



Beschrijvend document Schoonmaakdienstverlening

Zie blauw gemarkeerde tekst voor wijziging t.o.v. de 1.0 versie

Publicatiedatum: 09 februari 2024
Zaaknummer inkoop: 2311-301
Procedure: Europese aanbesteding
(volgens de openbare procedure)

Status: Concept Uitgave 1.0¹

Aanbestedingsleidraad Schoonmaakdienstverlening en glasbewassing (2311-301)



INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1	DE AANBESTEDING IN VOGELVLUCHT	7
1.1	Inleiding	7
1.2	Keuze aanbestedingsprocedure.....	7
1.3	Digitaal aanbesteden via TenderNed	7
1.4	Contact tijdens de aanbestedingsprocedure	7
1.5	Planning (indicatief)	8
1.6	Leeswijzer.....	9
HOOFDSTUK 2	OVER DE OPDRACHT	10
2.1	De Opdrachtgever	10
2.2	Aanleiding voor de aanbesteding.....	10
2.3	Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen.....	10
2.4	Omschrijving van de opdracht	11
2.5	Doelstelling van de aanbesteding	12
2.6	Omvang van de Opdracht	12
2.7	Vorm en duur Overeenkomst	12
2.8	Wachtkamerconstructie	13
2.9	Service Level Agreement (SLA).....	13
2.10	Maatschappelijk verantwoord inkopen: Duurzaamheid	15
2.11	Maatschappelijk verantwoord inkopen: Social return	15
2.12	Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)	15
2.13	Integriteit en geheimhouding	15
2.14	Indexering	16
HOOFDSTUK 3	PROCEDURELE ASPECTEN EN VOORSCHRIFTEN	17
3.1	Algemene voorschriften voor de aanbesteding	17
3.2	Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit	17
3.3	Informatiebijeenkomst en rondleiding	18
3.4	Voorschriften voor het stellen van vragen	18
3.5	Klachtenregeling	19
3.6	Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving.....	18
3.7	Inschrijven als Samenwerkingsverband (combinatie)	22
3.8	Het doen van een beroep op een Derde	23
3.9	Inschrijven met meerdere Ondernemers vanuit een holding	24
3.10	Opmaak en indeling van de Inschrijving.....	24
3.11	Openingsprocedure	25
3.12	Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming.....	25
3.13	Opstarten werkzaamheden	26
HOOFDSTUK 4	TOETSING VAN DE INSCHRIJVING	27
4.1	Toetsen voorwaarde aanbestedingsvoorschriften	27
4.2	Toetsen op uitsluitingsgronden	27
4.3	Toetsen van de geschiktheidseisen	28
4.3.1	Financiële en economische draagkracht.....	28
4.3.2	Technische en beroepsbekwaamheid	29
4.3.3	Beroepsbevoegdheid	30
4.3.4	Beschrijving technische uitrusting en kwaliteitsmaatregelen.....	31



HOOFDSTUK 5	BPKV: BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVINGEN	32
5.1	Gunningscriterium	32
5.2	Beoordelingsprocedure	32
5.3	Sub-gunningscriterium Kwaliteit	34
5.3.1	Sub-gunningscriterium 1: Implementatie	34
5.3.2	Sub-gunningscriterium 2: Partnerschap	34
5.3.3	Sub-gunningscriterium 3: kwaliteit en continuïteit	35
5.3.4	Sub-gunningscriterium 4: Communicatie en inzicht	35
5.3.5	Sub-gunningscriterium 5: Goed werkgeverschap	36
5.3.6	Sub-gunningscriterium 6: Inzicht in tevredenheid	36
5.4	Sub-gunningscriterium Prijs	37

Achtergrondinformatie voor de Inschrijver

- Bijlage A. Checklist voor inschrijvers
- Bijlage B. Concept Overeenkomst
- Bijlage C. Wachtkamerovereenkomst
- Bijlage D. = vervallen
- Bijlage E. = vervallen
- Bijlage F. Overzicht schoonmaakmiddelen en apparatuur in de Q-ruimten
- Bijlage G. Verklaring integriteit en geheimhouding
- Bijlage H. ruimtestaat NAK schoonmaak
- Bijlage I. Concept SLA
- Bijlage J. Programma van eisen
- Bijlage K. Schoonmaakresultaat (separaat Excel bestand)
- Bijlage L. Huishoudelijk reglement NAK
- Bijlage M. Geanonimiseerde Overnamelijst personeel (separaat Excel bestand)
- Bijlage N. ARVODI_2018-mei2018_

Elektronisch invullen en indienen bij Inschrijving

- Bijlage 1 Akkoordverklaring Programma van Eisen
- Bijlage 2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Bijlage 3 Gedragsverklaring aanbesteden
- Bijlage 4 invulblad Certificering inschrijver
- Bijlage 5 invulblad kerncompetenties inschrijver (Referentieverklaring)
- Bijlage 6 Prijsopgaveformulier (bestand Excel + PDF)



DEFINITIES

In het Beschrijvend document wordt gebruik gemaakt van de navolgende begrippen. Deze begrippen gelden voor de gehele aanbestedingsprocedure. De begrippen worden al dan niet met een hoofdletter geschreven, zowel in enkelvoud, meervoud en een combinatie van woorden. Ook deze vormen worden geacht onder de begrippenlijst te vallen

Aanbestedende dienst

Stichting Nederlandse Algemene Keuringsdienst voor Zaaizaad en Pootgoed van Landbouwgewassen (nader te noemen stichting NAK of de NAK).

Beschrijvend document (Aanbestedingsleidraad)

Het voorliggende Aanbestedingsstuk, waarin door de Aanbestedende dienst de Opdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure, de Uitsluitingsgronden, de Geschiktheidseisen en de Gunningscriteria zijn beschreven. Het Beschrijvend document is onderdeel van het Bestek.

Aanbestedingsstukken

Alle stukken die door de Aanbestedende dienst zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure. Dit betreft niet-uitsluitend deze Aanbestedingsleidraad, de Bijlagen en de Nota van inlichtingen.

Aanbestedingswet 2012 (AW2012)

Wet van 1 november 2012 houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen (Aanbestedingswet 2012), zoals gepubliceerd in Staatsblad 2012, 542 en gewijzigd bij wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, zoals gepubliceerd in Staatsblad 2016, 241. Nadere informatie is te vinden op www.wetten.nl en www.pianoo.nl.

Beoordelingsteam

Het Beoordelingsteam dat de Inschrijvingen beoordelen. In het Beoordelingsteam is zowel een vertegenwoordigers vanuit directie, inhoudelijke deskundigheid, procedurele en juridische deskundigheid vertegenwoordigd. Waar nodig aangevuld met een onafhankelijke derde.

Bestek

De in de Tender aan Gegadigden ter beschikking gestelde informatie (waaronder het Beschrijvend document en de Vragenlijsten) waarin de organisatie van de Aanbestedende dienst en de Opdracht alsmede de aanbestedingsprocedure, de eisen en de Gunningscriteria zijn beschreven en toegelicht.

Bijlagen

Bijlagen die Opdrachtgever heeft toegevoegd ter informatie en verduidelijking. Waarmee een Inschrijving wordt gedaan en Inschrijver bij Inschrijving aangeeft en verklaart aan de gestelde eisen te voldoen en de daarin gestelde voorwaarden te accepteren en aangeeft op welke wijze invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium.

De Invulbijlagen heeft NAK aan dit document toegevoegd om maximale vergelijkbaarheid van de door Inschrijvers opgeleverde informatie te bewerkstelligen. Deze Bijlagen dienen als dwingend voorgeschreven formaat voor oplevering van informatie door Inschrijver voor zijn Inschrijving te worden gebruikt.



BPKV/ EMVI

Opdracht wordt gegund op basis van het (gunning)criterium 'Economisch meest Voordelige Inschrijving' (EMVI) op basis van de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding.

Derde

Ondernemer waarop Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen en/of voor de uitvoering van de Opdracht (BPKV).

Eigen verklaring/ UEA

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). De wettelijk voorgeschreven verklaring als bedoeld in artikel 2.84, eerste lid van de AW, zoals aangehecht als Bijlagen, waarmee Inschrijver verklaart aan de gestelde uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en uitvoeringsvoorwaarden te voldoen.

Invulling van de daarvoor bestemde invuervelden, rechtsgeldige ondertekening en indiening als onderdeel van de Inschrijving is verplicht.

Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)

Is een verklaring dat er geen bezwaren zijn dat een ondernemer inschrijft op een aanbesteding. Een aanbestedende dienst kan bij een (Europese) overheidsopdracht een GVA vragen als bewijsmiddel dat uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn.

Gids Proportionaliteit

Het richtsnoer zoals gepubliceerd in Staatscourant 2016, 32830 waarin invulling wordt gegeven aan het proportionaliteitsbeginsel als bedoeld in de artikelen 1.10, derde lid, 1.13 derde lid en 1.16 derde lid van de Aanbestedingswet 2012.

Gunningsbeslissing

De keuze van de Aanbestedende dienst voor de Inschrijver met wie de Aanbestedende dienst voornemens is de Raamovereenkomst, waarop deze procedure betrekking heeft, te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Raamovereenkomst te sluiten.

Inkoopvoorwaarden

De inschrijver baseert zijn inschrijving op dit inschrijfdocument inclusief bijlagen. De inschrijver accepteert de Overeenkomst schoonmaakonderhoud en glasbewassing en de Algemene Rijksvoorwaarden (ARVODI-2018). Daar waar voornoemde documenten niet in voorzien, wordt verwezen naar de Algemene voorwaarden voor schoonmaakwerkzaamheden vastgesteld door de Brancheorganisatie Schoonmakend Nederland (versie december 2020).

<https://www.schoonmakendnederland.nl/kennisbank/onderwerpen/algemene-voorwaarden>

Inschrijver

Een natuurlijk of rechtspersoon (of combinatie van rechtspersonen) die een Inschrijving heeft ingediend.

Inschrijving

Een door Inschrijver uitgebrachte aanbieding op basis van de door de Aanbestedende dienst via TenderNed gepubliceerde uitnodiging tot Inschrijving, die gebaseerd is op de eisen en wensen van de Opdrachtgever zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.



Nota van inlichtingen

Schriftelijke reactie van de Aanbestedende dienst op door Ondernemer tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken gestelde vragen. De Nota van Inlichtingen kan ook mededelingen en kleine wijzigingen bevatten vanuit de Aanbestedende dienst. Indien sprake is van de beantwoording van vragen in een elektronisch systeem, dan dient elke afzonderlijke beantwoording begrepen te worden als Nota van inlichtingen. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de aanbesteding en prevaleert boven het gestelde in dit Beschrijvend document en de bijbehorende (Invul)Bijlagen.

Ondernemer/ Opdrachtnemer

Opdrachtnemer (aannemer, leverancier of dienstverlener), zijnde de Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund.

Opdracht

De leveringen en of diensten die door de winnende Inschrijver conform de Overeenkomst uitgevoerd worden. De Opdracht is toegelicht in Hoofdstuk 2 van de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen.

Opdrachtgever

De Aanbestedende dienst zal ten tijde van de uitvoering van de Overeenkomst als Opdrachtgever optreden.

Opdrachtnemer

De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten.

Overeenkomst

De wederkerige dienstverleningsovereenkomst op basis waarvan de Opdracht wordt uitgevoerd en op de totstandkoming waarvan deze aanbestedingsprocedure ziet. **De opdrachtnemer is penvoerder van het contract.**

Samenwerkingsverband (combinatie)

Een combinatie van Ondernemer in de hoedanigheid van Inschrijver welke afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de Inschrijving en de uitvoering van de Opdracht.

Schriftelijk(e)

Elk uit woorden of cijfers bestaand geheel dat kan worden gelezen, gereproduceerd en vervolgens medegedeeld, daaronder begrepen met elektronische middelen overgebrachte of opgeslagen informatie.

TenderNed

Het elektronische systeem voor aanbestedingen als bedoeld in artikel 4.13 van de Aanbestedingswet 2012. Zie www.TenderNed.nl. Binnen Tendersnet gecreëerde en voor Gegadigden toegankelijk gemaakte digitale omgeving ten behoeve van onderhavige aanbestedingsprocedure.

Uitsluitingsgronden

De gronden voor uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure zoals genoemd in het UEA. Hier worden de uitsluitingsgronden van de artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 bedoeld.



1 De aanbesteding in vogelvlucht

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor het sluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor de schoonmaak van kantoor- en laboratoriumruimtes, glasbewassing en het bijvullen van sanitaire supplies voor de locatie Emmeloord & Tollebeek.

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op www.TenderNed.nl en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (T.E.D.). Alle Ondernemer die aan de minimeisen voldoen worden van harte uitgenodigd een Inschrijving te doen, zelfstandig, in Samenwerkingsverband (combinatie) en eventueel door een beroep te doen op Derden.

In deze Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen worden de Opdracht, de aanbestedingsprocedure de eisen waaraan Inschrijvers en hun Inschrijvingen moeten voldoen en de wijze waarop de economisch meest voordelige Inschrijving wordt gekozen toegelicht.

1.2 Keuze aanbestedingsprocedure

De aanbesteding van de opdracht vindt plaats op basis van de Aanbestedingswet 2012. Omdat de zogenaamde Europese drempelbedragen voor decentrale overheden en leveringen en diensten (in 2024: € 221.000 excl. btw) wordt overschreden en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn dient een Europese aanbesteding gehouden te worden. Daarbij bestaat in beginsel de keuze tussen twee procedures: een openbare of een zogenaamde niet-openbare procedure.

Gekozen is om deze Opdracht Europees aan te besteden via een zogenaamde openbare aanbestedingsprocedure. Deze keuze is hoofdzakelijk gebaseerd op:

- Omvang van de opdracht;
- Transactiekosten voor de Aanbestedende dienst en de Inschrijvers
- Aantal potentiële Inschrijvers
- Gewenst eindresultaat
- Complexiteit van de opdracht
- Type van de opdracht en het karakter van de markt.

1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed

Inschrijver kan zijn inschrijving uitsluitend via het aanbestedingsplatform indienen. De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

1. Alle Aanbestedingsstukken kosteloos en digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
2. Het stellen van vragen plaatsvindt via de vraag- en antwoordfunctie van TenderNed conform de in deze Aanbestedingsleidraad opgenomen planning en voorschriften.
3. Inschrijvingen digitaal dienen te worden ingediend conform de in deze Aanbestedingsleidraad opgenomen planning en voorschriften.

Via www.TenderNed.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning zijn tal van kennisbronnen te raadplegen. Indien Ondernemer technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de Servicedesk van TenderNed zelf en niet met de Aanbestedende dienst. De Servicedesk is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur via 0800-TenderNed (0800-8363376) of servicedesk@TenderNed.nl.



Opdrachtgever is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor het gebruik van het aanbestedingsplatform door Inschrijver. Opdrachtgever wijst iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.

Voor zover inhoudelijke omschrijvingen op het aanbestedingsplatform en het beschrijvend document, programma van eisen of de overeenkomst met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleren het beschrijvend document, programma van eisen of de overeenkomst. Voor zover termijnen of data genoemd op het aanbestedingsplatform en de aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert de meest recente informatie.

LET OP: Om een inschrijving via TenderNed in te kunnen dienen, dient inschrijver te beschikken over e-Herkenning. Het kan een aantal dagen duren voordat inschrijver deze e-Herkenning ontvangt via TenderNed. Meer informatie over het aanvragen van e-Herkenning kan inschrijver vinden via: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/registreren-en-eherkenning>.

1.4 Contact tijdens de aanbestedingsprocedure

Contactpersoon en contactadres: stichting NAK
t.a.v. Jonathan Jurg
Afdeling Inkoop
Randweg 14
8304AS Emmeloord
06-49783985
inkoop@nak.nl

Het is verboden contact te zoeken met een lid of leden van de beoordelingscommissie, medewerkers van de Aanbestedende dienst of andere betrokkenen bij de aanbesteding voor welke informatie dan ook. Elke beïnvloeding, op welke manier dan ook, van medewerkers die bij deze aanbesteding betrokken zijn, kan leiden tot uitsluiting van deelname



1.5 Planning (indicatief)

Binnen een aanbestedingsprocedure dienen Ondernemers op verschillende momenten tijdig acties te nemen. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht, in de vorm van een Nota van inlichtingen, dienen Ondernemers ervan hiervan uit te gaan.

Activiteit	Datum	Tijd (CET)
Publiceren vooraankondiging op TenderNed	22 december 2023	
Publiceren aankondiging van de opdracht	13 februari 2024	
Uiterlijk ontvangst van aanvragen documenten	16 februari 2024	13.30 uur
Informatiebijeenkomst en rondleiding (2 locaties)	23 februari 2024	9.00-12.30 uur 13.30-14.30 uur
Uiterste datum voor het stellen van vragen, 1 ^e ronde	12 maart 2024	23:59 uur
Publicatie Nota van inlichtingen, 1e ronde	14 maart 2024	
Sluiting termijn voor het indienen van een Inschrijving	25 maart 2024	13:30 uur
Uiterlijke mededeling Gunningsbeslissing, start bezwaartermijn	25 april 2024	
Definitieve gunning (uiterlijke termijn)	16 mei 2024	
Ingangsdatum Overeenkomst (beoogde)	1 Juli 2024	

1.6 Leeswijzer

Het vervolg van deze Aanbestedingsleidraad bestaat uit de volgende vijf hoofdstukken, een checklist en verschillende Bijlagen:

- Hoofdstuk 2 gaat in op het doel van de aanbesteding en de aard, omvang en duur van de Opdracht en de context waarbinnen deze plaatsvindt.
- Hoofdstuk 3 beschrijft de aanbestedingsvoorschriften en het procedureverloop.
- Hoofdstuk 4 beschrijft de minimumeisen waaraan Ondernemer moet voldoen om een Inschrijving in te kunnen dienen in termen van uitsluitingsgronden, financieel- economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.
- Hoofdstuk 5 beschrijft de eisen waaraan de Inschrijving moet voldoen, de gunningscriteria en wijze waarop de Inschrijvingen worden beoordeeld.
- Checklist: geeft alle documenten beknopt weer die bij de Inschrijving moeten worden overlegd.



2. Over de Opdracht

Dit hoofdstuk omschrijft de Opdracht, de achtergrond van de aanbesteding, de doelstellingen die de Aanbestedende dienst nastreeft, de aard en omvang van de werkzaamheden en de belangrijkste kenmerken van de Overeenkomst op basis waarvan de Opdracht zal worden uitgevoerd.

2.1 De Opdrachtgever

Stichting Nederlandse Algemene Keuringsdienst voor zaaizaad en pootgoed van landbouwgewassen is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO). Wij voeren wettelijke keuringen uit in opdracht en onder toezicht van het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit. Onze gespecialiseerde keurmeesters verrichten tijdens het seizoen alle keuringen die bijdragen aan de hoogwaardige kwaliteit van het Nederlandse exportproduct. De NAK beschikt over een hightech laboratorium waar grootschalige nacontrole op pootaardappelen wordt gedaan door toepassing van moleculaire onderzoekstechnieken.

Nabij de hoofdvestiging in Emmeloord is het Proef- en Controlebedrijf van de NAK gevestigd. Op het Proef- en Controlebedrijf worden de meest uiteenlopende proefveldonderzoeken aan landbouwgewassen uitgevoerd. Het Proef- en Controlebedrijf beschikt over 106 ha vruchtbare kleigrond met bijhorende gebouwen, machines en 150 m² verwarmde kas. Meer informatie over st. NAK is te vinden op de website www.nak.nl. Op de site zijn bovendien alle recente jaarverslagen terug te vinden.

2.2 Aanleiding voor de aanbesteding

Aanleiding voor deze aanbesteding is dat de huidige overeenkomsten vanuit rechtswege zullen expireren en er nieuwe overeenkomsten afgesloten dienen te worden.

Er is hier conform artikel 38 lid 1 CAO sprake van contract wisseling omdat er sprake is van een schoonmaak- of glazenwassersbedrijf als gevolg van een heraanbesteding met hetzelfde (of nagenoeg hetzelfde) object. **De Geanonimiseerde Overnamelijst personeel is opgenomen in bijlage M.**

Het verwervende schoonmaakbedrijf doet schoonmakers die op het bewuste object werken en aan bepaalde voorwaarden voldoen, een aanbod tot overname. Om alle CAO-eisen rondom deze contract wisseling af te kunnen handelen is in de Code een termijn van twee maanden opgenomen.

Conform de Code houden opdrachtgevers bij een contract wisseling rekening met de positie en welzijn van de betrokken medewerkers. Hierbij is de CAO leidend, geldt een overgangstermijn van minimaal twee maanden na gunning en wordt tijdige en volledig informatie aan de schoonmakers gegeven.

(Zie ook: <https://www.cleantotaal.nl/artikel-38-cao-schoonmaak/de-5-meest-gestelde-vragen-bij-contractwisseling-artikel-38/>)

2.3 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen

Hier is rekening gehouden met het splitsingsverbod (artikel 2.14 Aw 2012) en de verplichting om meerdere soortgelijke opeenvolgende opdrachten in de raming mee te nemen (artikel 2.21 Aw). Na het oordeel van de Aanbestedende dienst is bij deze Opdracht hier voldoende rekening gehouden. De motivatie hiervoor is:

- Diverse marktpartijen leveren de dienst zoals in het Bestek wordt uitgevraagd;
- Mededinging is gewaarborgd, doordat er voldoende marktpartijen zijn die de Opdracht (mede) kunnen uitvoeren;



- Het is niet passend om de opdracht in percelen in te delen. Vanwege de ontzorging is 1 Opdrachtnemer gewenst;
- De werkzaamheden dienen door 1 partij gedaan te worden, zodat geen discussie;
- Ontstaat over wie wel of niet een onderdeel schoon hoeft te maken;
- Uitbesteden aan onderaannemers is ongewenst, maar toegestaan, maar Opdrachtnemer moeten dit managen.

2.4 Omschrijving van de opdracht

Een compleet overzicht van de werkzaamheden en bijbehorende frequentie, is te vinden in het werkprogramma, te vinden in bijlage H. Hier volgt een indicatie van de werkzaamheden en levering:

- Het verzorgen van dagelijkse en periodieke schoonmaakdienstverlening op werkplekken, vergaderzalen. Laboratoriumruimten en nader te noemen ruimten op basis van resultaatgericht contract.;
- Glasbewassing binnenzijde/buitenzijde gevelglas (locatie A: 826m², B:20m²) op basis van resultaatverplichting voor het gehele object;
- Glasbewassing separatieglass (locatie A: 386m², B5m²) op basis van resultaatverplichting voor het gehele object;
- Regulier en periodiek Vloeronderhoud.
- Regulier en periodiek dieptereiniging sanitaire omgeving.
- Waar van toepassing legen van prullenbakken en het leveren van vuilniszakken voor de (verzamel-afvalbakken t.b.v. het gescheiden afvoeren van afval;
- Waar van toepassing, het afvoeren van afvalmaterialen naar de containers
- Bovenstaande inclusief middelen om tot schoonmaken te komen;
- Het aanvullen van verbruiksmaterialen (zoals toiletpapier, papieren handdoekjes en zeep ten behoeve van dispensers) en afvalbakken voorzien van vuilniszakken;
- Het op verzoek van NAK verzorgen van gebouw incidentele regie werkzaamheden;
- Incidentele regie werkzaamheden **(Jaarreiniging loodsen)**
- Gebruikte Schoonmaak machines in bepaalde Laboratorium ruimten **(zie Bijlage F: Overzicht schoonmaakmiddelen en apparatuur in de Q-ruimten)**

De sanitaire houders zijn eigendom van NAK. De verbruiksmiddelen zoals toiletpapier, papieren handdoekjes en zeep ten behoeve van dispensers worden door de NAK ingekocht.

Tot de opdracht behoort optioneel de volgende onderdelen

- Legen van oud papierafval dozen in de kantoren.;
- Reinigen en waar nodig vervangen van deurmatten en droogloopmatten.;
- Leveren van sanitaire voorzieningen (papieren handdoekjes, handzeep;
- Periodiek en incidentele reinigingswerkzaamheden aan buitenzijde van het gebouw;
- Reinigen beeldschermen, muizen, toetsenborden en printers
- Reinigen van zonnepanelen

Wanneer de behoefte ontstaat aan één van bovengenoemde opties, dan vraagt de Opdrachtgever een offerte aan bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt een offerte op, waarbij de gespecificeerde werkzaamheden uit de Offerteaanvraag en de uurtarieven zoals genoemd in de overeenkomst overgenomen worden. De Opdrachtgever is niet verplicht om de gewenste optionele diensten bij Opdrachtnemer af te nemen. Indien de Opdrachtgever daar om welke reden dan ook van afziet, zal dat worden toegelicht aan de Opdrachtnemer.

Tot de opdracht behoren in ieder geval **niet**:

- Leveren van sanitaire houders
- Afvoeren van afval naar (eind)ontzorgers



2.5 Doelstelling van de aanbesteding

Het primaire doel van de aanbestedingsprocedure is om schone werkomgeving bij de NAK te realiseren door kwalitatief goede schoonmaak uit te laten voeren. Hierbij wordt uitgegaan van de professionaliteit van de opdrachtnemer die de afspraken uit de overeenkomst nakomt. De opdrachtnemer voldoet minimaal aan het beschreven kwaliteitsniveau (technische kwaliteit, **zie in dit kader ook 4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid**) en de belevingskwaliteit welke minimaal een 7.5 moet bedragen op een 10 puntschaal. De verbinding en het persoonlijk contact tussen de schoonmaakmedewerker en de locaties is zeer belangrijk. De opdrachtnemer is in staat om hierop in te kunnen spelen waarbij aandacht voor schoonmaakmedewerkers en de continuïteit van de dienstverlening gegarandeerd wordt.

Uit sociale overwegingen is gekozen voor dag schoonmaak met als randvoorwaarden een minimale verstoring van het primaire proces en een positieve beleving van de klant. Waar dat nodig is voor het goed functioneren van de NAK, kunnen ook schoonmaakactiviteiten buiten de openingstijden nodig zijn. Flexibiliteit is hierbij voor de NAK essentieel i.v.m. seizoenafhankelijke vraag.

Op het gebied van schoonmaak en sanitaire voorzieningen geeft de opdrachtnemer invulling aan de duurzaamheidsambities van Stichting NAK en is gedreven om dit gedurende de contractperiode te blijven ontwikkelen.

2.6 Omvang van de Opdracht

De overeenkomst die wordt gesloten met de winnende partij is een Raamovereenkomst in de zin van de Aanbestedingswet 2012. Vanuit de Aanbestedingswet 2012 dient deze gelimiteerd te worden, voor deze aanbesteding op € 1.400.000 en een periode van 7 jaar (inclusief de optionele jaren). Voor de Sub-gunningscriterium Prijs wordt er met een bodem- en plafondbedrag gewerkt.

2.7 Vorm en duur Overeenkomst

Rekening houdend met de Aanbestedingswet 2012 (artikel 33 lid 1 Richtlijn 2014/24 en artikel 2.140 lid 3) wordt de raamovereenkomst voor een langere looptijd dan 4 jaar afgesloten, te weten maximaal 7 jaar. Onderstaande motivatie ligt hieraan mede ter grondslag.

- **Continuïteit & Proportionaliteit**

Het duurt immers even voordat schoonmakers het schoon te maken object en schoonmaakkolven kennen en gebruikers zijn ingesteld op de nieuwe contractafspraken. Daarnaast is er deels sprake van een NAK-eigen specialistische schoonmaak.

- **Economische afschrijvingen**

Elk quarantaine gebied maakt gebruik van haar eigen schoonmaak materialen, waarmee deze goederen een langere afschrijf termijn kennen.

partnership

In een relatie van partnership kan tijdens de looptijd van een contract nog voordeel voor beide partijen worden behaald. Onder andere op het gebied van meer kwaliteit in dezelfde of mindere tijd (zonder dat de werkdruk verhoogd wordt), advies aan de opdrachtgever over slimme werkwijzen of schoonmaakinnovaties.

De overeenkomst zal een vaste looptijd hebben van 1 juli 2024 tot en met 31 mei 2027. Afhankelijk van de resultaten van de Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) kan stichting NAK het contract twee (2) keer met twee (2) bonusjaren verlengen. De inschrijver heeft derhalve zelf mede invloed op de duur van het contract.

NAK onderschrijft de uitgangspunten van de code verantwoordelijk marktgedrag en verwacht van de dienstverlener dat zij in het licht van deze code handelt als een goed werkgever. NAK wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk



verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap in de praktijk worden toegepast door de dienstverlener.

De definitieve Overeenkomst wordt na de Gunningsbeslissing opgemaakt. **De opdrachtnemer is penvoerder van het contract.** Conform artikel 2 van de ARVODI 2018 kunnen partijen schriftelijk afwijken van deze voorwaarden. **Zie ook punt 6 van Bijlage B- Concept overeenkomst schoonmaak dienstverlening, met een opsomming van afwijkingen op de ARVODI 2018**. De aanpassingen en/of wijzigingen die vanuit de Nota van Inlichtingen zijn aangegeven door de Opdrachtgever worden in de definitieve Overeenkomst verwerkt. Daarnaast maken het Bestek, de Inschrijving van de Opdrachtnemer en de Nota's van Inlichtingen onderdeel uit van de definitieve Overeenkomst.

2.8 Wachtkamerconstructie

Op de Overeenkomst is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de Inschrijvingen overeenkomstig hoofdstuk 5 ontstaat een rangorde van Inschrijvers. De Inschrijver die als eerste niet in aanmerking komt voor gunning (de Inschrijver die als tweede is gerangschikt), wordt in de wachtkamer geplaatst. Met deze partij wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten (welke als Bijlage C in concept deel uitmaakt van de Aanbestedingsstukken). Hierin is onder meer opgenomen dat deze Inschrijver de gestanddoeningstermijn van zijn Inschrijving verlengt voor de duur van de wachtkamerovereenkomst.

De Aanbestedende dienst behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de Overeenkomst met de eerste Opdrachtnemer, de Opdracht alsnog tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan voornoemd recht invoeren tot 12 maanden na het sluiten van de Overeenkomst met de eerste Opdrachtnemer. De Aanbestedende dienst kan ook besluiten geen gebruik te maken van de wachtkamerovereenkomst.

Wanneer treedt de Wachtkamerovereenkomst in?

In het geval van ontbinding van overeenkomst kan de Wachtkamerovereenkomst geactiveerd worden. Hierbij geldt een transitieperiode van drie maanden. Deze drie maanden zijn van toepassing om de Overeenkomst met de latende partij te ontbinden. En biedt de nieuwe partij de gelegenheid om de implementatie op een goede manier in te richten.

2.9 Service Level Agreement (SLA)

Een essentieel onderdeel voor de uitvoering van de opdracht is het vaststellen van een Service Level Agreement (SLA). De SLA definieert de kwaliteitsnormen en prestatiecriteria die zullen gelden voor de uitvoering van de opdracht. De SLA biedt een raamwerk voor het monitoren en beheren van de dienstverlening, waarbij zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer heldere verwachtingen hebben en een gedeeld begrip van de te behalen resultaten.

Samenstelling van de SLA

De SLA zal gezamenlijk worden opgesteld door de opdrachtgever en de opdrachtnemer. In de bijlage van deze aanbestedingsleidraad is een conceptversie van de SLA opgenomen (Bijlage I). Dit concept dient als basis voor verdere samenwerking en overleg tussen de betrokken partijen. Tijdens de



onderhandelingsfase zullen de specifieke vereisten en wensen van de opdrachtgever verder worden verfijnd en geïntegreerd in de SLA.

De SLA zal de volgende elementen omvatten:

1. Doelstellingen: De beoogde resultaten en doelen van de opdracht worden nauwkeurig beschreven in de SLA. Dit omvat de te leveren diensten, de kwaliteitsnormen, en de gewenste prestaties.
2. Prestatiecriteria: Specifieke meetbare criteria worden vastgesteld om de prestaties van de opdrachtnemer objectief te kunnen beoordelen. Deze criteria dienen als basis voor monitoring en evaluatie van de dienstverlening.
3. Rapportage en monitoring: Mechanismen voor het verzamelen van gegevens, rapportage en monitoring van de prestaties worden opgenomen in de SLA. Dit zorgt ervoor dat beide partijen op de hoogte zijn van de voortgang en eventuele afwijkingen tijdig kunnen worden opgemerkt en aangepakt.
4. Verantwoordelijkheden: De verantwoordelijkheden van zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer worden duidelijk vastgelegd in de SLA. Hierbij wordt beschreven welke acties en verplichtingen van elke partij worden verwacht om de overeengekomen prestaties te waarborgen.
5. Escalatieprocedures: In geval van onvoorziene omstandigheden of geschillen wordt een duidelijk proces voor escalatie en conflictbeheersing vastgelegd in de SLA. Dit zorgt voor een gestructureerde aanpak om eventuele problemen op te lossen en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.

Samenwerking en partnerschap

Binnen dit aanbestedingstraject streven we naar een langdurig partnerschap tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. We geloven dat een hechte samenwerking de sleutel is tot het succesvol uitvoeren van de opdracht en het realiseren van de gestelde doelen. Het gezamenlijk opstellen van de SLA is een van de instrumenten waarmee we deze samenwerking vorm willen geven.

Partnerschap gaat verder dan alleen een transactionele relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Het impliceert wederzijdse betrokkenheid, vertrouwen en het delen van verantwoordelijkheden. Door gezamenlijk aan de SLA te werken, kunnen we een gedeeld begrip creëren van de gewenste resultaten, prestatienormen en verwachtingen. Dit bevordert transparantie en open communicatie, wat essentieel is voor een succesvol partnerschap.

Het opstellen van de SLA biedt een uitstekende gelegenheid om de kennis en expertise van beide partijen samen te brengen. Het opstellen van de SLA vereist nauwe samenwerking en constructief overleg tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Beide partijen hebben een gemeenschappelijk belang bij het formuleren van realistische en haalbare doelstellingen, evenals het definiëren van duidelijke verantwoordelijkheden.

2.10 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Duurzaamheid

NAK heeft als ZBO een voorbeeldfunctie ten aanzien van duurzaamheid en zij verwacht dit ook van de marktpartijen waar zij mee samenwerkt. In deze aanbesteding komt duurzaamheid terug in zowel de gestelde eisen en als de wensen.

NAK kiest voor een duurzame relatie met Opdrachtnemer en maakt dit mogelijk door de Opdrachtnemer de kans te bieden zich, naast de prijs, op kwalitatieve en sociale aspecten te onderscheiden. Het streven is nadrukkelijk om tijdens de duur van de Overeenkomst samen te overleggen hoe de dienstverlening verder te verbeteren is. Een randvoorwaarde hiervoor is dat beide partijen elkaar kunnen aanspreken op duidelijke en verifieerbare afspraken.

2.11 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Social return

SROI maakt onderdeel uit van het inkoopbeleid van de st. NAK en volgt hierin de ambitie van de rijksoverheid. Er is voor deze opdracht gezien de opdrachtwaarde, doorlooptijd en de aard van de opdracht een SROI prestatie-eis opgenomen in het Programma van Eisen. In deze aanbesteding wordt de Inschrijver verplicht om als social return tenminste 5% van de jaarlijkse opdrachtwaarde van de Dienst aan te wenden voor social return.

Voor aanbestedingen betekent dit dat van Opdrachtnemers wordt verwacht dat zij een bijdrage leveren aan het creëren van kansen op werk voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (kandidaten). Dit kan bijvoorbeeld door kandidaten in dienst te nemen, maar ook door mensen voor te bereiden op duurzame deelname aan de arbeidsmarkt.

Te denken valt aan opleidingen, trainingen of stages. Daarnaast behoort sociaal inkopen tot de mogelijkheden en zijn sociale activiteiten toegestaan die ten goede komen aan kandidaten uit de doelgroep.

2.12 Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)

Op deze Aanbestedingsprocedure zijn de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) van toepassing. De internationale sociale voorwaarden dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke arbeidsomstandigheden. Door middel van een proces van due diligence richt het ISV zich op het stimuleren van naleving van internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productieketens van overheidsleveranciers.

Indien u een offerte indient en wij gunnen u de Opdracht, dan dient u zich te houden aan de ISV, dit zijn dus uitvoeringsvoorwaarden. **Voor schoonmaak zijn naar zienswijze stichting NAK de arbeidsrechtelijke voorwaarden en -omstandigheden geborgd met de Schoonmaak cao en de Code Verantwoord Marktgedrag.**

2.13 Verklaring integriteit en geheimhouding

Opdrachtnemer moet in een overeenkomst met haar werknemers die werkzaam zullen zijn ten dienste van opdrachtgever volgende de in bijlage G beschreven zaken waarborgen. Hiernaast moet opdrachtnemer waarborgen dat haar werknemers op de hoogste gesteld zijn van het huishoudelijke reglement van NAK (zie bijlage L) en NAK faciliteren in het naleven van deze bepalingen door haar medewerkers.



2.14 Indexering

De prijzen staan tot minimaal 01-01-2025 vast en mogen jaarlijks geïndexeerd worden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk om 6 weken voor de prijsstijging van het desbetreffende jaar stichting NAK te voorzien van een indexeringsvoorstel op basis van de geldende-index. Indien nodig initieert opdrachtnemer het te voeren overleg hierover.

Vanuit de samenwerking en partnerschap is stichting NAK bereid een volgende aanvulling op Artikel 16 van de ARVODI-2018 toe te staan. Opdrachtnemer heeft het recht de prijs tussentijds aan te passen indien en voor zover dit het gevolg is van een stijging van sector brede (onvoorziene) stijging van ten minste 5%.

Zie ook de nader uit te werken raamovereenkomst en PVE punt A12; Prijsaanpassing wordt bepaald aan de hand van het CBS-prijsindexcijfer, inzake CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur: 812 schoonmaakdiensten: Dienstenprijzen, Cao- lonen per uur incl. bijz.beloningen. Te vinden via: (<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838ned/table?fromstatweb>).

3 Procedurele aspecten en voorschriften

In dit hoofdstuk worden de procedurele aspecten rondom de aanbesteding besproken en de aanbestedingsvoorschriften uiteengezet. Ondernemer dient hieraan te voldoen. Indien dit niet het geval is kan de Aanbestedende dienst besluiten de Ondernemer uit te sluiten van deelname.

3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding

De Aanbestedende dienst handelt tijdens de aanbestedingsprocedure onder het voorbehoud van goedkeuring door of namens de eindverantwoordelijke, te weten Jan Duijsens algemeen directeur NAK. De eindverantwoordelijke moet formeel instemmen met de conceptovereenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Nadat deze instemming is verkregen, kan de Opdracht definitief gegund worden.

1. De Aanbestedende dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen.
2. Door de Aanbestedende dienst worden op geen enkele wijze kosten vergoed die door Ondernemer gemaakt zijn of worden in relatie tot deze aanbestedingsprocedure.
3. Op deze aanbesteding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
4. Een geschil dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding wordt beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Lelystad.

3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit

1. De Ondernemer mag de gegevens die de Aanbestedende dienst in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt: (mogelijke) deelname aan de aanbesteding.
2. De Ondernemer is gehouden de door de Aanbestedende dienst verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen. Een Ondernemer zal deze verplichting eveneens opleggen aan de door hem in te schakelen Derden, bijvoorbeeld een adviesbureau dat Ondernemer begeleidt bij het doen van de Inschrijving of een Derde waar mogelijk een beroep op wordt gedaan. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding ook na afloop van de aanbestedingsprocedure van kracht.
3. Publiciteit of reclame met betrekking tot, naar aanleiding van of onder verwijzing naar deze aanbesteding door of namens de Ondernemer, lopende of na afloop van de aanbestedingsprocedure, is slechts toegestaan na voorafgaande Schriftelijk toestemming van de Aanbestedende dienst.
4. Het is de Ondernemer niet toegestaan personen uit de organisatie van de Aanbestedende dienst in verband met deze aanbestedingsprocedure te benaderen, anders dan het contactpunt als beschreven in Hoofdstuk 1, tenzij het gaat om het verkrijgen van referentie-opdrachten die door de Ondernemer binnen deze aanbestedingsprocedure gebruikt kunnen worden om zijn geschiktheid voor de Opdracht aan te tonen.
5. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken mogen in het kader van deze aanbesteding niet worden gedaan en hebben geen rechtskracht. Dit geldt ook in het kader tijdens de mondeling gestelde vragen, deze dienen Schriftelijk te worden gesteld en door de Aanbestedende dienst in een Nota van inlichtingen te zijn beantwoord alvorens sprake is van rechtskracht.
6. Alle gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie tijdens de aanbestedingsprocedure en bij de uitvoering van de Opdracht zullen in de Nederlandse taal plaatsvinden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.



3.3 Informatiebijeenkomst en rondleiding

De Aanbestedende dienst wil Ondernemer zoveel mogelijk gelegenheid geven zich optimaal te informeren over de Opdracht. Daarom maakt een schouw onderdeel uit van deze aanbestedingsprocedure. Tijdens deze bijeenkomst zullen Ondernemers de mogelijkheid krijgen om de panden van de NAK, het hoofdgebouw en het Proef en Controle bedrijf van NAK te bekijken. Het doel hiervan is om een beter beeld te krijgen van de omgeving waar de werkzaamheden uitgevoerd worden.

Vragen kunnen tijdens de schouw beperkt en informeel gesteld worden. In onderstaande paragraaf 3.4 staat informatie over het formeel stellen van vragen.

De bijeenkomst vindt plaats op het tijdstip als genoemd in de planning. Ondernemers zijn van harte welkom op het volgende adres en de volgende tijdstippen:

Randweg 14, 8304AS Emmeloord Om 9.00-12.30 uur

Johannes Postweg 1 8309 PE Tollebeek om 13.30-14.30 uur

Om respectievelijk 9.00 en 13.30 uur wordt gezamenlijk gestart, om vervolgens middels een rondleiding rond te gaan.

Om praktische redenen worden Ondernemers vriendelijk verzocht zich vooraf (uiterlijk 5 februari 2024) aan te melden door een TenderNed-bericht te sturen naar het contactpunt van deze aanbesteding onder vermelding van 'Aanmelding schouw', de naam van de onderneming, de aanwezige personen. Er kunnen zich maximaal 2 personen per Onderneming aanmelden.

3.4 Voorschriften voor het stellen van vragen

De Aanbestedende dienst nodigt Ondernemers uit vragen te stellen, waaronder ook wordt begrepen het doen van tekstvoorstellen, plaatsen van opmerkingen et cetera. Hierbij dienen de volgende voorschriften in acht te worden genomen:

1. De Aanbestedingsstukken zijn met zorg vastgesteld. In geval van kennelijke of gepercipieerde fouten of omissies in de Aanbestedingsstukken, tegenstrijdigheden daaronder begrepen, zijn de Ondernemers gehouden de Aanbestedende dienst **uiterlijk** voor de laatste sluitingsdatum voor het stellen van vragen zoals opgenomen in de planning ter zake te waarschuwen dan wel om opheldering te vragen. Het moment van ontvangst van de vragen is maatgevend. Op vragen die na de termijn zijn ontvangen is de Aanbestedende dienst niet verplicht te antwoorden.
2. Indien een Ondernemer verzuimt de Aanbestedende dienst tijdig te waarschuwen voor kennelijke of gepercipieerde fouten of omissies in de Aanbestedingsstukken dan wel om opheldering te vragen, verwerkt hij zijn rechten dienaangaande en zijn demogelijke gevolgen voor rekening en risico van de Ondernemer. In dat geval kan een Ondernemer op een later moment tijdens of na de aanbesteding dus niet meer met succes klagen, zowel bij de Aanbestedende dienst als in rechte, over deze onderwerpen.
3. Vragen kunnen worden ingediend door de aanbesteding in TenderNed toe te voegen aan 'Mijn aanbestedingen' en vervolgens op het dashboard te klikken op 'Vragen en antwoorden' en vervolgens 'Stel een vraag'.
4. Teneinde een goede verwerking door de Aanbestedende dienst mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft.

5. De Aanbestedende dienst zal de Schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen.
6. Op grond van art. 2:53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben Ondernemers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij de Ondernemer naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daadwerkelijk heeft aangetoond dat sprake is van voornoemd belang. Indien een Ondernemer van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, dient hij de gronden hiervoor te motiveren in zijn vraag. Als motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet toereikend is zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als zijnde niet-individuele vraag. De Aanbestedende dienst zal de Schriftelijk gestelde individuele vragen die naar haar oordeel individueel beantwoord kunnen worden, beantwoorden in een individuele Nota van inlichtingen

3.5 Klachtenregeling

Inschrijver kan ook naar aanleiding van de aanbesteding een klacht indienen met inachtneming van het volgende:

- Klager kan zijn klacht kenbaar maken via het e-mailadres: h.dekroon@nak.nl.
- De klacht moet zijn voorzien van dagtekening, naam en adres van de ondernemer (of branchevereniging) en de aanduiding van de aanbesteding. Het is niet mogelijk om anoniem te klagen.
- De klager dient expliciet te vermelden dat het om een klacht gaat. Daarbij dient klager zelf aan te geven hoe het knelpunt volgens hem opgelost kan worden.

Klachten die op andere wijze dan hierboven benoemd worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Hetzelfde geldt voor klachten die slechts gericht zijn op frustratie van de aanbestedingsprocedure.

De aanbestedende dienst neemt de klacht in behandeling en stelt de klager per omgaande in kennis van wat de verwachte afhandeltermijn is. De reactie op de klacht wordt verstrekt door de aanbestedende dienst, niet de interne klachtenbehandelaar die de klacht heeft behandeld. Diens beoordeling wordt beschermd als een persoonlijk en vertrouwelijk intern advies.

Afhankelijk van het stadium waarin de aanbestedingsprocedure zich bevindt, wordt de klacht als volgt beantwoord:

Zowel in het geval het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht geheel of gedeeltelijk terecht is, als dat deze onterecht is, wordt bezien of de klacht in een Nota van Inlichtingen kan worden beantwoord. Dit met het oog op de belangen van alle potentiële inschrijvers en om oneerlijke bevoordeling te voorkomen. Met eventueel in vertrouwen door de klager medegedeelde gegevens wordt zorgvuldig omgesprongen. Indien de klacht wordt ingediend naar aanleiding van een antwoord (of het ontbreken daarvan) in de Nota van Inlichtingen, wordt zorgvuldig onderzocht of het antwoord op de klacht wederom in een Nota van Inlichtingen moet worden bekendgemaakt. Dit zal wanneer de klacht positief beantwoord wordt het geval zijn, mits de fase van de aanbestedingsprocedure dit toelaat. Indien de klacht negatief beantwoord wordt en andere potentiële inschrijvers worden niet benadeeld, dan kan de klacht individueel beantwoord worden.



Indien de klacht zich niet leent voor beantwoording in de Nota van Inlichtingen, bijvoorbeeld omdat de klacht pas na voorlopige gunning wordt ingediend, neemt het klachtenmeldpunt de klacht met spoed in behandeling. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk een gemotiveerde toe- dan wel afwijzing van de klacht. Eventuele corrigerende maatregelen die de Aanbestedende Dienst moet nemen bij toewijzing, zal, zo nodig, aan alle inschrijvers worden medegedeeld.

Indien klager het niet eens is met de door de aanbestedende dienst gegeven reactie op de ingediende klacht, kan deze zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie art. 4.27 Aanbestedingswet). Als bij deze Commissie van Aanbestedingsexperts een klacht m.b.t. deze aanbestedingsprocedure wordt ingediend, wordt de klager verzocht hiervan een afschrift te zenden aan de het onder hierboven genoemde e-mailadres. (Zie voor meer informatie de website: www.commissievanaanbestedingsexperts.nl).

Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure. Noch een uitspraak van de interne klachtenbehandelaar van de opdrachtgever noch een uitspraak van Commissie van Aanbestedingsexperts op een klacht is bindend voor de opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor deze uitspraken, indien deze naar zijn oordeel niet overeenstemmen met zijn wettelijke verplichtingen, naast zich neer te leggen.

3.6 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving

1. Met het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden. Een Inschrijving onder voorwaarde is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting.
2. De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste 50 dagen gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt in het kader van deze aanbesteding eindigt de termijn van gestanddoening 30 dagen na uitspraak in kort geding.
3. Varianten worden niet geaccepteerd.
4. Een Ondernemer mag slechts éénmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband (combinatie). Indien een Ondernemer inschrijft, mag hij niet tevens als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver beroep wordt gedaan. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Ondernemer. Hetzelfde geldt voor afzonderlijke werkmaatschappijen binnen een holding; binnen een holding is dus sprake van meerdere Ondernemer. Een Derde mag wel als onderaannemer voor meerdere Inschrijvers tegelijk acteren met betrekking tot deze aanbesteding en Opdracht. Een Derde mag niet voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.
5. Een Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd.
6. De complete Inschrijving dient vóór de in de recentste planning genoemde sluitingsdatum en tijd te zijn ingediend. Na de sluitingstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend. Te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, is voor rekening en risico van Ondernemer.
7. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluiting van de indieningstermijn, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn al gepasseerd is. Dit is een recht, geen plicht van de Aanbestedende dienst en doet derhalve niets af aan het feit dat te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, voor rekening en risico van Ondernemer is.



8. Indien de Inschrijving niet compleet is, kan de Aanbestedende dienst besluiten deze niet in behandeling te nemen.
9. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke dienen te worden overlegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Indien van toepassing dient daarbij gebruik te worden gemaakt van de formats zoals die bij de aanbesteding beschikbaar zijn gesteld.
10. De Inschrijving wordt ingeleid door een rechtsgeldig ondertekende aanbiedingsbrief die bij de Inschrijving is gevoegd. Hierin dient Inschrijver ten minste de naam en (contact)gegevens van de persoon te geven die gedurende de looptijd van de af te sluiten Overeenkomst fungeert als contactpersoon. Ook dient Inschrijver aan te geven in welke vorm hij inschrijft: zelfstandig, als Samenwerkingsverband (combinatie) en of een beroep wordt gedaan op een Derde en voor welke werkzaamheden deze Derde eventueel ingezet.
11. Met het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden. Een Inschrijving onder voorwaarde is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn geldt ten aanzien van de Overeenkomst de navolgende rangorde:
 - a. Nota's van inlichtingen, waarbij het gestelde in de meest recente prevaleert;
 - b. Deze Aanbestedingsleidraad, inclusief Bijlagen;
 - c. Concept Overeenkomst (zie punt 6 beschreven afwijkingen op ARVOID-2018);
 - d. Inkoopvoorwaarden op basis ARVODI-2018 (zie bijlage N) voor leveringen en diensten. Conform artikel 2 van de ARVODI 2018 kunnen partijen schriftelijk afwijken van deze voorwaarden, zie ook bijlage B waarvan dit in ieder geval van toepassing is. Daar waar voornoemde documenten niet in voorzien, wordt verwezen naar de Algemene voorwaarden voor schoonmaakwerkzaamheden vastgesteld door de Brancheorganisatie Schoonmakend Nederland (versie december 2020).
<https://www.schoonmakendnederland.nl/kennisbank/onderwerpen/algemene-voorwaarden>
 - e. De Inschrijving van Inschrijver (inclusief eventuele uitwerking daarvan en bijlagen), tenzij hetgeen in de Inschrijving is opgenomen boven de door hierboven gestelde eisen gaat;
 - f. Algemene verkoopvoorwaarden van de opdrachtnemer

Inschrijvers moeten terdege inhoudelijk kennisnemen van deze bescheiden aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat Inschrijver een Inschrijving indient. Het indienen van een Inschrijving betekent de volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van al de voorwaarden als gesteld in de Aanbestedingsstukken door de Inschrijver. Algemene voorwaarden van de Inschrijver of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Suggesties ten aanzien van de contractuele voorwaarden kunnen indien van beperkte aart ook in de eventuele in de implementatiefase uitgewerkt worden.

12. Inschrijvers dienen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen. Daarbij verdient opmerking dat een rechtsgeldige handtekening onder de aanbiedingsbrief ook geldt als een (rechtsgeldige) ondertekening van het UEA.
13. De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere natuurlijke personen namens de als Inschrijver optredende Ondernemer dient te blijken uit het uittreksel van inschrijving van de onderneming in het handelsregister.



Daartoe dient Inschrijver bij zijn Inschrijving een uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden, te overleggen. Indien Inschrijver deel uitmaakt van een houdstermaatschappij, kan het nodig zijn om ook uittreksels daarvan te overleggen om aan te tonen dat de Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend. Indien bestuurders beperkt en/of gezamenlijk bevoegd zijn, dient aangetoond te worden dat de bevoegdheid voldoende was om de Inschrijving rechtsgeldig te kunnen ondertekenen, of bestuurders moeten gezamenlijk tekenen.

14. Onder rechtsgeldige ondertekening wordt voorts verstaan een rechtsgeldige elektronische handtekening of een rechtsgeldige 'natte' handtekening, waarna de betreffende documenten zijn in gescand.
15. Indien de Inschrijving onduidelijkheden bevat, kan de Aanbestedende dienst aan de Inschrijver om verduidelijking verzoeken. Deze toelichting dient Schriftelijk te worden verstrekt en zal onlosmakelijk deel uitmaken van de Inschrijving. De toelichting mag niet leiden tot een wijziging van de Inschrijving.
16. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor zonder nadere toestemming alle door de Ondernemer verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.

3.7 Inschrijven als Samenwerkingsverband (combinatie)

Een Samenwerkingsverband van Ondernemer (combinatie) kan deelnemen als één Inschrijver. Voor de Inschrijving als Samenwerkingsverband (combinatie) gelden onderstaande aanvullende bepalingen:

1. Indien Inschrijver gevormd wordt door een Samenwerkingsverband (combinatie), dan dient Inschrijver de vorm en de samenstelling aan te geven in de aanbestedingsbrief die onderdeel van de Inschrijving uitmaakt, inclusief een beschrijving van de verdeling van de Opdracht over deze entiteiten.
2. Alle Ondernemer die deelnemen in het Samenwerkingsverband (combinatie) (ook wel combinanten genoemd) dienen individueel een zelfstandig Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en bij de Inschrijving te voegen. Derhalve geldt een handtekening onder de inschrijving ook als een ondertekening van het UEA.
3. Alle combinanten dienen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument de namen van de overige combinanten op te geven. Tevens dient opgegeven te worden welke Ondernemer de leiding van het Samenwerkingsverband (combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het Samenwerkingsverband (combinatie) jegens de Aanbestedende dienst, althans Opdrachtgever, zal optreden. De penvoerder is dus de Ondernemer die door elke combinant adequaat is gemachtigd om namens het Samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding. Combinanten dienen op te geven voor welke geschiktheidseisen binnen het Samenwerkingsverband (combinatie) een beroep op zijn onderneming wordt gedaan.
4. Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart elke combinant dat hij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst. Ondertekening van het formulier is niet verplicht als de handtekening betrekking heeft op meerdere documenten waarvan de eigen verklaring er 1 is (artikel 2 lid 2 Aanbestedingsbesluit).
5. Een Samenwerkingsverband (combinatie) in oprichting of een Samenwerkingsverband (combinatie) dat zich niet organiseert als één rechtspersoon, hoeft als Samenwerkingsverband (combinatie) geen bewijs van inschrijving in een



nationaal beroeps- of handelsregister in te dienen. De afzonderlijke combinanten dienen dit in dat geval wel te doen.

6. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden voor het Samenwerkingsverband (combinatie) als geheel én voor de individuele combinanten. Indien een uitsluitingsgrond op één van de combinanten van toepassing is leidt dit tot uitsluiting van het gehele Samenwerkingsverband (combinatie).
7. Bij de toetsing van de Inschrijving zal het Samenwerkingsverband (combinatie) met betrekking tot de geschiktheidseisen die van toepassing zijn op deze aanbesteding als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
8. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst mag het Samenwerkingsverband (combinatie) alleen zijn samenstelling wijzigen na Schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.

3.8 Het doen van een beroep op een Derde

Inschrijvers kunnen zich om twee redenen beroepen op een Derde:

- I. Om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen, en/of
- II. (uitsluitend) rondom de uitvoering van de Opdracht.

Onder een Derde wordt onder andere verstaan: een onderaannemer, een onderneming uit dezelfde holding als waartoe de Inschrijver behoort en een andere Ondernemer waarmee de Inschrijver een overeenkomst heeft. Indien een beroep op een Derde plaatsvindt gelden, onderstaande aanvullende bepalingen:

1. Indien Inschrijver een beroep doet op Derden, dan dient Inschrijver de Derden in zijn aanbestedingsbrief te introduceren en aan te geven om welke reden een beroep op deze Derden wordt gedaan, inclusief een beschrijving van de verdeling van de Opdracht.
2. De Inschrijver die een beroep op een Derde doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen dient in zijn Uniform Europees Aanbestedingsdocument op te geven op welke Derde hij een beroep doet voor welke geschiktheidseis(en).
3. Derden hoeven bij Inschrijving niet individueel en zelfstandig een Uniform Europees Aanbestedingsdocument te voegen.
4. Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde dan dient deze op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen vijf dagen een Schriftelijke en rechtsgeldig ondertekende verklaring van deze Derde te overleggen waaruit blijkt dat Inschrijver over de noodzakelijke middelen van deze Derde kan beschikken voor de uitvoering van de Opdracht, en dat tevens geen uitsluitingsgronden op de Derde van toepassing zijn, onverlet het recht van de Aanbestedende dienst nadere bewijsstukken op te vragen.
5. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden ook voor Derden.
6. Bij de beoordeling van de Inschrijving zullen de Inschrijver en de aldus benoemde Derde met betrekking tot de geschiktheidseisen waarop op benoemde Derde een beroep wordt gedaan, als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
7. Voor wat betreft geschiktheidseisen rondom financiële en economische draagkracht hoeft de Derde niet daadwerkelijk te worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht.
8. Wanneer een beroep op een Derde strekt tot het doen van een beroep op de financiële draagkracht van de moedermaatschappij waartoe Inschrijver behoort, teneinde aan de geschiktheidseisen te voldoen, dan moet na de Gunningsbeslissing een concernverklaring, in de zin van artikel 2:403 sub f van het Burgerlijk Wetboek,



worden overlegd. Uit die verklaring moet blijken dat de moedermaatschappij onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen. Deze verklaring dient door het concern/ de moedermaatschappij rechtsgeldig ondertekend te zijn.

9. Indien de Inschrijver voor de eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid een beroep doet op een Derde, dient deze Derde daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht te worden ingezet voor het gedeelte waarop betreffende geschiktheidseis ziet, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
10. Bij gunning van de Overeenkomst aan Inschrijver is deze als hoofdaannemer gehouden om het in de Inschrijving omschreven gedeelte van de Opdracht aan de genoemde Derde(n) te gunnen.
11. Inschrijver is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen van de Inschrijving en de Overeenkomst, inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.
12. Een valse verklaring van een Derde met betrekking tot de Inschrijving ontslaat Inschrijver niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.
13. In het geval van beroep op een Derde wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan de Inschrijver.
14. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan alleen een beroep op andere Derden dan tijdens de Inschrijving worden gedaan na Schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

3.9 Inschrijven met meerdere Ondernemers vanuit een holding

Vanuit een holding mogen meerdere Ondernemer (lees: werkmaatschappijen) een Inschrijving doen, zelfstandig of als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken entiteiten op verzoek van de Aanbestedende dienst kunnen aantonen dat de Inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Inschrijvers.

3.10 Opmaak en indeling van de Inschrijving

Met betrekking tot opmaak en indeling van de Inschrijving gelden de volgende voorschriften:

1. Alle documenten van het gunningscriterium Kwaliteit dienen te worden ingediend met de volgende opmaak: lettertype Arial, lettergrootte 10pt, regelafstand 1.2 pt en binnen standaard marges (2,5 cm boven/ onder/ links/ rechts).
2. Aantal opgegeven pagina's is inclusief benutte tabellen, foto's, figuren, et cetera..
3. Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximaal aantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Indien meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een "expert" die de Opdracht doorziet weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen.
4. Elk onderdeel van de Inschrijving dient conform de Checklist die onderaan deze leidraad is weergegeven in TenderNed bijgevoegd te worden als separaat bestand. Alle documenten dienen te worden geüpload als pdf-bestand. Het Format Prijzenblad daarentegen dient geüpload te worden in zowel pdf- als .xls(x)-formaat.



3.11 Openingsprocedure

De volgende procedure zal worden gevolgd voor het openen van de kluis met Inschrijvingen:

1. De (digitale) kluis met Inschrijvingen wordt na de in de planning genoemde sluitingsdatum geopend door de Aanbestedende dienst.
2. Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt.
3. Tijdens de opening worden de Inschrijvingen niet inhoudelijk behandeld.
4. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om de openingsprocedure bij te wonen. De opening van de Inschrijvingen is slechts een formaliteit.

3.12 Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming

Na opening zal de Aanbestedende dienst de Inschrijvingen toetsen en beoordelen. Dit wordt uiteengezet in de Hoofdstukken 4 en 5. Uiteindelijk mondt dit uit in een Gunningsbeslissing, waartegen afgewezen en gepasseerde Inschrijvers bezwaar kunnen maken. Hierop zien de volgende voorschriften:

1. De Aanbestedende dienst zal Inschrijvers de Gunningsbeslissing zo spoedig mogelijk, gelijktijdig en Schriftelijk mededelen, inclusief de redenen voor die beslissing.
2. De Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee indien openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van Ondernemer zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen.
3. Getracht wordt de Gunningsbeslissing conform de in de planning genoemde termijn te verstrekken aan Inschrijvers. Indien deze termijn door omstandigheden niet kan worden gehaald, zal de Aanbestedende dienst Inschrijvers hierover informeren.
4. Inschrijvers die een voorziening in rechte willen vragen tegen de Gunningsbeslissing zoals hiervoor bedoeld dienen dit tijdig, voor de afloop van de gestelde bezwaartermijn van 20 dagen, Schriftelijk mede te delen aan de Aanbestedende dienst onder gelijktijdige toezending van een kopie van de dagvaarding en met vermelding van de datum waarop de voorzieningenrechter de zaak zal behandelen. Indien door een Inschrijver niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, kan deze Inschrijver geen bezwaar meer maken naar aanleiding van de Gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten ter zake verwerkt. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt om een (bodem)procedure in te stellen, bijvoorbeeld tot een vordering tot schadevergoeding. De Aanbestedende dienst is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing, mits hiertegen geen (overige) belemmeringen bestaan, zoals het niet succesvol geverifieerd zijn van de winnende Inschrijving.
5. De gunning is pas definitief zodra de Aanbestedende dienst de winnende Inschrijver hier Schriftelijk over heeft geïnformeerd én de Overeenkomst door Opdrachtgever en Opdrachtnemer is ondertekend.



3.13 Opstarten samenwerking

Voor de start van de Overeenkomst, vindt er een opstartgesprek plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens dit gesprek worden praktische afspraken gemaakt over de uitvoering van de werkzaamheden en de implementatiefase

Na Gunningsbeslissing krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met NAK (en eventueel onafhankelijke derde) en de huidige dienstverlener een nulmeting uit te voeren.

Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met NAK en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

De nulmeting wordt uiterlijk vier weken, maar bij voorkeur 6 weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd, zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.

Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, kan de hulp van een onafhankelijke derde ingeroepen worden. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

Bij aanvang van het contract werkt de nieuwe dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

Bij beëindiging van de overeenkomst zorgt de dienstverlener ervoor dat de kwaliteit overeenkomt met het contractueel vastgelegde niveau. Tevens werkt de dienstverlener mee aan een soepele overgang, indien er sprake is van een nieuwe dienstverlener.

3.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften uit Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. NAK behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert NAK schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan NAK ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd (artikel 5 Arbowet).

4 Toetsing van de Inschrijving

Opdrachtgever toetst de inschrijver aan de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zoals geformuleerd in onderstaande paragrafen. De basis voor deze uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen vormt de Aanbestedingswet. Indien er sprake is van een uitsluitingsgrond dan wordt de inschrijving terzijde gelegd en wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Opdrachtgever kan besluiten hiervan af te zien met analoge toepassing van artikelen 2.86a, 287a en 2.88 van de Aanbestedingswet. Indien een inschrijver niet aan de geschiktheidseisen voldoet dan wordt de inschrijving terzijde gelegd en wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.1 Toetsen voorwaarden aanbestedingsvoorschriften

De Inschrijving wordt na opening eerst getoetst aan de in deze Aanbestedingsleidraad neergelegde voorschriften. Indien een Inschrijving hier niet aan voldoet kan de Inschrijver worden uitgesloten van deelname.

4.2 Toetsen op uitsluitingsgronden

In artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet staat beschreven in welke gevallen Inschrijver kan worden uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding. De (facultatieve) uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding zijn geselecteerd (aangevinkt) in het UEA (zie bijlage 2).

De inschrijver dient ook in Deel III C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat geen sprake is van de situaties genoemd in artikel 2.87 Aw 2012. Let op: dit bestand dient te worden geopend middels Acrobat Reader DC. Op deze aanbestedingsprocedure zijn de volgende facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing:

- | | |
|---|--|
| • Schending verplichting o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht | (art. 2.87 lid 1 sub a Aw 2012); |
| • Faillissement, insolventie of gelijksoortig | (art. 2.87 lid 1 sub b Aw 2012); |
| • Ernstige beroepsfout | *art. 2.87 lid 1 sub c Aw 2012); |
| • Vervalsing van de mededinging | (art. 2.87 lid 1 sub d Aw 2012); |
| • Prestaties uit het verleden | (art. 2.87 lid 1 sub g Aw 2012); |
| • Valse verklaring | (art. 2.87 lid 1 sub h Aw 2012); |
| • Onrechtmatige beïnvloeding | (art. 2.87 lid 1 sub i Aw 2012). |
| • Uitsluitingsgronden i.v.m. Russische ondernemingen | (zie het sanctiepakket van EC) |

Door deze verklaring correct in te vullen kan inschrijver verklaren dat de geselecteerde uitsluitingsgronden niet op inschrijver van toepassing zijn. Het UEA wordt ondertekend door een persoon die de onderneming rechtsgeldig vertegenwoordigt, dit moet blijken uit de kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister. Het UEA moet inschrijver bij de inschrijving indienen. Indien inschrijver hier niet aan voldoet wordt inschrijver uitgesloten.

Inschrijver wordt verzocht, met de inschrijving om bewijsstukken zoals vermeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet in te dienen. Opdrachtgever wenst de volgende bewijsmiddelen te ontvangen:

- Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden **(voeg gevraagde toe aan uw inschrijving als bijlage 2);**
- Een gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar; De gedragsverklaring aanbesteden kan worden aangevraagd bij: Justis, t.a.v. Afdeling COVOG, Postbus 16115, 2500 BC Den Haag. (Zie: <http://www.justis.nl/producten/gva/>)
- Een verklaring omtrent betalingsgedrag van de Belastingdienst, die op het tijdstip van



het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden.

Indien inschrijver de gewenste bewijsstukken niet binnen deze gestelde termijn kan aanleveren behoudt de opdrachtgever zich het recht de inschrijver uit te sluiten van deelname aan deze procedure.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om nader onderzoek uit te (laten) voeren naar (de verklaringen van) inschrijver en de juistheid van verstrekte informatie te controleren door contact op te nemen met derden, zoals opdrachtgevers van referentieopdrachten.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoet opdrachtnemer aan de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. De opdrachtgever is gerechtigd om, indien zij daar aanleiding toe zien, gedurende de looptijd van de overeenkomst bewijsstukken hieromtrent op te vragen. Bij het niet kunnen voldoen aan deze eisen is de opdrachtgever gerechtigd de opdracht te beëindigen zonder dat opdrachtnemer recht op schadevergoeding heeft.

4.3 Toetsen van de geschiktheidseisen

Indien op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van een aantal eisen die gesteld worden aan zijn financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid. De Aanbestedende dienst stelt deze eisen met het doel een Opdrachtnemer te contracteren die over de juridische capaciteiten, financiële capaciteiten en de technische en beroepsbekwaamheid beschikt om de Opdracht uit te kunnen voeren.

Als de Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet, zal de Inschrijving afgewezen worden. Voor wat betreft de bewijsvoering rondom het voldoen aan de geschiktheidseisen wordt aangesloten bij het regime dat is beschreven in de vorige paragraaf ten aanzien van de uitsluitingsgronden. Dit betekent dat het uitgangspunt is dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het bijvoegen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. In de volgende subparagrafen worden de nadere bewijsstukken per geschiktheidseis uiteengezet.

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

Mede op basis van de hieronder beschreven geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht (zie ook deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument) bepaalt opdrachtgever of een inschrijver geschikt is voor het uitvoeren van de opdracht. Opdrachtgever wijst de inschrijving af indien de inschrijver niet (tijdig) aantoont dat hij voldoet aan de gestelde eis.

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel A in Deel IV van het UEA verklaart inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan de hiernavolgende geschiktheidseis(en).



4.3.1.1 Bedrijfs-aansprakelijkheids-verzekering

Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn tegen beroepsaansprakelijkheid met een dekking van minimaal € 5.000.000, - per jaar (evt. gelimiteerd op maximaal 2.500.000 per gebeurtenis), dan wel bereid te zijn bij Gunning een dergelijke verzekering af te sluiten. Tevens verklaart inschrijver door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat gedurende de contractperiode voor tenminste het voornoemd bedrag de verzekering wordt gehandhaafd. Ten bewijze van het feit dat inschrijver voldoet aan het bovenstaande, dient inschrijver binnen de gestelde termijn, na een eerste verzoek van opdrachtgever, een kopie van de betreffende verzekeringspolis in pdf-formaat te overleggen. De aanbestedende dienst neemt genoegen met een verklaring van de verzekeraar, waaruit blijkt dat de polis voldoet aan de hier gestelde eisen.

4.3.1.2 Verificatie en bewijsstukken minimumeisen financiële en economische draagkracht

Op het moment van inschrijving kunt u volstaan met het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Door het ondertekenen van dit document geeft u aan dat u voldoet aan al het gestelde ten aanzien van de Minimumeisen betreffende de financiële en economische draagkracht en dat u in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken kunt overleggen.

4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Het is voor de Aanbestedende dienst van belang dat de uiteindelijke Opdrachtnemer qua technische en beroepsbekwaamheid geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Volgende geschiktheidseisen gesteld binnen de kaders van de Aanbestedingswet 2012 (art. 2.93):

4.3.2.3 Kerncompetenties

De Aanbestedende dienst heeft kerncompetenties geïdentificeerd waarover de Inschrijver naar haar oordeel moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Het betreft kerncompetenties waarover Inschrijver moet beschikken en waartoe minimaal 1 referenties van overlegd moeten worden. Uit de referenties blijkt dat u ervaring heeft met;

- Ervaring en bewezen competent met schoonmaken in een vergelijkbare omgeving (> 400m² kantoor & > 800m² laboratorium,
- Ervaring en bewezen competent met het schoonmaken binnen technische kaders NEN 2075) geborgde kwaliteitsniveau,
- Inschrijver heeft ervaring met de uitvoering van glasbewassing bij één opdrachtgever met minimaal 800m²,
- Ervaring en bewezen competent met het opstellen van LMRA, zie ook <https://www.eurosafe.eu/nl/kennisbank/tips-en-uitleg/lmra-laatste-minuut-risico-analyse> (scope omvat seizoenswerk en deels niet reguliere werkzaamheden),
- Ervaring en bewezen competent met het uitvoeren van periodiek vloeronderhoud van verschillende soorten vloerafwerking.

Het overleggen van meer referenties dan noodzakelijk om aan te tonen dat aan het geëiste is voldaan voegt niets toe. Opdrachtgever behoudt zich in dat geval hier een naar eigen goeddunken een selectie in te maken.



Voor het overleggen van de referentie-opdracht(en) dient Inschrijver gebruik te maken van het beschikbaar gestelde Bijlage 5 - Format kerncompetenties. Indien Inschrijver een referentie-opdracht gebruikt om aan te tonen dat hij meerdere kerncompetenties voldoet, dan dient hij dit helder aan te geven in de beschrijving en de referentieopdracht in relatie tot alle gevraagde competenties afzonderlijk te overleggen.

Voor de te overleggen referentie-opdrachten gelden, naast de inhoudelijke aspecten die terug moeten keren, de volgende minimumvereisten. Als niet aan deze vereisten is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd:

1. De gevraagde kerncompetenties zijn tot tevredenheid van de referentie-organisatie verricht in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving.
2. Ter controle dienen bij de referentie-opdrachten de actuele contactgegevens van de contactpersonen volledig en correct te worden opgegeven. Deze controle kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de contactpersonen van de referentieorganisatie te verwittigen van het feit dat diegene in dit kader kan worden benaderd;
3. Indien de verklaring van de referentieorganisatie niet overeenstemt met de verklaring van Inschrijver of de referentieorganisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen en dus niet kan worden geverifieerd of aan het vereiste is voldoen, kan de referentie als ongeldig beschouwd worden met uitsluiting tot gevolg.
4. Referenties worden alleen als geldig beschouwd indien de betreffende referentie-opdracht is uitgevoerd door Inschrijver. In het geval van een Samenwerkingsverband (combinatie) is dit een der combinanten waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval Inschrijver een beroep doet op een Derde, is dit de Inschrijver of de betreffende Derde.

De referentie-opdracht mag niet uitgevoerd zijn voor de eigen organisatie van Inschrijver of een Derde waarop deze zich beroept, een andere organisatie binnen de holding of een onderneming met een belang groter dan een Derde in de onderneming die de referentie-opdracht heeft uitgevoerd.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor nadere bewijsstukken te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld. Dit is geen verplichting.

4.3.3 Beroepsbevoegdheid

Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Dat Inschrijver voldoet aan deze eisen rondom Beroepsbevoegdheid dient bij Inschrijving verklaard te worden bij deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Daarnaast dient bij de Inschrijving een uittreksel van de inschrijving in handelsregister dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden bijgevoegd te worden. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver nadere bewijsstukken te kunnen overleggen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven.



4.3.4 Beschrijving technische uitrusting en kwaliteitsmaatregelen

De Inschrijver beschikt voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de aanbestede opdracht over een managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld:

- Milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie;
- Concrete maatregelen die de Inschrijver heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval ten aanzien van transport, in te zetten reinigingsmiddelen, het gebruik van water en verwerken van afval.
- Hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en gehetwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten;
- Hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;
- Dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd.

Mogelijke bewijsmiddelen

- Kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 9001 en een gecertificeerd milieuzorgsysteem conform ISO 14001 of EMAS-certificaat, dan wel een gelijkwaardig certificaat, dan wel een gelijkwaardig werkend milieuzorgsysteem.
- Verklaring dat de milieuzorg een structureel onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering, van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken;
- Indien Inschrijver geen van bovenstaande kan aanleveren, dient hij een beschrijving van het werkend milieuzorgsysteem te overleggen waaruit blijkt dat dit systeem gelijkwaardig is aan voorgaande.

Voeg de uitwerking van 4.3.4 toe zie bijlage 4 invulblad Certificering inschrijving, maximaal 2 A4 (enkelzijdig) gebruiken (zie instructie: 3.10 Opmaak en indeling van de Inschrijving).

Let op:

In bijlage 4 verstrek de Leverancier d.m.v. een eigenverklaring inzicht in de het kundig en ervaring hebben met de aspecten van punt Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen / Milieu (artikel 2.97 AW). zie ook punt:

- 2.11 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Social return
- 2.12 Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)



5 BPKV: beoordeling van de Inschrijvingen

Indien een Inschrijving niet op eerdere gronden is uitgesloten, wordt overgegaan tot de inhoudelijke beoordeling van het aanbod van Inschrijver, boven op de minimumeisen.

5.1 Gunningscriterium

Er wordt gegund op basis van het criterium 'beste prijs-kwaliteit verhouding', waarbij de Inschrijver met de Inschrijving die naar het oordeel van de Aanbestedende dienst de beste prijs-kwaliteitverhouding kent de Opdracht gegund krijgt. De prijs-kwaliteitverhouding is in deze aanbesteding **30-70%**.

In totaal zijn er **1000 punten** te behalen, verdeeld over de sub-gunningscriteria Kwaliteit en Prijs. Deze sub-gunningscriteria bestaan op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen. In onderstaand overzicht is per onderdeel weergegeven hoeveel punten maximaal kunnen worden toegekend.

Sub-gunningscriterium	Onderdeel	Maximale Score
Kwaliteit	K1. Implementatie & Plan van aanpak	150
	K2. Partnerschap	130
	K3. Kwaliteit en continuïteit	120
	K4. Communicatie en inzicht	100
	K5. Goed werkgeverschap	100
	K6. Inzicht in tevredenheid	100
Prijs	P1. Basis Dienstverlening Schoonmaak kantoor + lab	220
	P2. Dienstverlening Glazen bewassing	20
	P3 Dienstverlening regie	60
Totaal		1000

Indien een Inschrijving als onvoldoende beoordeeld wordt op één onderdeel binnen het sub-gunningscriterium Kwaliteit, dan wordt deze uitgesloten van deelname. De Aanbestedende dienst acht de Inschrijving dan hoe dan ook onaanvaardbaar.

5.2 Beoordelingsprocedure

Voor de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld. In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de Inschrijvingen individueel beoordelen op het sub-gunningscriterium Kwaliteit. De beoordelingscommissie beoordeelt de kwaliteit zonder kennis te hebben genomen van de prijzen. Vervolgens worden de definitieve scores plenair, met alle leden van de beoordelingscommissie gezamenlijk, op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend.



In onderstaand overzicht, met de betekenis van het scores, opgenomen:

Tabel: Beoordelingskader	
Waardering	Waardering
De wijze van invulling is uitstekend, zeer degelijk, inhoudelijk zeer relevant en biedt maximale meerwaarde. De invulling overtreft de verwachtingen van de Aanbestedende dienst.	100%
De wijze van invulling is goed, degelijk, inhoudelijk behoorlijk relevant en biedt meerwaarde voor de Aanbestedende dienst. De invulling voldoet ruim aan de verwachtingen van de Aanbestedende dienst en overtreft deze soms.	80%
De wijze van invulling is voldoende degelijk en inhoudelijk (enigszins) relevant, maar biedt geen of weinig meerwaarde. De invulling voldoet aan het in het aanbestedingsdocument gestelde met betrekking tot dit gunningscriterium.	60%
Een significant onderdeel ontbreekt. De wijze van invulling is onvoldoende degelijk. De invulling voldoet onvoldoende aan het in het aanbestedingsdocument gestelde met betrekking tot dit gunningscriterium.	30%
Meerdere significante onderdelen ontbreken. De wijze van invulling is niet degelijk. De invulling voldoet niet of nauwelijks aan het in het aanbestedingsdocument gestelde met betrekking tot dit gunningscriterium of er is niets ingevuld.	0%

De definitieve scores (maximaal 2 decimaal) die, op basis van de in consensus, plenair vastgesteld worden komen als volgt tot stand:

Behaalde aantal punten = Maximale Score x waardering (%).

Voorbeeld 1:

Inschrijver A behaalt voor K1 de consensuswaardering van 80%,
Maximale Score = 150
(150 x 80%) = 120 Punten

Na vaststelling van de punten van het gehele sub-gunningscriterium Kwaliteit, worden hierbij de punten opgeteld die toegekend worden aan het sub-gunningscriterium Prijs en komt een totale score per Inschrijver tot stand. De Inschrijving met het hoogste puntenaantal is de economisch meest voordelige.

Indien meerdere Inschrijvingen met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het sub-gunningscriterium Kwaliteit K2 de doorslag. Indien ook dat geen uitsluitsel geeft zal er worden geloot.

Lotingsprocedure

Indien een lotingsprocedure wordt gevolgd, worden de betreffende inschrijvers uitgenodigd hierbij aanwezig te zijn. Een lot bevat de naam van een inschrijver die voor loting in aanmerking komt. Loting geschiedt door het ongezien trekken van alle loten, waarbij de volgorde van trekken wordt vastgelegd en de eerste getrokkenene als Economisch Meest Voordelige Inschrijving wordt geselecteerd.



5.3 Sub-gunningscriterium Kwaliteit

Hieronder worden de verschillende onderdelen binnen het sub-gunningscriterium Kwaliteit beschreven: hetgeen gewenst wordt door de Aanbestedende dienst, op welke wijze Inschrijver hier invulling aan kan geven en hoe dit door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden.

5.3.1 Sub-gunningscriterium 1: Implementatie & plan van aanpak (150 punten).

Met kwaliteitscriterium Plan van aanpak schoonmaak wordt het volgende bedoeld: De aanbestedende partij wenst dat het aangegeven werkprogramma (bijlage H) door de winnende partij wordt uitgevoerd. Een goede implementatie legt de basis voor de resterende contractperiode. De inschrijver draagt er zorg voor dat de opstartperiode uiterlijk 6 weken na de start is afgerond. Na deze periode moeten de schoonmaakwerkzaamheden zonder problemen verlopen.

Het plan van aanpak dat Inschrijver indient, zal als geldende afspraak gedurende de looptijd van het contract gelden. Hierbij wordt uitgegaan dat de winnende partij het gehele schoonmaakprogramma volledig (en meer) heeft opgenomen in de inschrijving. Wanneer onderdelen van het schoonmaakprogramma ontbreken in de inschrijving van de winnende partij, worden de ontbrekende onderdelen bij aanvang contract alsnog opgenomen als werkzaamheden en door de winnende partij uitgevoerd. Meerkosten hiervoor zijn voor rekening van de winnende partij.

Voor dit onderdeel levert Inschrijver een beschrijving aan, waarbij Inschrijver aangeeft hoe het schoonmaakprogramma wordt uitgevoerd., op welke wijze de voorbereiding op de start van de contractwerkzaamheden georganiseerd wordt, wat de prioriteiten zijn, en op welke wijze het (nieuwe) schoonmaakpersoneel en de opdrachtgever maar ook de locaties hierin worden meegenomen.

Onderdeel van het plan van aanpak, is het schoonmaken deels onder kantoorwerktijd. Dit onderdeel wordt in onderlinge samenhang beoordeeld op:

- Volledigheid;
- Begrijpelijkheid;
- In welke mate het werkprogramma is meegenomen in het plan van aanpak;
- In hoeverre benoemd is dat de schoonmaakwerkzaamheden deels onder kantoorwerktijd worden uit uitgevoerd.

Voeg de uitwerking van 5.3.1 toe aan uw inschrijving, maximaal 3 A4 (enkelzijdig)

gebruiken (zie instructie: 3.10 Opmaak en indeling van de Inschrijving). Indien gewenst en van toepassing is voorgaande exclusief een extra A3 bijlage met een concept-implementatieplanning)

5.3.2 Sub-gunningscriterium 2: Partnerschap (130 punten)

Onder partnerschap verstaan we de samenwerking tussen NAK op diverse vlakken. Het mogen maken van een “nette” marge door de leverancier is hier ook van belang. Partnership betekent ook samenwerking en elkaar beter maken. Dat heeft niet altijd financiële consequenties.

- Op welke manier waarborgt u de lang termijn samenwerking met de NAK
- Hoe creëert u financiële transparantie (transparantie uren / winstmarge)

Voeg de uitwerking van 5.3.2 toe aan uw inschrijving, maximaal 3 A4 (enkelzijdig)

gebruiken (zie instructie: 3.10 Opmaak en indeling van de Inschrijving).



5.3.3 Sub-gunningscriterium 3 : kwaliteit en continuïteit (120 punten)

De NAK is op zoek naar een goed georganiseerde schoonmaakdienstverlener die, met haar dienstverlening kan bijdragen aan de geformuleerde doelstellingen. Belangrijk hierbij is een continue kwalitatief goede schoonmaakdienstverlening en een positieve beleving van de gebouw- en laboratorium gebruikers. Opdrachtnemer adviseert ten aanzien van verbetering van de dienstverlening, klachten zo veel mogelijk voorkomt en een groot zelf-oplossend vermogen heeft en toont in haar dienstverlening. De Opdrachtnemer houdt hierbij rekening met de specifieke wensen en eisen die schoonmaak in laboratoria vereist.

Hoe organiseert de Opdrachtnemer het werk en welke rol heeft de aandacht voor kwaliteit, klantbeleving en continuïteit hierin?

Geef in uw plan van aanpak hierbij minimaal inzicht in:

- De wijze waarop de schoonmaakkwaliteit (met name in laboratoria) wordt georganiseerd en geborgd gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst en welke tools hiervoor ingezet worden.
- Hoe de Opdrachtnemer aandacht besteedt aan een optimale kwaliteitsbeleving van de gebouwgebruikers en hierop anticipeert.
- De wijze waarop de continuïteit van de personele inzet wordt geborgd in geval van ziekte, verlof van de vaste medewerkers en in vakantieperiodes gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst.
- Hoe dienstverlener en haar medewerkers gemotiveerd blijven om continuïteit en kwaliteit te blijven leveren tot het einde van de Raamovereenkomst

Voeg de uitwerking van 5.3.3 toe aan uw inschrijving, maximaal 3 A4 (enkelzijdig) gebruiken (zie instructie: 3.10 Opmaak en indeling van de Inschrijving).

5.3.4 Sub-gunningscriterium 4 : Communicatie en inzicht (100 punten)

De omvang van taken en verschillende subafdelingen maakt de beheersing over de uitvoering van de werkzaamheden voor de inschrijver complex. Communicatie en het geven van inzicht door de inschrijver op de uitvoering van de werkzaamheden is van zeer groot belang. Directe (dagelijkse) communicatie op de verschillende niveaus met de locatieverantwoordelijken en contractverantwoordelijke en snelheid van handelen zijn essentieel.

- De inschrijver dient aan te geven op welke wijze inzicht wordt geboden in de schoonmaakprocessen en hoe de communicatie wordt ingericht tussen de opdrachtgever (centraal/decentraal) en inschrijver. Geef hierbij aan met behulp van welke digitale tools dit wordt vormgegeven;
- Beschrijf het proces (ook in tijd) hoe wordt omgegaan met meldingen en klachten vanuit de locaties en op welke wijze de communicatie richting de Opdrachtgever plaatsvindt bij de afhandeling van klachten, meldingen, vragen en escalaties.
- Welke KPI('s) (minimaal één) zou inschrijver aandragen als kritieke succesfactor voor de beheersing en borging van: 'Communicatie en inzicht'.

Voeg de uitwerking van 5.3.4 toe aan uw inschrijving, maximaal 3 A4 (enkelzijdig) gebruiken (zie instructie: 3.10 Opmaak en indeling van de Inschrijving).



5.3.5 Sub-gunningscriterium 5 : Goed werkgeverschap (100 punten)

Het personeel vormt een zeer belangrijke kritieke succesfactor voor een succesvol schoonmaakcontract. Het zijn de mensen op de werkvloer die de kwaliteit leveren. De inschrijver dient de juiste voorwaarden te creëren zodat de medewerkers op de werkvloer hun werk goed kunnen uitvoeren, met de juiste tools en juiste aandacht van leiding op de werkvloer. De inschrijver dient een beschrijving te geven ten aanzien van de aanpak m.b.t. het schoonmaakpersoneel en werkgeverschap:

- De inschrijver dient aan te geven op welke wijze ervoor gezorgd wordt dat medewerkers daadwerkelijk in staat worden gesteld om de schoonmaakwerkzaamheden succesvol uit te voeren Beschrijving van welke middelen en materialen Inschrijver inzet om het fysieke werk van de schoonmaakmedewerker te ontlasten. Inclusief hoe dit de schoonmaakmedewerker ontlast.
- Hoe “bind” de inschrijver medewerkers aan zich, zodat medewerkers “trots” zijn om bij de werkgever aan de slag te mogen gaan.
- Welke KPI('s) (minimaal één) zou inschrijver aandragen) voor de beheersing en borging van : ‘Personeel en goed werkgeverschap’.

Voeg de uitwerking van 5.3.5 toe aan uw inschrijving, maximaal 3 A4 (enkelzijdig) gebruiken (zie instructie: 3.10 Opmaak en indeling van de Inschrijving).

5.3.6 Sub-gunningscriterium 6 : Inzicht in tevredenheid (100 punten)

De Opdrachtgever wil dat haar gebouwgebruikers tevreden zijn over de schoonmaak. Tevredenheid wil zeggen dat tegemoet wordt gekomen aan de verwachting en men een schone werkomgeving ervaart. Ook moet de inschrijver in staat zijn om de tevredenheid te meten en daaropvolgend verbeterplannen te schrijven. De klanttevredenheid moet minstens beoordeeld worden met een 7,5 en moet een onderdeel zijn van het contract. De inschrijver dient te beschrijving op te stellen waarbij de volgende onderdelen in het antwoord worden opgenomen:

- Beschrijf op welke wijze de klanttevredenheid periodiek onderzocht wordt ten aanzien van de schoonmaak in de gebouwen van Stichting NAK;
- Beschrijf op welke wijze er opvolging gegeven wordt aan de onderzoeksresultaten en op welke wijze dit leidt tot een verbetering van de klanttevredenheid.
- Welke KPI('s) (minimaal één) zou inschrijver aandragen) voor de beheersing en borging van : ‘Inzicht in tevredenheid van de opdrachtgever’.

Voeg de uitwerking van 5.3.6 toe aan uw inschrijving, maximaal 3 A4 (enkelzijdig) gebruiken (zie instructie: 3.10 Opmaak en indeling van de Inschrijving).



5.4 Sub-gunningscriterium Prijs

De inschrijver dient via Bijlage 6 Prijsopgaveformulier P1 t/m P3 een totale inschrijfprijs aan te bieden voor alle onderdelen uit de reikwijdte. De inschrijver dient hiervoor alle prijsinvulformulieren in te vullen. Het is inschrijver niet toegestaan om negatieve bedragen in het invulformulier Prijs in te vullen; Het is inschrijver niet toegestaan om in het prijsformulier 0 in te vullen op een plaats die als noemer in een breuk fungeert (delen door 0 is niet mogelijk); In de inschrijving op te nemen prijzen drukt inschrijver uit in euro's (€), prijspeil 1 juli 2024, exclusief btw; Toevoegingen aan het formulier zijn niet toegestaan. Opgegeven prijzen en tarieven dienen te zijn gebaseerd op het programma van

eisen en uw inschrijving op de kwaliteitsvragen. Indien de toevoeging de transparante toepassing van de gunningssystematiek onmogelijk maakt doordat een nadere toelichting door inschrijver zou zijn vereist, wordt de inschrijving zonder meer afgewezen;

Bij de beoordeling van de prijsopgave wordt beoordeeld op de gewogen inschrijfprijs per aangegeven periode. De weging is bijlage 6 weergegeven. De waardering wordt gebaseerd op het verschil in de aangeboden inschrijfprijs ten opzichte van de **laagste inschrijver (groter of gelijk aan bodemprijs)**. De inschrijver die minimaal de gevraagde specificatie heeft gegeven met de laagste inschrijfprijs krijgt het hoogste cijfer: 10. De overige inschrijvingen krijgen punten, afgerond op twee decimalen, op basis van de afwijking ten opzichte van de laagste inschrijfprijs.

Voorbeeld: Laagste totaalprijs: € 10.000,- = 10 punten Uw inschrijving: €15.000,-

Berekening: $(€ 10.000, - / € 15.000, -) \times 10 \text{ punten} = 6,67 \text{ punten}$

(Zie ook tabblad "samenvatting en inzicht weging" in Bijlage-6 invulbijlage Prijzen

Alle in de inschrijving aangeboden prijzen, tarieven en/of percentages dienen "naar gangbare objectieve bedrijfseconomische maatstaven" realistisch, aannemelijk en marktconform te zijn. De aanbestedende dienst wil namelijk per gunningcriterium een eerlijke, voor iedere Inschrijver gelijke beoordeling kunnen maken (appels met appels vergelijken). Er mag in ieder geval geen sprake zijn van 0-tarieven en/of symbolische prijzen/tarieven/percentages en/of negatieve prijzen/tarieven en/of een offerte met een manipulatief karakter. Bij de vaststelling of hier sprake van is neemt opdrachtgever artikel 2.116 van de Aanbestedingswet in acht. Van een manipulatieve inschrijving is in ieder geval sprake als uit de inschrijving blijkt dat de beoordelingssystematiek op zodanige wijze door inschrijver is gemanipuleerd dat daardoor het met die systematiek beoogde doel is verstoord. Het is Inschrijver enkel toegestaan om uitsluitend bedragen in te vullen op de daarvoor bedoelde plaatsen.



Bijlage A

Checklist voor inschrijvers

De (Digitale) Inschrijving dient de onderstaande gevraagde documenten te bevatten. Deze bijlage dient als een checklist voor de Inschrijver. Dit document (bijlage A) hoeft niet te worden toegevoegd aan de Inschrijving.

Nr. Bijlage	Document	Bijgevoegd
	Inschrijvingsbrief (niet verplicht)	☐
1	Akkoordverklaring Programma van Eisen	☐
2-UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	☐
2-KVK	uittreksel van inschrijving van de onderneming in het handelsregister.	☐
2-VOBG	verklaring omtrent betalingsgedrag van de Belastingdienst	☐
3	Gedragsverklaring aanbesteden	☐
4	invulblad Certificering inschrijver	☐
5	invulblad kerncompetenties inschrijver: (Referentieverklaring)	☐
5.3.1	Sub-gunningscriterium 1: Implementatie & plan van aanpak	☐
5.3.2	Sub-gunningscriterium 2: Partnerschap	☐
5.3.3	Sub-gunningscriterium 3: kwaliteit en continuïteit	☐
5.3.4	Sub-gunningscriterium 4: Communicatie en inzicht	☐
5.3.5	Sub-gunningscriterium 5: Goed werkgeverschap	☐
5.3.6	Sub-gunningscriterium 6: Inzicht in tevredenheid	☐
6	Prijsopgaveformulier (bestand Excel) Prijsopgaveformulier (bestand PDF)	☐ ☐

Alle documenten dienen volledig te worden ingevuld en te worden geüpload via TenderNed.

LET OP:

Indien de ondertekening bevoegdheid is gebaseerd op een volmacht, dient u deze volmacht bij de Inschrijving te voegen. De ondertekening bevoegdheid van degene die de volmacht afgeeft, moet kunnen worden afgeleid uit het uittreksel uit het handelsregister.



Bijlage B

Concept overeenkomst inzake schoonmaak dienstverlening en glasbewassing Conform modelovereenkomst ARVODI-2018)

(Bevat ook nader uit te werken punt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer
en is afhankelijk van de gunningsbeslissing)

De ondergetekenden:

Stichting Nederlandse Algemene Keuringsdienst voor Zaaizaad en Pootgoed van
Landbouwgewassen (nader te noemen stichting NAK of de NAK), vertegenwoordigd door
de Jan Duijsens algemeen directeur NAK, hierna te noemen Opdrachtgever,

en

[volledige naam en rechtsvorm contractant], [statutair] gevestigd te ,
te dezen vertegenwoordigd door
..... (en) [naam ondertekenaar]
hierna te noemen Opdrachtnemer,

OVERWEGENDE DAT:

- Opdrachtgever behoefte heeft aan.....
- Opdrachtgever aan [...naam bedrijf...] heeft verzocht hiervoor een offerte uit te brengen;
- [...naam bedrijf...] op [...dag/maand/jaar...] een offerte heeft uitgebracht;
- Opdrachtgever deze offerte heeft aanvaard;
- [...naam bedrijf...] zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van wat Opdrachtgever met de opdracht wil bereiken;
- Partijen de daaruit voortvloeiende rechtsverhouding schriftelijk wensen vast te leggen in een overeenkomst;
-

KOMEN OVEREEN:

In deze Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de Algemene Rijks- voorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2018 (ARVODI- 2018).

1. Voorwerp van de Overeenkomst
 - 1.1 Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer opdracht tot het verrichten van Diensten overeenkomstig de op basis van de offerteaanvraag van Opdrachtgever d.d. [...datum...], kenmerk , (Bijlage ...) door Opdrachtnemer uitgebrachte offerte d.d. [...datum...], kenmerk(Bijlage...), welke opdracht Opdrachtnemer bij dezen aanvaardt, een en ander voor zover daarvan niet in deze Overeenkomst wordt afgeweken.
 - 1.2 De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde:
 - a. Nota's van inlichtingen, waarbij het gestelde in de meest recente prevaleert;
 - b. Deze Aanbestedingsleidraad, inclusief Bijlagen;
 - c. Dit document;
 - d. Inkoopvoorwaarden op basis ARVODI-2018 voor leveringen en diensten. Daar waar voornoemde documenten niet in voorzien, wordt verwezen naar de Algemene voorwaarden voor schoonmaakwerkzaamheden vastgesteld door de Brancheorganisatie Schoonmakend Nederland (versie december 2020). <https://www.schoonmakendnederland.nl/kennisbank/onderwerpen/algemene-voorwaarden>
 - e. De Inschrijving van Inschrijver (inclusief eventuele uitwerking daarvan en bijlagen), tenzij hetgeen in de Inschrijving is opgenomen boven de door hierboven gestelde eisen gaat;
 - f. Algemene verkoopvoorwaarden van de opdrachtnemer



2

Duur van de Overeenkomst

- 2.1 Deze Overeenkomst treedt in werking met ingang van **01 juli 2024**. Deze Overeenkomst wordt gesloten voor de duur drie jaren en eindigt op **31 mei 2027**.
- 2.2
- 2.3 Na het verstrijken van de in artikel 2.1 genoemde periode kan deze Overeenkomst worden voortgezet, onder gelijkblijvende voorwaarden, voor een aansluitende periode **van twee maal twee jaar, derhalve tot en met 31 mei 2031**. Het lichten van de optie jaren van de Overeenkomst dient te gebeuren na een evaluatie en wordt door Opdrachtgever schriftelijk bevestigd.
- 2.4 Een beëindiging van de Overeenkomst vindt plaats tegen het einde van een contractperiode, als omschreven in artikel 2.2. De opzegging geschiedt schriftelijk met inachtneming van een termijn van tenminste zes maanden, tenzij de Overeenkomst van rechtswege zal eindigen. De bedoelde opzegging dient te geschieden met een aangetekend schrijven.
- 2.5 Indien Opdrachtgever een locatie geheel of gedeeltelijk, door onvoorziene omstandigheden, op korte termijn moet ontruimen kan zij niettemin, Opdrachtnemer, vervroegde (gedeeltelijke) beëindiging van de Werkzaamheden schriftelijk aanzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
- 2.6 Opdrachtgever kan de dienstverlening binnen deze overeenkomst uitbreiden. Deze uitbreiding kan veroorzaakt worden door: fusie, uitbreiding in het beheer van locaties, toevoeging van locaties waar voorheen eigen medewerkers werkzaamheden uitvoerden en nieuw-/verbouw van locaties. Met dit artikel wordt specifiek voldaan aan het artikel 2.163E van de Aanbestedingswet 2012. De Overeenkomst behoudt, onafhankelijk van het aantal aansluitende locaties, de geplande expiratedatum. **Opdrachtgever zal Inschrijver zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen indien één van deze omstandigheden zich voordoen**
- 2.7 De Opdrachtgever kan de dienstverlening binnen deze overeenkomst verminderen. Deze vermindering kan veroorzaakt worden door: afstoten van locaties vanwege bijv., krimp of samenwerkingen in multifunctionele accommodaties met eigen beheer of uitbesteden van specialistische werkzaamheden. Hier wordt de opzegtermijn van artikel 2.4 gehanteerd. **Opdrachtgever zal hier in alle redelijk handelen met het oog op de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwasser branche handelen.**
- 2.8 In geval van overmacht kan Opdrachtgever de uitvoering van de Overeenkomst per direct opschorten voor nader te bepalen periode. Er is sprake van overmacht in situaties die niet te voorzien waren door een goed geïnformeerde, oplettende Opdrachtgever.

3 Tussentijdse beëindiging, ontbinding van de overeenkomst

- 3.1 Buiten hetgeen elders in deze Overeenkomst is bepaald en onverminderd alle overige rechten en vorderingen, is ieder der Partijen gerechtigd deze Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buitengerechtelijk te ontbinden indien de andere Partij, ook na schriftelijke aanmaning, waarbij een redelijke termijn is gesteld, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst.
- 3.2 **Zowel** Opdrachtgever als **Opdrachtnemer** is in ieder geval gerechtigd deze Overeenkomst zonder ingebrekestelling of aanmaning door middel van een aangetekend schrijven buitengerechtelijk te ontbinden indien:
- Opdrachtnemer (voorlopig) surseance van betaling aanvraagt of aan hem (voorlopig) surseance van betaling is verleend;
 - het faillissement van Opdrachtnemer is aangevraagd of Opdrachtnemer in staat van faillissement is verklaard;
 - Opdrachtnemer zijn huidige onderneming staakt;
 - de onderneming van Opdrachtnemer wordt geliquideerd;
 - de onderneming van Opdrachtnemer, of het voor de uitvoering van deze Overeenkomst relevante gedeelte, wordt overgenomen door een andere onderneming;
 - op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer beslag wordt gelegd dan wel Opdrachtnemer anderszins niet meer in staat moet worden geacht zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst na te komen;
 - tijdens de looptijd van deze Overeenkomst blijkt dat Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de, in de aanbesteding gestelde minimumeisen.



- 3.3 Indien de Overeenkomst op grond van het in artikel 3.1 en 3.2 bepaalde is ontbonden, zal Opdrachtnemer de reeds aan hem verrichte betalingen aan Opdrachtgever terugbetalen, vermeerderd met de wettelijke rente over het betaalde bedrag vanaf de dag waarop dit is betaald. Het betreft hier uitsluitend de betalingen, waarvan de werkzaamheden niet, nog niet of niet correct zijn uitgevoerd. Indien de Overeenkomst gedeeltelijk is ontbonden, bestaat de terugbetalingsverplichting alleen voor zover de betalingen op het ontbonden deel betrekking hebben.
- 3.4 Opdrachtgever kan overgaan tot het versturen van een ingebrekestelling indien de uitvoering van Overeenkomst, naar haar opinie, met ondersteuning van bewijsvoering, onvoldoende is. Opdrachtnemer krijgt een, naar de betreffende situatie, redelijke termijn om de gebreken te herstellen. Indien en voor zover na het verstrijken van de in de ingebrekestelling voor bedoelde redelijke termijn de tekortkoming niet is gecorrigeerd of de gevraagde prestatie niet deugdelijk is geleverd, dan is Opdrachtnemer van rechtswege in verzuim en kan Opdrachtgever de ontbinding van de Overeenkomst invoeren als bedoeld in artikel 3.1 van deze Overeenkomst.
- 3.5 In geval van tussentijdse beëindiging (ontbinding) in verband met toerekenbaar tekortkomen van Opdrachtnemer is Opdrachtnemer aansprakelijk voor alle door Opdrachtgever geleden schade ten gevolge van die tekortkoming. **Bedrag is hier gelimiteerd tot 125% van de maand aanneemsom voor een periode van 3 maanden.** Onder deze schade is in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de meerkosten ten gevolge van de noodzakelijke inschakeling van een derde partij voor het verrichten van de overeengekomen (resterende) Werkzaamheden totdat er een nieuwe Overeenkomst van start gaat, alsmede en meer in het bijzonder de door Opdrachtgever geleden schade in verband met de aanspraken op schadevergoedingen of vergoedingen anderszins van derden jegens Opdrachtgever ten gevolge van de tussentijdse beëindiging.
- 3.6 Opdrachtnemer mag zijn verplichtingen uit hoofde van de afgesloten overeenkomst niet opschorten op grond dat Opdrachtgever met een betalingsverplichting in verzuim is indien;**
- tussen de opschorting en de openstaande vordering een proportionele verhouding bestaat,
 - Het een juridisch opeisbare vordering betreft (bijvoorbeeld: Ingrekestelling)
- In voorgenoemde situatie kan de Opdrachtnemer de afgesloten overeenkomst ook niet op die grond buitengerechtelijk ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen.**
- 3.7 Door ontbinding worden alle openstaande vorderingen van Opdrachtgever op Opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar.

opschorten

4 Prijs en overige financiële bepalingen

- 4.1 Opdrachtnemer verricht de Diensten tegen een vaste totaalprijs. Deze vaste totaalprijs bedraagt €.....,-- (excl. BTW en inclusief reis-, verblijf- en eventuele overige kosten).
- 4.2 De prijzen zijn, tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen, inclusief alle kosten met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de kosten voor reinigingsmiddelen, materialen, gereedschappen, machines, afvalzakken, klim- en steigermaterieel, hoogwerkers, toezicht en overhead en exclusief BTW.
- 4.3 Het gehele eerste jaar van de Overeenkomst zullen géén prijswijzigingen worden doorgevoerd. Na het eerste jaar van de overeenkomst zal er per 01 februari 2025 en verder een prijsaanpassing kunnen worden doorgevoerd voor dat komende jaar. Dit zal nimmer met terugwerkende kracht gebeuren. Eventuele prijswijzigingen dienen tenminste 2 maanden van tevoren gecommuniceerd te worden met Opdrachtgever.
- 4.4 De prijs heeft betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst te verrichten Diensten en eventueel daartoe benodigde materialen.
- 4.5 Opdrachtnemer factureert elektronisch op de in de door Opdrachtgever voorgeschreven wijze.
- 4.6 Additionele kosten die niet onder de standaard schoonmaakdienstverlening zijn opgenomen, bijvoorbeeld voor calamiteitschoonmaak of schoonmaak van tapijten, worden separaat aan Opdrachtgever geoffreerd tegen marktconforme tarieven. Opdrachtgever is gerechtigd deze marktconformiteit te toetsen, al dan niet door een derde. Bij een niet-marktconforme aanbieding is Opdrachtgever gerechtigd de calamiteitschoonmaak bij een derde partij te beleggen, zonder hiertoe een vergoeding aan de Opdrachtnemer verplicht te zijn.



Aansprakelijkheid

- 5.1 Alle directe schade(n) waarvan de oorzaak in de ruimste zin des woords toerekenbaar is aan Opdrachtnemer of verband houdend met de door hem geleverde zaken of met (de uitvoering van) de Overeenkomst, komt voor rekening van Opdrachtnemer. Deze aansprakelijkheid van Opdrachtnemer strekt zich mede uit jegens natuurlijke en/of rechtspersonen werkzaam voor, vanwege of bij Opdrachtnemer, alsmede derden waarmee Opdrachtnemer verplichtingen is aangegaan.
- 5.2 Voor schade, zoals bedoeld in artikel 5.1, is Opdrachtnemer maximaal aansprakelijk tot een maximumbedrag van €1.000.000,- per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen met een maximum van €2.500.000,- per jaar.
- 5.2 Opdrachtnemer is, anders dan vermeld in artikel 5.2, bij verlies van sleutels en/of toegangspasjes beperkt aansprakelijk tot **de daadwerkelijk schade** met een maximum bedrag van **€500,- per gebeurtenis of €5.000,-** bij een reeks van Samenhangende gebeurtenissen per jaar. Hieronder wordt verstaan de aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van het verlies van sleutels en/of toegangspasjes, met inbegrip van kosten die gemaakt moeten worden ter vervanging van sloten.
- 5.3 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tot maximaal het in artikel 5.2 genoemde bedrag voor aanspraken van derden, daaronder begrepen personeel van Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, tot vergoeding van alle schade die is ontstaan bij de uitvoering van deze Overeenkomst.
- 5.4 Opdrachtgever is gerechtigd, eventuele vorderingen op Opdrachtnemer, uit welke hoofde dan ook, te verrekenen met openstaande facturen van Opdrachtnemer.
- 5.5 Opdrachtnemer dient zich genoegzaam tegen aansprakelijkheid te verzekeren. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer een certificaat dat aantoonst dat de omvang en dekking van de verzekering voldoet en een bewijs dat de verzekeringspremie(s) zijn voldaan aan Opdrachtgever te overleggen.

6 Overige Voorwaarden

- 6.1 Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de "Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2018 (ARVODI-2018)"(Bijlage ..) / (reeds in het bezit van Partijen)], voor zover daarvan in deze Overeenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.
- 6.2 De artikelen 4, 24.1, 24.5, 24.6, 28.2 van de ARVODI-2018 zijn niet van toepassing
- 6.3 In aanvulling op artikel 8,1 van de ARVODI-2018: Onder "derden" en/of "onderaannemers" niet 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!
- 6.4 In aanvulling op artikel 13 van de ARVODI-2018: In het kader van de samenwerking is deze bepaling wederkerig.
- 6.5 In aanvulling op artikel 15,2 van de ARVODI-2018: Indien stichting NAK zich op dit artikel zal beroepen zal opdrachtgever ermee instemmen dat VOG's enkel ter inzage worden gegeven (met het oog op de AVG / bescherming persoonsgegevens opdrachtnemer).
- 6.6 In aanvulling op Artikel 16 van de ARVODI-2018: Opdrachtnemer heeft het recht de prijs tussentijds aan te passen indien en voor zover dit het gevolg is van een stijging van sociale lasten en/of cao-verhogingen van ten minste 5%.
- 6.7 In aanvulling op artikel 21 van de ARVODI-2018 vrijwaart Opdrachtnemer Opdrachtgever tegen eventuele aanspraken van derden op vergoeding van schade als gevolg van het tekortschieten als bedoeld in artikel 21.3 van de ARVODI-2018. Opdracht nemer is adequaat verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheid met een dekking van minimaal € 5.000.000, - per jaar (evt. gelimiteerd op maximaal 2.500.000 per gebeurtenis. Bedragen zijn Conform voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit een proportionele eis. Partijen sluiten over en weer aansprakelijkheid voor indirecte schade (hoe ook genaamd) uit. Onder indirecte schade in elk geval: gevolgschade, handelsverlies, gederfde winst, gemiste besparingen en/of schade door bedrijfsstagnatie.
- 6.8 In aanvulling op Artikel 22,3 van de ARVODI-2018: Stakingen worden gezien als overmacht.



- 6.9 In aanvulling op artikel 22,4 van de ARVODI-2018, indien de fusie, splitsing of overdracht geheel intraconcern plaatsvindt. Artikel is hier wederkerigheid van toepassing.
- 6.10 In aanvulling op artikel 22,6 van de ARVODI-2018: Met het oog op de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwasser branche wordt dit als een zwaarwegende beslissing gezien. Opdrachtgever zal de redenen van opzegging definiëren (bijv. indien doelen van de overeenkomst niet worden gehaald), evenals c.q doch in ieder geval een opzegtermijn van minimaal drie maanden in acht te nemen. in het kader van de samenwerking is deze bepaling wederkerig, de opzegtermijn wordt hier dan voor opdrachtnemer gesteld op 6 maanden.
- 6.11 Eventuele boetes die aan Opdrachtgever worden opgelegd wegens overtreding van de Wet arbeid vreemdelingen, Vreemdelingenwet, Wet op de Identificatieplicht en Wet Minimumloon en minimumvakantiebijslag in verband met de uitvoering van de Werkzaamheden (door bijvoorbeeld illegale tewerkstelling van personeel in dienst van Opdrachtnemer, illegaal verblijf, identiteitsfraude, uitbuiting, niet voldoen aan bewaar-, afmeld, inlichtingen, en administratieplicht) komen voor de volledige rekening van Opdrachtnemer, vermeerderd met een door Opdrachtgever direct opeisbare boete van €500,00 per geval.

7 Gebruiksrecht

De artikelen 24.1, 24.5 en 24.6 van de ARVODI-2018 zijn niet van toepassing.

8 Integriteitsverklaring

Opdrachtnemer verklaart dat hij ter verkrijging van de opdracht Personeel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

9. Slotbepaling

- 9.1 Afwijkingen van deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 9.2 Door ondertekening van deze Raamovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten, al dan niet onder een Nadere Overeenkomst.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,



Bijlage C – Wachtkamerovereenkomst

Ondergetekenden:

1 <Aanbestedende dienst>,

hierna verder te noemen: Opdrachtgever,

en

2 <naam onderneming>, gevestigd te <plaatsnaam> en ingeschreven in het handelsregister onder KvKnr: <nummer> te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam> in de functie van <.....> ,

hierna verder te noemen: Opdrachtnemer, hierna

gezamenlijk te noemen **Partijen**;

Nemen in aanmerking dat:

- 2.1 Opdrachtgever een Overeenkomst voor <korte omschrijving> heeft willen sluiten met <aantal> leveranciers.
- 2.2 Opdrachtgever hiertoe een Europese aanbesteding heeft uitgeschreven met Tendered kenmerk
- 2.3 Opdrachtnemer op grond van zijn Inschrijving als <nummer> in rang is geëindigd;
- 2.4 Opdrachtgever de Opdracht gegund heeft aan <naam winnaar aanbesteding> met ontbindende voorwaarden bij niet presteren. De ingangsdatum van de Overeenkomst is <ingangsdatum>.
- 2.5 Opdrachtgever voor het geval dat de situatie zich voordoet als omschreven in artikel 1, eerste lid, zich het recht voorbehoudt om, zonder tot een nieuwe aanbesteding genoodzaakt te zijn, de Opdracht uit te laten voeren door de partij die als <nummer> in rang is geëindigd (Opdrachtnemer).
- 2.6 Partijen tegen deze achtergrond onderhavige wachtkamerovereenkomst met elkaar aangaan, onder de navolgende voorwaarden en bedingen.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1 Inwerkingtreding

- 1 Opdrachtgever heeft het recht om de Overeenkomst met <naam winnaar aanbesteding> tussentijds te beëindigen in de gevallen beschreven - en onder de voorwaarden zoals opgenomen in de Overeenkomst
- 2 Opdrachtnemer doet zijn Inschrijving gedurende de eerste 12 maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst gestand. De op grond van de Aanbestedingsstukken toegestane en overeengekomen indexering mag overeenkomstig het daarover bepaalde worden doorgevoerd.
- 3 Eventuele kostenstijgingen die niet uitdrukkelijk zijn genoemd in de Aanbestedingsstukken komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer zonder enige vorm van compensatie.
- 4 Opdrachtnemer is bereid om deze wachtkamerovereenkomst uit te voeren.
- 5 Indien er van de wachtkamerovereenkomst gebruik wordt gemaakt, wordt een nieuwe Overeenkomst opgesteld, gelijk aan de originele Overeenkomst, voor de resterende duur van de

Aanbestedingsleidraad Schoonmaakdienstverlening en glasbewassing (2311-301)



(oorspronkelijke) contractperiode.

Artikel 2 Geldigheidsduur Overeenkomst

- 3 Deze wachtkamerovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van 12 maanden en gaat in op [...startdatum Overeenkomst met de winnaar...].
- 4 Deze wachtkamerovereenkomst eindigt van rechtswege na het verstrijken van de in het eerste lid genoemde periode zonder dat opzegging is vereist.

Artikel 3 Communicatie

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen een contactpersoon aanwijzen die tijdens de duur van deze Overeenkomst de contacten zullen onderhouden indien hiertoe aanleiding is.

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud,

Namens Opdrachtgever op _____ te **Locatie**,

Naam

Handtekening gemachtigde,

Namens Opdrachtnemer op _____ te _____

Naam

Handtekening gemachtigde,



Bijlage F Overzicht schoonmaakmiddelen en apparatuur in de Q-ruimten

Overzicht huidige situatie

We hebben voor de Quarantaine -ruimten een aparte schoonmaakkar met benodigdheden nodig + 1 stofzuiger en 1 setje voor de glasbewassing (emmer, wisser e.d.).

Op het snijlab zijn dit 2 stofzuigers. De schoonmaakkar moet voorzien zijn met materialen voor regulier schoonmaakwerk (vloer, wanden, deuren, randen, richels).

Er zijn 3 quarantainedelen dus 3 karren + 4 stofzuigers (+1 voor snijlab).

We hebben 3 kleine schrob-zuigmachines (2x snijlab, 1x NMO) en 1 grote schrob-zuigmachine voor de gangen.

Grote machine:

Duomatic Intense, sn: 50330-01287.

(schrobmachine in eigendom van NAK maar deze is > 7 jaar oud en zal gedurende het contract zeker vervangen moeten worden)

Kleine machines:

2X Tennant Company, sn: 1-800-553-8033

Discomatic Samba XT, sn: 50018-02619

Het is ter Schouw aan de aanbieders om na te gaan of deze situatie voor de situatie die zij voor ogen hebben wenselijk is. Deze extra kosten dienen in de aanbidding meegenomen te worden.



Bijlage G. Verklaring integriteit en geheimhouding

Opdrachtnemer moet in een overeenkomst met haar werknemers die werkzaam zullen zijn te dienste van opdrachtgever de hieronder beschreven zaken waarborgen. Deze punten zullen onderdeel zijn van de definitieve Overeenkomst, deze overeenkomst wordt na de Gunningsbeslissing opgemaakt

Geheimhouding

1. Werknemer zal zowel gedurende als na afloop van de arbeidsovereenkomst strikte geheimhouding betrachten ten aanzien van al die informatie die in het kader van zijn / haar functie te zijner kennis komt en waarvan hij / zij weet, althans redelijkerwijs moet kunnen vermoeden, dat deze informatie een vertrouwelijk karakter draagt. Daaronder valt in ieder geval alle informatie aangaande Opdrachtnemer, de aan opdrachtnemer gelieerde ondernemingen en haar opdrachtgevers, waaronder informatie over de organisatie, werkwijze, concepten, de bedrijfsvoering, klanten en in het algemeen alle bijzonderheden. Deze geheimhoudingsverplichting omvat eveneens alle gegevens, waarvan de werknemer uit hoofde van zijn / haar functie van klanten of andere relaties kennis neemt.

2. Het is werknemer verboden op welke wijze dan ook documenten, correspondentie, of afschriften daarvan, digitale informatie-, geluidsdragers of kopieën daarvan die hij / zij in verband met zijn / haar werkzaamheden voor opdrachtnemer onder zich heeft, langer onder zicht te houden dan voor de uitoefening van zijn / haar werkzaamheden voor opdrachtnemer noodzakelijk is.

In elk geval is de werknemer verplicht, zelf zonder enig verzoek daartoe, om dergelijke documenten, correspondentie of afschriften daarvan aan het einde van de arbeidsovereenkomst ofwel bij schorsing of non-activiteit om welke reden dan ook onmiddellijk aan Opdrachtnemer ter hand te stellen.

Het voorafgaande geldt ongeacht in welke vorm de informatie is opgeslagen, dat wil zeggen ook voor (kopieën van) computerbestanden en dergelijke.

3. Indien werknemer in strijd handelt met zijn / haar verplichtingen uit hoofde van dit artikel, verbeurt werknemer een direct opeisbare boete van € 1.000,- per overtreding, te vermeerderen met een bedrag van € 500,- voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, zulks onverminderd het recht van opdrachtnemer om volledige schadevergoeding te vorderen, indien deze meer mocht bedragen. Alle boetes worden in afwijking van artikel 7:650 B.W. verbeurd ten behoeve van Opdrachtnemer.

Bijlage I – Concept SLA

Ieder kwartaal vindt een gesprek plaats tussen een gedelegeerde van de opdrachtnemer en opdrachtgever. Daarbij worden de volgende SLA's doorgenomen.

SLA	Onderwerp	Methode en norm	frequentie	Actie bij niet voldoen	Actie bij niet voldoen aan kolom hiernaast (dus 2x niet voldoen)
Kwaliteit	Factuur	Inhoud 3 voorafgaande facturen kloppen	Ieder kwartaal	Binnen een week een juiste factuur. Actie van controle en herstel ligt volledig bij opdrachtnemer	<i>In overleg te bepalen met opdrachtnemer na gunning.</i>
Kwaliteit	MVO	Materiaal dat schoonmaakpersoneel gebruikt is op orde. Dat wil zeggen: 1 heel (niet kapot) 2 genoeg (niet te weinig of te klein materiaal) 3 passend voor de locatie	Ieder kwartaal	Binnen een week is er afhankelijk van het probleem: 1 Vervangend materiaal of gerepareerd 2 Materiaal aangevuld of vervangen door groter 3 Vervangen voor passend voor de locatie	<i>In overleg te bepalen met opdrachtnemer na gunning.</i>
Kwaliteit	MVO	Opmerkingen van schoonmaakpersoneel zijn behandeld door opdrachtnemer	Ieder kwartaal	Binnen een week met de opmerking aan de slag en opdrachtgever proactief op de hoogte houden, door deze via de mail op de hoogte te houden	<i>In overleg te bepalen met opdrachtnemer na gunning.</i>
Kwaliteit	Plan van aanpak	Klachten worden gemeld in het (digitale) logboek	Ieder kwartaal	Binnen 1 werkdag worden de klachten aangepakt en opgelost.	<i>In overleg te bepalen met opdrachtnemer na gunning.</i>
Kwaliteit	Plan van aanpak	Overzicht van klachten uit het (digitale)	Ieder kwartaal	Opdrachtnemer maakt plan van	<i>In overleg te bepalen met</i>
		logboek; bij 2 of meer meldingen mbt 1 regel uit het werkprogramma binnen 1 kwartaal.		aanpak ter voorkoming van opnieuw dezelfde klachten	<i>opdrachtnemer na gunning</i>

Bijlage J: Programma van eisen

Eis	A. Facturatie en Betalingen
A-1.	Opdrachtnemer zal de facturen, geadresseerd en gespecificeerd op de door Opdrachtgever verlangde wijze indienen (Na gunning worden hier nadere afspraken over gemaakt).
A-2.	Als E-facturering (nog) niet mogelijk is dient de factuur in PDF-formaat per e-mail te worden toegezonden aan crediteuren@nak.nl . Op het moment dat Stichting NAK start met e-facturatie werkt, heeft opdrachtnemer een inspanningsverplichting om binnen drie maanden te factureren via e-facturatie.
A-3.	Betalingstermijn is uiterlijk 30 dagen na factuurdatum.
A-4.	Opdrachtnemer stuurt slechts één verzamelfactuur per maand, hierop staan de vaste termijnbedragen per Object vermeld. De vaste termijnbedragen worden als volgt berekend: Het termijnbedrag wordt bepaald door het jaarbedrag te delen door 12. Het jaarbedrag wordt bepaald door alle Werkzaamheden zoals vermeld in de Uitvoeringsbepaling, behoudens Werkzaamheden met de frequentie 'op afroep', op te tellen en te delen door 12.
A-5.	Alle bedragen en objectnamen op de factuur dienen, zonder verdere berekeningen, één op één te herleiden zijn uit de meest recente Uitvoeringsbepaling.
A-6.	Indien een factuur onjuist wordt aangeleverd, zal Opdrachtnemer hiervan direct in kennis worden gesteld. De opdrachtnemer heeft opschortingsrecht, maar zal hiermee terughoudend en proportioneel omgaan en binnen 1 factuurrunde geen verrekening of opschorting toepassen. Opdrachtgever is gehouden om onbetwist foutieve bedragen in facturen in de eerstvolgende factuurrunde te herstellen, door middel van het crediteren van de betreffende bedragen op die volgende.
A-7.	Gewerkte uren door Personeel van Opdrachtnemer waarop toeslagen van toepassing zijn (overwerk, werk in onregelmatige uren en consignatiedienst) worden door de Opdrachtnemer separaat verantwoord, opdat het onderscheid met de gewerkte uren waarop het reguliere uurtarief (zonder toeslag) van toepassing is, inzichtelijk is.
A-8.	Voor de regiewerkzaamheden dient hoogstens één keer per maand een aparte verzamelfactuur te worden gestuurd, waarop de kenmerken van de extra werkzaamheden specifiek vermeldt dienen te worden.
A-9.	Indien sprake is van een wijziging van prijzen met terugwerkende kracht, dient de vaste maandfactuur per eerstvolgende factuur aangepast te worden en kan de wijziging met terugwerkende kracht op een separate factuur gefactureerd worden.
A-10.	Opdrachtnemer kan overige Werkzaamheden uitsluitend factureren indien hiervoor schriftelijk akkoord door de opdrachtnemer is gegeven.
A-11.	Het gehele eerste kalender jaar van de Overeenkomst zullen géén prijswijzigingen worden doorgevoerd. De prijzen staan tot minimaal 01-01-2025 vast en mogen jaarlijks geïndexeerd worden. Dit zal nimmer met terugwerkende kracht gebeuren. Dit geldt ook voor de prijswijzigingen van de inspecties, zoals benoemd in onderdeel 6: Kwaliteit & Controle van dit Programma van Eisen. Eventuele prijswijzigingen (buiten genoemde indexering) dienen tenminste 2 maanden van tevoren gecommuniceerd te worden met Opdrachtgever.
A-12.	Prijsaanpassing wordt bepaald aan de hand van het CBS-prijsindexcijfer, inzake CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur: 812 schoonmaakdiensten: Dienstenprijzen, Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen. Te vinden via: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838ned/table?fromstatweb . Het percentage is het jaartotaal over het voorgaande jaar, deze wordt in de eerste week van januari van het volgende jaar gepubliceerd.

Eis	B. Overdracht rechten en verplichtingen
B-1.	Opdrachtnemer is niet gerechtigd de rechten en plichten uit de Overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever aan een derde over te dragen.
B-2.	Opdrachtnemer mag, na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, personeel inhuren bij derden voor het uitvoeren van Werkzaamheden die voortvloeien uit deze Overeenkomst. Opdrachtnemer blijft in dit geval aansprakelijk voor de uitvoering van de Werkzaamheden voortvloeiend uit deze Overeenkomst. De door Opdrachtgever gegeven toestemming laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor de nakoming van de krachtens deze Overeenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens belasting- en socialeverzekeringswetgeving op hem als werkgever rustende verplichtingen.
Eis	C. Werkzaamheden en Werkrooster
C-1.	Voor alle ruimten dienen een door NAK goedgekeurde werkrooster vastgesteld te worden. De inhoud van het werkrooster komt overeen met de contactuele afspraken. Het Werkrooster bevat een schematische en evenwichtige verdeling van de Werkzaamheden en is eenvoudig te begrijpen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanwezigheid van de Werkroosters voor de medewerkers. Indien Opdrachtgever daartoe verzoekt zal Opdrachtnemer ook Ruimteroosters aanbrengen.
C-2.	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van middelen en materialen die ervoor zorgdragen dat medewerkers een zo gering mogelijke fysieke belasting ervaren.
C-3.	Bij start van de Overeenkomst dient opdrachtnemer na 4 maanden en uiterlijk binnen 6 maanden een werkdrukmeting schoonmaak uit te voeren. Zie: https://www.werkdrukmeterschoonmaak.nl/ . De resultaten van de werkdrukmeting worden ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever.
C-4.	Opdrachtnemer verricht Werkzaamheden altijd tijdens normale CAO-uren, zodanig dat er geen sprake is van 'toeslag bijzondere uren' zoals vermeld in de CAO Schoonmaak en glazenwassersbedrijf, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in de Overeenkomst, in het Schoonmaakprogramma of op uitdrukkelijke wens van Opdrachtgever bijv. bij calamiteiten.
C-5.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er voldoende controlemomenten zijn op de objecten en dat de communicatie met haar medewerkers goed en duidelijk verloopt. En dat de toezichthouder er dus op de juiste momenten is met de juiste regelmaat die nodig is!
C-6.	Opdrachtgever draagt er zorg voor dat het personeel van Opdrachtnemer op de in het Werkrooster aangegeven tijden toegang heeft tot de vertrekken die moeten worden schoongemaakt.
C-7.	Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om aan de direct toezichthouder, of bij afwezigheid van deze, aan ander personeel van Opdrachtnemer, in afwijking van het Bestek en het Werkrooster, tijdelijk andere dan de overeengekomen Werkzaamheden op te dragen indien onvoorziene omstandigheden dit naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijk maken. Ten aanzien van een dergelijke tijdelijke maatregel zal Opdrachtnemer geen extra financiële aanspraken kunnen doen gelden.
C-8.	Indien een wijziging echter van permanente aard blijkt en een belangrijke verlichting, dan wel verzwarend van de Werkzaamheden meebrengt, zal Opdrachtgever of Opdrachtnemer, een verzoek tot schriftelijke wijziging van de Overeenkomst indienen, als bedoeld in artikel 8 van de Overeenkomst. Een dergelijke wijziging heeft nimmer een terugwerkende kracht.

Eis	D. De uitvoering van de werkzaamheden
D-1.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volledig, jaarlijks inplannen van alle periodieke Werkzaamheden conform afspraken in de Uitvoeringsbepaling. De Opdrachtnemer overlegt ter goedkeuring een jaarplanning aan de Opdrachtgever.
D-2.	De uitvoering van extra schoonmaakopdrachten en overig meerwerk zal pas geschieden met een expliciete opdracht van Opdrachtgever. Na afloop van het meerwerk dient Opdrachtnemer een werkbbon aan te bieden aan Opdrachtgever. Opdrachtgever dient, ter bevestiging dat de Werkzaamheden uitgevoerd zijn, deze werkbbon te tekenen. Een ondertekende werkbbon is alleen een bevestiging van Opdrachtgever dat de betreffende Werkzaamheden zijn uitgevoerd en hier kunnen geen rechten aan ontleend worden, noch is een getekende werkbbon een goedkeuring van de kwaliteit van de uitgevoerde Werkzaamheden.
D-3.	De bevoegdheid voor het geven van extra opdrachten aan opdrachtnemer dient te geschieden door een uit functie bevoegde persoon (van of namens stichting NAK).
D-4.	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de opgedragen Werkzaamheden ongestoord voortgang vinden en volledig worden uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat die voortgang niet door ziekte, vakantie of andere afwezigheid van schoonmaakpersoneel wordt onderbroken; hij neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. de inzet van vervangend personeel.
D-5.	Bij afwezigheid van een medewerker is Opdrachtnemer verplicht tijdig vervanging te regelen. Indien dit niet mogelijk is dan zal de daartoe aangewezen functionaris van Opdrachtgever dezelfde dag hiervan op de hoogte worden gesteld. Er zal dan een creditnota worden gezonden voor de niet gewerkte uren. Ook wanneer niet alle Werkzaamheden uitgevoerd worden, conform Uitvoeringsbepaling, wordt er een creditnota gezonden voor niet uitgevoerde Werkzaamheden of worden aanvullende Werkzaamheden uitgevoerd in combinatie met uitvoering van de niet uitgevoerde Werkzaamheden.
D-6.	Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot het personeel van Opdrachtnemer zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
D-7.	Opdrachtnemer dient te tekenen voor alle ontvangen sleutels en toegangspasjes. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer als een goed huisvader van de verstrekte sleutels en toegangspasjes en dient ervoor zorg te dragen dat geen verlies plaatsvindt. Bij verlies worden de kosten van het vervangen of verwisselen van de cilinder(s) bij Opdrachtnemer in rekening gebracht. De pasjes worden i.v.m. instructies op naam uitgegeven en mogen dus dien ten gevolge niet aan collega's, etc. ter beschikking gesteld worden. Het is tevens verboden om zonder toestemming van Opdrachtgever sleutels en/of toegangspasjes te dupliceren. Bij verlies van sleutels en/of toegangspasjes dient Opdrachtgever onmiddellijk in kennis te worden gesteld.
D-8.	Opdrachtnemer stelt per Object een logboek ter beschikking op een plek die (indirect) toegankelijk is voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer. Dit mag zowel fysiek als digitaal. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer dienen tenzij ander overeengekomen gebruik te maken van het logboek. Het logboek dient elke dag door de direct toezichthouder en/of schoonmaakpersoneel afgetekend te worden; bij overig bezoek van Opdrachtnemer aan het Object, dient deze ook voor controle te tekenen.
D-9.	Eventuele technische gebreken in de Objecten dienen in het logboek te worden gerapporteerd. Opdrachtnemer zorgt voor ervoor dat er doelgericht actie ondernomen wordt.
D-10.	Opdrachtnemer maakt op verzoek van Opdrachtgever een (digitale) up to date lijst inzichtelijk met namen en geboortedata van de ingeplande medewerkers. Indien Opdrachtnemer op grond van deze overeenkomst persoonsgegevens dient te verstrekken aan Opdrachtgever dan zal het verstrekken van deze persoonsgegevens enkel plaatsvinden in zoverre dit niet in strijd is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en andere van toepassing zijnde Privacywetgeving.
D-11.	Opdrachtnemer zal minimaal iedere zes weken een DKS-controle uitvoeren per taak en deze binnen 2 werkdagen rapporteren aan Opdrachtgever.

Eis	E. Middelen, materialen en milieu - MVO
E-1.	Opdrachtnemer maakt slechts gebruik van ruimten, gas, elektriciteit en water, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeengekomen Werkzaamheden en voor zover deze voorzieningen in het Object aanwezig zijn. Opdrachtnemer zal toezicht uitoefenen op het zuinige gebruik van gas, water en licht.
E-2.	Opdrachtnemer is volledig en met uitsluiting van ieder ander verantwoordelijk voor het inzetten van uitsluitend veilige apparatuur. Opdrachtnemer zorgt voor goede instructie met betrekking tot veiligheidsvoorschriften en ziet consequent toe op de naleving daarvan. Niet naleving van wetgeving en anderszins voorgeschreven veiligheidsmaatregelen en onvoldoende toezicht door Opdrachtnemer kan verwijdering van het Object tot gevolg hebben dan wel leiden tot ontbinding van deze Overeenkomst.
E-3.	Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van de Werkzaamheden voldoende schoonmaakmiddelen, gereedschappen, machines, klim- en steigermaterieel, hoogwerkers en dergelijke te gebruiken van goede kwaliteit en indien noodzakelijk voorzien van wettelijke goedkeuring conform NEN 3140. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de gevolgen van het niet nakomen van de voorwaarden in deze eis.
E-4.	Opdrachtnemer dient reinigingsmiddelen te gebruiken die het milieu zo min mogelijk belasten en waarvan de producent gecertificeerd is zoals een EMAS-certificaat of ISO 14001 (zie ook beschrijvend document 4.3.4). Van alle reinigingsmiddelen dienen productbladen in het object aanwezig te zijn. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afgeven van nieuwe productbladen bij wijzigingen in de reinigingsmiddelen.
E-5.	Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor schade aan of verlies van machines, gereedschappen en materialen van Opdrachtnemer en de onder zijn verantwoording werkende onderaannemer(s), toeleverancier(s) of hun personeel tenzij op enigerlei wijze aanwijsbaar sprake is van opzet of roekeloze nalatigheid door Opdrachtgever, haar werknemers of door Opdrachtgever aangestuurd derden. De aansprakelijkheid beperkt zich hier tot directe aansprakelijkheid conform gemelde artikel in de (concept) bijlage.
E-6.	Opdrachtgever wenst dat Opdrachtnemer actief beleid voert in het kader van 'Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen' en wil graag betrokken worden bij een eventuele verdere invulling van het MVO-beleid binnen deze Overeenkomst.
E-7.	De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig
E-8.	Indien proportioneel past Opdrachtnemer retourlogistiek toe op de door haar benodigde middelen/materialen. Dit houdt in dat verpakkingen, omverpakkingen, en dergelijke door Opdrachtnemer retour worden genomen en, indien mogelijk, hergebruikt of gerecycled worden.

Eis	F. Klachten
F-1.	Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst constateert dat de uitvoering van de overeenkomst in belangrijke mate afwijkt van de afspraken zal Opdrachtgever, door middel van een Klacht hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis gesteld worden. Bedoelde schriftelijke in kennis stelling bevat tenminste een nauwkeurige omschrijving van: • De tekortkoming zoals die is geconstateerd met daarbij, indien mogelijk, specifieke informatie teneinde Opdrachtnemer de mogelijkheid te geven om direct actie te ondernemen. • De aard en de ernst van de geconstateerde tekortkoming met referentie aan de Overeenkomst.
F-2.	Opdrachtnemer zal bij Klachten direct actie ondernemen. De Klacht dient binnen 1 werkdag (24 uur) opgelost te zijn of, indien het niet mogelijk is een Klacht binnen deze termijn op te lossen, dient door Opdrachtnemer duidelijk en helder gecommuniceerd te worden met Opdrachtgever over het oplossen van de Klacht en de daaraan verbonden tijdsduur.
F-3.	Opdrachtgever is gerechtigd indien er sprake is van een Klacht de factuur niet ter betaling te stellen, totdat Opdrachtnemer de klacht naar tevredenheid heeft opgelost. Opdrachtgever houdt hierbij rekening met het proportionaliteitsbeginsel (zie ook A-6.).
F-4.	Wanneer Opdrachtnemer een Klacht niet dan wel niet tijdig herstelt ofwel niet alsnog deugdelijk presteert, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer in gebreke stellen.
F-5.	Indien en voor zover na het verstrijken van de in de ingebrekestelling voor bedoelde redelijke termijn de tekortkoming niet is gecorrigeerd of de gevraagde prestatie niet deugdelijk is geleverd, dan is Opdrachtnemer van rechtswege in verzuim en kan Opdrachtgever de ontbinding van de Overeenkomst zie ook bijlage B Concept overeenkomst inzake schoonmaak dienstverlening en glasbewassing, punt 3

Eis	G. Uitvoering op kosten van opdrachtnemer door derden
G-1.	Indien en voor zover Opdrachtgever gerechtigd is, overeenkomstig het in artikel 5 lid a van de Overeenkomst bepaalde, tot ontbinding over te gaan, kan zij zonder instemming van Opdrachtnemer en zonder voorafgaande gerechtelijke tussenkomst, de verdere uitvoering van de Werkzaamheden aan een derde partij in opdracht geven, voor een periode van maximaal 18 maanden (totdat een nieuwe Overeenkomst na voltooiing van een aanbesteding operationeel is), welke meerkosten integraal ten laste komen van Opdrachtnemer. Opdrachtgever deelt Opdrachtnemer het desbetreffende besluit per aangetekende brief mede. Conform artikel 3.5 van de conceptovereenkomst zal dit bedrag hier gelimiteerd tot 125% van de maand aanneemsom voor een periode van 3 maanden.
G-2.	Indien Opdrachtnemer na het verstrijken van de redelijke termijn, genoemd in een ingebrekestelling, waarin tevens is omschreven welke prestatie van de Opdrachtnemer verlangd wordt, niet aan de gevraagde prestatie heeft voldaan, kan Opdrachtgever de prestatie laten uitvoeren door een derde partij, zonder voorafgaande gerechtelijke tussenkomst of goedkeuring van Opdrachtnemer, voor de periode van maximaal 18 maanden (totdat een nieuwe Overeenkomst na voltooiing van een aanbesteding operationeel is), welke meerkosten integraal ten laste komen van Opdrachtnemer. Opdrachtgever deelt Opdrachtnemer het desbetreffende besluit per aangetekende brief mede.
G-3.	Bij een onvoldoende resultaat in geval van een tweede, of daaropvolgende her inspectie is Opdrachtgever gerechtigd de prestatie te laten uitvoeren door een derde partij. Hiervoor is geen instemming van Opdrachtnemer en/of voorafgaande gerechtelijke tussenkomst noodzakelijk; de kosten zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis	H. Prestatieafspraken
H-1.	De prestatieafspraken worden driemaal per jaar gecontroleerd. Opdrachtnemer dient aan 90% van de prestatieafspraken te hebben voldaan gedurende elke controle. Indien Opdrachtnemer (stelselmatig) niet aan de prestatieafspraken voldoet kan Opdrachtgever artikel 3, betreffende de tussentijdse beëindiging, ontbinding van de overeenkomst invoeren.

Eis	I. Overige verplichtingen Opdrachtnemer
I-1.	Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van de Werkzaamheden betrouwbaar en vakbekwaam personeel inzetten met een in de schoonmaakbranche erkende opleiding van de S.V.S of gelijkwaardig. Over één jaar berekend heeft gemiddeld minimaal 80% van het personeel werkzaam bij Objecten van Opdrachtgever deze opleiding met positief resultaat gevolgd. Indien bij start van de Overeenkomst blijkt dat niet aan deze voorwaarde kan worden voldaan, dient Opdrachtnemer binnen twee maanden een opleidingsplan te overleggen aan Opdrachtgever, waar uit blijkt dat Opdrachtnemer binnen één jaar als nog aan deze voorwaarde gaat voldoen.
I-2.	Nieuwe medewerkers worden voor betreding van het pand aangemeld bij contactpersoon NAK en er wordt een afspraak ingepland voor ter introductie aan contactpersoon NAK.
I-3.	Opdrachtgever verplicht het door Opdrachtnemer in te zetten personeel bij de uitvoering van de Werkzaamheden voor de Opdrachtgever een geldig identiteitsbewijs mee te nemen, zodat de Opdrachtgever de identiteit van de werknemer kan verifiëren.
I-4.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de voldoening van de verschuldigde Loonbelasting en Sociale Verzekeringspremies. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor mogelijke aanspraken in dit verband. Ter controle van deze eis dient Opdrachtnemer op verzoek aan Opdrachtgever een verklaring van de belastingdienst te overleggen waarin gesteld wordt dat Opdrachtnemer zijn betalingen inzake loonbelastingen en Sociale verzekeringspremies heeft voldaan
I-5.	De naam van de door Opdrachtnemer aangewezen direct toezichthouder, belast met het toezicht op zijn/haar personeel, zal schriftelijk aan Opdrachtgever worden medegedeeld. Deze direct toezichthouder moet een, met goed gevolg afgeronde, algemeen erkende opleiding hebben (bij voorkeur de cursus Objectleiding S.V.S.).
I-6.	De Opdrachtnemer is verplicht een aanwezigheids- en urenregistratie te voeren en overhandigt deze op verzoek, binnen vijf werkdagen, aan Opdrachtgever
I-7.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het personeel zich gedraagt overeenkomstig de (in redelijkheid gestelde) regels die door Opdrachtgever zijn of worden gesteld.
I-8.	Elk personeelslid dient op redelijke wijze te kunnen communiceren met Opdrachtgever. Eventuele inburgeringsplichtigen die ingezet worden op de opdracht spreken en schrijven binnen maximaal 3 jaar de Nederlandse taal op niveau B1.
I-9.	Medewerkers die ingezet worden bij Opdrachtgever beschikken over een recent afgegeven Verklaring Omtrent Gedrag. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om hierop te controleren. Indien Opdrachtgever vraagt om bewijsstukken, dient Opdrachtnemer deze te kunnen verstrekken/inzicht hierin te kunnen geven. Op voorgaande kan alleen incidenteel afgeweken d.m.v. voorafgaande schriftelijke toestemming door opdrachtgever.
I-10.	Verzoeken van Opdrachtgever inzake het in- en uitschakelen van het alarm, zullen door opdrachtnemer in beoordeling worden genomen. Dergelijke activiteiten behoren echter niet tot de reguliere dienstverlening van opdrachtnemer. Indien opdrachtnemer besluit om het verzoek van Opdrachtgever te honoreren, zal dit worden behandeld als een extra door opdrachtnemer aan Opdrachtgever geboden dienstverlening en is niet aansprakelijk voor eventuele nadelige gevolgen, waaronder schade, aangaande het in- en uitschakelen van het alarm. Opdrachtgever vrijwaart in dit geval opdrachtnemer ter zake voor eventuele aanspraken van derden. Bij alarmmeldingen die aantoonbaar zijn veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer komen de kosten van de alarmopvolgingen voor rekening van Opdrachtnemer

I-11.	Indien hiertoe op redelijke gronden naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding bestaat, kan deze, schriftelijk toegelicht, van Opdrachtnemer c.q. zijn direct toezichthouder de verwijdering en vervanging van een door Opdrachtnemer tewerkgestelde arbeidskracht eisen. Opdrachtnemer heeft uit hoofde van goed werkgeverschap en vanuit de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwasser branche bepaalde verplichtingen jegens haar werknemers. Opdrachtgever zal in dit kader proportioneel en zorgvuldig handelen en eerst de weg van het onderlinge overleg bewandelen.
I-12.	Opdrachtnemer is verplicht aan zijn personeel werkkleding, persoonlijke beschermingsmiddelen en veiligheidsmiddelen te verschaffen en er op toe te zien dat deze werkkleding en middelen in het Object wordt gedragen tijdens de werkuren. De werkkleding dient herkenbaar te zijn als bedrijfskleding van Opdrachtnemer.
I-13.	Opdrachtnemer volgt in geval van calamiteiten de instructies van de BHV van de opdrachtgever.
I-14.	De medewerkers van Opdrachtnemer mogen onder geen beding gebruik maken van de telefoons, computerapparatuur, kopieerapparatuur e.d. in de gebouwen van Opdrachtgever, tenzij dit voor hun Werkzaamheden noodzakelijk is. Het gebruik van de telefoon van Opdrachtgever is bij noodsituaties toegestaan.
I-15.	Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever, zonder nadere kosten voor rekening van Opdrachtgever management-informatie verschaffen, waarin in ieder geval is opgenomen: klachtenregistratie, urenregistratie, geanonimiseerd overzicht personeel, overige afspraken uit de Overeenkomst en meerwerk. De exacte invulling van de te verstrekken management informatie zal gezamenlijk worden bepaald.
I-16.	Opdrachtnemer dient per Object minimaal eenmaal per maand een operationeel overleg te organiseren tussen direct toezichthouder namens Opdrachtnemer en de contactpersoon op locatie van de Opdrachtgever. De verslaglegging van de overlegmomenten worden door Opdrachtnemer uitgevoerd. Het verslag dient binnen 5 werkdagen na het overleg ter goedkeuring te worden voorgelegd aan Opdrachtgever.
I-17.	Opdrachtgever organiseert minimaal tweemaal per jaar een tactisch/strategisch overleg, waarbij de direct toezichthouder namens Opdrachtnemer en de contractmanager namens Opdrachtgever minimaal aanwezig zijn. Het controleren van de prestatieafspraken is onderdeel van dit overleg; Opdrachtnemer zorgt voor de benodigde informatie, teneinde dit te kunnen controleren. De verslaglegging van dit overlegmoment wordt door Opdrachtgever uitgevoerd.
I-18.	Eventuele boetes die aan Opdrachtgever worden opgelegd wegens overtreding van de Wet arbeid vreemdelingen, Vreemdelingenwet, Wet op de Identificatieplicht en Wet Minimumloon en minimumvakantiebijslag in verband met de uitvoering van de Werkzaamheden (door bijvoorbeeld illegale tewerkstelling van personeel in dienst van Opdrachtnemer, illegaal verblijf, identiteitsfraude, uitbuiting, niet voldoen aan bewaar-, afmeld, inlichtingen, en administratieplicht) komen voor de volledige rekening van Opdrachtnemer, vermeerderd met een door Opdrachtgever direct opeisbare boete van €500,00 per geval.



Bijlage K. Schoonmaakresultaat

Element	Opleverniveau na schoonmaak
Afvalbak/ Prullenbak	Stof- en vlek vrij. Geleegd en zonodig is de plastic binnenzak vervangen.
Algemeen	Alle elementen zijn vrij van spinrag.
Armatuur/ Bureau lamp	Stof- en vlek vrij.
Balie, Bar	Het bovenblad (daar waar vrij van spullen) en handgrepen van de laden zijn stof- en vlek vrij. (Zij)kanten mits zichtbaar en goed bereikbaar zijn vlek vrij.
Bed	Stof- en vlek vrij.
Bedieningspaneel*	Stof- en vlek vrij.
Beugel/ Leuning in sanitair	Stof- en vlek vrij.
Borstelhouders	Stof- en vlek vrij.
Brandblusser	Stof- en vlek vrij.
Bureau	Het bovenblad en handgrepen van de laden zijn stof- en vlek vrij. (Zij)kanten, poten en frame, mits zichtbaar en goed bereikbaar zijn stof- en vlek vrij.
Computer en randapparatuur	Stof- en vlek vrij.
Deur/ Deurpost*	Stof- en vlek vrij.
Digibord/ Smartboard	Stof- en vlek vrij.
Doorspoelinstallatie	Stof- en vlek vrij.
Douche	Vrij van alle soorten vervuiling inclusief kalk. Het afvoerputje is aan de buitenzijde vrij van haren, kalk en dergelijke.
Handdoekautomaat	Stof- en vlek vrij. De automaat is voldoende gevuld.**
Handendroger	Stof- en vlek vrij.
Hygiënezakhouder	Stof- en vlek vrij. De houder is voldoende gevuld.**
Kabelgoot mits ontruimd en bereikbaar	Stof- en vlek vrij.
Kapstok	Stof- en vlek vrij.
Kast (hoog)	Handgreep van deuren en laden zijn stof- en vlek vrij. Verticale vlakken, mits zichtbaar en goed bereikbaar, zijn vlek vrij.
Kast (laag)	De bovenzijde van de kast en handgrepen van deuren en laden zijn stof- en vlek vrij. Verticale vlakken, mits zichtbaar en goed bereikbaar, zijn vlek vrij.
Kast-inbouwdeur	Stof- en vlek vrij.
Keukenblok/ Aanrecht	Bovenzijde en (zij)kanten zijn stof- en vlek vrij.
Leiding en bus	Stof- en vlek vrij.
Leuning (in verkeersruimte)	Stof- en vlek vrij.
Lift	Is geen apart element maar wordt opgedeeld in vloer, wand, bedieningspaneel etc.
Luchtverfrisser*	Stof- en vlek vrij. Is voldoende aangevuld of de vulling is vervangen.**
Monitor, Beeldscherm, Televisie	Stof- en vlek vrij.
Pedaalemmer	Zie Afvalbak/Prullenbak
Plafond- / ventilatierooster	Stof- en vlek vrij.
Planchet	Stof- en vlek vrij.
Plint	Stof- en vlek vrij.
Printer	zie computer en randapparatuur
Radiator/ Convectorkast	Stof- en vlek vrij. Handelingen met betrekking tot demontage zijn uitgesloten.
Rand/ Richel	Stof- en vlek vrij. "reasonable efforts", daar waar het "moelijk" te bereiken locaties betreft.
Recycle-station	Stof- en vlek vrij.
Rookzuil (buiten terrein)	2x per week de 3 asbakken op sokkel legen en reinigen
Schaamschot (in sanitaire ruimte)	Stof- en vlek vrij.
Schakelaar/ Contactdoos (uitwendig)	Stof- en vlek vrij. De binnenkant, het stroom houdend gedeelte, is uitgesloten.
Whiteboard	Stof- en vlek vrij, mits onbeschreven
Spiegel	Stof- en vlek vrij. Strepen door het schoonmaken worden als methodefout aangemerkt.
Sport toestellen	Stof- en vlek vrij.
Stoel/ Bank/ Kruk	Stof- en vlek vrij.
Tafel/ Bijzettafelje	Bovenzijde is stof- en vlek vrij. Op poten mag wat licht stof aanwezig zijn. Schopstrepen worden niet als fout aangemerkt. Zijkanten mits zichtbaar en goed bereikbaar, zijn vlek vrij.
Telefoon	Stof- en vlek vrij.
Toetsenbord	Valt buiten de schoonmaak.
Toiletbril	Stof- en vlek vrij.
Toiletpapier automaat*	Stof- en vlek vrij. De automaat is voldoende gevuld.**
Toiletpot	Stof-, vlek- en kalkaanslag vrij.
Toiletrolhouder*	Stof- en vlek vrij. De houder is voldoende gevuld.
Trap	Stof- en vlek vrij en vrij van losliggende vervuiling
Tussenschot	Stof- en vlek vrij.
Uitstortgootsteen/ Stokop	Stof-, vlek- en kalkaanslag vrij.
Urinoir	Stof-, vlek- en kalkaanslag vrij.
Vensterbank mits ontruimd en bereikbaar	Stof- en vlek vrij. Ingedroogde spetters (a.g.v. glasbewassing door derden) worden niet als fout gerekend.
Verbandautomaat	Stof- en vlek vrij.
Vloer (harde vloer)	Enkele vlekken en wat losliggend vuil is toegestaan. De vloer voldoet aan het kwaliteitsniveau A-B van de opleverstaat vloeren.
Vloer (tapijt)	Vloerbedekking van textiel vertoont geen vuilverstoring. De vloer voldoet aan het kwaliteitsniveau A-B van de opleverstaat vloeren.
Wandcontactdoos	Zie Schakelaars en contactdozen.
Wand en scheidingwand afwasbaar (tegels, kunststof, gelakt hout, separatieglass) met een max. hoogte van 2.20 m.	Stof- en vlek vrij.
Wandverlichting buitenzijde tot een maximum hoogte van 2.20 m	Stof- en vlek vrij.
Wastafel incl. kraan	Stof- en vlek vrij. Op het afdekplaatje van de afvoer komt geen haar en dergelijke voor.
Whiteboards, krijtborden en smartboards	Stof- en vlek vrij, mits onbeschreven. Onderranden altijd stof- en vlek vrij.
Zeepdispenser*	Stof- en vlek vrij. De automaat is voldoende gevuld.**

* RVS elementen dienen behandeld te worden met daarvoor gebruikelijke onderhoudsproducten.

** dit geldt in de gevallen dat de schoonmaakleverancier voor het aanvullen zorgt.

Aanbestedingsleidraad Schoonmaakdienstverlening en glasbewassing (2311-301)



Opleverstaat vloer	
Definitie	Uitgangspunt voor een optimale situatie is dat de staat van de vloeren zich bevindt tussen niveau A en B.
Vloer linoleum	
A (+)	De vloer is voorzien van een goede bescherm laag en vertoont een egaal schone (matte) glansuitstraling. Het verblijfcomfort is goed. Ruimtegebruikers zullen tevreden zijn met de staat van de vloer.
B (0)	De vloer is voorzien van een redelijke bescherm laag en vertoont een overwegend egaal schone (matte) glansuitstraling. Het verblijfcomfort is voldoende. Ruimtegebruikers zullen zich in de regel niet storen aan de staat van de vloer.
C (-)	De vloer is kaal en heeft geen egaal schone (matte) glansuitstraling. Het verblijfcomfort is minimaal. Ruimtegebruikers zullen zich storen aan de staat van de vloer.
Vloer hard glad	
A (+)	De vloer vertoont een egaal schone (matte glans) uitstraling. Het verblijfcomfort is goed. Ruimtegebruikers zullen tevreden zijn met de staat van de vloer.
B (0)	De vloer vertoont een overwegend egaal schone (matte glans) uitstraling. Het verblijfcomfort is voldoende. Ruimtegebruikers zullen zich in de regel niet storen aan de staat van de vloer.
C (-)	De vloer vertoont geen egaal schone (matte glans) uitstraling. Het verblijfcomfort is minimaal. Ruimtegebruikers zullen zich storen aan de staat van de vloer.
Vloer rubber	
A (+)	De vloer vertoont een egaal schone (matte) uitstraling. Het verblijfcomfort is goed. Ruimtegebruikers zullen tevreden zijn met de staat van de vloer.
B (0)	De vloer vertoont een overwegend egaal schone (matte) uitstraling. Het verblijfcomfort is voldoende. Ruimtegebruikers zullen zich in de regel niet storen aan de staat van de vloer.
C (-)	De vloer vertoont geen egaal schone (matte) uitstraling. Het verblijfcomfort is minimaal. Ruimtegebruikers zullen zich storen aan de staat van de vloer.
Vloer hard ruw	
A (+)	De vloer vertoont een egaal schone uitstraling, er is geen cumulatieve vervuiling aanwezig. Het verblijfcomfort is goed. Ruimtegebruikers zullen tevreden zijn met de staat van de vloer.
B (0)	De vloer vertoont een overwegend egaal schone uitstraling, er is beperkt cumulatieve vervuiling aanwezig. Het verblijfcomfort is voldoende. Ruimtegebruikers zullen zich in de regel niet storen aan de staat van de vloer.
C (-)	De vloer vertoont geen egaal schone uitstraling, er is veel cumulatieve vervuiling aanwezig. Het verblijfcomfort is minimaal. Ruimtegebruikers zullen zich storen aan de staat van de vloer.
Vloer tapijt	
A (+)	De vloer vertoont een egaal schone uitstraling en vertoont geen vuilverstoringen (los- en gehecht* vuil). Het verblijfcomfort is goed. Ruimtegebruikers zullen tevreden zijn met de staat van de vloer.
B (0)	De vloer vertoont een overwegend egaal schone uitstraling, er is beperkte vuilverstoring aanwezig (los- en gehecht* vuil). Het verblijfcomfort is voldoende. Ruimtegebruikers zullen zich in de regel niet storen aan de staat van de vloer.
C (-)	De vloer vertoont geen egaal schone uitstraling, er is veel vuilverstoringen aanwezig. Het verblijfcomfort is minimaal. Ruimtegebruikers zullen zich storen aan de staat van de vloer.
Vloer sportzaal/hal	
A (+)	De vloer is zeer schoon en de glansgraad van de vloer (gemeten volgens norm: NEN-EN 14904:2006 / NOCNSF-US1-15, testmethode: ISO 2813) $\leq 6\%$. De stroefheid van de vloer is goed (wrijvingscoëfficiënt volgens NEN 7909:2015 $\geq 0,45$)
B (0)	De vloer is redelijk tot goed schoon en de glansgraad van de vloer (gemeten volgens norm: NEN-EN 14904:2006 / NOCNSF-US1-15, testmethode: ISO 2813) ligt tussen 6 en 12%. De stroefheid van de vloer heeft aandacht nodig (wrijvingscoëfficiënt volgens NEN 7909:2015 tussen 0,35 en 0,45).
C (-)	De vloer is onvoldoende schoon en de glansgraad van de vloer (gemeten volgens norm: NEN-EN 14904:2006 / NOCNSF-US1-15, testmethode: ISO 2813) $\geq 12\%$. De stroefheid van de vloer is onvoldoende (wrijvingscoëfficiënt volgens NEN 7909:2015 $\leq 0,35$)

*gehecht vuil (vlekken) met een oppervlakte van maximaal circa 10 cm² worden verwijderd. Grotere vlekken of vervuiling (b.v. ingedroogde koffie en thee vlekken) worden gerapporteerd aan de voor het schoonmaakonderhoud verantwoordelijke functionaris van de opdrachtgever.



Opleverstaat glasbewassing

*

Gevelglas buitenzijde*	Vrij van alle soorten vervuiling. Directe omlijsting en onderliggende delen, vrij van lekstrepen en/of morswater
Gevelglas binnenzijde*	Vrij van alle soorten vervuiling. Directe omlijsting en onderliggende delen, vrij van lekstrepen en/of morswater
Separatieglas*	Vrij van alle soorten vervuiling. Directe omlijsting en onderliggende delen, vrij van lekstrepen en/of morswater
Dakglas binnen/buitenzijde*	Vrij van alle soorten vervuiling. Directe omlijsting en onderliggende delen, vrij van lekstrepen en/of morswater
Kozijnen	Vrij van alle soorten vervuiling.
Beplating	Vrij van alle soorten vervuiling.

elementen dienen egaal schoon te zijn zonder streep- of vlekvorming

Als fouten worden aangemerkt:

niet of onvoldoende verwijderd vuil, zoals uitwerpselen van insecten, plakband resten, methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag met uitzondering van verfspatten. Lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, etc. wordt door de dienstverlener verwijderd.



Rijksoverheid

**ALGEMENE RIJKSVOORWAARDEN
VOOR HET VERSTREKKEN VAN OPDRACHTEN
TOT HET VERRICHTEN VAN DIENSTEN 2018
(ARVODI-2018)**

**Vastgesteld bij besluit van
de Minister-president,
Minister van Algemene Zaken,
van 3 mei 2018, nr. 3219106**

I ALGEMEEN

Artikel 1 Begrippen

In deze algemene voorwaarden worden de navolgende begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Onder deze begrippen wordt verstaan:

- 1.1 Beroepsfouten: tekortkomingen, zoals vergissingen, onachtzaamheden, nalatigheden, verzuimen, onjuiste adviezen, die een vakbekwame en zorgvuldige opdrachtnemer onder de gegeven omstandigheden met inachtneming van normale oplettendheid en bij een normale vakkennis en normale wijze van vakuitoefening behoort te vermijden;
- 1.2 Bijlage: een aanhangsel bij de Overeenkomst dat na parafering door beide Partijen deel uitmaakt van de Overeenkomst;
- 1.3 Diensten: de door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden;
- 1.4 Opdrachtgever: de Staat der Nederlanden of elke andere opdrachtgever die van deze algemene voorwaarden gebruik maakt;
- 1.5 Opdrachtnemer: de wederpartij van Opdrachtgever;
- 1.6 Overeenkomst: de schriftelijke overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarop de Voorwaarden van toepassing zijn verklaard;
- 1.7 Partij: Opdrachtgever of Opdrachtnemer, afhankelijk van de context;
- 1.8 Personeel van Opdrachtgever: de door Opdrachtgever bij de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen personeelsleden en/of hulppersonen;
- 1.9 Personeel van Opdrachtnemer: de door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen personeelsleden en/of hulppersonen die krachtens de Overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid zullen werken;
- 1.10 Voorwaarden: deze algemene voorwaarden die van toepassing zijn op en deel uitmaken van de Overeenkomst;
- 1.11 Werkdag: kalenderdag, behoudens weekenden en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3, eerste lid, van de Algemene Termijnenwet.

Artikel 2 Toepassing

- 2.1 Wijzigingen van of aanvulling op de Overeenkomst of afwijkingen van (onderdelen van) de Voorwaarden zijn slechts bindend, voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.2 In geval van strijdigheid tussen de Nederlandse tekst van deze Voorwaarden en vertalingen daarvan, prevaleert steeds de Nederlandse tekst.

II UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

Artikel 3 Garanties van de Opdrachtnemer

- 3.1 Opdrachtnemer garandeert dat de door of namens hem te verrichten Diensten voldoen aan de in de Overeenkomst vastgelegde eisen.
- 3.2 Opdrachtnemer garandeert dat de door of namens hem te verrichten Diensten op vakbekwame wijze worden uitgevoerd.

Artikel 4 Beoordeling en acceptatie

- 4.1 Opdrachtgever beoordeelt de resultaten van de Diensten binnen een termijn van 30

dagen na de dag van levering. Indien Opdrachtgever de resultaten als voldoende beoordeelt, accepteert hij deze door middel van een kennisgeving aan Opdrachtnemer.

- 4.2 Indien Opdrachtgever de resultaten van de Diensten als onvoldoende beoordeelt, stuurt hij Opdrachtnemer een kennisgeving van niet-acceptatie.
- 4.3 Opdrachtgever kan de resultaten van de Diensten door derden laten beoordelen.
- 4.4 Indien Opdrachtgever zich niet binnen een termijn van 30 dagen na de dag van levering over de beoordeling heeft uitgelaten, worden de resultaten van de Diensten geacht te zijn geaccepteerd.
- 4.5 Opdrachtgever is niet gehouden tot enige betaling aan Opdrachtnemer voordat acceptatie heeft plaatsgevonden.

Artikel 5 Plaats en tijden werkzaamheden

De werkzaamheden worden verricht op de in de Overeenkomst bepaalde tijd en plaats.

Artikel 6 Vervanging personen die belast zijn met de uitvoering van de Diensten

- 6.1 Opdrachtnemer kan personen die zijn belast met de uitvoering van de Diensten slechts bij uitzondering en niet zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever tijdelijk of definitief vervangen. Opdrachtgever weigert zijn toestemming niet op onredelijke gronden en kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden. De voor de oorspronkelijke personen geldende tarieven kunnen bij vervanging niet worden verhoogd.
- 6.2 Indien Opdrachtgever vervanging verlangt van personen die zijn belast met de uitvoering van de Diensten, omdat hij meent dat dit in het belang van een goede uitvoering van de Overeenkomst nodig of wenselijk is, geeft Opdrachtnemer hieraan gevolg. Voor de vervanger wordt een tarief in rekening gebracht dat niet hoger is dan het tarief dat voor de persoon die wordt vervangen in de Overeenkomst is vastgelegd.
- 6.3 Bij een vervanging van personen die belast zijn met de uitvoering van de Overeenkomst, stelt Opdrachtnemer personen beschikbaar die qua deskundigheid, opleiding en ervaring ten minste gelijkwaardig zijn aan de te vervangen personen, dan wel voldoen aan hetgeen Partijen ten aanzien van deze personen zijn overeengekomen.

Artikel 7 Gebruik van zaken van Opdrachtgever

Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtnemer bij het verrichten van de Diensten gebruik kan maken van zaken die eigendom zijn van Opdrachtgever, en die zaken voor dat doel aan Opdrachtnemer in bruikleen geven. Aan deze bruikleen kan Opdrachtgever voorwaarden verbinden.

Artikel 8 Onderaanneming

- 8.1 Bij het uitvoeren van de Overeenkomst maakt Opdrachtnemer slechts na toestemming van Opdrachtgever gebruik van de diensten van derden. Opdrachtgever onthoudt deze toestemming niet op onredelijke gronden. Aan de toestemming kan Opdrachtgever voorwaarden verbinden.
- 8.2 De door Opdrachtgever verleende toestemming laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor de nakoming van

de krachtens de Overeenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens de belasting- en socialeverzekeringswetgeving op hem als werkgever rustende verplichtingen.

III VERHOUDING TUSSEN PARTIJEN EN BEGELEIDING

Artikel 9 Voortgangsrapportage

Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van de werkzaamheden aan Opdrachtgever zo vaak en op de wijze als in de Overeenkomst is bepaald, dan wel Opdrachtgever nodig acht.

Artikel 10 Contactpersonen

- 10.1 Beide Partijen wijzen een contactpersoon aan, die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhoudt. Partijen informeren elkaar over degene die zij als contactpersoon hebben aangewezen.
- 10.2 Contactpersonen kunnen Partijen alleen vertegenwoordigen en binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst. Tot wijziging van de Overeenkomst zijn zij niet bevoegd.

Artikel 11 Begeleidingscommissie/stuurgroep

De Overeenkomst kan voorzien in de instelling van een begeleidingscommissie of stuurgroep. De taken en bevoegdheden, alsmede de samenstelling van de begeleidingscommissie of stuurgroep, kunnen in de Overeenkomst nader worden bepaald.

Artikel 12 Wijze van kennis geven

- 12.1 Mededelingen, waaronder begrepen toezeggingen of (nadere) afspraken, van de ene aan de andere Partij die van belang zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, binden Partijen alleen indien deze schriftelijk door een daartoe bevoegde persoon zijn gedaan of bevestigd.
- 12.2 Onder "schriftelijk" wordt tevens "langs elektronische weg" verstaan, waarbij:
 - a. de kennisgeving raadpleegbaar is door de geadresseerde,
 - b. de authenticiteit van de kennisgeving in voldoende mate is gewaarborgd, en
 - c. de identiteit van de kennisgever met voldoende zekerheid kan worden vastgesteld.

Artikel 13 Geheimhouding

- 13.1 Opdrachtnemer maakt hetgeen hem bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt en waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden op geen enkele wijze verder bekend, behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of een rechterlijke uitspraak hem tot bekendmaking daarvan verplicht.
- 13.2 Opdrachtnemer verplicht het Personeel van Opdrachtnemer deze geheimhoudingsverplichting na te leven en staat ervoor in dat deze personen die verplichting nakomen
- 13.3 Opdrachtnemer mag de resultaten van de verrichte Diensten in generlei vorm aan derden beschikbaar stellen, noch hierover aan derden enige inlichting verschaffen, tenzij Opdrachtgever hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft verleend.

- Opdrachtgever kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden.
- 13.4 Na beëindiging van de Overeenkomst stelt Opdrachtnemer gegevens die hij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich heeft op eerste verzoek van Opdrachtgever onverwijld aan Opdrachtgever ter beschikking, met uitzondering van die gegevens die Opdrachtnemer op grond van wet- en/of regelgeving en/of de op Opdrachtnemer toepasselijke en algemeen aanvaarde beroepsregels onder zich dient te houden.
- 13.5 Opdrachtgever kan bij de Overeenkomst een boete stellen op het schenden van de geheimhoudingsverplichting. Betaling van die onmiddellijk opeisbare boete laat de gehoudenheid van Opdrachtnemer om de schade die het gevolg is van de schending te vergoeden onverlet.

Artikel 14 Verwerking persoonsgegevens

- 14.1. Voor zover Opdrachtnemer als verwerker bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, garandeert Opdrachtnemer de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming voldoet en de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever behoudens afwijkende wettelijke voorschriften.
- 14.2. Partijen regelen de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever bij overeenkomst.

Artikel 15 Beveiliging

- 15.1 Opdrachtnemer draagt het Personeel van Opdrachtnemer dat betrokken is bij de uitvoering van de werkzaamheden, voor zover die werkzaamheden bij Opdrachtgever worden verricht, op de door Opdrachtgever aangegeven beveiligingsprocedures en huisregels in acht te nemen. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer tijdig over deze procedures en regels.
- 15.2 Opdrachtgever kan van Opdrachtnemer vorderen dat van Personeel van Opdrachtnemer uiterlijk drie Werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd.
- 15.3 Opdrachtgever kan Personeel van Opdrachtnemer onderwerpen aan een veiligheidsonderzoek, overeenkomstig de bij Opdrachtgever gebruikelijke regels. Opdrachtnemer verleent aan dit onderzoek zijn volledige medewerking. Opdrachtgever kan op grond van de uitkomsten van een dergelijk veiligheidsonderzoek de inzet van de betrokken persoon bij de uitvoering van de Overeenkomst zonder opgave van redenen weigeren.

IV FINANCIËLE BEPALINGEN

Artikel 16 Vergoeding, Meerwerk en Minderwerk

- 16.1 Opdrachtgever vergoedt aan Opdrachtnemer de werkelijk door hem gemaakte kosten en uren, tenzij in de Overeenkomst een vaste prijs is overeengekomen.
- 16.2 Indien door aanvullende wensen of gewijzigde inzichten van Opdrachtgever of door wijziging van de voor de te verrichten prestaties van belang zijnde wettelijke

voorschriften, de prestaties die Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst moet verrichten, aantoonbaar worden verzwaard dan wel uitgebreid, is sprake van meerwerk, dat voor vergoeding in aanmerking komt. Tot meerwerk worden niet gerekend aanvullende werkzaamheden of gewijzigde inzichten die Opdrachtnemer bij het sluiten van de Overeenkomst had behoren te voorzien. Indien een Partij meent dat van meerwerk sprake is, doet zij daarvan zo spoedig mogelijk mededeling aan de andere Partij.

- 16.3 Opdrachtnemer vangt niet aan met meerwerk alvorens hij daartoe schriftelijke opdracht van Opdrachtgever heeft gekregen. Opdrachtnemer brengt ter verkrijging van een dergelijke opdracht een schriftelijke offerte uit met betrekking tot de omvang van het verwachte meerwerk en de daaraan verbonden tijdsduur en kosten. Ter zake van het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de Overeenkomst, waaronder de tarieven en eventuele kortingen, voor zover deze door de nadere schriftelijke opdracht niet worden gewijzigd. Opdrachtnemer kan bij het uitbrengen van een offerte geen nadere dan wel zwaardere voorwaarden stellen dan die waarmee Opdrachtgever instemt.
- 16.4 Opdrachtnemer aanvaardt en voert een opdracht tot meerwerk te allen tijde uit, tot een maximum van 10% van de oorspronkelijke opdracht. Een dergelijke opdracht tot meerwerk wordt uitgevoerd onder de bepalingen van de Overeenkomst.
- 16.5 Indien door gewijzigde inzichten van Opdrachtgever of door wijziging van de voor de te verrichten prestaties van belang zijnde wettelijke voorschriften de prestaties die Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst moet verrichten, aantoonbaar worden verlicht dan wel verminderd, is sprake van minderwerk, dat voor verrekening in aanmerking komt. Indien een Partij meent dat van minderwerk sprake is, doet zij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling aan de andere Partij. Indien een vaste prijs is overeengekomen, bepalen Partijen in onderling overleg het bedrag van het minderwerk, dat met de te betalen prijs wordt verrekend.

Artikel 17 Facturering

- 17.1 Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch, zodat deze met inachtneming van de door Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
- 17.2 Opdrachtnemer zendt de factuur toe aan Opdrachtgever onder vermelding van datum en nummer van de Overeenkomst, van het BTW-bedrag en, indien van toepassing op grond van artikel 4, onder overlegging van een afschrift van de kennisgeving van acceptatie, alsmede andere door Opdrachtgever verlangde gegevens.
- 17.3 Indien is overeengekomen dat betaling volgens nacalculatie plaatsvindt, specificeert en factureert Opdrachtnemer de factuur in door Opdrachtgever eventueel nader aangegeven vorm. In de factuur doet Opdrachtnemer opgave van het aantal en de data van de werkelijk en noodzakelijk bestede dagen of uren, waarbij Opdrachtnemer een korte omschrijving van de verrichte werkzaamheden geeft, alsmede een omschrijving van de eventuele reis- en verblijfkosten, indien deze op grond van de Overeenkomst niet zijn inbegrepen in de dag- of uurtarieven.
- 17.4 Meerwerk wordt door Opdrachtnemer na voltooiing van de meerwerkzaamheden, en acceptatie daarvan door Opdrachtgever, apart gefactureerd. De aard en de omvang van de verrichte meerwerkzaamheden worden in de facturen uitdrukkelijk vermeld en, aan de hand van authentieke documenten, gespecificeerd.

Artikel 18 Betaling en controle

- 18.1 Opdrachtgever betaalt het door hem op basis van de Overeenkomst aan Opdrachtnemer verschuldigde bedrag uiterlijk binnen 30 dagen na de dag van ontvangst van de desbetreffende factuur, mits deze voldoet aan het bepaalde in de Overeenkomst.
- 18.2 Indien Opdrachtgever een factuur zonder geldige reden niet binnen het verstrijken van de in het vorige lid genoemde termijn heeft voldaan, is hij van rechtswege verschuldigd:
- a. een kostenvergoeding als bedoeld in art. 6:96 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek en
 - b. de wettelijke rente als bedoeld in art. 6:119b lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De kosten- en rentevergoeding wordt voldaan op vordering van Opdrachtnemer.
- 18.3 Opdrachtgever kan de door Opdrachtnemer verzonden factuur door een door Opdrachtgever aan te wijzen accountant als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek op inhoudelijke juistheid laten controleren. Opdrachtnemer verleent de betrokken accountant inzage in boeken en bescheiden en verstrekt hem alle gegevens en informatie die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan Partijen uit. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factuur niet juist dan wel onvolledig is, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen.
- 18.4 Opdrachtgever kan de betaling van een factuur of een deel daarvan, waarover tussen Partijen geen overeenstemming bestaat, opschorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid maakt Opdrachtgever uitsluitend gebruik, indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de desbetreffende factuur.
- 18.5 Overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid daarvan of ingeval van ondeugdelijkheid van de gefactureerde Diensten geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn werkzaamheden op te schorten dan wel te beëindigen.

Artikel 19 Voorschot

- 19.1 Indien Opdrachtgever ter uitvoering van de Overeenkomst (een) betaling(en) verricht voor Diensten die nog niet zijn geleverd, kan hij verlangen dat door Opdrachtnemer voorafgaande aan die betaling(en) een kredietinstellingsgarantie "op afroep" aan Opdrachtgever wordt afgegeven ter waarde van het (de) betaalde bedrag(en). Aan de garantie zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
- 19.2 Worden vanwege enige tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer Diensten niet binnen de overeengekomen termijn geaccepteerd, dan is Opdrachtnemer de wettelijke rente over het voorschot verschuldigd voor de tijd dat de tekortkoming voortduurt.
- 19.3 De kredietinstellingsgarantie "op afroep" wordt afgegeven door een door Opdrachtgever aanvaarde kredietinstelling, overeenkomstig het bij deze Voorwaarden gevoegde model (bijlage 1).

V TEKORTSCHIETEN

Artikel 20 Dreigende vertraging

- 20.1 Indien de uitvoering van de Diensten vertraging dreigt te ondervinden, bericht Opdrachtnemer dat onmiddellijk aan Opdrachtgever met vermelding van oorzaak en consequenties daarvan. Tevens stelt Opdrachtnemer maatregelen voor om verdere vertraging te voorkomen.
- 20.2 Binnen 14 dagen na ontvangst van de in het vorige lid bedoelde melding, bericht Opdrachtgever of hij al dan niet instemt met de voorgestelde maatregelen en de genoemde consequenties. Instemming houdt niet in dat Opdrachtgever de oorzaak van de dreigende vertraging erkent en laat alle andere rechten of vorderingen die Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst en wet- en regelgeving toekomen onverlet.

Artikel 21 Aansprakelijkheid

- 21.1 Indien één der Partijen tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst, kan de andere Partij haar in gebreke stellen. De nalatige Partij is echter onmiddellijk in verzuim als nakoming van de desbetreffende verplichtingen anders dan door overmacht binnen de overeengekomen termijn reeds blijvend onmogelijk is. De ingebrekestelling geschiedt schriftelijk, waarbij aan de nalatige Partij een redelijke termijn wordt gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn is een fatale termijn. Indien nakoming binnen deze termijn uitblijft, is de nalatige Partij in verzuim.
- 21.2 De ingebrekestelling, bedoeld in het vorige lid, is niet vereist indien de termijn waarbinnen de overeengekomen Diensten verricht hadden moeten zijn, voor de afloop daarvan is verlengd. Indien de in het vorige lid bedoelde nakoming ook niet heeft plaatsgevonden voor het eind van de verlengde termijn, is de nalatige Partij vanaf dat moment direct in verzuim.
- 21.3 Tenzij anders overeengekomen, is de Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden dan wel te lijden schade, met dien verstande dat de aansprakelijkheid als volgt beperkt is:
- voor opdrachten waarvan de totale waarde kleiner is dan of gelijk aan € 50.000,-: € 150.000,- per gebeurtenis en € 300.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is;
 - voor opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 50.000,- maar kleiner dan of gelijk aan € 100.000,-: € 300.000,- per gebeurtenis en € 500.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is;
 - voor opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 100.000,- maar kleiner dan of gelijk aan € 150.000,-: € 500.000,- per gebeurtenis en € 1.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is;
 - voor opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 150.000,- maar kleiner dan of gelijk aan € 500.000,-: € 1.500.000,- per gebeurtenis en € 3.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is;
 - voor opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 500.000,-: € 3.000.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is.
- Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

De beperking van de aansprakelijkheid als hiervoor bedoeld komt te vervallen:

- a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel;
 - b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere Partij of het Personeel van Opdrachtnemer of het Personeel van Opdrachtgever;
 - c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 24;
 - d. in geval van een tussen Partijen op grond van artikel 14 lid 2 gesloten overeenkomst: ten aanzien van aanspraken op schadevergoeding, waaronder mede begrepen de door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes, in verband met tekortschieten in de nakoming van die overeenkomst.
- 21.4 Indien Opdrachtnemer voor het verrichten van de Diensten gebruik maakt van zaken als bedoeld in artikel 7 die eigendom zijn van Opdrachtgever, is Opdrachtnemer aansprakelijk voor de schade die aan deze zaken wordt toegebracht. De aansprakelijkheidsbeperking genoemd in het derde lid is dan van overeenkomstige toepassing.
- 21.5 Indien Opdrachtnemer of derden als gevolg van het gebruik van zaken van Opdrachtgever als bedoeld in artikel 7 schade lijden, op welke wijze dan ook, is deze schade geheel voor rekening en risico van Opdrachtnemer. De aansprakelijkheidsbeperking genoemd in het derde lid is dan van overeenkomstige toepassing.
- 21.6 Alle verplichtingen met betrekking tot het Personeel van Opdrachtnemer, ook die krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving, komen ten laste van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid in dit verband. De aansprakelijkheidsbeperking zoals genoemd in het derde lid is niet van toepassing.

Artikel 22 Ontbinding en opzegging

- 22.1 Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is vastgelegd, kan elk van de Partijen de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden, indien de andere Partij in verzuim is dan wel nakoming blijvend of tijdelijk onmogelijk is, tenzij het een tekortkoming betreft die gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.
- 22.2 Indien één van de Partijen ten gevolge van overmacht haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen, heeft de andere Partij het recht de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met inachtneming van een redelijke termijn buiten rechte geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat, maar niet eerder dan na het verstrijken van een termijn van 15 Werkdagen gerekend vanaf de datum waarop de omstandigheid die de overmacht oplevert ontstond.
- 22.3 Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van personeel, grondstoffentekort, transportproblemen, verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor de uitvoering van de werkzaamheden benodigde goederen, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Opdrachtnemer of tekortschieten van door hem ingeschakelde derden.
- 22.4 Opdrachtgever kan, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, met onmiddellijke ingang buiten rechte de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven ontbinden, indien Opdrachtnemer (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of hem (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend, Opdrachtnemer zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van

Opdrachtnemer wordt geliquideerd, Opdrachtnemer zijn onderneming staakt, op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer beslag wordt gelegd, Opdrachtnemer een fusie of splitsing aangaat of wordt ontbonden, dan wel Opdrachtnemer anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen.

- 22.5 Indien de Overeenkomst is ontbonden, betaalt Opdrachtnemer de reeds door Opdrachtgever aan hem verrichte onverschuldigde betalingen aan Opdrachtgever terug, vermeerderd met de wettelijke rente over het betaalde bedrag vanaf de dag waarop dit is betaald. Indien de Overeenkomst gedeeltelijk is ontbonden, bestaat de terugbetalingsverplichting alleen voor zover de betalingen op het ontbonden gedeelte betrekking hebben.
- 22.6 Opdrachtgever kan voorts de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven te allen tijde opzeggen. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt alsdan afrekening plaats op basis van de door de Opdrachtnemer ter zake van de uitvoering van de onderhavige opdracht verrichte Diensten en in redelijkheid gemaakte kosten en van de voor de uitvoering van de opdracht in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen. Opdrachtgever hoeft Opdrachtnemer op generlei wijze anderszins schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Overeenkomst.

Artikel 23 Behoud recht nakoming te vorderen

Het nalaten door één van de Partijen om binnen een in de Overeenkomst genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te verlangen niet aan, tenzij de desbetreffende Partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet-nakoming heeft ingestemd.

VI DIVERSEN

Artikel 24 Intellectuele eigendomsrechten

- 24.1 Tenzij anders overeengekomen komen alle auteursrechten die kunnen worden uitgeoefend – waar en wanneer dan ook – ten aanzien van de resultaten van de verrichte Diensten toe aan Opdrachtgever. Deze intellectuele eigendomsrechten worden op grond van de Overeenkomst door Opdrachtnemer op het moment van het ontstaan daarvan aan Opdrachtgever overgedragen, welke overdracht door Opdrachtgever reeds nu voor alsdan wordt aanvaard.
- 24.2 Alle databankenrechten die kunnen worden uitgeoefend – waar en wanneer dan ook – ten aanzien van de resultaten van de verrichte Diensten komen toe aan Opdrachtgever. Deze intellectuele eigendomsrechten worden op grond van de Overeenkomst door Opdrachtnemer op het moment van het ontstaan daarvan aan Opdrachtgever overgedragen, welke overdracht door Opdrachtgever reeds nu voor alsdan wordt aanvaard.
- 24.3 Voor zover de resultaten van de verrichte Diensten (mede) tot stand komen met gebruikmaking van reeds bestaande, niet aan Opdrachtgever toekomende intellectuele eigendomsrechten, verleent Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een niet-exclusief en niet opzegbaar gebruiksrecht van onbepaalde duur. Opdrachtnemer garandeert in dat geval gerechtigd te zijn tot het verlenen van vorenbedoeld gebruiksrecht.
- 24.4 Voor zover voor de overdracht van de rechten, bedoeld in artikel 24.1 en 24.2, op enig moment een nadere akte zou zijn vereist, machtigt Opdrachtnemer

- Opdrachtgever reeds nu voor alsdan onherroepelijk om zodanige akte op te maken en mede namens Opdrachtnemer te ondertekenen, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer om op eerste verzoek van Opdrachtgever aan de overdracht van deze rechten medewerking te verlenen, zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen.
- 24.5 Indien tussen Partijen verschil van mening bestaat over de in artikel 24.1 en 24.2 bedoelde intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de resultaten van de verrichte Diensten wordt, behoudens tegenbewijs, ervan uitgegaan dat die rechten aan Opdrachtgever toekomen. In alle gevallen mag Opdrachtgever het bij de Overeenkomst beoogde gebruik van de uitkomst van de resultaten blijven maken.
- 24.6 Opdrachtnemer doet hierbij afstand jegens Opdrachtgever van alle eventueel aan hem, Opdrachtnemer, toekomende zogenoemde persoonlijkheidsrechten als bedoeld in de Auteurswet, in de mate als de toepasselijke regelgeving zodanige afstand toelaat. Opdrachtnemer doet, hiertoe gevolmachtigd, ook namens het Personeel van Opdrachtnemer, afstand jegens Opdrachtgever van alle eventueel aan deze personen toekomende persoonlijkheidsrechten, in de mate waarin de toepasselijke regelgeving zodanige afstand toelaat.
- 24.7 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden ter zake van (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen. Opdrachtnemer verplicht zich tot het op zijn kosten treffen van alle maatregelen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie en tot beperking van de te maken extra kosten en/of te lijden schade als gevolg van bedoelde inbreuken.
- 24.8 Onverminderd het hiervoor bepaalde kan Opdrachtgever, indien derden Opdrachtgever ter zake van schending van intellectuele eigendomsrechten aansprakelijk stellen, de Overeenkomst schriftelijk, buiten rechte, geheel of gedeeltelijk ontbinden onverminderd zijn verdere rechten jegens Opdrachtnemer, waaronder maar niet beperkt, tot enig recht op schadevergoeding. Van zijn recht tot ontbinding van de Overeenkomst maakt Opdrachtgever geen gebruik dan na voorafgaand overleg met Opdrachtnemer.
- 24.9 Mochten er ten aanzien van de resultaten van de verrichte Diensten andere intellectuele eigendomsrechten dan die genoemd in artikel 24.1 en 24.2 ontstaan, dan kunnen deze nimmer aan Opdrachtgever worden tegengeworpen en verstrekt Opdrachtnemer ter zake aan Opdrachtgever, om niet, een niet-exclusief en niet opzegbaar gebruiksrecht voor onbepaalde tijd ten behoeve van de met de Overeenkomst beoogde doelstellingen.

Artikel 25 Overdracht rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst

- 25.1 Partijen mogen de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen niet zonder toestemming van de andere Partij aan een derde overdragen. Toestemming wordt niet zonder redelijke grond geweigerd. Partijen kunnen daaraan voorwaarden verbinden.
- 25.2 Het eerste lid geldt niet ten aanzien van het vestigen van beperkte rechten, zoals een pandrecht.

Artikel 26 Verzekering

- 26.1 Opdrachtnemer heeft zich op een naar verkeersnormen passende en gebruikelijke wijze verzekerd en houdt zich zodanig verzekerd voor de navolgende risico's:

- a. beroepsaansprakelijkheid (risico's die voortvloeien uit Beroepsfouten);
 - b. bedrijfsaansprakelijkheid (waaronder aansprakelijkheid voor schade toegebracht aan personen of zaken die eigendom zijn van Opdrachtgever);
 - c. verlies van en schade aan bedrijfsinventaris (waaronder door brand en diefstal), inclusief de zaken die eigendom zijn van Opdrachtgever.
- 26.2 Opdrachtnemer legt op verzoek van Opdrachtgever onverwijld (een gewaarmerkt afschrift van) de polissen en de bewijzen van premiebetaling ter zake van de in het eerste lid bedoelde verzekeringen dan wel een verklaring van de verzekeraar betreffende het bestaan van deze verzekeringen en het betaald zijn van de premie over. De door Opdrachtnemer verschuldigde verzekeringspremies worden geacht in de overeengekomen prijzen en tarieven te zijn begrepen.

Artikel 27 Arbeidsvoorwaarden

- 27.1 Opdrachtnemer houdt zich bij het verrichten van de Diensten aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die op hem en zijn werknemers van toepassing is.
- 27.2 Opdrachtnemer legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van het verrichten van de Diensten op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.
- 27.3 Opdrachtnemer verschaft desgevraagd en onverwijld aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt mee aan controles, audits of loonvalidatie.
- 27.4 Opdrachtnemer verschaft desgevraagd en onverwijld aan Opdrachtgever toegang tot de in lid 2 genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen van of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van het verrichten van de Diensten.
- 27.5 Opdrachtnemer legt de verplichtingen voortvloeiend uit de vorige leden onverkort op aan alle partijen waarmee hij contracten aangaat ten behoeve van het verrichten van Diensten en bedingt tevens dat deze partijen vervolgens bedoelde verplichtingen onverkort opleggen aan alle partijen met wie zij op hun beurt contracten aangaan ten behoeve van het verrichten van de Diensten.

Artikel 28 Omkoping en belangenverstrengeling

- 28.1 Partijen zullen aan elkaar noch aan derden aanbieden, noch van elkaar of derden vragen, accepteren of toegezegd krijgen, voor henzelf of enige andere partij, enige schenking, beloning, compensatie of profijt van welke aard dan ook die uitgelegd kan worden als een onwettige praktijk. Een dergelijke praktijk kan reden zijn voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst.
- 28.2 Indien blijkt dat een lid van het Personeel van Opdrachtgever een al dan niet betaalde nevenfunctie vervult bij Opdrachtnemer of ten tijde van de onderhandelingen over de totstandkoming van de Overeenkomst heeft vervuld, zonder dat Opdrachtgever daarover vóór het sluiten van de Overeenkomst is ingelicht, kan Opdrachtgever de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang ontbinden zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden.

Artikel 29 Nietige en vernietigde bepalingen

Indien één of meer bepalingen van de Voorwaarden of de Overeenkomst nietig blijken te zijn

of door de rechter vernietigd worden, behouden de overige bepalingen van de Voorwaarden of de Overeenkomst hun rechtskracht. Partijen zullen over de nietige of vernietigde bepalingen overleg voeren teneinde een vervangende regeling te treffen. De vervangende regeling tast het doel en de strekking van de Voorwaarden of de Overeenkomst niet aan.

Artikel 30 Vervolgopdracht

Opdrachtnemer kan aan de Overeenkomst geen enkel recht ontlenen voor de verkrijging van een vervolgopdracht.

Artikel 31 Melding in publicaties of reclame-uitingen

Opdrachtnemer maakt in publicaties (persberichten daaronder begrepen) of reclame-uitingen impliciet noch expliciet melding van de opdracht(verlening) en gebruikt de naam van Opdrachtgever niet als referentie dan na toestemming van Opdrachtgever.

Artikel 32 Voortdurende bepalingen

Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na afloop van de Overeenkomst voort te duren, behouden nadien hun werking. Tot deze bepalingen behoren in ieder geval de bepalingen met betrekking tot garantie (artikel 3), aansprakelijkheid (artikel 21), intellectuele eigendomsrechten (artikel 24), geheimhouding (artikel 13), geschillen en toepasselijk recht (artikel 33).

Artikel 33 Geschillen en toepasselijk recht

- 33.1 Ieder geschil tussen Partijen ter zake van de Overeenkomst wordt bij uitsluiting voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag, tenzij Partijen alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting zullen overeenkomen.
- 33.2 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.