

Aanbesteding: Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Aanbestedende Dienst: Gemeente Lelystad
Referentie: 58864

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage 4 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 15

Vraag:

Artikel 15.3: Inschrijver is verzekerd conform paragraaf 4.2.2.2 Verzekering op pagina 24 van de Leidraad. Echter de dekking van een verzekering en aansprakelijkheid voor schade, zijn twee aparte begrippen. Het is dus niet zo dat deze dekking de aansprakelijkheid van Inschrijvers beperkt. Een aansprakelijkheid die op geen enkele wijze is gelimiteerd, is disproportioneel te noemen: de eisen staan niet in verhouding tot de economische waarde van het contract, zowel vanuit bedrijfseconomisch oogpunt als vanuit verzekeringstechnisch perspectief.

Wij stellen daarom voor om de aansprakelijkheid te limiteren tot een bedrag van 250.000,- per gebeurtenis, met een maximum van 500.000,- per jaar, hierbij rekening houdend met de opdrachtwaarde. Gaat u hiermee akkoord? Indien hier niet mee akkoord gaat, kunt u dit onderbouwd toelichten?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is in algemene zin akkoord met het beperken van de aansprakelijkheid voor Inschrijver. Bij het beperken van de aansprakelijkheid dient Aanbestedende dienst echter ook rekening te houden met de Algemene inkoopvoorwaarden van Aanbestedende dienst alsook wil Aanbestedende dienst niet onvermeld laten dat het Nederlands recht ook van toepassing is op grond van genoemde Algemene inkoopvoorwaarden. Ook zal een Inschrijver slechts aansprakelijk zijn voor zover sprake is van toerekenbare tekortkomingen of een onrechtmatige daad en kan in zoverre nooit ongeclausuleerd aansprakelijk zijn.

Specifiek bepaalt Aanbestedende dienst voor de in paragraaf '4.2.2.2 Verzekering' op pagina 24 van de Leidraad genoemde bedragen dat deze tevens gelden als bedragen tot welke de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt is.

Concreet: De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor Bedrijfsaansprakelijkheid is beperkt tot 2.500.000 per aanspraak/gebeurtenis en 5.000.000 per jaar.
De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor Beroepsaansprakelijkheid is beperkt tot 500.000 per aanspraak/gebeurtenis en 1.000.000 per jaar.

Ter toelichting vermeldt Aanbestedende dienst dat zij deze dekkingen en aansprakelijkheid proportioneel acht aangezien deze per aanspraak overeen komen met ruwweg 3 maal de geraamde opdrachtwaarde respectievelijk ruwweg 0,6 maal de geraamde opdrachtwaarde.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Contract

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Bijlage 4 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 15

Vraag:

Artikel 15.1: Wij verzoeken Opdrachtgever om de vrijwarings-verplichting tegen aanspraken van derden te beperken tot schade toegebracht door werkzaamheden van Inschrijver en te wijten aan schuld van Inschrijver of een oorzaak die op grond van wet voor rekening komt van Inschrijver. Tevens verzoeken wij u om de aansprakelijkheid van inschrijver voortvloeiende uit de vrijwaring tegen aanspraken van derden te beperken tot maximaal 10% van de opdrachtsom of een ander in redelijkheid vast te stellen percentage/bedrag per gebeurtenis en per jaar. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u dan gemotiveerd aangeven waarom niet?

Antwoord:

Nee, Aanbestedende dienst is niet akkoord met het voorstel van vraagsteller.

Aanbestedende dienst is wel akkoord met een beperking van de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens derden. Voor de bedragen verwijst Aanbestedende dienst naar het antwoord op vraag 1.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Contract

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage H Prijzenblad Diensten Facilitaire Service Desk

Vraag:

Wenst u het prijzenblad in PDF of Excel te ontvangen?

Antwoord:

In PDF en Excel zoals ook is aangegeven in Tabel 3
Inschrijvingsdocumenten op pagina 15 van de Leidraad.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024

Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Proces

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage H Prijzenblad Diensten Facilitaire Service Desk

Vraag:

In uw prijzenblad is alleen een invulveld voor de naam van de Inschrijvende partij gegeven. Kunt u bevestigen dat het prijzenblad dus niet ondertekend hoeft te worden?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Proces

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 7 Formulieren

Vraag:

Formulier D3, vraag 3 Subgunningscriterium 3 Optionele Diensten: Hier staat een tabel die Inschrijver moet invullen. Tevens vraagt u om maximaal 1 A4. Het is Inschrijver niet duidelijk of de genoemde 1 A4 volledig uit tekst mag bestaan, of dient de in te vullen tabel gekopieerd te worden naar de volgende pagina ten behoeve van de beantwoording?

Antwoord:

Voor het invullen van de tabel wordt 1 A4 beschikbaar gesteld. Er behoeft op het aangekruiste antwoord geen toelichting te worden gegeven.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Proces

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 7 Formulieren

Vraag:

Mogen voor de beantwoording van de Subgunningscriteria de marges van het document in Bijlage 7 Formulieren aangepast worden?

Antwoord:

Ja, mits het antwoord goed leesbaar blijft zonder inzoomen.

Aanbestedende dienst wijst in dit verband nog op het volgende in de Leidraad in paragraaf '5.2.3 Voorschrift voor beantwoording': 'Het gaat om de inhoud en kwaliteit van het antwoord. Het is dus zeker niet noodzakelijk toe te schrijven naar het maximaal aantal pagina's om een hogere score te behalen.'

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024

Beantwoord op: 2 okt. 2023

Label: Proces

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Leidraad, 5.3.2 (Sub)Gunningscriterium Kwaliteit, pag. 30

Vraag:

De Subgunningscriteria dienen beantwoordt te worden in de Formulieren D1 t/m D4.

- a. Dient Inschrijver de beantwoording van de Subgunningscriteria in het document Bijlage 7 Formulieren te verwerken?
- b. Dienen alle formulieren in het document Bijlage 7 Formulieren als n geheel ingediend te worden?

Antwoord:

- a) Ja, waarbij elk van de Formulieren D1 t/m D4 als voorblad mag worden gebruikt bij de beantwoording, waarbij het voorblad dan niet meetelt bij het maximaal aantal toegestane pagina's.
- b) Ja.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024

Beantwoord op: 2 okt. 2023

Label: Proces

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Leidraad, 5.3.2 (Sub)Gunningscriterium Kwaliteit, pag. 30

Vraag:

U schrijft per Subgunningscriterium een maximum aantal A4 voor. Inschrijver treft geen voorschrift aan m.b.t. lettertype of lettergrootte. Is het correct dat Inschrijver dit zelf mag bepalen?

Antwoord:

Ja, mits het antwoord goed leesbaar blijft zonder inzoomen.

Aanbestedende dienst wijst in dit verband nog op het volgende in de

Leidraad in paragraaf '5.2.3 Voorschrift voor beantwoording': 'Het gaat om de inhoud en kwaliteit van het antwoord. Het is dus zeker niet noodzakelijk toe te schrijven naar het maximaal aantal pagina's om een hogere score te behalen.'

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
9 Leidraad, 4.2.2.2 Verzekering pag. 24

Vraag:

Hier staat dat Inschrijver, Indien deze niet voldoet aan de Eisen, een bereidheidsverklaring bij Inschrijving dient te overleggen (zijnde Formulier F). In de alinea daaronder staat vervolgens het volgende: Het gevraagde bewijsstuk Afschrift verzekeringspolis en Verzekering verklaring (indien van toepassing) hoeven niet voor het uiterste inschrijfmoment al ingeleverd te worden. Dit is in tegenspraak met elkaar. Wat is juist? Dient 'Formulier F Verzekering verklaring' wel of niet bij Inschrijving te worden ingediend?

Antwoord:

Formulier F dient bij Inschrijving te worden ingediend indien Inschrijver op het moment van inschrijven niet voldoet aan de gestelde Geschiktheidseis.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
10 Leidraad, 4.2.2.2 Verzekering pag. 24

Vraag:

U vraagt om zowel een verzekering voor Bedrijfsaansprakelijkheid als voor Beroepsaansprakelijkheid. De eis van Opdrachtgever om tevens een beroepsaansprakelijkheids-verzekering te hebben is volgens ons niet relevant. Beroepsaansprakelijkheid is alleen relevant indien er sprake is van advies of consultancy diensten. Voor deze specifieke uitvraag is van advies en consultancy diensten in onze ogen geen sprake. Indien er door fouten van Inschrijver in de uitvoering van de werkzaamheden schade ontstaat, dan is deze schade gedekt door onze bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Gelieve dit artikel aan te passen en een verzekering voor beroepsaansprakelijkheid niet van toepassing te laten zijn. Gaat u hier mee akkoord? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?

Antwoord:

Aanbestedende dienst handhaaft de Geschiktheidseis inzake de beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De beroepsaansprakelijkheidsverzekering dient ter dekking van risico's die voortvloeien uit beroepsfouten. Onder beroepsfouten verstaat Aanbestedende dienst: 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. Beroepsfouten kunnen derhalve ook aan de orde zijn in de onderhavige Opdracht.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Leidraad, 3.3 Indieningsvoorschriften pagina 15

Vraag:

Hier staat: De Inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend, uitsluitend te worden ingediend via www.TenderNed.nl. Kunt u bevestigen dat dit geen natte handtekening hoeft te zijn?

Antwoord:

Ja, dat wordt bevestigd. Voor diverse documenten, zoals UEA, Formulier E 'Verklaring Derden/Onderaannemer (indien van toepassing) en volmacht (indien van toepassing) geldt dat Inschrijver de keuze heeft tussen een natte handtekening of een digitale ondertekening die voldoet aan minimaal het beveiligingsniveau II.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Bijlage 2 Programma van Eisen, Eis 9

Vraag:

Gelet op de zeer geringe mogelijke inzet van een 2e lijns medewerker heeft het de voorkeur van Inschrijver om hier een vergelijkbaar profiel voor in te zetten, die mogelijk additioneel opgeleid wordt om de functie in te vullen. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst handhaaft Eis 9. In incidentele gevallen dat Inschrijver niet tijdig aan de Aanvullende Diensten kan voldoen, is het toegestaan om een profiel van Eis 8 in te zetten waarbij Inschrijver zorg draagt voor aanvullende opleiding waarbij Aanbestedende dienst eist dat deze medewerker binnen een periode van maximaal drie maanden voldoet aan het profiel van Eis 8.

Ten aanzien van het uurtarief geldt in voornoemde situatie dat het uurtarief voor de 1e lijnsmedewerker gehanteerd dient te worden. Pas na schriftelijk akkoord van Aanbestedende dienst mag het uurtarief voor de 2e lijns in rekening worden gebracht nadat door Aanbestedende dienst is vastgesteld dat aan het profiel is voldaan.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 13
Onderwerp: Bijlage Programma van Eisen Eis 8

Vraag:

Inschrijver is ervaren in de markt en neemt medewerkers aan op basis van competenties. Een afgeronde opleiding hoeft daar niet leidend in te zijn, we werven medewerkers op basis van een competentieprofiel. Gaat Opdrachtgever akkoord met het loslaten van de opleidingseis zolang medewerkers maar relevante ervaring en een geschikt profiel hebben?

Antwoord:

Aanbestedende dienst pas de opleidingseis aan en verwijst voor de aanpassing naar het aangepaste Programma van Eisen v1.1 die als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen 1 is gevoegd.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 14
Onderwerp: Leidraad, 1.5 pagina 6

Vraag:

Indien er sprake is van verloop bij de 2e lijns medewerkers, is dan de wens om deze intern weer aan te nemen of deze uren bij Opdrachtnemer af te nemen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst zal in dat geval de 2e lijns medewerker weer in dienst

nemen.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Uitvoering

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Leidraad, 1.5 pagina 6

Vraag:

Gangbaar is om de coördinatie/aansturing daar plaats te laten vinden bij de partij die de meeste volume dienstverlening invult. Verwacht u tijdens de looptijd van het contract een verloop in arbeidskrachten van de 2e lijns medewerkers en daarmee wellicht een verschuiving van coördinatie?

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Uitvoering

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Leidraad Diensten facilitaire service desk, 1.3 pagina 5

Vraag:

uw wens is dat de uitzendkracht wordt overgenomen. Hoeveel uur is deze persoon momenteel werkzaam?

Antwoord:

24 uur per week.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Leidraad Diensten facilitaire service desk, 1.3 pagina 4

Vraag:

Is de huidige situatie dat de 1e lijns desk uitsluitend door de uitzendkracht bezet wordt?

Antwoord:

Nee. Er is daarnaast nog een medewerker werkzaam bij de 1e lijns facilitaire servicedesk voor 32 uur per week.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Leidraad 1.9, pag. 6

Vraag:

U geeft aan dat de raming van de opdracht 800.000 bedraagt. Echter wanneer het prijzenblad met de maximale tarieven wordt ingevuld, scheelt dit bijna 100.000. Verzoek om de maximale uurtarieven aan te passen naar 45 voor de dagdiensten en de overige uitvraag op basis van het toeslag percentage wat nu ook wordt gebruikt. gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, Aanbestedende dienst past tarief niet aan op basis van de raming. Het is logisch dat de raming hoger is, aangezien ook rekening moet worden gehouden met bijvoorbeeld onvoorziene omstandigheden en indexeringen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Aanbestedende dienst verwijst volledigheidshalve ook naar het antwoord op vraag 25 en 27.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Bijlage 2 Programma van Eisen

Vraag:

Eis 11: Kunt u aangeven hoelang inwerken gemiddeld duurt?

Antwoord:

De ervaring van Aanbestedende dienst is dat een inwerkperiode gemiddeld: 5 werkdagen duurt voor de 1e lijns medewerker; en 10 werkdagen duurt voor een 2e lijns medewerker, mits deze bij aanvang voldoet aan Eis 9.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Uitvoering

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Leidraad, 5.2.1 pag. 28

Vraag:

U geeft in paragraaf 5.2.1. van de leidraad diensten aan dat in consensus de deelscore wordt bepaald. Kunt u daarmee bevestigen dat enkel de punten 0, 1, 2, 3 of 4 gegeven worden?

Antwoord:

Ja.

Percelen:

P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024

Beantwoord op:

2 okt. 2023

Label:

Proces

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen, Eis 34

Vraag:

In Eis 34 van het programma van eisen geeft u aan dat er gendexeerd mag worden conform het CBS-indexcijfer CAO-lonen, alle economische activiteiten. Op basis van deze eis is het niet mogelijk om de jaarlijkse kostprijsverhoging, die buiten de directe invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt, recht evenredig door te voeren naar de kostprijs. Met het niet (volledig) kunnen doorbelasten van deze kostprijsverhoging kan de budgettering van het contract in het geding komen en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening. Het niet aanpassen van de indexatiemethodiek zorgt er namelijk voor dat Opdrachtnemer een inschatting moet maken van alle kostprijsstijgingen tijdens de contractduur en het verschil t.o.v. de omschreven indexatiemethodiek in het tarief moet verdisconteren. Dit betekent 1) dat u vanaf de start van de overeenkomst meer betaald dan noodzakelijk is en 2) de inschatting van de kostprijsstijging is hoogstwaarschijnlijk fout waardoor er altijd 1 partij ontevreden is. Wij stellen om deze redenen voor om jaarlijks een onderbouwde tariefsaanpassing, gebaseerd op de werkelijke kostprijsverhogende ontwikkelingen in: (i) kostprijsverhogende elementen die voortkomen uit de arbeidsvoorwaarden en (ii) aanpassingen van de - van overheidswege vastgestelde- wettelijke premies, belastingen, lasten en andere heffingen schriftelijk bij Opdrachtgever in te dienen, waarover vervolgens in gezamenlijk overleg een besluit wordt genomen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee.

Percelen:

P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024

Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Contract

Ref.nr. 22
Onderwerp: Leidraad, 5.2.2 pag. 28

Vraag:
Kunt u aangeven hoe u tot de gewogen beoordelingsmethodiek bent gekomen?

Antwoord:
De in paragraaf '5.2.2. Gewogen factor methode' beschreven methode van toekenning van punten zoals 0,1,2,3 of 4 is een standaard methode. Het is een puntensysteem met absolute scores voor de kwalitatieve gunningscriteria. Uit ervaring blijkt dat toepassing van een 5-punten systeem de kwaliteit van het beoordelen verhoogt bijvoorbeeld ten opzichte van een 10 punten systeem.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Proces

Ref.nr. 23
Onderwerp: Bijlage H Prijzenblad

Vraag:
In het prijzenblad wordt geen ruimte geboden om een afroep- en/of annuleringstoeslag aan te bieden. Kunt u de volgende tijdsvakken in het prijzenblad opnemen:
- Afroep: 28 dagen > X > 7 dagen: % over het geldende uurtarief;
- Afroep: 7 dagen > X > 2 dagen: % over het geldende uurtarief;
- Afroep: 2 dagen > X : % over het geldende uurtarief;
- Annulering: 28 dagen > X > 7 dagen: % van het geldende uurtarief;
- Annulering: 7 dagen > X > 2 dagen: % van het geldende uurtarief;
- Annulering: 2 dagen > X : % van het geldende uurtarief;
Gaaf Opdrachtgever akkoord met het bovenstaande voorstel? Zo niet, kunt u aangeven hoe Inschrijver met deze toeslagen om moet gaan?

Antwoord:
Aanbestedende dienst neemt geen afroep- en/of annuleringstoeslagen op in het Prijzenblad.

Ter toelichting voor afroep:
Aanbestedende dienst maakt onderscheid in Basisdiensten en Aanvullende Diensten. De levertijd (afroep) voor Basisdiensten is reeds in de Leidraad

bekend, zijnde de Diensten starten op 1 februari 2024. Voor de Aanvullende Diensten geldt dat Inschrijver in 'Subgunningscriterium 3 Optionele Diensten' de levertijd zelf dient aan te geven. Het is ook aan Inschrijver om eenheidstarieven aan te bieden, binnen de gestelde bandbreedte, die naar het oordeel van Inschrijver passen bij de geoffreerde levertijden'.

Ter toelichting voor annuleren:

Aanbestedende dienst maakt onderscheid in Basisdiensten en Aanvullende Diensten. Voor Basisdiensten is de opzeg (annulering-) termijn geregeld in Eis 4 omdat dit in principe een opdracht is met een onbepaalde looptijd. Daarin staat het volgende: 'In het geval Opdrachtgever de omvang van de gecontracteerde Basis Diensten wil afschalen dient Opdrachtnemer dit binnen een periode van 2 maanden door te voeren na een schriftelijk verzoek daartoe van Opdrachtgever.'

Voor Aanvullende diensten geldt dat deze door Aanbestedende dienst worden ingekocht voor een bepaalde tijd. Voor deze laatste Diensten hanteert Aanbestedende dienst een annuleringstermijn van ≥ 5 werkdagen.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024

Beantwoord op: 2 okt. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Bijlage H Prijzenblad

Vraag:

Kunt u bevestigen dat er geen uitvraag op feestdagen zal zijn? Mocht dit wel het geval zijn, kunt u dan feestdagen doordeweeks en feestdagen weekend toevoegen aan het prijzenblad.

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024

Beantwoord op: 2 okt. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Bijlage H Prijzenblad

Vraag:

In het prijzenblad wordt aangegeven dat de minimum en maximum uurtarieven 30 en 40 zijn. Het maximale tarief is voor prijspeil 2024 aan de lage kant, hiermee werkt u in de hand dat prijsvechters in het voordeel zijn. Dit lijkt inschrijver gezien de uitvraag niet wenselijk. Inschrijver wil zich

graag onderscheiden en dit kan hogere uurtarieven met zich meebrengen. Daarom het verzoek om het tarief voor de dagdiensten aan te passen naar 45 en de overige uitvraag op basis van het toeslag percentage wat nu ook wordt gebruikt. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende dienst is wel bereid de uurtarieven aan te passen met 6%, zijnde de ingeschatte indexerings door Aanbestedende dienst voor 2024.

Aanbestedende dienst voegt een nieuw Prijzenblad v1.1 toe bij deze Nota van Inlichtingen 1.

Zie ook het antwoord op vraag 27.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024

Beantwoord op: 2 okt. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Stel dat wij de tender winnen, gebruikmakend van een onderaannemer, en de onderaannemer haakt in een later stadium af. Stelt u ons dan in staat om een nieuwe onderaannemer(s) te regelen?

Antwoord:

Het antwoord is afhankelijk van wijze waarop Inschrijver inschrijft:

Ja, indien Inschrijver bij inschrijving geen beroep op deze onderaannemer heeft gedaan in het kader van de Geschiktheidseisen.

Nee, indien indien Inschrijver bij inschrijving wel een beroep op deze onderaannemer heeft gedaan in het kader van de Geschiktheidseisen.

Aanbestedende dienst wijst hier volledigheidshalve ook naar paragraaf '3.7 Onderaanneming' in de Leidraad.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024

Beantwoord op: 2 okt. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bijlage H - Prijzenblad

Vraag:

U stelt dat het prijzenblad van toepassing is op 2024, in hoeverre mogen wij de loonsverhoging die plaats zal hebben in de CAO gemeenten voor 2024 (al

dan niet met terugwerkend kracht) doorvoeren in de prijzen?
Bent u bereid om het plafond in de prijs voor 2024 aan te passen met de stijging die plaats zal vinden in de cao gemeenten?

Antwoord:

Inschrijver mag elk tarief aanbieden voor de Diensten mits deze liggen binnen de in het Prijzenblad aangegeven bandbreedte. Deze tarieven gelden dan voor het kalenderjaar 2024. Aanbestedende dienst hecht er aan te vermelden dat er voor deze Aanbesteding geen relatie bestaat tussen de CAO gemeenten en de aan te bieden tarieven. Er is immers geen sprake van inlening. Vollegheidshalve verwijst Aanbestedende dienst hier ook op het antwoord van vraag 25.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Bijlage 8 - SLA

Vraag:

In hoeverre bent u bereid om het percentage levertijd van optionele diensten bij te stellen naar 95%?

Antwoord:

Aanbestedende dienst past het percentage niet aan, maar vervangt bij 'Norm waardering': 'Onvoldoende = 1 of meer van de optionele diensten zijn niet tijdig geleverd.' door 'Onvoldoende = 2 of meer van de optionele diensten zijn niet tijdig geleverd.'
Aanbestedende dienst voegt een nieuwe SLA v1.1. bij deze Nota van Inlichtingen 1.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Bijlage 8 - SLA

Vraag:

In hoeverre bent u bereid om het percentage van de levering van basisdiensten bij te stellen naar 95%?

Antwoord:

Aanbestedende dienst past het percentage aan naar 98%. In lijn met deze

wijziging past Aanbestedende dienst ook het gestelde bij de 'Norm waardering' aan. Aanbestedende dienst voegt een nieuwe SLA v1.1. bij deze Nota van Inlichtingen 1.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Algemeen - betalingstermijn

Vraag:

Welke betaaltermijn hanteert u? Bent u bereid zich te conformeren aan ten minimale 30 dagen betalingstermijn?

Antwoord:

Zie artikel 24.4 van de algemene inkoopvoorwaarden, waarin staat: 'Er geldt een betalingstermijn van 30 dagen na de ontvangst van een correcte en gespecificeerde en aan het in de Overeenkomst genoemde factuuradres verzonden factuur of zoveel langer of korter als overeengekomen tussen Partijen in de Overeenkomst. Opdrachtgever zal binnen de gehanteerde betalingstermijn de factuur van Opdrachtnemer betalen.'

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Bijlage 2 - PvE - eis 5, onderdeel A

Vraag:

Zijn er risico's verbonden aan de inzet voor de (avond) diensten? Bent u bekend met incidenten in 3 jaar hier voorafgaand?

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Bijlage 2 - PvE - eis 26

Vraag:

Bent u zich bewust van de WAB (Wet Arbeidsmarkt in Balans)? En bent u bereid bij directe verwijdering van een persoon van de inzet en uit de pool zich te conformeren aan deze wetgeving, de gedeelde doorbetalingsplicht hierin en de daaraan verbonden opzegtermijn?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is op de hoogte van de WAB, maar acht deze niet relevant voor de onderhavige Aanbesteding. Aanbestedende dienst is immers Opdrachtgever voor de te sluiten Overeenkomst en heeft geen hoedanigheid als werkgever. Het antwoord op de tweede vraag is nee.

Aanbestedende dienst verwijst volledigheidshalve ook naar het antwoord op vraag 23.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Bijlage 2 - PvE - eis 25

Vraag:

Hiervoor is te allen tijde toestemming nodig van de kandidaat in kwestie (AVG). Bent u bereid aan deze eis toe te voegen dat dit enkel kan met instemming van de betreffende kandidaat?

Antwoord:

Ja. Aanbestedende dienst voegt een nieuw Programma van Eisen v1.1 toe bij deze Nota van Inlichtingen 1.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Bijlage 2 - PvE - eis 20

Vraag:

Eis 20 stelt: Alle medewerkers in de Pool dienen minimaal 1x in de 6 weken te worden ingeroosterd bij Opdrachtgever om binding te blijven houden met collega's en de organisatie van Opdrachtgever. Echter in Eis 3 stelt u dat: De coördinatie van de Facilitaire Service Desk voert Opdrachtgever uit in eigen beheer en maakt geen onderdeel uit de scope van de Overeenkomst. Bij Opdrachtgever is een Senior medewerker facility management in dienst die

de Facilitaire Service Desk coördineert zowel het eigen personeel als in te zetten ingezette medewerker(s) door Opdrachtnemer. Wat valt er in deze onder het woord coördinatie? Begrijpen wij het goed dat het rooster van inzet naar beschikbaarheid kan worden ingevuld door de opdrachtnemer? Derhalve dat de opdrachtgever, niet bepalend is voor wie er wordt ingezet zodra personen worden toegelaten aan de pool?

Antwoord:

Antwoord op de drie vragen:

1. Aanbestedende dienst verstaat onder coördinatie de operationele aansturing tijdens de uitvoering en dus niet het inroosteren van bepaalde medewerkers.
2. Het rooster van inzet naar beschikbaarheid kan worden ingevuld door Opdrachtnemer onder de Eis dat inzet is beperkt tot medewerkers die zijn opgenomen in de Pool.
3. Ja.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Bijlage 2 - PvE - eis 18 en 19

Vraag:

Hoe groot is een facilitaire flexibele pool voor uw behoefte in uw optiek idealiter? En hoe ziet u vervanging/verversing van de pool voor zich?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwacht van Inschrijver hiervoor een voorstel bij Subgunningscriterium 2.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Bijlage 2 - PvE - eis 10

Vraag:

U stelt bij voorkeur geen bedrijfskleding, wat is volgens u representatief gekleed tijdens het uitoefenen van de functie? Kunt u specificeren wat u bedoeld met een representatief voorkomen?

Antwoord:

Antwoord op de twee vragen:

1. Aanbestedende dienst verstaat onder representatief gekleed het volgende:

- a) geen korte broek;
- b) rok/jurk met panty als deze korter zijn is dan kniehoogte;
- c) mouwlengte nooit korter dan t-shirt mouw;
- d) hals niet laag uitgesneden.

2. Aanbestedende dienst verstaat onder een representatief voorkomen een verzorgd uiterlijk.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024

Beantwoord op: 2 okt. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Bijlage 2 - PvE - eisen 8 en 9

Vraag:

U stelt bij zowel 1e als 2e lijns medewerkers dat zij over ruime ervaring moeten beschikken in vergelijkbare functies of met vergelijkbare werkzaamheden. Een verder takenpakket waarmee men ervaring dient te hebben ontbreekt echter. Kunt u de taken en benodigde ervaring schetsen? En /of kunt u de functieprofielen van de gevraagde rollen beschikbaar stellen?

Antwoord:

Antwoord op de twee vragen:

- 1. Onder taken van de 1e lijns medewerker wordt verstaan Kwis meldingen (klachten, wensen, informatie, storingen), reserveringen doen in het FMIS en fysieke balie klantcontacten. De meldingen kunnen binnen komen via het FMIS, e-mail, telefoon en balie.
- 2. Het functieprofiel en de rol is naar het oordeel van Aanbestedende dienst omschreven in de Eisen 8 en 9.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024

Beantwoord op: 2 okt. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Bijlage 2 - PvE - eisen 8 en 9

Vraag:

Met de term ruime ervaring sluit u de groep starters binnen de facility branche uit. Bent u bereid uw eis aan te passen op een wijze waarop starters binnen de facility branche ook een kans maken?
Staat u ook open voor opleidingskandidaten, d.w.z. kandidaten die voldoen aan de geschiktheidseisen voor facilitair werk en via de uitzender nog in

opleiding zijn om ook een bijhorend facilitair diploma te behalen? (bijv. zij-instromers)

Antwoord:

Het antwoord op de twee vragen is:

1. Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de inzet van starters.

Aanbestedende dienst wijst in dit verband ook op het antwoord op vraag 13.

2. Aanbestedende dienst gaat er bij de beantwoording van deze vraag van uit dat er geen sprake is van een uitzendconstructie. Aanbestedende dienst gaat wel akkoord met de inzet van opleidingskandidaten op HBO niveau van de opleidingen HBO Facility Management, HBO Hotelschool, HBO Hospitality en HBO Toerisme.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024

Beantwoord op: 2 okt. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Bijlage 2 - PvE - eis 9

Vraag:

Hoe stelt u voor dat opdrachtnemer aantoon dat een kandidaat aantoonbaar de Nederlandse taal in woord en geschrift voldoende beheerst conform CEFR-niveau B1? Geldt deze eis ook voor personen die in Nederland geboren zijn?

Antwoord:

Het antwoord op de twee vragen is:

1. Dit laat Aanbestedende dienst ter keuze aan Opdrachtnemer, met dien verstande dat Aanbestedende dienst dit ook zal toetsen tijdens de (schriftelijke) inwerktoets.

2. Ja.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024

Beantwoord op: 2 okt. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Welke schalen en tredes beoogt u in te lenen volgens de CAO gemeenten? Dit is van belang om te toetsen of onze poule passend is bij uw salarishuishouding.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat er bij de beantwoording van deze vraag van uit dat er geen sprake is van een inleenconstructie. De functie 1e lijn Service Desk medewerker is ingeschaald in functieschaal 6, trede 11.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Bijlage 2 - PvE - eis 1

Vraag:

U geeft in eis 1 aan dat uitsluitend de dienstverlening ten behoeve van de Facilitaire Service Desk tot de scope van de opdracht behoort. Waarom noemt u dan in de inleiding de synergie tussen de 3 servicedesks?

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft in de toelichting op Eis 1 de synergie benoemd en deze ook toegelicht in de voorbeelden in de genoemde toelichting. De synergie zelf is geen onderdeel van Eis 1.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Bijlage 2 - PvE - eis 1

Vraag:

Wat zijn de huidige openingstijden en per wanneer wilt u deze gelijktrekken?

Antwoord:

De huidige openingstijden van de drie Service Desks is van 08:00 tot 17:00 uur.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

In hoeverre behoort een uitzendonderneming tot een partij die de gemeente Lelystad wenselijk acht voor de invulling van deze opdracht?

Antwoord:

Aanbestedende dienst beschikt reeds over overeenkomsten om uitzendkrachten in te kopen. Met de onderhavige Aanbesteding beoogt Aanbestedende dienst derhalve geen uitzendconstructie(s) te contracteren, maar Diensten in te kopen. Het betreft echter geen voorbehouden Opdracht, derhalve is het ook voor uitzendondernemingen toegestaan om deel te nemen aan de Aanbesteding, uiteraard mits zij voldoen aan het gestelde in de aanbestedingsstukken. Echter, er mag geen sprake zijn van de inzet van medewerkers met een uitzendbeding constructie (fase A en B contracten). Medewerkers met fase C contracten mogen wel worden ingezet voor de onderhavige Opdracht.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Algemeen - tarief

Vraag:

Zit de eindejaarsuitkering in het genoemde tarief? Kunnen wij de eindejaarsuitkering later factureren? Zo ja, op welke datum in het jaar wenst u gefactureerd te krijgen?

Antwoord:

Het antwoord op de drie vragen is:

1. De te offren eenheidsprijzen per uur dienen all-in te zijn. Zie ook instructie 4 in het Prijzenblad 'Prijseenheden dienen te worden weergegeven in en exclusief BTW, inclusief alle overige kosten zoals overhead, winst,etc.'.
2. Nee.
3. Niet van toepassing.

Percelen: P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024
Beantwoord op: 2 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
45

Onderwerp:
Algemeen - tarief

Vraag:

Betaalt de gemeente separaat van het uurtarief reiskostenvergoeding? Zo ja, hoe is de uitwerking daarvan?

Antwoord:

Het antwoord op de twee vragen is:

1. Nee, naast de aangeboden eenheidsprijzen worden door Aanbestedende dienst geen kosten vergoed. Zie ook het antwoord op vraag 44.
2. Niet van toepassing.

Percelen:

P1 Diensten Facilitaire Service Desk 2024

Beantwoord op:

2 okt. 2023

Label:

Inhoud