

Aanbestedende dienst:	Gemeente Zaanstad
Aanbesteding:	Managing Agent facilitaire services
Betreft:	Vragen Europese aanbesteding Managing Agent facilitaire services ten behoeve van Gemeente Zaanstad
Datum:	vrijdag 22 september 2023

Nummer	Document	Paragraaf / Pagina	Vraag	Antwoord
1	Offerteleiraad Managing Agent Zaanstad	4.2.1. +Prestatie onderbouwing Managing Agent	Per gunningscriterium worden verschillende doelstellingen afgegeven door de Gemeente Zaanstad. Voor G1 zijn dat er 4 voor G2 zijn dat er 3 en voor G3 ook 3. Kijkende naar het document 'Prestatie onderbouwing Managing Agent' op pagina 2,3 en 4 staat er aangegeven als tekst "Behoort bij doelstelling (nr)". De vraag die wij hierover is als volgt: Dient de inschrijver minimaal voor iedere voorgedefinieerde doelstelling door de Gemeente een KPI aan te dragen? Dus minimaal 4 KPI's gekoppeld aan doelstellingen G1, minimaal 3 KPI's gekoppeld aan doelstellingen G2 en minimaal 3 KPI's gekoppeld aan doelstellingen G3? Graag verduidelijken wat hier verwacht wordt.	We willen per gunningscriterium een antwoord op de gestelde vragen in relatie tot de benoemde doelstellingen. Ter illustratie: Als u de 4 vragen behorende bij de 4 doelstellingen bij G1 met 1 kpi oplost, dan is het aan u om dit duidelijk te onderbouwen. M.a.w. wij beoordelen of de benoemde kpi's relevant zijn voor alle componenten van het betreffende gunningscriterium en in hoeverre u aantoont dat er sprake is van een ambitie. Daarbij scoort u nog hoger als u ook aantoont op basis van ervaringen elders dat de kpi's echt werken.
2	Offerteleiraad Managing Agent Zaanstad	4.2.1. +Prestatie onderbouwing Managing Agent	U geeft aan dat er maximaal 2-A4 per gunningcriterium gebruikt mogen worden, hiervoor is een format gedeeld. Echter in dit format worden de aspecten benoemd die verband houden met KPI's en de onderbouwing van de bewering met aantoonbare prestaties. Echter in het format is geen rekening gehouden met de beantwoording van de voorgedefinieerde onderwerpen per gunningscriterium, die bijdragen aan de realisatie van de doelstellingen die bepaald zijn door Gemeente Zaanstad. Als voorbeeld nemen we G1. Hier zijn 4 doelstellingen gedefinieerd, waar een KPI met onderbouwing aan gekoppeld dient te worden per doelstelling en die onderbouwing dient voorzien te zijn van aantoonbare prestaties. Vervolgens zijn er 4 onderwerpen gedefinieerd die per doelstelling gehanteerd moeten worden in de beantwoording. Daarin lijkt 2-A4 zeer beperkt om de (vele) aspecten (4 onderwerpen bij 4 doelstellingen) zoals benoemd te beantwoorden. Onze vraag is of wij de voorgeschreven aanpak goed begrepen hebben, zo niet dan graag verduidelijken hoe inschrijver hiermee om dient te gaan.	We willen per gunningscriterium een antwoord op de gestelde vragen in relatie tot de benoemde doelstellingen. Ter illustratie: Als u de 4 vragen behorende bij de 4 doelstellingen bij G1 met 1 kpi oplost, dan mag dat ook, maar het is wel aan u om dit duidelijk te onderbouwen. M.a.w. wij beoordelen of de benoemde kpi's relevant zijn voor alle componenten van het betreffende gunningscriterium. We houden ons vast aan het huidige aantal A4.
3	Offerteleiraad Managing Agent Zaanstad	1.5	U geeft aan dat het huidige multi-services contract niet meer past bij de uitgangspunten van de facilitaire regie organisatie die de gemeente Zaanstad is. Het verzoek om dit nader toe te lichten, over welke aspecten van het multi-services contract heeft u het precies en om welke uitgangspunten van de facilitaire organisatie gaat het. Graag verduidelijken op basis van praktische voorbeelden.	De ontwikkelopdracht voor de MA is dat ze als spin in het web de verschillende facilitaire leveranciers bij elkaar brengt (ketensamenwerking), focus heeft op de uitvoering van de facilitaire soft servicecontracten (sturing op professionele uitvoering en structureel leveranciersmanagement) en zorgdraagt voor de gebruikerstevredenheid van de medewerkers en bezoekers van de gemeente Zaanstad. Gemeente Zaanstad wil met de Managing Agent (lokale) MKB partijen meer interesseren om in te schrijven in onderliggende percelen. Tevens is de wens de lijnen met opdrachtnemer korter te houden en directere aansturing te verzorgen.
4	Offerteleiraad Managing Agent Zaanstad	2.14	De gemeente Zaanstad is zelf verantwoordelijk voor de contractering van de diensten, dus wij nemen aan dat de SROI verplichting hierin ook wordt meegenomen. Verwacht u een rol van de MA in contractuele verplichting van de leverancier t.a.v. SROI, dat is niet geheel duidelijk uit 2.14 en staat ook niet expliciet benoemd in de eisen.	Dit is correct, die verplichting wordt meegenomen in de andere diensten. De rol van de MA is gelijk aan de rol die de gemeente beschreven heeft in het programma van Eisen onder andere bij D en dan Eis 1, Eis 3, Eis 3.1 en Eis 3.2. Concreet op het gebied van SROI is de rol van de MA om de aangegane SROI-verplichting na te komen en te coördineren in samenwerking met de SROI-desk van de gemeente Zaanstad en de andere facilitaire opdrachtnemers.
5	Offerteleiraad Managing Agent Zaanstad	1.5	U geeft aan dat in Bijlage 7 o.a. de te managen facilitaire contracten staan vermeld. Kunt u hierin ook inzicht geven in de huidige contractpartner(s) per dienst en de mate van tevredenheid vermelden? Dit met oog op de adviesfunctie die wij als MA zullen hebben in de beoordelingsfase van de nieuwe contracten.	Deze informatie kunnen we niet verstrekken en speelt geen rol in de gunningscriteria van de andere aanbestedingen.
6	Offerteleiraad Managing Agent Zaanstad	2.14	U spreekt in dit artikel over een contractuele overeengekomen Social Return verplichting. U geeft in de overeenkomst bij Artikel 2.5 aan dat er een nieuw beleid komt en zodra dit van kracht is dit beleid in werking treedt. Kunt u wel al aangeven wat u hierin minimaal verwacht qua inzet (%) voor de MA-gerelateerde diensten en welke bepaling/berekening (%) van totale loonsom of een andere variant) u hiervoor hanteert? Of wordt dit pas in een latere fase bepaald? Graag verduidelijken, want het is aan potentiële MA wel gelegen hier al rekening mee te houden in de aanbieding.	In het inkoopbeleid van de gemeente Zaanstad is een minimum opgenomen van 5% dat ook bij deze aanbesteding als minimum aangehouden wordt. Inschrijver kan hier de 5% aanhouden als percentage van de loonsom. Daar waar de inschrijver kansen ziet om een hoger percentage te realiseren, waarbij de doelstellingen van het contract behaald worden en blijven, dan wordt dit als positief ervaren.
7	Offerteleiraad Managing Agent Zaanstad	4.2.2	Kunt u aangeven op basis van welke onderliggende en/of waardes/ureninzet/rollen/bepalingen u tot het plafondbedrag van €550K Dienstverlening en €25K Implementatie bent gekomen? Graag inzicht geven in de onderliggende berekening/uitgangspunten.	Zie de passage op pagina 6 van de leidraad. Doordat de gemeente Zaanstad voorheen gebruik maakte van een multi-services contract, is het niet mogelijk om aan de hand van historische data een inschatting te maken van de omvang.
8	Offerteleiraad Managing Agent Zaanstad	4.2.1 & 5.4.3	In de beoordeling kwaliteitswaarde wordt benoemd dat de relevantie van de KPI en de mate van hoe ambitieus het ambitieniveau als 1 beoordelingspunt wordt gehanteerd. Wat we daarmee bedoelen te zeggen is dat dit 2 verschillende aspecten zijn, die in de beoordeling gelijk beoordeeld worden. Het kan echter voorkomen dat het een zeer relevante KPI (100% score) is die echter matig ambitieus is (30%). Welke beoordelingscore is dan uiteindelijk van toepassing? Dat komt niet naar voren in het voorbeeld op pagina 32. Daarin hebben Relevantie KPI en Ambitniveau steeds dezelfde 'beoordeling' (Ja en Ja / Ja en Ja/ Beperkt en Beperkt / Nee en Nee). Hoe wordt er gescoord als bijvoorbeeld overall gescoord als Relevantie KPI een JA is, Ambitie Beperkt en Aantoonbare ervaring JA)? Zo zijn er natuurlijk nog meer voorbeelden. Graag verduidelijken hoe de scores bepaald worden gelet op de (vele) varianten die van toepassing zijn.	In uw tweede voorbeeld is er sprake van aantoonbare ervaring. Ervanuitgaande dat de KPI relevant is en er sprake is van enig ambitie niveau zal hier dus minimaal een 6 gescoord worden. De scores zijn dus altijd een som der delen. geen(relevante) kpi is sowieso 0. een relevante kpi en aantoonbare relevante ervaring is sowieso een 6.
9	Bijlage 3 Uitwerking van de Dienstverlening - Facilitair Servicepunt		Is de wens dat de medewerkers van het Facilitair Servicepunt op locatie bij gemeente Zaanstad worden geplaatst/ingezet (bijvoorbeeld Stadskantoor) of is dit aan de inschrijver hoe dit in te richten? Graag verduidelijken en ook graag aangeven hoe dit nu is georganiseerd.	Momenteel wordt het Facilitair Service Punt (FSP) fysiek uitgevoerd door 2-3 medewerkers op de locatie van de gemeente Zaanstad, waarbij de mogelijkheid voor de medewerkers van het FSP bestaat om thuis te werken. De inrichting van het FSP kan door de MA naar eigen inzicht/ werkwijze worden ingevuld, waarbij de gemeente wel betrokken wil worden in de keuze. Let wel: toegangsbeheer dient op het Stadhuis ter plaatse uitgevoerd te worden.
10	Bijlage 11 Prestatie onderbouwing en offerteleiraad Managing Agent Zaanstad	4.2.1.	Voor de beantwoording van de gunningscriteria GC1 t/m GC3 geeft u aan dat per GC inschrijvers 2 A4 mogen gebruiken en dat in bijlage 11 de opzet is aangegeven voor de gevraagde prestatie-onderbouwing. Is het de bedoeling dat Inschrijvers Bijlage 11 voor de algehele beantwoording als format gebruiken of is Inschrijver daarin vrij een document zelf op te maken waarin deze opzet aangehouden wordt?	U dient bijlage 11 te gebruiken en u mag geen aanpassingen doen aan het format, lettertype, lettergrootte, marges etc.
11	Offerteleiraad Managing Agent Zaanstad	4.2.1.	Gaat Gemeente Zaanstad akkoord met het toepassen van een voor-/titelblad per gunningscriterium?	Zie het antwoord op vraag 10. Dit is niet akkoord.

12	Offerteleidraad Managing Agent Zaanstad	2.14	U verwijst naar formulier 'melding social return verplichting'. Kunt u aangeven waar we dit kunnen vinden of toevoegen aan de aanbestedingsdocumenten?	Dit formulier is bij deze Nota van Inlichtingen toegevoegd, zie daarvoor bijlage 18 en 19 bij deze aanbesteding.
13	Offerteleidraad Managing Agent Zaanstad	3.1	U vraagt om een verklaring bestuurd omtrent rechtmatigheid. Wat is de reden dat u dit opvraagt naast de UEA? Is hier een template voor beschikbaar wat wij moeten hanteren?	Dit formulier is bij deze Nota van Inlichtingen toegevoegd, zie daarvoor bijlage 17 bij deze aanbesteding. Zie ook de dikgedrukte passage op pagina 24.
14	Offerteleidraad Managing Agent Zaanstad	3.4	Voor ons is verwarring of u de verklaring Russische belangen (bijlage 10) bij indienen van de inschrijving wilt ontvangen (staat bij 3.4) of als bewijslast na voorlopige gunning (3.4.2)?	Na voorlopige gunning zoals beschreven in 3.4.2.
15	Offerteleidraad Managing Agent Zaanstad	2.10	Opdrachtgever geeft hierin aan dat zij het recht voorbehoudt een Bibob-onderzoek uit te (laten) voeren. Een (potentieel) Bibob-onderzoek heeft een zeer vergaande reikwijdte en implicaties voor de betrokken (rechts-)personen inclusief de persoonlijke levenssfeer. Is Opdrachtgever bereid om paragraaf 2.10 te doen vervallen zodat Opdrachtnemer kan volstaan met het doen toekomen van een Gedragsverklaring aanbesteden die voldoet aan de eisen van Opdrachtgever? Indien nee, is Opdrachtgever dan bereid aan te geven 1) of u voornemens bent een Bibob-onderzoek uit te (laten) voeren en 2) tot welk niveau het onderzoek strekt?	Nee, wij kunnen deze paragraaf niet laten vervallen. Ook kunnen wij bij voorbaat geen uitspraken doen over de inhoud van een dergelijk onderzoek. Dit kan namelijk verschillend zijn per geval. Hier wordt enkel gebruik van gemaakt als daar een legitieme aanleiding voor is en is geen standaard procedure stap bij iedere aanbesteding.
16	Offerteleidraad Managing Agent Zaanstad	2.10	Stemt u ermee in om, als Opdrachtgever van mening is dat er aanleidingen zouden bestaan om een Bibob-onderzoek in te stellen, eerst in gezamenlijk overleg te treden zodat Opdrachtnemer in staat wordt gesteld aanleidingen daartoe weg te nemen alvorens een Bibob-onderzoek wordt geïnitieerd?	Nee, dit is namelijk volledig afhankelijk van de context van een dergelijk onderzoek. Wij hebben in 2.10 beschreven welke aanpak we hanteren en op welke wijze wij advies aanvragen bij het Landelijk bureau. Het gaat hier om een recht wat we kunnen gebruiken, niet een plicht of een standaard procedure stap.
17	Bijlage 08 - Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018	Artikel 13.1.a	Opdrachtnemer kan zich vinden in het feit dat er sprake kan zijn van aansprakelijkheid aan de kant van de opdrachtnemer bij een toerekenbare tekortkoming. Met het oog op het soort dienstverlening dat wij bieden, is een beperking van deze aansprakelijkheid echter op zijn plaats. Aansprakelijkheid voor alle schade is niet terecht. Kunt u akkoord gaan met een nadere specificering in die zin dat Opdrachtnemer uitsluitend aansprakelijk is voor zaak- en personenschade?	Niet akkoord met een nadere specificering. Wij sluiten aan bij het wettelijke systeem (BW) waar geen onderscheid wordt gemaakt tussen type schade.
18	Bijlage 08 - Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018	Artikel 13	Vraag 1: Opdrachtnemer kan zich vinden in het feit dat er sprake is van aansprakelijkheid bij een toerekenbare tekortkoming. Aansprakelijkheid voor indirecte schade/ gevolgschade kan echter niet als een redelijke en proportionele eis worden beschouwd. Indirecte schade / gevolgschade is schade die per definitie in een verder verwijderd verband staat tot de schadeveroorzakende gebeurtenis dan directe schade en is daardoor niet of nauwelijks voorzienbaar. Bent u bereid artikel 13 van de Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018 aan te passen in die zin dat Opdrachtnemer alleen aansprakelijk kan worden gesteld voor directe schade, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de directie of de tot de bedrijfsleidingen behorende leidinggevende(n) van Opdrachtnemer? Vraag 2: Indien u hier niet mee akkoord gaat, wat is daar de reden van?	Niet akkoord met het onderscheid tussen indirecte/directe schade in het geval van aansprakelijkheid van de opdrachtnemer. Wij beogen aan te sluiten bij de wet, die geen onderscheid maakt tussen directe en indirecte schade.
19	Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018	Artikel 14.1 en 14.2	Mede met het oog op het soort dienstverlening dat wij bieden kan naar onze mening een ongelimiteerde vrijwaring niet als een redelijke en proportionele eis worden beschouwd. Bent u bereid om de vrijwaringsverplichting(en) van Opdrachtnemer uit hoofde van de Overeenkomst in zijn totaliteit te beperken tot aanspraken van derden waarvoor Opdrachtnemer op grond van de wet jegens de betreffende derde aansprakelijk zou zijn?	Dit is niet akkoord. Het gaat hier om aanspraken van derden bij u. Die verplichtingen gaat u zelf aan en u draagt daar ook de verantwoordelijkheid voor. U vrijwaart ons dus voor de aanspraken die derden op u maken op basis van de door u aangegane verplichtingen.
20	Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018	Artikel 14.1 en 14.2	Mede met het oog op het soort dienstverlening dat wij bieden kan naar onze mening een ongelimiteerde vrijwaring niet als een redelijke en proportionele eis worden beschouwd. Bent u bereid de vrijwaringsverplichting(en) van Opdrachtnemer uit hoofde van de Overeenkomst in zijn totaliteit te beperken tot personen- en zaakschade, zulks tot een maximum van € 2,5 miljoen per gebeurtenis en een maximum van € 5 miljoen per jaar?	Er is geen sprake van een ongelimiteerde vrijwaring. De aansprakelijkheidsbepalingen uit de wet zijn van toepassing. Dit houdt in dat de hoogte van de aansprakelijkheid gewijzigd of gematigd kan worden indien daar een aanleiding voor is.
21	Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018	Artikel 26.1	De in artikel 26.1 van de overeenkomst opgenomen maximale boete van 10% is onevenredig hoog. Bent u bereid de hoogte van de boete op een vast bedrag of een lager percentage van het maandbedrag van de betreffende locatie vast te stellen?	Artikel 26 vervalt.
22	Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018	19.1	Bent u bereid om de duur van de opzegtermijn te bepalen op drie maanden? Dit met het oog op de zorgvuldigheid richting onze werknemers.	Dat is akkoord.
23	Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018	19.1	De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd voor de duur van 4 jaar. Kunt u in dat kader alsmede in het belang van een evenwichtig partnerschap bevestigen dat artikel 7:408 lid 1 BW buiten toepassing wordt verklaard?	Nee, dit is niet akkoord.
24	Bijlage 15 Concept Overeenkomst		Bent u bereid een bepaling aan de overeenkomst toe te voegen waarin wordt afgesproken dat ook opdrachtnemer de mogelijkheid heeft om de overeenkomst met inachtneming van een redelijke opzegtermijn tussentijds te beëindigen, indien zich onverhoopt een situatie voordoet waardoor voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs niet langer van opdrachtnemer kan worden gevergd?	Nee, dit is niet akkoord.
25	Bijlage 15 Concept Overeenkomst	3.1 en 3.2	Bent u bereid om - voor een evenwichtig partnerschap - het aan u toekomende recht van verlenging van de overeenkomst zoals is opgenomen in artikel 3.1 en 3.2. wederkerig te maken opdat ook opdrachtnemer een keuze heeft om al dan niet te verlengen?	Nee, dit is niet akkoord.
26	Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018	19.2 a	Bent u bereid om - voor een evenwichtig partnerschap - de bepaling ten aanzien van ontbinding uit artikel 19.2. lid a van de Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018 wederkerig te laten?	Nee, dit is niet akkoord. Een gemeente kan niet failliet gaan.
27	Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018	19.2 b	Bent u bereid de mogelijkheid tot ontbinding van het contract vanwege bv een fusie of overname aan te passen in die zin dat de mogelijkheid tot ontbinding er niet is als de fusie of overname binnen het concern plaatsvindt?	Nee, we willen als aanbestedende dienst altijd de ruimte hebben om te beoordelen of een opdrachtnemer in een dergelijke situatie aan de gestelde voorwaarden blijft voldoen.

28	Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018 en Bijlage 15 Concept Overeenkomst	Artikel 33.4 van de AIDL Artikel 5.5 Concept Overeenkomst	Wanneer er sprake is van een tekortkoming heeft het herstellen van de kwaliteit onze prioriteit. Bent u daarom bereid artikel 5.5 aan te passen in die zin dat opdrachtnemer eerst een redelijke termijn wordt gegund om haar tekortkoming te herstellen, voordat wordt overgegaan tot opschorten van betalingen?	Betaling wordt opgeschort totdat u uw tekortkoming hersteld heeft. Dus nee, dat is niet mogelijk. Let wel: dit gaat alleen over de overeenkomst tussen de gemeente Zaanstad en de MA, niet over de onderliggende contracten.
29	Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018	15.2	Opdrachtnemer maakt onderdeel uit van een concern. Namens het concern worden collectieve verzekeringen afgesloten. Daarom is het verstrekken van inzage in de verzekeringspolis niet mogelijk. Bent u ermee akkoord dat Opdrachtnemer volstaat met het overleggen van een verzekeringscertificaat waaruit blijkt dat Opdrachtnemer afdoende is verzekerd en tot welke bedragen?	Enkel als u dat vermeld in uw UEA onder Deel II C en dan ook de bijlage "Verklaring technische bekwaamheid onderaannemer" laat invullen en ondertekenen. Zie ook 2.9 van de offerteleidraad.
30	Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018	15.1	U heeft in artikel 15.1 opgenomen dat Opdrachtnemer zich adequaat verzekerd en zich adequaat verzekerd houdt voor de risico's van beroepsaansprakelijkheid. Opdrachtnemer is niet verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid maar ruim verzekerd voor zuivere vermogensschade. Vragen: 1. Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer ook voldoet aan artikel 15.1 door verzekerd te zijn voor zuivere vermogensschade? Indien u dit niet kunt bevestigen, kunt u dan aangeven waarom? 2. Bent u bereid om akkoord te gaan met een beperking van de aansprakelijkheid voor beroepsfouten van Opdrachtnemer tot een bedrag van maximaal € 1 miljoen per gebeurtenis en maximaal € 2 miljoen per kalenderjaar? Indien u daartoe niet bereid bent, kunt u dan aangeven waarom?	1. Nee dat kunnen wij niet bevestigen. Wij hebben de zorgplicht om onze risico's en die van onze opdrachtnemers goed af te dekken. Dit betreft ook gebruikelijke verzekeringen voor bedrijven in Nederland. 2. Nee, de gevraagde aansprakelijkheid valt onder een normaal te verzekeren bedrag voor bedrijven in Nederland en past bij de aard en omvang van deze overeenkomst.
31	Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018	32.2	Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer eerst een redelijke termijn wordt geboden om de tekortkoming te herstellen?	Er is in deze opdracht geen sprake van levertijd voor Producten. Maar in principe is het antwoord nee. Indien er sprake zou zijn van leveringen, dan geldt een overeengekomen levertijd als fatale termijn.
32	Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018	19.2	In artikel 19.2 is opgenomen dat Opdrachtgever de overeenkomst kan ontbinden zonder dat eerst een ingebrekestelling wordt gestuurd. Hierdoor krijgt Opdrachtnemer geen gelegenheid een eventuele tekortkoming te herstellen, terwijl dat juist in het belang is van beide partijen. Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen dat Opdrachtnemer eerst een redelijke termijn wordt gegund om haar tekortkoming te herstellen, voordat tot ontbinding wordt overgegaan?	Artikel 19.2 is enkel van toepassing voor de situaties die benoemd worden onder sub a t/m q van hetzelfde artikel. En in die voorkomende gevallen wordt er direct ontbonden.
33	Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018	I. Algemene bepalingen voor diensten en leveringen	Bent u bereid een rechter op het Nederlandse grondgebied als bevoegde rechter aan te wijzen? Beide contractspartijen zijn immers in Nederland gevestigd.	Zie artikel 28.2
34	Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018	16.3	In artikel 16.3 is opgenomen dat stakingen in ieder geval niet worden gezien als niet toerekenbare tekortkoming (overmacht). Bent u bereid om dit artikel aan te passen in die zin dat het begrip 'stakingen' uit dit artikel wordt verwijderd. Als werkgever hebben wij geen invloed op stakingen. De wet biedt ons geen mogelijkheden om werknemers hun stakingsrecht te ontnemen.	Niet akkoord, uit jurisprudentie volgt dat een onderneming invloed kan uitoefenen op haar personeel. Een staking is daarom niet te kwalificeren als overmacht.
35	Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018	16.3	In artikel 16.3 van de overeenkomst is opgenomen dat de consequenties grondstoffentekort voor risico van Opdrachtnemer komen. Opdrachtnemer vindt dit onredelijk, zeker kijkend naar de situatie c.q. oorlog in Oekraïne en de impact hiervan op bv grondstoffen. Bent u daarom bereid dit onderdeel van het artikel te schrappen, zodat wordt aangesloten bij de huidige wetgeving en rechtspraak? Op die manier kunnen partijen in overleg treden over de meest redelijke oplossing voor de concrete situatie.	Akkoord.
36	Bijlage 15 Concept Overeenkomst en Bijlage 01. Programma van Eisen	Artikel 5.2 van de Concept Overeenkomst 7CF eis 4 van het PvE	In de overeenkomst is in 5.2 weliswaar een prijsaanpassingsmogelijkheid opgenomen, maar deze is te gering om (extreme) stijgingen van de kostprijs op te vangen. Dit is niet redelijk nu opdrachtnemer tussentijds te maken kan krijgen met (extreme) stijgingen in kostprijs bijvoorbeeld wegens schaarste en productiebeperkingen door de situatie in de wereld (oorlog, grondstoffentekorten, hoge inflatiecijfers, branchestakingen). Dergelijke invloeden kunnen grote impact hebben voor alle betrokken partijen, bijvoorbeeld op de kwaliteit van dienstverlening. Met een goede prijswijzigingsclausule zorgt u ervoor dat Opdrachtnemer goed kan blijven leveren (geen wanprestatie) (en dat er minder snel sprake zal zijn van een wezenlijke wijziging c.q. er niet voortijdig een nieuwe opdracht door u in de markt moet worden uitgezet). Bent u, gezien het vorenstaande, bereid een prijswijzigingsclausule in de overeenkomst op te nemen, waarin de prijs naar aanleiding van prijsstijgingen marktconform kan worden aangepast?	Dit is niet akkoord, zie CF, eis 4. De gemeente Zaanstad is van mening dat het huidige opgenomen artikel over prijsstijgingen conform de DPI marktconform en volledig is. Eventuele prijsstijgingen ten aanzien van wettelijke wijzigingen of cao-wijzigingen kunnen te allen tijde meegenomen worden in de indexatie. Zie ook het antwoord van vraag 58.
37	Bijlage 15 Concept Overeenkomst en Bijlage 01. Programma van Eisen	Artikel 5.2 van de Concept Overeenkomst 7CF eis 4 van het PvE	In de overeenkomst is in artikel 5.2 weliswaar een indexatiemogelijkheid opgenomen, maar deze is te gering om stijgingen van sociale lasten en cao-verhogingen op te vangen. Mede gelet op de looptijd van de overeenkomst zou deze beperkte indexatiemogelijkheid leiden tot een verlieslatend contract aan de zijde van Opdrachtnemer wat een risico kan zijn voor de kwaliteit van de dienstverlening en de werkdruk van het personeel en daarmee voor naleving van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Bent u bereid een ruimere, meer marktconforme indexatiemogelijkheid op te nemen?	Zie het antwoord op vraag 36 en 58.
38	Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018	26.1	In het boetebeding in artikel 26.1 is opgenomen dat de boete direct opeisbaar is op het moment dat er sprake is van een tekortkoming van opdrachtnemer. Het herstellen van de tekortkoming is in het belang van beide partijen. Het is daarom goed om Opdrachtnemer tijd te gunnen haar tekortkoming te herstellen. Bent u bereid dit artikel aan te passen in die zin dat opdrachtnemer eerst een redelijke termijn wordt gegund om haar tekortkoming te herstellen?	Zie het antwoord op vraag 21.
39	offerteleidraad	8	Kunt u nader specificeren hoe de demand/regie organisatie (rollen en verantwoordelijkheden) van de gemeente Zaanstad voor de MA eruit ziet?	De presentatie van de informatiebijeenkomst is bij deze Nota van Inlichtingen toegevoegd.
40	offerteleidraad	10	Stuurinformatie kan in vele vormen gegenereerd worden. Kunt u aangeven welke stuurinformatie u belangrijk vindt?	Dit betreft de rapportage over de realisatie van de KPI's tijdens het contract. Zie OMR, Eis 5.
41	offerteleidraad	10	Kunt u al een inkiik geven in hoe het nieuwe Social Return beleid er uit gaat zien?	Zie het antwoord op vraag 6.
42	offerteleidraad	12	De ervaring leert dat bij aanbestedingen de NVI tot aanvullende (verduidelijkings)vragen leidt. Is het mogelijk dat u een tweede vragenronde toevoegt?	Met het toevoegen van de informatiebijeenkomst en de mogelijk tot het stellen van vragen is er in feite al een tweede rond voor vragen in de planning opgenomen. Indien noodzakelijk blijkt tijdens de 2e NVI (dus de ronde van vrijdag 29 september en bekendmaking op 12 oktober) dan zal er een 3e ronde aangekondigd worden.

43	biilage 13 prijzenblad		Kunt u inzicht geven over de verschillende diensten per locatie, en welke functionarissen en welke uren minimaal per dag aanwezig moeten zijn voor de MA-dienstverlening op de diverse locaties?	Combineren met antwoord van vraag 7. De gemeente Zaanstad wil met deze aanbesteding vooral de expertise van de opdrachtnemer inzetten. Dat is de reden dat we deze informatie niet delen, aangezien we dan teveel teruggrijpen op het huidige contract. Zie ook het locatieoverzicht in de aanbestedingsdocumentatie.
44	offerteleidraad		Is onze conclusie juist dat in het nieuwe contract de facturatie van de diverse single service leveranciers rechtstreeks met de gemeente Zaanstad gaat plaatsvinden en dat de MA daarin geen rol vervult?	Het proces van factureren en betaling daarvan verloopt inderdaad rechtstreeks met de gemeente Zaanstad. In het programma van Eisen wordt aangegeven welke werkzaamheden van de MA omtrent de financiële situatie van de contracten verwacht wordt. Z. De geldstroom van de onderliggende contracten gaat dus direct tussen de gemeente Zaanstad en de gecontracteerde opdrachtnemer. De financiële informatiestroom en de controle van de facturen gaat via de MA. Verder verwijzen we naar PVE 4F eis 3, 4 en 5.
45	offerteleidraad		A) In hoeverre dient de inschrijver referenties aan te leveren bij haar inschrijving? B) Indien het antwoord ja is, waaraan dient een referentie te voldoen qua kerncompetentie(s)?	Het is niet noodzakelijk losse referenties aan te geven in de inschrijving. Wel vraagt de gemeente naar bewijsvoering (lees prestatieonderbouwing/ ervaringen bij andere opdrachtgevers) in de gunningcriteria. Hieraan zitten verder geen vormvereisten, zolang u binnen de gestelde hoeveelheid pagina's blijft conform de gunningscriteria
46	Programma van Eisen	2	Hoe worden pauzes momenteel opgelost? Kan iedereen elkaar vervangen of is dit echt functiegebonden (e.g. alleen receptie mw vervangt receptie mw)?	Hier ziet de gemeente Zaanstad graag de expertise terug van de MA, waarbij de kwaliteitborging en continuïteit van de dienstverlening is geborgd (met andere woorden: de vervangende functionaris dient kennis van zaken).
47	Programma van Eisen	2	Staat men (ook mede in het kader van bovenstaand punt) open voor (gedeeltelijke) digitale ontvangst of wijkt dit van van het beleid van de gemeente Zaanstad?	Er is geen mogelijkheid om ontvangst digitaal uit te voeren.
48	Informatiebijeenkomst	N.v.t.	Op welke contracten lift de Omgevingsdienst met Gemeente Zaanstad mee?	De Omgevingsdienst maakt gebruik van de contracten voor schoonmaak, glasbewassing, sanitaire supplies, catering, automatenvoorziening, bewaking, mobiele surveillancediensten, receptiediensten en huismeesterdiensten.
49	Informatiebijeenkomst	N.v.t.	Hoe werkt de dienstverlening voor het UWV?	Met het UWV is een dienstverleningsovereenkomst afgesloten.
50	Informatiebijeenkomst	N.v.t.	Er wordt gezegd dat er geen bedrijfsrestaurant is. Verzorgt de huidige cateraar alleen banqueting?	Nee, de huidige cateraar verzorgt de espressobar, automatenervice, catering voor vergaderingen van de Raad en Zaanse Beraad en de evenementencatering.
51	Informatiebijeenkomst	N.v.t.	Hoe veel KPI's moeten er per doelstelling worden opgenomen?	Dat is volledig aan de expertise van de inschrijver.
52	Informatiebijeenkomst	N.v.t.	Moet het door de gemeente Zaanstad aangeleverde format bij de doelstellingen/ KPI's worden aangehouden?	Ja, bijlage 11 moet worden gebruikt bij de beantwoording van de vragen, waarbij aanpassingen aan lettertypen, tekstopmaak, etc. niet toegestaan zijn.
53	Informatiebijeenkomst	N.v.t.	Waarom heeft de gemeente Zaanstad gekozen voor een contract met een Managing Agent?	Zie de bij deze Nota van Inlichtingen gedeelde presentatie.
54	Informatiebijeenkomst	N.v.t.	Kunnen jullie een urenindicatie/ totaalbedrag geven van de te managen diensten? Een totaal van uren/ bedrag geeft voor inschrijvers een totaalbeeld waarop de inschrijving gebaseerd kan worden.	Biggaand de spend van 2022 voor de te managen facilitaire contracten. Let wel: aan deze bedragen kunnen geen verdere rechten worden ontleend. Bewaking/ mobiele surveillance/ persoonsbeveiliging: € 700.000,- Schoonmaakonderhoud: € 650.000,- Glasbewassing: € 75.000,- Catering: € 320.000,- Automatenervice: € 300.000,- Reeststoffen (afval): € 85.000,-
55	Informatiebijeenkomst	N.v.t.	Wat is het verschil tussen hospitalitydiensten en de receptiediensten? Het is niet geheel duidelijk wat wel en niet onder de MA valt.	De hostesses en hosts staan in de hal om burgers of zakelijke bezoekers te ontvangen. De receptiemedewerkers zitten achter de receptiebalie en vallen onder Burgerzaken. In het contract voor de MA worden geen receptiediensten, ook niet na 17:00 uur, uitgevraagd. Vanzelfsprekend valt de aansturing van het perceel 'Beveiliging', waaronder receptiediensten vallen, wel de verantwoordelijkheid van de MA.
56	Informatiebijeenkomst	N.v.t.	Welke werkzaamheden vallen er onder de receptiediensten?	Zie het antwoord op vraag 55. Regel 9 in bijlage 14 is verkeerd gecategoriseerd. Deze medewerker valt onder het Facilitair Service Punt.
57	Informatiebijeenkomst	N.v.t.	Is het mogelijk om als zittende MA in een later stadium op de aanbesteding(en) van de overige facilitaire diensten in te schrijven?	Op dit moment wordt de inkoopstrategie bepaald voor de overige facilitaire services. Op dit moment is nog niet duidelijk of de gemeente dit in één aanbesteding met percelen op de markt zet, in verschillende aanbestedingen per dienst of op een andere wijze. Het is sowieso mogelijk om als zittende MA in te schrijven en de kansen zullen voor alle aanbieders gelijk zijn. Echter kan het zijn dat er voorwaarden gesteld worden aan de hoeveelheid percelen waarop iemand mag inschrijven. Dit is ook weer voor iedereen gelijk en staat helemaal los van deze aanbesteding en het resultaat daarvan.
58	Informatiebijeenkomst	N.v.t.	Is de DPI leidend voor indexatie?	De gemeente Zaanstad is van mening dat de DPI een juiste en toepasbare indexeringsmethode is voor deze dienstverlening. Indien u van mening bent dat er een betere en meer toepasselijke indexeringsmethode op de dienstverlening is, dan ziet de gemeent dat graag concreet uitgewerkt terug in de vraagstelling van de volgende Nota van Inlichtingen.
59	Informatiebijeenkomst	N.v.t.	Is er nog een mogelijkheid om vragen toe te voegen aan MVI 1?	Zie het antwoord op vraag 42 en 66.
60	Informatiebijeenkomst	N.v.t.	Is er inzicht in de omzet van de Espressobar?	De espressobar valt onder de cateringdienstverlening en is een commercieel geëxploiteerde locatie en daarmee is de omzet van de Espressobar niet bekend bij de gemeente Zaanstad. Zie voor de totale spend catering het antwoord op vraag 54.
61	Informatiebijeenkomst	N.v.t.	Zijn de bodendiensten structureel nodig op dinsdag en donderdag?	Ja, behalve tijdens het reces.
62	Informatiebijeenkomst	N.v.t.	Heeft het FSP een baliefunctie?	Nee, alleen voor bijzondere gevallen (m.b.t. toegangspasregistratie) kan, op afspraak, een uitzondering gemaakt worden.
63	Informatiebijeenkomst	N.v.t.	Kan je zien welke medewerkers er waar werken? En kan je zien of er collega's thuis werken?	Dit is mogelijk via Flexwhere op Stadhuis en als je inlogt op de werkplek. In verband met het project Zaanse Werken kan deze informatiebron in de toekomst veranderen.
64	Informatiebijeenkomst	N.v.t.	Is er werkplekdata beschikbaar die door de MA gebruikt kan/ mag worden?	Ja, via Flexwhere is deze data beschikbaar. Indien de MA bepaalde informatie of data nodig heeft en dit in deze fase wil weten, dan ontvangen we graag een concrete vraag in de volgende vragenronde.
65	Informatiebijeenkomst	N.v.t.	Welke verwachtingen zijn er voor de Managing Agent m.b.t. hybride/ thuis werken?	Het thuiswerkbeleid is nog onder voorbehoud, vandaar dat daar op dit moment nog geen uitspraken over te doen zijn welke verwachtingen de gemeente heeft ten aanzien van de MA. Op dit moment zijn er ook nog geen specifieke taken voor de MA op het gebied van hybride/ thuiswerken, anders dan registratie van de aanvragen bij het FSP. In de toekomst kan dit uiteraard veranderen.
66	Informatiebijeenkomst	N.v.t.	Kunnen er alsnog vragen worden ingeleverd voor de Nota van Inlichtingen van aankomende vrijdag?	Nee, dat is niet mogelijk. Eventuele andere vragen graag indienen conform de planning van de aanbestedingsprocedure. Zie ook het antwoord op vraag 42.