

Nota van Inlichtingen beheer parkeergarage P+R Hoofddorp**Datum: 22 september 2023**

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
2	PvE, eis 98 tot en met eis 102	In deze eisen stelt u een SLA op dat uit slechts 3 onderdelen bestaat waardoor de wegingsfactor per onderdeel zeer zwaar meetelt. Ter illustratie lichten wij toe hoe uw SLA werkt. Het onderdeel schoonmaak (eis 99) bestaat jaarlijks uit slechts 4 controlerondes waarbij Opdrachtgever de controles verzorgt en cijfers toekent. Niet geobjectiveerd is hoe cijfers tot stand komen en ook is niet duidelijk wat gemeten wordt, en conform welke methodiek. Uw methodiek van slechts 4 metingen (statistisch is dit niet verantwoord), onduidelijkheid over de meetmethodiek zelf en een Opdrachtgever die het primaat heeft van het toekennen van scores, maken dit SLA onderdeel buitengewoon risicovol voor een Opdrachtnemer. Ter indicatie: een score van 70% bij controles door professionele auditors conform een vaststaande methodiek op uitgevoerde schoonmaakactiviteiten is een prima score, maar zou in de berekening van uw SLA leiden tot een afwijking op basis van alleen dit onderdeel van 9% ($30\% * 30\%$), wat reden tot ontbinding van de overeenkomst zou kunnen zijn. Soortgelijke kanttekeningen zijn te plaatsen bij eis 98 en eis 100. Wij verzoeken u het volledige SLA te herzien en uw definities aan te scherpen.	De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat een professionele partij zich zal inzetten om een goed service niveau te leveren en laat de eisen 101 en 102 vervallen. De aanbestedende dienst zal met de winnende inschrijver in overleg treden om gezamenlijk tot de definities, scoresmethodiek en sancties te komen met betrekking tot de eisen 98, 99, 100 welke worden vastgelegd in een SLA. Ten aanzien van de schoonmaak zal de aanbestedende dienst daarnaast een aftekenlijk hanteren waarop de opdrachtnemer noteert wanneer de werkzaamheden zijn uitgevoerd, als voorbeeld is bijlage 1A toegevoegd.