

Nota van Inlichtingen 1

Project : Aanbesteding Schoonmaakonderhoud en glasbewassing

Referentienummer : AMOS-DK-TN453334
Opdrachtgever : Amsterdamse Oecumenische Scholengroep
Datum: 5 april 2024



Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inschrijffase	Inhoud	4.3.2	Inschrijfdocument, 4.3.2 pagina 12. U stelt als eis een recente referentie opdracht binnen het basisonderwijs met minimaal 10 locaties. Gegadigde heeft een referent met minimaal 10 locaties, maar niet binnen het basisonderwijs. Gaat u ermee akkoord dat wij een referent aandragen, niet binnen het basisonderwijs?	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. Basisonderwijs kent uitdagingen die bij andere soorten organisatieprofielen en gebruikers in mindere mate voorkomen; denk hierbij aan zand dat ingelopen wordt en hogere vervuiling bij sanitair, enzovoort. Het beheersen van deze aspecten is zeer relevant voor de opdracht.
2	Inschrijffase	Inhoud	Inschrijfdocument	5.4: Is onze aanname juist dat u onder 'SMART' (ook) het uitwerken van een KPI per gunningscriteria verwacht?	Aanname is juist. Voor de KPI's wordt een SMART uitwerking verwacht.
3	Inschrijffase	Inhoud	Inschrijfdocument	5.4: Is onze aanname juist dat u met 'rekening houden met de verschillende aspecten van dienstverlening zoals beschreven in het Programma van Eisen' bedoelt, dat het antwoord in lijn met het PvE is? Zo nee: bedoelt u dat er onderdelen vanuit het PvE uitgewerkt opgenomen dienen te worden in het antwoord? Indien het laatste het geval is, welke onderdelen vanuit het PvE verwacht u uitgewerkt per subgunningscriteria terug te zien in het antwoord, anders dan opgenomen in de vraagstelling zelf?	Aanname is juist dat de beantwoording in lijn met de gestelde eisen in het PvE dient te zijn.
4	Inschrijffase	Inhoud	Inschrijfdocument	5.4: In het overzicht waarin de waardering (0% t/m 100%) staat aangegeven, begrijpen wij dat op basis van o.a. 'verwachtingen van de aanbestedende dienst', 'meerwaarde', 'relevant' en dergelijke wordt beoordeeld. Hoe gaat u deze onderdelen concreet beoordelen? Om een voorbeeld te geven: bij 5.5.1 en 5.5.3 geeft u (summier) verwachtingen aan (bij 5.5.2 ontbreekt dit): zijn dit dan uw minimale verwachtingen? Maar ook: wat ziet u als meerwaarde en wat ziet u als relevant?	De minimale verwachtingen zijn onder andere beschreven per kwaliteitscriterium en kunnen worden afgeleid uit zowel de context van de vraagstelling als de verwachtingen met betrekking tot de dienstverlening, zoals beschreven in het Programma van Eisen. Relevant: Binnen dit kader wordt specifiek gelet of beantwoording relevant, concreet en toepasbaar is binnen de context van deze opdracht. Meerwaarde wordt gecreëerd wanneer de inschrijver de verwachtingen overtreft met betrekking tot hun expertise die relevant is voor de opdracht, expertise dat blijkt dat zij de kenmerken en uitdagingen kennen van basisonderwijs. Dit houdt in dat de inschrijver in staat is om de volledige scope van de opdracht te beheersen.
5	Inschrijffase	Inhoud	Inschrijfdocument	5.5.1: Is onze aanname juist dat u bij 'De span of control van het middenkader, inclusief de feitelijke inzet van uren ten behoeve van AMOS' alleen de inzet van uren van de leidinggevenden wilt terugzien (dus niet die van uitvoerenden)?	Deze aanname is juist.
6	Inschrijffase	Inhoud	bijlage E	1.6: Bij 1.6 geeft u aan: 'Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken oplevertijd van 08:00 aan het in de bijlage Opleverstaat inclusief aanwijzingen beschreven kwaliteitsniveau.' Bij 1.8.1 geeft u aan dat scholen medegebruikers, zoals NSO, VVE, KDV en in gymzalen. Hoe gaat u met het oplevermoment om, indien de opdrachtnemer tussen verschillende gebruikersgroepen door schoonmaakt. Bijvoorbeeld (illustratief) tussen 14.00 en 16.00 uur: na schooltijd en voordat de gymzaal gebruikt wordt door derden. Door hervervuiling voldoet het oplevermoment van 8.00 uur dan immers mogelijk niet meer.	Na uitvoering van het schoonmaakonderhoud dient het kwaliteitsniveau, aansluitend op het oplevermoment, aan het afgesproken niveau te voldoen. Indien er na de schoonmaak sprake is van hervervuiling als gevolg van gebruik, zal hier te allen tijde rekening mee worden gehouden bij de kwaliteitscontrole.
7	Inschrijffase	Inhoud	bijlage E	Bijlage E1 Opleverstaat: Op de 2e pagina staat bij 'laagfrequent vaste werkzaamheden', dat vloeren van het kinderdagverblijf dagelijks gemopt worden en sportvloer wekelijks machinaal geschrobd. Dit zijn echter hoogfrequente werkzaamheden. Kloppen de genoemde frequenties?	Dat is correct. De frequenties kloppen maar kan gezien worden als hoogfrequent.
8	Inschrijffase	Proces	bijlage E	1.12 "Op basis van deze beoordeling wordt gezamenlijk bepaald hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekende dienstverleners een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt." Kunt u bevestigen dat het vloeronderhoud hier ook onder valt en dat de gegunde partij start in een situatie waarin het vloeronderhoud zich bevindt in de staat tussen niveau A en B?	Dat is correct, dit betreft ook vloeronderhoud. De status van de vloeren zal worden vastgesteld tijdens de nulmeting, waarbij nadere afspraken zullen worden gemaakt over eventueel geconstateerd achterstallig vloeronderhoud.
9	Inschrijffase	Proces	resultaten VSR-metingen	Bent u bereid om ons inzage te geven in de resultaten van de laatste 3 VSR-KMS metingen per school? Deze informatie stelt ons in staat om een grondige risicoanalyse uit te voeren om te bepalen of het voorgeschreven budget toereikend is.	Opdrachtgever beschouwt deze informatie niet als relevant om tot een goede inschrijving te kunnen komen.
10	Inschrijffase	Inhoud	Calculatiebestand	Zijn er ruimtes, en zo ja welke, waar Topshield2 vloeren aanwezig zijn waar nu linoleum of marmoleum als vloersoort staat aangegeven?	Op dit moment is dat niet inzichtelijk. Inschrijver baseert aanbieding op de gegevens die beschikbaar zijn in de ruimtestaat. Als blijkt dat topshield2 wel aanwezig is, wordt er na gunning besproken wat de invloed hiervan is.

11	Inschrijffase	Inhoud	Inschrijfdocument 1.3/ Bijlage E 8.5	U onderschrijft de uitgangspunten van de code verantwoordelijk marktgedrag. De code benadrukt het belang van een eerlijke en duurzame marktrelatie tussen opdrachtgevers en opdrachtnemers. Hoe ziet u de huidige malusregeling binnen dit kader?	De Code Verantwoordelijk Marktgedrag richt zich primair op sociale aspecten binnen de schoonmaakbranche, zoals oprechte aandacht voor schoonmakers, duurzame inzetbaarheid, partnership en eerlijke prijzen. Opdrachtgever ziet het toepassen van de malusregeling los van deze sociale doelstellingen. De malusregeling heeft als doel structurele tekortkomingen in kwaliteit te voorkomen en ervoor te zorgen dat alle locaties voldoen aan het gestelde niveau van kwaliteit.
12	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage E 1.2 en 8.5	Als u de dienstverlener beschouwt als een verlengstuk van de facilitaire dienst, waarbij een proactieve, flexibele en betrouwbare houding wordt verwacht, in lijn met de kernwaarden nieuwsgierig, betrokken, gedreven en doelgericht, hoe rechtvaardigt u dan het toepassen van een zware malusregeling? Het opleggen van een dergelijke boete zou de focus van de dienstverlener kunnen verleggen naar het minimaliseren van risico's, ten koste van innovatie en verbetering.	Opdrachtgever ziet het toepassen van de malusregeling om de kwaliteit te borgen los van de kernwaarden. Opdrachtgever is van mening dat het beschikbare budget voor de inschrijver voldoende is om aan alle beoogde doelstellingen te kunnen voldoen zonder dat dit ten koste hoeft te gaan om aandacht te hebben voor innovaties en verbeteringen.
13	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage E1/schouw	Tijdens de schouw troffen wij veel vloeren in slechte staat aan. Heeft AMOS het schoonmaakprogramma voor het vloeronderhoud (pagina 3) aangepast in het nieuwe contract? Zo ja, is daarbij rekening gehouden met mogelijke veranderingen in het budget?	Het programma is niet aangepast ten opzichte van het vorige contract. Wel is er meer rekening gehouden met de aanwezigheid van zandbakken en de uitdagingen die deze brengen. In de aankomende zomervakantie zal er tevens vloeronderhoud worden uitgevoerd.
14	Inschrijffase	Contract	Bijlage E 8.5	Wilt u overwegen om de malusregeling bij het niet behalen van KPI's aan te passen? Momenteel wordt bij het niet behalen van KPI's op enkele locaties, zelfs wanneer de overgrote meerderheid van de locaties goed presteert, een boete opgelegd over alle 29 locaties. Dit lijkt een disproportionele straf te zijn die geen rekening houdt met de algemene prestaties van de dienstverlener.	Opdrachtgever heeft besloten de malusregeling iets te nuanceren en heeft hiervoor paragraaf 8.5 van het PvE aangepast. In de bijlage treft u de aangepast versie aan.
15	Inschrijffase	Contract	Bijlage E PvE/ Calculatiemodel	3.1 "De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden gespecificeerd per beurt." Aangezien er geen ruimte in het calculatiebestand is voor het opgeven van bereikbaarheidsvoorzieningen, is onze aanname juist dat die bij AMOS niet ingezet hoeven te worden?	Zie beantwoording vraag 31.
16	Inschrijffase	Juridisch	Overnameoverzicht	Welk type contract heeft iedere medewerker, voor hoeveel weken per jaar?	Het overzicht is aangevuld. Via de berichtenmodule zullen alle bedrijven die reeds eerder het overzicht hebben opgevraagd dit aangevulde overzicht ontvangen.
17	Inschrijffase	Contract	Bijlage E1 Opleverstaat	Kunt u bevestigen dat enkel de handelingen genoemd op pagina 3 + de glasbewassing inspanningsgerichte handelingen zijn?	Dat is correct.
18	Inschrijffase	Contract	Bijlage E1 Opleverstaat	op pagina 3 noemt u jaarlijks top/recoaten. Kunt u verduidelijken wat de verwachtingen zijn met betrekking tot de frequentie van topcoaten en recoaten aangezien de periodieke werkzaamheden inspanningsgericht uitgevoerd moeten worden?	Dit betekent dat als blijkt dat alleen topcoating niet voldoende is om het beschreven kwaliteitsniveau te bereiken, wordt verwacht dat de dienstverlener overgaat tot recoating.
19	Inschrijffase	Inhoud	Inschrijfdocument 5.5.1	"AMOS hecht waarde aan de borging van kwaliteit en zoekt een betrouwbare, flexibele, zelfredzame en ondernemende dienstverlener. Een betrokken dienstverlener die ontzorgt." Wat is uw definitie van ontzorgen? Op welke gebieden verwacht u dat de dienstverlener extra aandacht zal besteden om AMOS te ontzorgen?	Opdrachtgever beschouwt 'ontzorgen' als een dienstverlening waarbij de Opdrachtnemer onder andere proactief uitdagingen benoemt, met verbetervoorstellen komt, sterk communiceert, betrokken is bij de activiteiten van de school en effectief afstemming initieert met docenten en schoolgebruikers.
20	Inschrijffase	Inhoud	Inschrijfdocument 5.5.1	"AMOS hecht waarde aan de borging van kwaliteit en zoekt een betrouwbare, flexibele, zelfredzame en ondernemende dienstverlener. Een betrokken dienstverlener die ontzorgt." Hoe definieert u 'ondernemend' in de context van deze opdracht?	Zie beantwoording vraag 19.
21	Inschrijffase	Inhoud	Inschrijfdocument 5.5.1	"AMOS hecht waarde aan de borging van kwaliteit en zoekt een betrouwbare, flexibele, zelfredzame en ondernemende dienstverlener. Een betrokken dienstverlener die ontzorgt." met betrekking tot "zelfredzame": Bij welk type beslissingen mag de dienstverlener zelfstandig optreden, zonder directe betrokkenheid van AMOS?	Opdrachtgever begrijpt 'zelfredzaamheid' als het vermogen van schoonmaakmedewerkers om zelfstandig hoogwaardig werk te leveren, ervan uitgaande dat zij de juiste begeleiding en aansturing krijgen vanuit de organisatie.
22	Inschrijffase	Inhoud	Inschrijfdocument 5.5.1	"AMOS hecht waarde aan de borging van kwaliteit en zoekt een betrouwbare, flexibele, zelfredzame en ondernemende dienstverlener. Een betrokken dienstverlener die ontzorgt." met betrekking tot "zelfredzame": Kunt u voorbeelden geven van situaties waarin u verwacht dat de dienstverlener zelfredzaam is?	Nee, daar heeft opdrachtgever geen concrete voorbeelden van.
23	Inschrijffase	Inhoud	AMOS Inschrijfdocument	5.1. Kunt u aangeven wat de functies zijn van de leden die in het beoordelingsteam zitten?	In kader van beoordelingsprocedure acht opdrachtgever dit niet relevant.
24	Inschrijffase	Inhoud	Overzicht overname personeel	AMOS Pro Regeschool Hemsterhuis. Hier staat een medewerker benoemd in regel 8 die dagelijks van 15:00 tot 16:00 werkzaam is. Is dit correct? (5 uur per week) Kan worden aangegeven wat de taak van deze medewerker is?	Voor uw inschrijving kunt u er vanuit gaan dat de aangeleverde gegevens correct zijn.
25	Inschrijffase	Inhoud	Overzicht overname personeel	AMOS Odyssee. Hier staat een medewerker benoemd in regel 8 die dagelijks van 15:00 tot 15:30 werkzaam is. Is dit correct? (2,5 uur per week) Kan worden aangegeven wat de taak van deze medewerker is?	Opdrachtgever acht deze informatie niet relevant voor de inschrijving.
26	Inschrijffase	Inhoud	Wachtkamervereenkomst	Art. 4.1. Hier wordt verwezen naar bijlage B. Mogen wij ervan uitgaan dat hier Bijlage D Prijzenblad AMOS wordt bedoeld?	Dat is correct, hiermee wordt bijlage D Prijzenblad bedoelt.
27	Inschrijffase	Inhoud	Overeenkomst	Art. 10.4. Prijsaanpassingen m.b.t. contractmutaties zullen maximaal 1 x per jaar plaatsvinden. Dit is niet overeenkomstig het gestelde in het Programma van Eisen paragraaf 1.10 contractmutaties. Kunt u aangeven wat het juiste met betrekking tot de mutaties is?	De mutaties zoals beschreven in het PvE betreffen wijzigingen in de operationele uitvoering om deze actueel te houden. De prijsaanpassing genoemd in artikel 10.4 van de overeenkomst hebben betrekking op prijsindexaties.
28	Inschrijffase	Inhoud	Overeenkomst	Art. 10.2. Eerste indexering loongereleerde kosten mogelijk per 01-07-2024. Is dit juist gezien de genoemde datum in bijlage D tab-6 en tab-7?	Dit betreft een fout. Het prijspeil 1 juli 2024 zoals gehanteerd in bijlage D tab 6 en 7 is van toepassing. De eerste indexering kan per 1 januari 2025 plaatsvinden.
29	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D Prijzenblad AMOS/ Overeenkomst	In het prijzenblad zijn in tab 6 en 7 uurtarieven de tarieven benoemd van 01-07-2024. In art. 10 lid 1 wordt het loon- en prijspeil benoemd van 01-01-2024. Mogen wij er van uit gaan dat het tarief in het bijlage D Prijzenblad AMOS 01-07-2024 het juiste prijspeil is?	Het tarief in het bijlage D Prijzenblad is correct (01-07-2024). Na gunning wordt dit in de Overeenkomst aangepast.
30	Inschrijffase	Inhoud	PVE	In par. 8.1.2 stelt u: Het malus-systeem wordt geïntensiveerd door het in te laten gaan bij een derde hercontrole, waarbij de kortingspercentages progressief worden verhoogd bij elke opvolgende hercontrole. Kunt u dit nader toelichten?	Dit betekent dat wanneer er een hercontrole plaatsvindt en er nog steeds tekortkomingen worden geconstateerd die leiden tot een malus, het kortingspercentage bij de volgende hercontrole verhoogd zal worden. Na elke opeenvolgende hercontrole waarbij nog steeds tekortkomingen worden vastgesteld, zal het percentage van de malus wederom worden verhoogd.

31	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D Prijzenblad AMOS, PVE glasbewassing	tab-10 glasbewassing; 3.1-3.3. Begrijpen wij het goed dat alleen de glasbewassingskosten in het calculatiebestand worden ingevuld en dat de bereikbaarheidskosten na gunning na een RI&E mogen worden aangegeven per beurt?	Dat is correct.
32	Inschrijffase	Inhoud	AMOS Inschrijfdocument	1.8.3. Hoeveel bedragen de kosten voor vervolgschade bij het niet op de juiste wijze afsluiten en activeren van het alarm?	Dit is sterk afhankelijk van de schade die wordt geleden door het niet op de juiste wijze afsluiten en daardoor niet vooraf vast te stellen.
33	Inschrijffase	Inhoud	AMOS Inschrijfdocument, PVE	In kwaliteitsvraag 5.5.3 vloeronderhoud vakantieperiodes vraagt u om minimaal inzet: - Hoe wordt geborgd dat de opstelling van de lokalen weer op dezelfde wijze wordt terug gezet? In het PVE paragraaf 1.6.1 wordt aangegeven: - In de zomer schuift Amos de spullen binnen een lokaal aan één kant, de dienstverlener verplaatst deze spullen tijdens het uitvoeren van het vloeronderhoud, waarna Amos ze weer terugzet op hun oorspronkelijke plek. Kunt u aangeven welke rol AMOS heeft met betrekking tot het verplaatsen van meubilair in de lokalen?	De vraag "Hoe wordt geborgd dat de opstelling van de lokalen weer op dezelfde wijze wordt terug gezet" komt te vervallen. In het PVE wordt beschreven hoe het proces momenteel verloopt bij AMOS.
34	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D Prijzenblad AMOS	Tab-4 Basis Ruimtestaat. In de regels - 113 - 1120 - 1121 staan leslokalen met een frequentie 1. Kunt u aangeven of dit de juiste frequentie is? Zo ja, welke werkzaamheden dienen hier dan uitgevoerd te worden? Betreft het hier ruimten die leegstand hebben zoals beschreven in PVE 1.8.5?	Dit betreft ruimten die leegstaan. De werkzaamheden zijn afhankelijk van de ruimtesoort, overeenkomstig met de aanwijzingen en het kwaliteitsniveau zoals beschreven in bijlage E1 Opleverstaat, inclusief aanwijzingen.
35	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D Prijzenblad AMOS	Tab-4 Basis Ruimtestaat. In kolom J zijn bij meerdere ruimten die wel in onderhoud zijn, geen vloersoorten ingevuld. Deze gegevens zijn benodigd om een correcte berekening te kunnen maken voor het periodiek vloeronderhoud. Kunt u de lege cellen in kolom J aanvullen van die ruimten die in onderhoud zijn?	De vloersoorten zijn waar mogelijk aangevuld.
36	Inschrijffase	Inhoud	AMOS overzicht overname personeel	De ontvangen overnamelijst lijkt niet compleet. We missen een aantal locaties. Kunt u de volledige lijst sturen?	Voor de ontbrekende locaties kunt u ervan uitgaan dat de medewerkers hier niet in aanmerking komen voor de overnameplicht.
37	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D Prijzenblad AMOS	Tab-7 Opbouw uurtarief toezicht. Extra regel ingevuld in Cel A41 en Cel E41, deze worden in de formules niet meegenomen in de cellen H62 en K62. Klopt dit?	Cel A41 en E41 zijn geen verplichte velden. Het prijzenblad is aangepast dat wanneer deze wel ingevoerd worden, ze ook opgeteld worden in H62 en K62
38	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D Prijzenblad AMOS	Tab-6 uurtarief. Extra regel ingevuld in Cel A42 en Cel E42, deze worden in de formules niet meegenomen in de cellen H62 en K62. Klopt dit?	Cel A42 en E42 zijn geen verplichte velden. Het prijzenblad is aangepast dat wanneer deze wel ingevoerd worden, ze ook opgeteld worden in H62 en K62