

Aan

Geïnteresseerden aanbesteding Multiservice diensten
Provincie Noord-Holland

17 januari 2024

1|5

**Betreft: informatie ten behoeve van vooraankondiging
aanbesteding Multiservice diensten Provincie Noord-Holland**

Aanleiding en scope van de dienstverlening

De provincie Noord-Holland heeft diverse kantoorgebouwen in Haarlem, buitenlocaties en projectlocaties verspreid over Noord-Holland en een archeologiemuseum, Huis van Hilde, in Castricum in eigendom en gebruik. De sector Facility Management heeft hierbij de rol van contracteigenaar voor de Multiservice diensten zoals uitgevraagd in deze opdracht. De provincie Noord-Holland heeft met betrekking het volledige Multiservicepakket momenteel twee leveranciers gecontracteerd. Beide overeenkomsten lopen af op 1 februari 2025. De Multiservice diensten worden opnieuw aanbesteed middels een Europese aanbesteding.

De sector Facility Management (hierna te noemen FM) is een regieorganisatie, wat inhoudt dat alle operationele taken (behoudens de eerstelijns huismeester taken) zijn uitbesteed aan contractpartners. FM verwacht hierin maximaal te worden ontzorgd door aan de zijde van de Opdrachtnemer één aanspreekpunt te hebben die eindverantwoordelijk is en die het aanspreekpunt is voor alle operationele zaken. Openheid en transparantie over de gehele breedte van de dienstverlening spelen hierbij een belangrijke rol.

De Multiservice diensten bestaan uit het uitvoeren van de onderstaande dienstverlening in de (kantoor)gebouwen van de provincie Noord-Holland:

- Catering inclusief warme drankenautomaten
- Beveiliging
- Schoonmaak
- Sanitaire artikelen
- Receptie
- Servicepunt

Ambitie en doelstellingen

De doelstelling van de provincie Noord-Holland is het aangaan van een samenwerking met een ondernemende, flexibele, meedenkende en transparante partner die een adviserende en proactieve verantwoordelijkheid neemt.

Flexibiliteit

De provincie Noord-Holland contracteert één partij voor de uitvoering van de Multiservice diensten met als doel:

- Eén aanspreekpunt die verantwoordelijk is en aansturing geeft aan de gehele dienstverlening waardoor de provincie Noord-Holland wordt ontzorgd.
- Opdrachtnemer de ruimte geven zo breed mogelijk invulling te geven aan de invulling van het contract om zo flexibel mogelijk te kunnen opereren, waarbij Opdrachtnemer het personeel waar mogelijk zo breed en flexibel mogelijk inzet.
- Maximale flexibiliteit bij veranderingen en veranderende behoeften binnen de organisatie. De provincie Noord-Holland verwacht hierin van Opdrachtnemer een signalerende functie, een proactieve houding, een adviserende rol en dat Opdrachtnemer hierin meebeweegt.

Samenwerking op basis van Ondernemend Samenwerken

De samenwerking wordt aangegaan op basis van Ondernemend Samenwerken. De provincie Noord-Holland wenst een hoge kwaliteit van dienstverlening met ontwikkelingsperspectief naar de toekomst.

De eerste vijf (5) jaren (en gedurende de eventuele verlenging van nog eens vijf (5) jaar) bouwt FM van de provincie Noord-Holland vanuit een zakelijk en resultaatgericht perspectief met een beperkt aantal toeleveranciers (soft en hard services) een **samenwerkingsrelatie** op en blijft FM deze proactief onderhouden. Deze relatie is gebaseerd op wederzijds vertrouwen en op de intentie van de provincie Noord-Holland en toeleveranciers om voor langere tijd met elkaar **Ondernemend Samen te werken**.

Voor genoemde omschrijving van de samenwerkingsrelatie is gebaseerd op de volgende definitie die zal worden gebruikt: (vrij naar Prof. Arjan J. van Weele, 1997):

Ondernemend Samenwerken is het vanuit een zakelijk en resultaatgericht perspectief met een beperkt aantal toeleveranciers opbouwen en het proactief blijven onderhouden van een samenwerkingsrelatie. Deze relatie is gebaseerd op wederzijds vertrouwen en op de intentie van uitbesteder en toeleverancier om voor langere tijd met elkaar samen te werken. Hierdoor wordt het mogelijk gezamenlijk te werken aan continu optimalisatie van processen en producten in de gehele voortbrengingsketen.

Het Ondernemend Samenwerken krijgt concreet vorm vanuit een separate samenwerkingsovereenkomst tussen provincie Noord-Holland en een beperkt aantal toeleveranciers, waarvan de toekomstige Opdrachtnemer er één van is. De samenwerkingsovereenkomst bestaat op dit moment uit de Provincie en de contractpartner voor Technisch Beheer en Onderhoud. Deze overeenkomst is ingegaan op 1 juli 2023 en heeft een looptijd van tien (10) jaar, waarvan vijf (5) jaar initieel en een verlengingsoptie van nog eens vijf (5) jaar. Er is inhoud aan de samenwerking gegeven door middel van het inrichten van een Board en het vaststellen van doelstellingen en subdoelstellingen op basis van een gezamenlijk vastgestelde ambitie. De Board Ondernemend Samenwerken is geen escalatieniveau in de dienstverleningsovereenkomst, maar acteert zelfstandig op directieniveau. Vanuit de Board worden Cross Functionele Teams ingericht om bepaalde taken uit te voeren die multidisciplinair doelmatiger zijn om uit te voeren.

Dienstverlening

De komende jaren richt de dienstverlening zich op de gebruikswaarde, de flexibiliteit, de kwaliteit en de klantgerichtheid van de dienstverlening in de gebouwen. Dit op basis van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en een proactieve contractpartner die meedenkt en over de volle breedte van het contract proactief invulling geeft aan de dienstverlening om daarmee zo flexibel mogelijk te opereren. Aandacht wordt besteed aan zowel het operationeel, tactisch en strategisch niveau. Enerzijds vragen de huidige ontwikkelingen (hybride werken, voedselvisie etc.) een aangepast strategisch beleid wat gewaarborgd wordt in de uitvoering op operationeel en tactisch niveau. Anderzijds vraagt dit om een integrale samenwerking binnen het contract op tactisch en strategisch niveau en met andere partners. Succes wordt bereikt op het gebied van integrale aansturing van de Multiservice diensten door Opdrachtnemer.

Duurzaamheid

Verschillende facetten van duurzaamheid van de provincie Noord-Holland komen samen in deze aanbesteding. De Provincie wil een voorbeeldfunctie vervullen en vooroplopen in de wijze waarop zij invulling geeft aan de dienstverlening en de duurzaamheidsambities van de provincie Noord-Holland.

Met de Voedselvisie streeft de Provincie naar een schone en veilige productie van betaalbaar en smaakvol voedsel voor iedereen. Een voedselsysteem met gezonde verdienmodellen voor de ondernemers, maar wat ook goed is voor het klimaat, de bodem en het milieu. De Provincie helpt voedselproducenten, voedselverwerkers, voedselbereiders en kennisinstituten om elkaar te vinden, te verbinden en te inspireren. Op deze manier wil de Provincie de transitie naar een duurzaam voedselsysteem in samenwerking met anderen stimuleren, ondersteunen en daarmee versnellen en

realiseren. In de twee bedrijfsrestaurants, op de Dreef en het Houtplein, vervult de Provincie een voorbeeldfunctie in de manier waarop de Provincie aan deze Voedselvisie ambities invulling geeft: 'We practice what we preach'.

Veel informatie over de duurzaamheidsambities kunt u vinden op de website van de PNH, <https://www.noord-holland.nl>. Hier kunt u in het kader van de beoogde opdracht relevante informatie vinden als:

- Inkoopbeleid 2021-2024: [Inkoop en aanbesteden - Provincie Noord-Holland](#)
- [Explainer Inkoopbeleid: https://youtu.be/-7XZdFP2RI8](https://youtu.be/-7XZdFP2RI8)
- [Boer & Business in Balans - Platform voor een duurzamer voedselsysteem \(boerenbusinessinbalans.nl\)](#);
- Actieprogramma klimaat: [Actieprogramma Klimaat.pdf](#);
- [Actieagenda circulaire economie 2021-2025: Provincie Noord-Holland wil 1 economie: een circulaire economie - Provincie Noord-Holland](#);
- beleid over de [Land-, Tuinbouw en Visserij](#);
- de [Voedselvisie](#),
- het [Strategisch Beleidskader Economie Landbouw](#);
- het [Provinciaal Programma landelijk Gebied](#);
- de [Circulaire Economie Agenda](#).

Aanbestedingsprocedure

De aanbesteding 'Multiservice diensten Provincie Noord-Holland' wordt uitgevoerd volgens de Niet-openbare procedure.

De provincie Noord-Holland sluit met één ondernemer de overeenkomst. Deze overeenkomst heeft een looptijd van tien (10) jaar, waarvan vijf (5) jaar initieel en een verlengingsoptie van nog eens vijf (5) jaar waarbij in deze verleningsperiode voor beide partijen een opzegtermijn wordt opgenomen van één (1) jaar. Gezien de beoogde samenwerking, doelen en ambities gaat de provincie Noord-Holland voor een langdurige overeenkomst.

Gunningscriteria

De provincie Noord-Holland gunt de opdracht op grond van de naar het oordeel van de provincie Noord-Holland economisch meest voordelige inschrijving. De economisch meest voordelige inschrijver wordt vastgesteld op basis van het criterium beste prijs-kwaliteitsverhouding, een assessment maakt onderdeel uit van de gunningscriteria.

Planning

De planning op hoofdlijnen ziet er als volgt uit:

Activiteit	Datum	Tijd (CET)
Publicatie op TenderNed	4 maart 2024	
Sluiting termijn voor het indienen van Aanmelding	5 april 2024	14:00
Definitieve selectie	26 april 2024	

Uitnodiging tot inschrijving op TenderNed	7 mei 2024
Voorlichtingsbijeenkomst inclusief schouw hoofdlocaties	14 mei 2024
Sluiting termijn indienen inschrijving	1 juli 2024
Assessments	2 t/m 8 juli 2024
Definitieve gunning	10 oktober 2024
Start opstart- en implementatieperiode	14 oktober 2024
Startdatum uitvoering overeenkomst	1 februari 2025

Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend.