



OFFERTEAANVRAAG  
OPENBARE PROCEDURE

EUROPESE AANBESTEDING –  
SCHOONMAAK EN GLASBEWASSING

Programma van Eisen en  
Gunningscriteria  
Schoonmaak (perceel 1 en 2)

## INHOUDSOPGAVE

|           |                                                        |           |
|-----------|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b>4.</b> | <b>Programma van Eisen Schoonmaak (perceel 1 en 2)</b> | <b>4</b>  |
| 4.1       | De opdracht - Perceelindeling                          | 4         |
| 4.1.1     | Vernieuwing van de VU-campus                           | 5         |
| 4.1.2     | Visie op schoonmaakdienstverlening VU                  | 5         |
| 4.1.3     | Hoe organiseert de VU haar schoonmaak?                 | 6         |
| 4.1.4     | Ontwikkelingen afval                                   | 6         |
| 4.1.5     | Goed werkgeverschap                                    | 7         |
| 4.2       | Werkzaamheden                                          | 7         |
| 4.2.1     | Reguliere werkzaamheden binnen het contract            | 7         |
| 4.2.2     | Periodieken buiten het contract                        | 7         |
| 4.2.3     | Aanpassing van werkzaamheden                           | 8         |
| 4.2.4     | Extra werkzaamheden                                    | 8         |
| 4.2.5     | Calamiteiten                                           | 9         |
| 4.3       | Kwaliteitseisen                                        | 10        |
| 4.3.1     | Nulmeting                                              | 10        |
| 4.3.2     | Meetinstrumenten schoonmaak                            | 10        |
| 4.4       | Contractbeheer                                         | 15        |
| 4.4.1     | Implementatieplan                                      | 15        |
| 4.4.2     | Service Level Agreement (SLA)                          | 15        |
| 4.4.3     | Werkwijze aanpassen schoonmaakcalculatie               | 15        |
| 4.4.4     | Managementrapportages                                  | 16        |
| 4.5       | Materialen, middelen en ruimten                        | 16        |
| 4.6       | Objectboek                                             | 17        |
| 4.7       | Personeel en organisatie                               | 17        |
| 4.7.1     | Uitvoerend personeel                                   | 17        |
| 4.7.2     | Leidinggevend personeel                                | 17        |
| 4.7.3     | Administratieve werkzaamheden                          | 18        |
| 4.7.4     | Continuïteit                                           | 18        |
| 4.7.5     | Taal                                                   | 19        |
| 4.7.6     | Onderaanneming                                         | 19        |
| 4.8       | Financieel                                             | 19        |
| 4.8.1     | Inzet uren                                             | 19        |
| 4.8.2     | Prijs- en CAO-niveau                                   | 19        |
| 4.8.3     | Prijswijzigingen                                       | 20        |
| 4.8.4     | Facturatie                                             | 21        |
| 4.9       | Milieu en duurzaamheid                                 | 21        |
| 4.9.1     | Materialen, middelen en methoden                       | 21        |
| 4.10      | Procedures en werkafspraken                            | 22        |
| 4.10.1    | Schoonmaakprotocollen                                  | 22        |
| 4.10.2    | Huis- en veiligheidsregels                             | 22        |
| 4.10.3    | Werkinstructies extra opdrachten/Klachten VU           | 22        |
| 4.10.4    | Toegangsbeheer en legitimatie                          | 23        |
| 4.10.5    | Werktijden                                             | 23        |
| 4.10.6    | Veiligheid en ARBO                                     | 24        |
| 4.10.7    | Kledingvoorschriften                                   | 24        |
| 4.10.8    | Parkeren en fietsenstalling                            | 24        |
| 4.11      | Afvalverwijdering                                      | 25        |
| 4.12      | Afstemming en overleg                                  | 25        |
| <b>5</b>  | <b>Gunningsprocedure Schoonmaak (perceel 1 en 2)</b>   | <b>26</b> |

Offerteaanvraag Europese Aanbesteding 'Schoonmaak en Glasbewassing'  
Schoonmaak (perceel 1 en 2)

|          |                                                        |           |
|----------|--------------------------------------------------------|-----------|
| 5.1      | Toets op geschiktheids- en minimumeisen (stap 1) ..... | 26        |
| 5.2      | Gunningscriteria en weging .....                       | 26        |
| 5.3      | Beoordeling kwaliteit (stap 2) .....                   | 27        |
| 5.3.1    | Gunningscriteria .....                                 | 29        |
| 5.4      | Beoordeling prijs (stap 3) .....                       | 33        |
| 5.5      | Beoordeling kwaliteit – interviews (stap 4).....       | 35        |
| 5.6      | Gunningsbesluit (EMVI) .....                           | 37        |
| <b>6</b> | <b>Bijlagen behorende bij perceel 1 en 2 .....</b>     | <b>38</b> |

## 4. Programma van Eisen Schoonmaak (perceel 1 en 2)

In dit hoofdstuk staat beschreven waar de gevraagde dienstverlening betreffende de Schoonmaakdienstverlening (perceel 1 en 2) minimaal aan dient te voldoen. De eisen die de VU stelt vormen het Programma van Eisen (PvE). Dit Programma van Eisen bevat alle informatie die U als Inschrijver nodig heeft om een goede Offerte op te kunnen stellen.

Indien naar bijlagen wordt verwezen, maken deze onlosmakelijk onderdeel uit van het Programma van Eisen. U dient de eisen zonder enig voorbehoud te accepteren om in aanmerking te komen voor de overeenkomst. Als U niet aan een van deze eisen voldoet of als U opmerkingen toevoegt, wordt Uw Offerte niet verder beoordeeld.

**Een Offerte die niet aan het Programma van Eisen voldoet wordt terzijde gelegd en niet meegenomen in de verdere beoordeling.**

Als U van mening bent dat eisen niet redelijk opgesteld zijn, dient U dit onderbouwd kenbaar te maken bij de vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen. U kunt ook een (tekst)voorstel indienen als alternatief. Vragen over de eisen kunt U stellen via de vraag-en-antwoordmodule in TenderNed zoals beschreven in paragraaf 2.3 – 'Vragen over de aanbesteding' van de "Offerteaanvraag Schoonmaak en Glasbewassing".

### 4.1 De opdracht - Perceelindeling

De schoonmaakdienstverlening wordt in 2 percelen verdeeld (perceel 1 en perceel 2). Onderstaande tabellen geven de perceelindeling weer. Het bevat alle VU-gebouwen en een indicatie van de oppervlakte (in m<sup>2</sup>) voor perceel 1 en 2. Een korte toelichting op de VU-gebouwen wordt gegeven in Bijlage 10 – 'Toelichting gebouwen VU'. Bijlage 11 – 'Plattegrond campus VU' bevat een plattegrond van de gebouwen op de campus.

| Perceel 1                                    |                                   |
|----------------------------------------------|-----------------------------------|
| Gebouwen                                     | m <sup>2</sup> Schoonmaak 01-2024 |
| Hoofdgebouw                                  | 69.359                            |
| Filosofenhof                                 | 1.843                             |
| BelleVUe                                     | 1.438                             |
| Initium                                      | 7.715                             |
| OZW-gebouw                                   | 15.702                            |
| Medische Faculteit, incl. gangenstelsel      | 35.222                            |
| Botanische tuin Zuidas                       | 324                               |
| Sportcentrum Uilenstede                      | 1.938                             |
| Symphony office                              | 1.807                             |
| <b>Totaal in onderhoud (excl. leegstand)</b> | <b>135.348</b>                    |

| Perceel 2                                          |                                   |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Gebouwen                                           | m <sup>2</sup> Schoonmaak 01-2024 |
| Nieuwe Universiteitsgebouw <sup>1</sup> (incl. P3) | 25.994                            |
| O2-gebouw (incl. P2)                               | 25.680                            |
| ACTA                                               | 20.229                            |
| VU-Onderzoeksggebouw (o.b.v. voorl. Ruimtebestand) | 17.779                            |
| W&N-gebouw <sup>1</sup>                            | 58.151                            |
| Tentamenhal <sup>1</sup>                           | 1.615                             |
| StartHub                                           | 155                               |
| Transitorium (incl. CCE)                           | 11.250                            |
| <b>Totaal in onderhoud (excl. leegstand)</b>       | <b>160.853</b>                    |

<sup>1</sup> W&N-gebouw (excl. AB-vleugel) en Tentamenhal worden vanaf eind 2024 gefaseerd gesloopt.

Optioneel<sup>2</sup>:

1. Nieuwbouw op Plot A1-3 wordt zoals nu in de planning opgenomen in 2029 opgeleverd. Het betreft ca. 7.500 m2 NVO, gebruik nog niet bekend.
2. Nieuwbouw op Plot C eigen gebruik. Oplevering staat gepland in 2031, ca. 5.740 NVO
3. Nieuwbouw op Plot 2/3 oplevering staat gepland in 2032, ca. 15.000 m2 NVO, gebruik nog niet bekend.
4. ESD-schoonmaakonderhoud van serverruimten IT in Hoofdgebouw en ACTA (1 opdracht)

<sup>2</sup> Aan de toewijzing en data kunnen geen rechten worden ontleend.

#### 4.1.1 Vernieuwing van de VU-campus

De VU-campus wordt de komende jaren flink verbouwd. Nieuwe gebouwen worden gerealiseerd, bestaande gebouwen worden verbouwd of buiten gebruik gesteld en nieuwe partijen huisvesten zich op de VU-campus.

Deze dynamiek van de campus leidt tot een aangepast werkprogramma en hiermee tot groei, krimp of verschuiving in de portefeuille van onze schoonmaakpartners. Intensieve samenwerking is voor, tijdens en na de oplevering van een nieuw gebouw belangrijk. Meebewegen bij (on)verwachte ontwikkelingen maakt onderdeel uit van de manier waarop we met elkaar samenwerken. Het is aan de schoonmaakpartners om elke keer hun taken/dienstverlening aan te passen aan de veranderende omstandigheden en hier flexibel op in te spelen.

Actuele ontwikkelingen per pand zijn beschreven in Bijlage 10 – 'Toelichting gebouwen VU'.

#### 4.1.2 Visie op schoonmaakdienstverlening VU

In een schoongemaakte, verzorgde omgeving is het prettig en gezond werken en studeren. Een schone omgeving nodigt uit tot ontmoeting en stimuleert medewerkers, studenten en bezoekers om (langer) op de campus te verblijven. We hechten waarde aan hoe onze klanten de schoonmaak beleven. Schoonmaak heeft hierin een cruciale rol, maar beleving bestaat uit meer dan dat het alleen schoon is. Ongeruimd, verzorgd en dat alles heel is maakt hier ook onderdeel vanuit.

Als VU vinden we het belangrijk dat onze schoonmaakmedewerkers zich gewaardeerd voelen. We zetten ons in om duurzame en volwaardige banen te creëren, dagschoonmaak te stimuleren en zware werkzaamheden te balanceren. Technische innovaties kunnen hierbij helpen, maar ook doorgroeimogelijkheden en het stimuleren van het volgen van opleidingen.

Verder voeren we onze schoonmaak uit met een zo laag mogelijke impact op de mens en het milieu. We verwachten dat onze schoonmaakpartners hun dienstverlening zo duurzaam mogelijk inrichten en continue optimaliseren in samenwerking met de VU. We bieden onze studenten, medewerkers en bezoekers een veilige en hygiënische omgeving, waar we met elkaar in goede gezondheid kunnen verblijven. Onze schoonmaakmedewerkers spelen hierin een onmisbare kernrol en samen dragen we er zorg voor dat het schoon blijft

Dit is terug te zien in onze visie:

“Als VU tonen we onze maatschappelijke betrokkenheid door het stimuleren van duurzaamheid voor mens en milieu. Techniek ondersteunt ons hierbij waar nodig. De schoonmaakmedewerkers dragen eraan bij dat onze campus een prettige plek is, waar de schoonmaakbeleving voorop staat. Samen houden we onze campus verzorgd, veilig en verantwoord schoon.”

#### **4.1.3 Hoe organiseert de VU haar schoonmaak?**

FCO biedt schoonmaakdienstverlening waarin kwaliteit voorop staat en die een bijdrage levert aan de algemene beleving van de studie- en werkomgeving voor medewerkers, studenten en bezoekers. De dienstverlening moet bovendien passen binnen de financiële kaders.

Per type ruimte is een werkprogramma opgesteld, waarin frequentie, tijden en werkzaamheden zijn vastgelegd. In openbare ruimten vindt schoonmaak gedurende de dag plaats. In overige ruimten vindt schoonmaak op gezette tijden plaats (conform werkprogramma en protocollen). Voor laboratoria, practicumruimten en speciale (onderwijs-) voorzieningen vindt schoonmaak plaats conform geldende protocollen en wetgeving. Veiligheid staat hierbij voorop. Daarnaast zijn extra werkzaamheden mogelijk, op verzoek van de klant, op verzoek van FCO voor bijvoorbeeld periodiek onderhoud buiten het contract of als gevolg van ontwikkelingen op de VU.

#### **4.1.4 Ontwikkelingen afval**

Afval en schoonmaak zijn nauw met elkaar verbonden. Ontwikkelingen die zich op het gebied van afval voordoen, zijn van invloed op de schoonmaakdienstverlening/werkzaamheden.

Onze speerpunten op het gebied van afval zijn voorkomen van afval, gescheiden inzamelen en hoogwaardig verwerken. Samen met onze afvalleverancier zijn we het traject Zero Waste VU 2030 gestart, waarin we de komende jaren samen werken aan minder afval, betere scheiding en meer bewustwording.

Een paar voorbeelden:

Op centrale plekken (bv. centrale hal, pantry kantoorgebied, uitloopgebied collegezalen) worden afvalstations voor gescheiden inzameling geplaatst. Losse prullenbakken worden zoveel mogelijk verwijderd. In eerste instantie richten we ons hier op de gescheiden inzameling van plastic/drankkartons, papier en restafval. We onderzoeken ook de mogelijkheden om – daar waar gegeten wordt – ook GFT gescheiden in te zamelen (bv. in pantry kantoorgebied). In toiletten (voorruimtes) zetten we in op gescheiden inzameling van tissues; pilots die afgelopen jaar zijn uitgevoerd, zijn succesvol gebleken. En ook voor de labomgeving kijken we naar de mogelijkheden om meer stromen gescheiden in te zamelen.

#### **4.1.5 Goed werkgeverschap**

Goed werkgeverschap staat hoog in het vaandel bij de VU. De VU heeft dan ook de Code Verantwoordelijk Marktgedrag ondertekend en neemt haar verantwoordelijkheid in het scheppen van goede arbeidsomstandigheden op de VU. De VU dient invulling te geven aan de Participatiewet en wil samen met haar leveranciers zoeken naar mogelijkheden om een goede invulling te geven aan deze wet, waarbij verdringing van de arbeidsmarkt indien mogelijk vermeden dient te worden. Hierbij wordt er gestreefd naar de inzet van minimaal 3 fte participatiemedewerkers per perceel.

## **4.2 Werkzaamheden**

---

### **4.2.1 Reguliere werkzaamheden binnen het contract**

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor o.a. de uitvoering van het werkprogramma (zie Bijlage 13 - 'Werkprogramma's Schoonmaak VU'). Per ruimtecategorie staat hierin aangegeven welke handelingen moeten worden verricht en met welke frequentie. Het gaat om hoogfrequente en laagfrequente werkzaamheden.

- **Hoogfrequent schoonmaakwerk**  
De frequentie van hoogfrequent schoonmaakwerk wordt per dag aangegeven. Opdrachtgever wil dat hieraan wordt voldaan, met dien verstande dat 'schoon is schoon' (met uitzondering van sanitair, behandelruimten en röntgenruimten; hier geldt ook een inspanningsverplichting).
- **Laagfrequent schoonmaakwerk**  
De frequentie van laagfrequent schoonmaakwerk binnen het contract wordt per periode aangegeven. Het betreft laagfrequent onderhoud aan vloeren, sanitair en interieur/overig. De verantwoordelijkheid voor het juist en voldoende uitvoeren van laagfrequente werkzaamheden binnen deze periode wordt geheel bij Opdrachtnemer neergelegd. Opdrachtnemer bepaalt wanneer de werkzaamheden worden uitgevoerd en welke methode noodzakelijk is.

De VU kan geen exclusief recht garanderen op alle schoonmaakwerkzaamheden op de VU, maar streeft er met nadruk niet naar om andere schoonmaakpartijen binnen de genoemde gebouwen van de VU in te zetten en stuurt hier indien mogelijk op. Bij externe huurders kan FCO hier echter niet altijd invloed op uitoefenen.

### **4.2.2 Periodieken buiten het contract**

Werkzaamheden waarvan de klant hinder kan ondervinden, zijn niet opgenomen in het werkprogramma. Deze worden in overleg ingepland en apart gefactureerd. Het betreft met name:

- Polymeren linoleum- en oude pvc vloeren
  - Dieptereiniging tapijt en stoffering van meubilair
- (Bijlage 14 bevat de toelichting 'Kwaliteit laagfrequent schoonmaakonderhoud')

#### **4.2.3      *Aanpassing van werkzaamheden***

##### **Wijzigingen en mutaties**

Het is Opdrachtnemer toegestaan om afwijkingen op het overeengekomen programma en werktijden door te voeren. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat actief gesignaleerd wordt waar verbetering mogelijk is en/of het werkprogramma bijgesteld moet worden. Na accordering door de contractbeheerder, dienen wijzigingen te worden vastgelegd in het (digitale) Objectboek in de gezamenlijke Teams-omgeving. Tijdens het tactisch overleg worden de grotere wijzigingen besproken en eventueel opgenomen in de contractafspraken. Contractwijzigingen worden vastgelegd in het afsprakenregister (zie eerste tabblad 'Mutaties' in Bijlage 8a – 'Prijssbladen contract, tarieven en afroepwerkzaamheden (perceel 1)' respectievelijk Bijlage 8b – 'Prijssbladen contract, tarieven en afroepwerkzaamheden (perceel 2)').

##### **Geen verrekening meer- en minderwerk**

Verbouwingen of verhuizingen kunnen tijdelijk voor meer- of minderwerk zorgen. Het uitgangspunt is dat er geen verrekening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaatsvindt, ervan uitgaande dat het van tijdelijke aard is, dat medewerkers tijdelijk elders kunnen worden ingezet en dat plus-/ min-uren gedurende de looptijd van het contract tegen elkaar wegvallen.

Zodra meer- en minderwerk door verbouwing of verhuizing bij de Opdrachtgever bekend is, worden deze aan de Opdrachtnemer medegedeeld. Echter kunnen er aan deze mededelingen geen rechten worden ontleend. Van de Opdrachtnemer wordt tevens een proactieve verhouding verwacht deze informatie te verkrijgen.

Bij substantiële wijzigingen gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover met elkaar in gesprek en zal in overleg besloten worden of er een extra ijkmoment t.b.v. de calculatie ingelast zal worden.

Criteria hiervoor zijn:

- Productie-uren (schoonmaak) van het gedeelte dat in verbouwing of leegstand staat, is minimaal 500 uur per jaar en de leegstand bedraagt minimaal een periode van 3 maanden.
- het te verbouwen of leegstand gedeelte is aaneengesloten.

Als Opdrachtnemer kan aantonen dat het meerwerk extra werkzaamheden betreft die niet binnen de elders vrijgekomen uren kunnen worden ingevuld, kunnen deze aanvullend in rekening worden gebracht (conform geldende tarieven).

#### **4.2.4      *Extra werkzaamheden***

Naast reguliere werkzaamheden en periodieken buiten het contract, kunnen extra opdrachten worden verstrekt als gevolg van:

- Bouw, verbouw en verhuizingen
- Evenementen en bijeenkomsten
- Aanvullende klantwensen (eenmalig of structureel)
- Calamiteiten

Extra werkzaamheden kunnen alleen uitgevoerd worden, als deze zijn vastgelegd in een opdrachtverstrekking of PLANON-bon.

#### **Procedure extra opdrachten**

De extra opdrachten worden uitgevoerd conform de 'Toelichting afroepwerkzaamheden' als opgenomen in Bijlage 8a – 'Prijssbladen contract, tarieven en afroepwerkzaamheden (perceel 1)' respectievelijk Bijlage 8b – 'Prijssbladen contract, tarieven en afroepwerkzaamheden (perceel 2)'. In geval van extra opdrachten kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een verzoek doen een offerte uit te brengen. De Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer over de aard en omvang van de werkzaamheden. De Opdrachtnemer maakt hiervoor gebruik van de (staffel-) prijzen en voorwaarden zoals opgenomen in de offerte. Als deze niet van toepassing zijn, dan doet Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na aanvraag een voorstel (werkzaamheden, benodigde tijd, tarief, etc.). Na goedkeuring geeft Opdrachtgever schriftelijk opdracht aan Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden. Indien nodig vindt nader overleg plaats.

#### **Service Niveau Overeenkomsten (SNO's)**

Als de aanvullende schoonmaakwerkzaamheden van structurele aard zijn, wordt hiervoor een SNO afgesloten met de klant, die in het tabblad 'Contractregels en SNO's' is opgenomen in Bijlage 8a – 'Prijssbladen contract, tarieven en afroepwerkzaamheden (perceel 1)' respectievelijk Bijlage 8b – 'Prijssbladen contract, tarieven en afroepwerkzaamheden (perceel 2)'. De opzegtermijn bedraagt maximaal drie maanden.

In dit prijsblad zijn ook contractafspraken tussen Opdrachtgever (FCO) en Opdrachtnemer opgenomen die afwijken van de standaard werkprogramma's. Deze uren worden niet verwerkt in de reguliere calculatie, maar worden op basis van de in het tabblad 'Contractregels en SNO's' vastgestelde uren doorbelast. Voor de werkprogramma's 00.n1, 00.6 en 18.6 hoeft dan ook geen kengetal aangeboden te worden.

#### **4.2.5 Calamiteiten**

Bij calamiteiten maken we onderscheid tussen 'gewone' calamiteiten en calamiteiten met de inzet van een salvage-/re-conditioneringsbedrijf tot gevolg.

In geval van grote 'gewone' calamiteiten of calamiteiten waarbij salvage-werkzaamheden nodig zijn (bijvoorbeeld door brand of wateroverlast in een kwetsbare omgeving), maakt Opdrachtgever geen gebruik van de diensten van Opdrachtnemer, maar wordt een contractpartij ingeschakeld die voorzien is via de verzekering.

In geval van kleinere, 'gewone' calamiteiten (indicatief 4-6 uur) kunnen extra opdrachten worden verstrekt aan Opdrachtnemer. De gewerkte uren worden achteraf berekend. Extra uren mogen niet zonder goedkeuring of opdracht van de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer worden berekend.

*N.B. Verstoringen behoren nadrukkelijk niet tot de calamiteiten; deze behoren tot de reguliere werkzaamheden en kunnen niet aanvullend gefactureerd worden. Voorbeelden van verstoringen zijn een omgevallen koffiebeker of een gebroken glas.*

### **Bereikbaarheid bij 'gewone' calamiteiten**

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de bereikbaarheid onder uitvoeringstijden schoonmaak en daarbuiten.

- **Tijdens uitvoeringstijden van de schoonmaak**

Als zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoeringstijden van de schoonmaak op de campus (huidig: 07:00 – 20:00 uur), dan wordt van medewerkers van de Opdrachtnemer verwacht dat ze direct handelend optreden. Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de contactpersoon van de Opdrachtgever te informeren over verdere acties. Werkzaamheden worden als extra werkzaamheden uitgevoerd en mogen niet ten koste gaan van de reguliere werkzaamheden. Opdrachtgever verwacht dat de reguliere werkzaamheden conform het contract worden uitgevoerd en verneemt van de Opdrachtnemer indien dit niet het geval is.

- **Buiten uitvoeringstijden van de schoonmaak**

Als zich calamiteiten voordoen buiten de uitvoeringstijden van de schoonmaak op de campus, zal het Meld- en bedieningscentrum (MBC) doorgaans direct de calamiteitendienst van het salvagebedrijf inschakelen. De VU wil echter de mogelijkheid openhouden om incidenteel gebruik te kunnen maken van de calamiteitendienst van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever stelt daarom als eis dat de calamiteitendienst van Opdrachtnemer 24 uur per dag bereikbaar is en na melding binnen één uur ter plaatse aanwezig en operationeel is. Kosten die met de bereikbaarheid gemoeid zijn, dienen in het aan te geven uurtarief verdisconteerd te zijn.

### **4.3 Kwaliteitseisen**

---

Opdrachtgever streeft ernaar om een zo constant mogelijk kwaliteitsniveau te realiseren dat in overeenstemming is met het vooraf geformuleerde niveau van de technische- en belevingskwaliteit. Opdrachtnemer legt verantwoording af aan Opdrachtgever over de dienstverlening die wordt geleverd. Dit gebeurt aan de hand van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).

Op basis hiervan wordt beoordeeld of Opdrachtnemer aan de gestelde eisen voldoet en de gemaakte afspraken waar kan maken. Is dit niet het geval, dan gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in gesprek. De KPI's zijn bedoeld om regie te kunnen voeren. Jaarlijks wordt gezamenlijk beoordeeld of de KPI's nog voldoen of dat aanpassing wenselijk/noodzakelijk is.

De controles op deze KPI's zijn uitdrukkelijk geen doel op zich voor Opdrachtnemer en deze zullen bij goede resultaten en tevreden klanten in frequentie worden bijgesteld, of in goed overleg vervangen worden door een andere wijze van verantwoording afleggen.

#### **4.3.1 Nulmeting**

Zowel aan het begin als aan het einde van de contractperiode laat de Opdrachtgever een nulmeting uitvoeren voor perceel 1 en perceel 2. Indien de kwaliteit aan het eind van de contractperiode niet voldoet aan het overeengekomen niveau, zal Opdrachtnemer zorg moeten dragen voor de herstelwerkzaamheden. Zowel de kosten van deze herstelwerkzaamheden, als de kosten voor het opnieuw uit (laten) voeren van een nulmeting, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

#### **4.3.2 Meetinstrumenten schoonmaak**

De volgende instrumenten kunnen worden ingezet voor het toetsen van de geleverde kwaliteit:

- Technische kwaliteit hoogfrequente werkzaamheden (VSR-KMS)
- Technische kwaliteit laagfrequente werkzaamheden (KMS - LF vloeren)
- Beoordeling dienstverlening - voor beheeraspecten (BDV)
- Procesaudit (PA)
- Belevingsmeting (Flash-enquête)

De VSR-KMS metingen worden vanaf de vijfde maand na ingangsdatum contract ingepland. De overige meetinstrumenten worden niet eerder dan een half jaar na start van de overeenkomst ingepland. Een procesaudit zal alleen worden ingezet als de resultaten van deze metingen structureel achterblijven. Toelichting op bovenstaande meetinstrumenten staan naast dit PvE eveneens beschreven in Bijlage 7a – 'Concept SLA Schoonmaak (perceel 1 en 2)' en Bijlage 14 - 'Kwaliteit laagfrequent schoonmaakonderhoud'.

Indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht, kunnen aanvullende metingen worden verricht. Dit gebeurt op initiatief van de Opdrachtgever en wanneer de resultaten daartoe aanleiding geven (bijvoorbeeld bij signalering onvoldoende kwaliteit door de Kwaliteitscontroleur of op basis van klachtenregistratie). Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer hierover.

#### **4.3.2.1 Technische kwaliteit hoogfrequente werkzaamheden (VSR-KMS)**

Met ingang van de vijfde maand na ingangsdatum contract worden de uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden gecontroleerd conform NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem dat door de Vereniging Schoonmaak Research (VSR) is ontwikkeld. De contactpersoon van Opdrachtnemer wordt voor de controles uitgenodigd.

Alle gebouwen zijn geïnventariseerd en per gebouw of per gebouwcluster opgenomen in de VSR kwaliteitscontroles. Metingen worden uitgevoerd op kosten van Opdrachtgever. Het eerste contractjaar houdt de VU een frequentie van 4x per jaar aan. Na evaluatie kan Opdrachtgever besluiten de frequentie voor (een deel van) de gebouwen te verlagen.

Alle kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau. De inspecteur die belast wordt met de uitvoering van de controlewerkzaamheden, is minimaal in het bezit van het diploma 'kwaliteitscontroleur VSR'.

Als kwaliteitsnorm wordt gesteld dat de kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk per ruimtecategorie als voldoende wordt beoordeeld als het geconstateerde aantal fouten niet groter is dan het goedkeurcriterium bij een kwaliteitsniveau conform onderstaande tabel.

| Ruimtecategorie   | AQL % | Betreft onder andere                                                                                                                 |
|-------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sanitaire ruimten | 4     | Kleedruimten, toiletten, douches, werkkasten                                                                                         |
| Bureaumurten      | 7     | Bibliotheken, kantoren, vergaderruimten                                                                                              |
| Verkeersruimten   | 7     | Entree, foyer, gangen, trappen, hallen, garderobes, magazijn, lift, werkplaats, onderwijs- en evenementenruimten, keuken, restaurant |
| Behandelruimten   | 3     | Behandelruimten, onderzoeksruimten                                                                                                   |
| Lab en practica   | 7     | Laboratoria, practicumzalen, mortuarium                                                                                              |

De eis ofwel goedkeurgrens die vanuit het VSR-KMS NEN 2075 volgt, is gedefinieerd als rapportcijfer 5,6. Aan de hand daarvan wordt berekend wat de geleverde kwaliteit per ruimtecategorie uitgedrukt in een rapportcijfer is. Dit wordt als volgt gedaan:

- 1)  $A = (eis - fout) / eis$
- 2)  $(10 - 5,6) \times A + 5,6$

Indien vanuit de VSR KMS de eis 1 of 2 bedraagt, geldt als kwaliteitsnorm dat het aantal fouten ten hoogste de VSR KMS goedkeurgrens mag bedragen.

De rapportage van de resultaten wordt binnen 5 werkdagen, nadat de controle heeft plaatsgevonden aan zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer ter beschikking gesteld. De wijze van rapportage gebeurt in overleg met de Opdrachtgever en bevat in ieder geval:

- Uitgewerkte controleformulieren;
- Een overzicht van de resultaten in tabelvorm, voorzien van resultaten van voorgaande metingen;
- Welke acties nodig zijn om een eventueel onvoldoende resultaat te herstellen;
- Overzicht waaruit het verloop van het kwaliteitsniveau is af te lezen;
- Analyse van de resultaten van de kwaliteitsmetingen.
- Constateringen die buiten de VSR-meting vallen, zoals laagfrequent.

#### **Herkeuringsproces**

1. Als een controle een lager resultaat dan overeengekomen oplevert, dient Opdrachtnemer direct maatregelen te treffen en wordt uiterlijk binnen twee weken een hercontrole uitgevoerd (op de betreffende onvoldoende ruimtecategorie).
2. In het geval dat de hercontrole ook een onvoldoende oplevert, stelt Opdrachtnemer een plan van aanpak op, die na goedkeuring van Opdrachtgever wordt uitgevoerd. Hierna volgt een tweede hercontrole.
3. Mocht het voorkomen dat deze tweede hercontrole weer een 'onvoldoende' resultaat oplevert, kan Opdrachtgever besluiten een procesaudit in te zetten. Aan de hand van de uitkomsten van de procesaudit stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op en voert deze na akkoord van Opdrachtgever uit. Zowel de herstellkosten als de kosten voor hercontroles en procesaudits zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Een controleronde is afgerond zodra op alle gemeten categorieën een voldoende resultaat is behaald.

Opdrachtgever kan besluiten tot het incidenteel (laten) uitvoeren van een extra kwaliteitsmeting als de resultaten en/of de meldingen vanuit de VU tot ontevredenheid stemmen. Opdrachtnemer zal eerst schriftelijk gevraagd worden om de kwaliteit binnen een week te herstellen. Als Opdrachtgever van mening is dat de herstellacties niet het gewenste resultaat hebben, vindt er een eindcontrole op de betreffende ruimtecategorie(ë)n volgens VSR-KMS plaats. De kosten voor deze VSR-meting worden gelijk gedragen door Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Voor het overige geldt al hetgeen in dit hoofdstuk is afgesproken.

#### **4.3.2.2 Technische kwaliteit Laagfrequente werkzaamheden**

Opdrachtgever hecht grote waarde aan kwalitatief hoogwaardig laagfrequent onderhoud, aangezien dit in belangrijke mate bijdraagt aan de uitstraling, levensduur en beleving van de inrichting en afwerking van de gebouwen van de VU. Ook voor Opdrachtnemer is dit van belang, als basisvoorwaarde voor het goed kunnen uitvoeren van de dagelijkse tot wekelijkse schoonmaak.

Het doel dat Opdrachtgever binnen het partnership met Opdrachtnemer nastreeft, is dat te allen tijde aan de minimaal gestelde kwaliteitseisen voldaan wordt. De verantwoordelijkheid van het juist en voldoende uitvoeren van dit laagfrequent onderhoud is geheel bij de Opdrachtnemer neergelegd als expert op het vakgebied. Hij bepaalt proactief aan de hand van de staat van de kwaliteit, wanneer en welke werkzaamheden nodig zijn voor zowel het interieur, sanitaire ruimten én het vloeronderhoud in overleg met de stakeholders. Dit dient zoveel mogelijk op maandag t/m vrijdag tussen 06:00 en 21:30 uur te worden uitgevoerd. Indien niet anders mogelijk, kan hier na akkoord van de VU incidenteel vanaf geweken worden.

- De eisen aan het laagfrequent onderhoud binnen het contract staan omschreven in het werkprogramma; de frequentie is hierbij een leidraad. Zie eveneens Bijlage 13 – 'Werkprogramma's Schoonmaak VU'.
- De eisen aan het laagfrequent onderhoud buiten het contract staan omschreven in de Bijlage 14 - 'Kwaliteit laagfrequent onderhoud'. Voor de onderhoudsstaat van gladde vloeren met een beschermlaag geldt een continue kwaliteit en een voorgeschreven beschermlaag (middel).

Om als VU regie te kunnen voeren, behoudt de VU zich het recht voor om steekproefsgewijs metingen uit te voeren op de geleverde kwaliteit van het laagfrequente onderhoud; zie ook Bijlage 14 - 'Kwaliteit Laagfrequent onderhoud'.

Ook behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om in overleg met Opdrachtnemer over te stappen op een ander vloeronderhoudsconcept en/of het laagfrequent onderhoud buiten het contract in eigen beheer uit te gaan voeren.

#### **4.3.2.3 Beoordeling dienstverlening**

De Opdrachtnemer is in alle taken contractueel verantwoordelijk voor een goede dienstverlening en het nakomen van afspraken uit het Programma van Eisen. De Opdrachtgever hecht hier grote waarde aan en toetst de output van deze dienstverlening tweemaal per contractjaar. Als kwaliteitsnorm is gesteld dat de kwaliteit van de dienstverlening als voldoende wordt beoordeeld als het resultaat minimaal een 8.0 bedraagt. De berekening van het rapportcijfer komt tot stand op basis van de beoordeling van onder andere de onderwerpen die opgenomen zijn in het model van de Opdrachtgever. Zie ook Bijlage 17a – 'Concept Beoordeling dienstverlening Schoonmaak (perceel 1 en 2)'.

Alle onderwerpen worden getoetst aan de in de offerteaanvraag en bijlagen gestelde voorwaarden, de in de offerte van Opdrachtnemer aangeboden items en CAO afspraken. Na contractering zal het format voor zover dit noodzakelijk wordt geacht in afstemming met Opdrachtnemer worden aangevuld en definitief worden gemaakt.

Het opstellen van de beoordelingen dienstverlening wordt uitgevoerd door Opdrachtgever. De benodigde informatie om alle onderwerpen te beoordelen worden in kaart gebracht met behulp van o.a.:

- Managementrapportage Opdrachtnemer
- Rapportages en verslagen schoonmaakadviesbureau
- Klachten en meldingen uit Planon
- Waarnemingen
- Gesprekken
- Overige aangeleverde documenten.

Als een beoordeling een lager resultaat dan overeengekomen oplevert, dient Opdrachtnemer direct maatregelen te treffen. Als Opdrachtgever hier aanleiding toe ziet, stelt Opdrachtnemer stelt binnen 10 werkdagen een plan van aanpak op voorzien van acties en deadlines en overhandigt dit aan Opdrachtgever. Na akkoord Opdrachtgever op dit plan van aanpak, vormt dit onderdeel van het periodieke overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever om de opvolging te monitoren.

Mocht de volgende Beoordeling Dienstverlening weer onvoldoende scores, kan Opdrachtnemer besluiten een procesaudit in te zetten. De kosten van de procesaudit en herstelkosten zijn voor Opdrachtnemer.

#### **4.3.2.4 Procesaudit**

Opdrachtgever hecht veel waarde aan het continue verbeteren van zijn dienstverlening en verlangt dit ook van zijn leveranciers. Door Opdrachtnemer bewust te maken van verbeterpunten in zijn taken en verantwoordelijkheden binnen de dienstverlening, wordt samen gewerkt aan een continue verbetering, met als doel een hogere beleving voor gebouwgebruikers. Met die insteek heeft het onafhankelijk adviesbureau de procesaudit ontwikkeld.

##### **Hoe verloopt een procesaudit en wat houdt dit in?**

Een procesaudit is een periodiek proces waarin het dagelijks proces van de schoonmaakleverancier wordt beoordeeld, met als doel te concluderen of het aannemelijk te veronderstellen is dat de schoonmaakleverancier 'in control' is.

De proces audit bestaat uit vier fasen:

- Fase 1: documentonderzoek;
- Fase 2a: locatiebezoek;
- Fase 2b: belevingsmeting (optioneel);
- Fase 3: evaluatie;
- Fase 4: validatie.

Per onderdeel in de fasen documentonderzoek en locatiebezoek, wordt een beoordeling gegeven, conform of niet-conform. Wanneer het onderdeel niet-conform is, wordt aangegeven of dit een *major* of een *minor* betreft.

Een major houdt in dat het onderdeel niet-conform afspraak is en deze invloed heeft op het vermogen van het managementsysteem om de beoogde resultaten te bereiken.

Een voorbeeld van een minor is een rapportage van een gespreksoverleg dat niet is vastgelegd. Dit heeft geen invloed op het vermogen van de ketensamenwerking.

De audit wordt uitgevoerd door verschillende experts binnen het schoonmaakadviesbureau. Het documentonderzoek wordt uitgevoerd door de adviseur. De gekwalificeerde inspecteur voert de locatiebezoeken en belevingsmetingen uit. De bevindingen uit fase 1 worden meegenomen in fase 2a. De gekwalificeerde inspecteur zal extra op deze bevindingen letten. Vervolgens maakt de adviseur samen met een van onze gecertificeerde EMCAS-makelaars de rapportage op waarin de bevindingen van fase 1, 2a en 2b (optioneel) naar voren komen.

Met deze rapportage kunnen zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer sturing geven aan de processen. Om daar waar nodig op de contractafspraken bij te sturen en er voor te zorgen dat er ook aan de - op dat moment nog niet voldoende - contractafspraken voldaan kan worden.

#### **4.3.2.5 Belevingsmeting**

De beleving van ruimten bij de Opdrachtgever vormt een belangrijk onderdeel van de arbeidsomstandigheden in onze gebouwen. De Opdrachtgever vindt het daarom belangrijk te weten hoe diensten als schoonmaak in haar gebouwen worden gewaardeerd.

Op de VU wordt periodiek een digitale Klanttevredenheidsmeting uitgevoerd. Daarnaast heeft FCO, samen met haar leveranciers, een belevingsmetingmethodiek ontwikkeld waarmee op eenvoudige wijze de waardering voor de schoonmaak kan worden vastgesteld, namelijk de Flash-enquête. De resultaten van deze meting geven zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever een helder en actueel beeld van de beleving van de schoonmaak in de diverse panden.

Met dit systeem wordt gebruikers steekproefsgewijs naar hun oordeel gevraagd over o.a. de schoonmaak van de diverse ruimtesoorten. De digitale Flash-enquête wordt ter beschikking gesteld door de Opdrachtgever en is een snelle enquête die persoonlijk wordt afgenomen m.b.v. een tablet en ca. 2 á 3 minuten duurt. Opdrachtnemer dient de eigen tablets te verzorgen. Deze enquête wordt in de regel 1 maal per jaar gehouden en wordt afgenomen door Opdrachtnemer en Opdrachtgever (ca. 250 interviews per perceel per keer). De uitkomsten worden verwerkt in het dashboard van de Flashenquête.

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de beleving van de gebruiker centraal wordt gesteld en verwacht dan ook dat Opdrachtnemer erop stuit dat de gemiddelde score van het perceel minimaal een 7 bedraagt en streeft naar een 8. Bij een lagere score stelt Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen na ontvangst van de belevingsrapportage een plan van aanpak op met verbetervoorstellen en overhandigt dit aan Opdrachtgever. Na akkoord Opdrachtgever op dit plan van aanpak, zal dit onderdeel vormen van het periodieke overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever om hier gezamenlijk invulling aan te geven en de opvolging te monitoren.

#### **4.4 Contractbeheer**

---

##### **4.4.1 Implementatieplan**

Op het moment dat er tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een overeenkomst wordt gesloten heeft deze betrekking op de situatie zoals beschreven in het Programma van Eisen. Opdrachtnemer heeft op basis van dit PvE zijn offerte opgesteld.

Opdrachtgever hecht grote waarde aan een goede implementatie. Hierbij gaat het met name om:

- Heldere afstemming en overleg
- Stappenplan (welke acties worden wanneer uitgevoerd)
- Benodigde data/informatie om de implementatie succesvol te laten verlopen
- Risico inventarisatie

Dit implementatieplan dient voor het verificatiegesprek te worden aangeleverd.

##### **4.4.2 Service Level Agreement (SLA)**

De vereiste kwaliteit van dienstverlening is vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA), zoals opgenomen in Bijlage 7a – 'Concept SLA Schoonmaak (perceel 1 en 2)'. Hierdoor zit er deels een overlap met de eisen zoals opgenomen in dit PvE. De SLA wordt na contractering aangevuld en vastgesteld. Eisen opgenomen in de SLA zijn onderdeel van het PvE.

##### **4.4.3 Werkwijze aanpassen schoonmaakcalculatie**

Gedurende de looptijd van de overeenkomst vinden wijzigingen plaats, bijvoorbeeld als gevolg van verbouwingen of wijzigingen van de functie van ruimten. Wijzigingen kunnen tijdelijk of structureel van aard zijn. Opdrachtgever beschikt over een ERP-systeem dat deze wijzigingen opslaat en verwerkt om zodoende het schoonmaakonderhoud te kunnen beheersen. De werkprogramma's en bijbehorende kengetallen zijn gekoppeld aan de ruimtes in het ruimtebestand van Opdrachtgever. Mutaties kunnen op eenvoudige wijze inzichtelijk worden gemaakt voor Opdrachtnemer en worden periodiek aangeleverd.

eerste week van ieder tweede kwartaal verstrekt de contractmanager een kopie van het bijgewerkte ruimtebestand aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwerkt de wijzigingen in de prijsbladen en biedt binnen 10 werkdagen de nieuwe calculatie ter accordering aan.

Opdrachtgever stelt als eis dat structurele wijzigingen en afspraken snel en doelmatig door Opdrachtnemer worden doorgevoerd, bijvoorbeeld in het digitale objectboek. Wijzigingen in het werkprogramma kunnen alleen in overleg met de contractmanager worden doorgevoerd.

Door het indienen van een offerte geeft Inschrijver aan akkoord te gaan met deze werkwijze en dient zich te conformeren aan het feit dat Opdrachtgever leidend is in het contractbeheer. Tevens gaat Inschrijver ermee akkoord zijn contractbeheerssystemen aan te laten sluiten op die van de Opdrachtgever. In overleg kan de frequentie van het ijkmoment worden bijgesteld.

#### **4.4.4 Managementrapportages**

Opdrachtgever stelt hoge eisen aan correcte en transparante administratieve verwerking van rapportages. De definitieve rapportage, inhoud en opmaak geschiedt in overleg met Opdrachtgever. Zie ook paragraaf 6.2 – 'Managementrapportage' uit Bijlage 7a – 'Concept SLA Schoonmaak (perceel 1 en 2)'.

### **4.5 Materialen, middelen en ruimten**

---

De Opdrachtgever stelt de volgende materialen, middelen en ruimten om niet ter beschikking aan de Opdrachtnemer:

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ruimten:</b>                | <ul style="list-style-type: none"><li>- 2 Kantoorwerkplekken voor projectleiding en administratieve ondersteuning, voorzien van computer of docking station, en printer op loopafstand.</li><li>- Meerdere opkomstruimten, deels voorzien van computer of docking station en printer op loopafstand.</li><li>- Werkkasten</li><li>- Magazijnruimten voor opslag van machines, materialen en middelen.</li><li>- De mogelijkheid bestaat dat deze opkomst- en magazijnruimten in de toekomst in goed overleg gedeeld dienen te worden, zoals met de glazenwassers.</li></ul> |
| <b>Materialen en middelen:</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Energie en water</li><li>- Toilethouders, zeep-, desinfectie- en handdoekdispensers. Dispensers voor menstruatie producten (nu 3 stuks: HG, MF en NU-gebouw)</li><li>- Afvalzakken</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Sanitaire middelen:</b>     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Zeep</li><li>- Desinfectiemiddel</li><li>- Toiletpapier</li><li>- Papieren handdoekjes</li><li>- Hygiënezakjes</li><li>- Menstruatie producten</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

De Opdrachtnemer levert alle overige materialen en middelen op zijn kosten. Deze kosten dienen in de tarieven te zijn verdisconteerd.

#### **4.6 Objectboek**

---

Op een afgeschermd locatie in Teams is een digitaal objectboek aangemaakt, dat als portal VU Schoonmaak fungeert en waartoe de locatieverantwoordelijke van Opdrachtnemer, en de contractbeheerder en contractmanager van Opdrachtgever toegang hebben. Hierin dient Opdrachtnemer alle relevante informatie betreffende de uitvoering van het schoonmaakonderhoud op te nemen en in afstemming met de contractbeheerder actueel te houden.

Het objectboek dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

- Actuele taakkaarten
- Vloerenboek
- Bereikbaarheidslijst leverancier (bedrijfs- en contactinformatie Opdrachtnemer)
- Productinformatie-/veiligheidsbladen en werkkaarten van alle voorkomende schoonmaakmiddelen
- (Gebruikers)afspraken en procedures
- Verslagen en actielijst van overleggen
- Managementrapportages
- (Geanonimiseerd) personeelsoverzicht met opleidingen en bevestiging ID-check
- ID-bewijs en vergunningen van schoonmaakmedewerkers uit: Alle landen buiten EER-landen en Zwitserland, wel Kroatië
- Overige door de Opdrachtgever aangeleverde informatie; zie Bijlage 7a – 'Concept SLA Schoonmaak (perceel 1 en 2)'.

#### **4.7 Personeel en organisatie**

---

##### **4.7.1 Uitvoerend personeel**

De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven activiteiten aantoonbaar geschoolde en betrouwbare medewerkers in te zetten. Het huidige percentage medewerkers met een afgeronde opleiding basis(vak)opleiding Schoonmaker (eindtermen RAS) bedraagt 83% en er lopen nog 2 opleidingstrajecten.

De Opdrachtgever stelt als eis dat voor het (periodiek) vloeronderhoud een aparte taak wordt gecreëerd, die o.l.v. een zogenaamde 'Vloerspecialist' uitgevoerd wordt. Deze vloerspecialist is tevens bekwaam om te adviseren bij onderhoud van (nieuwe) vloeren en samples van vloeren en is in het bezit van de vakopleiding vloerenonderhoud specialist (eindtermen RAS).

Opdrachtgever stelt als eis dat voor het ophalen van de (gescheiden) afvalinzameling in de gebouwen een aparte taak worden gecreëerd. Deze medewerker houdt de afvalbakken (niet zijnde rolcontainers) schoon en houdt toezicht op eventuele vervuiling van de afvalstromen.

##### **4.7.2 Leidinggevend personeel**

De locatieverantwoordelijken worden aangesteld na- en in overleg met verantwoordelijke functionarissen van de Opdrachtgever en zijn verantwoordelijk voor alle operationele taken binnen Schoonmaakbeheer zoals beschreven in paragraaf 4.2 – 'Leidinggevend personeel' van de Concept SLA Schoonmaak (perceel 1 en 2) uit Bijlage 7a.

#### **4.7.3 Administratieve werkzaamheden**

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aansturing, organisatie en de administratie van de schoonmaakdienstverlening. Een toelichting op de administratieve werkzaamheden staat uitgewerkt in paragraaf 4.3 – 'Administratieve werkzaamheden' van de Concept SLA Schoonmaak (perceel 1 en 2) uit Bijlage 7a.

#### **VU Planon Servicemanagement**

FCO maakt als centraal Facilitair Management Informatie Systeem gebruik van Planon voor met name alle aanvragen, meldingen en reserveringen (verder: meldingen). Een beschrijving van de werkwijze staat in paragraaf 4.3 – 'Administratieve werkzaamheden' van de Concept SLA Schoonmaak (perceel 1 en 2) uit Bijlage 7a.

#### **4.7.4 Continuïteit**

Er dient dagelijks een locatieverantwoordelijke aanwezig te zijn op de campus. Opdrachtgever verneemt van Opdrachtnemer hoe vervanging bij ziekte/verlof van de locatieverantwoordelijke structureel wordt georganiseerd.

Gedurende de uitvoeringstijden van de schoonmaak op maandag t/m vrijdag dient altijd ten minste één uitvoerende én één leidinggevende aanwezig te zijn op de campus, voor het geval zich calamiteiten voordoen. Voor de locaties buiten de campus geldt dat: in geval van calamiteiten de aanwezige uitvoerende en leidinggevende van de campus ingezet kunnen worden.

Uitvoerende medewerkers worden aangesteld door de locatieverantwoordelijke van de Opdrachtnemer. Een stabiele personeelsbezetting, alsook voldoende en goed georganiseerd toezicht, is voor een belangrijk deel bepalend voor een correcte uitvoering van de beschreven uit te voeren activiteiten.

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer binnen het eerste contractjaar een Plan van Aanpak waarin gestreefd wordt naar duurzame inzetbaarheid van personeel tot de pensioengerechtigde leeftijd. Onderstaande tabel geeft de leeftijdsopbouw van de medewerkers weer in 2023.

| Leeftijdsopbouw medewerkers | Sector-analyse | Totaal % VU |
|-----------------------------|----------------|-------------|
| 15 t/m 24 jaar              | 5,00 %         | 0,78%       |
| 25 t/m 34 jaar              | 14,00%         | 4,69%       |
| 35 t/m 44 jaar              | 22,00%         | 16,41%      |
| 45 t/m 54 jaar              | 30,00%         | 35,94%      |
| 55 t/m 64 jaar              | 27,00%         | 39,84%      |
| 65 t/m 75 jaar              | 3,00%          | 2,34%       |

*Gebaseerd op aantallen, niet fte's*

De Opdrachtnemer streeft ernaar ten hoogste 5% van de productieve uren te laten werken door niet vak-volwassen medewerkers.

#### **4.7.5 Taal**

Opdrachtnemer zorgt dat communicatie in gesproken woord met al haar medewerkers mogelijk is. Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel beheerst de Nederlandse en/of Engelse taal zowel mondeling als schriftelijk in dusdanige mate als noodzakelijk is voor het op passende wijze kunnen uitvoeren van de betreffende werkzaamheden. Direct leidinggevenden dienen de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift te beheersen.

#### **4.7.6 Onderaanneming**

Bij de inzet van onderaannemers dienen Opdrachtnemer én Onderaannemer te voldoen aan alle eisen zoals opgenomen in deze offerteaanvraag en inschrijving. Opdrachtgever stelt als eis dat contractafspraken tussen Opdrachtnemer en Onderaannemer gebaseerd zijn op de geldende cao-afspraken en in lijn zijn met de uitgangspunten van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Opdrachtnemer dient op verzoek inzicht te geven in de tariefopbouw van Opdrachtnemer c.q. Onderaannemer.

### **4.8 Financieel**

---

#### **4.8.1 Inzet uren**

Opdrachtgever stelt voor het behalen van een minimale kwaliteit een ondergrens aan de inzet van productieve uren. Indien Inschrijver onder deze uren inschrijft, volgt uitsluiting van deelname.

De minimale in te zetten productieve uren voor perceel 1 o.b.v. de voorcalculatie van de contractwerkzaamheden, incl. contractregels en SNO's (alleen ma-vr) bedragen:

- Productieve uren perceel 1: 78.000 per jaar

De minimale in te zetten productieve uren voor perceel 2 o.b.v. de voorcalculatie van de contractwerkzaamheden, inclusief contractregels en SNO's (alleen ma-vr), maar exclusief offerte ESD-schoonmaak, bedragen:

- Productieve uren perceel 2: 105.500 per jaar

N.B. Het percentage leiding dient opgebouwd te zijn uit directe (vrijgestelde) leiding en projectmanagement, incl. administratieve taken.

De Opdrachtgever heeft het recht om het contract uit te breiden of te verminderen met ruimten waar mutaties op plaatsvinden tegen de geldende kengetallen en uurtarieven.

#### **4.8.2 Prijs- en CAO-niveau**

Opdrachtgever stelt als eis dat alle tarieven en prijzen aantoonbaar zijn gebaseerd op wet- en regelgeving, de CAO voor het schoonmaak en glazenwassersbedrijf en aansluiten op de eisen uit het bestek. Wanneer extra werkzaamheden worden gevraagd, gelden de door Opdrachtnemer in offerte aangeboden prijzen. Tarieven zijn inclusief (directe) leiding en benoemde administratieve taken zoals beschreven in de Concept SLA Schoonmaak (perceel 1 en 2) uit Bijlage 7a.

De aanbidding van de Inschrijver is gebaseerd op het prijsniveau van 30 juni 2024, op basis van de actuele cao-afspraken. In het kader van artikel 38 uit de schoonmaak CAO geldt een overnameverplichting van uitvoerende medewerkers die langer dan anderhalf jaar in dienst van de verliezende partij werkzaam zijn op het object. Toezicht is hiervan uitgesloten. Dit betekent dat Opdrachtgever aan de nieuwe Opdrachtnemer een vergoeding betaalt om de CAO-meerkosten in het kader van de overname van zittend personeel te betalen.

De suppletie per medewerker wordt als volgt vastgesteld:  
 $(\text{contracturen per periode} \times \text{aantal perioden}) \times ((\text{bruto uurloon incl. VET} - \text{basisuurloon vakvolwassen CAO-0 tot en met 7 jaar}) \times 1,5)$

Over de suppletie hoeven geen reserveringen voor vervanging te worden opgebouwd, omdat de vervangende kracht CAO-loon krijgt uitbetaald. Een aantal toeslagen is daardoor niet van toepassing. In de uurtariefopbouw maken de sociale lasten ongeveer 30% uit van de totale loonkosten. Het percentage voor overige reserveringen zoals vakantiedagen etc. komt op ongeveer 20%. Vandaar het percentage van 50% en dus de factor 1,5 over de toeslag.

Uitgesloten van deze regeling zijn de volgende componenten:

- De kosten van alle persoonlijke (niet-CAO) toeslagen;
- De kosten van alle eventueel over te nemen 'meer' productie-uren boven de door de Opdrachtnemer gecalculeerde productie-uren.

#### **4.8.3 Prijswijzigingen**

Alle prijzen zijn all-in prijzen, vermeld in Euro's, exclusief BTW.

##### **a) Prijswijziging niet-personele tariefcomponenten**

Prijzen voor niet-personele tariefcomponenten kunnen maximaal eenmaal per jaar en voor het eerst op 1 januari 2025 worden aangepast. Opdrachtnemer dient hiertoe een onderbouwd voorstel aan te leveren. Als bijlage dient het tarievenblad aangeleverd te worden waarin de wijzigingen inzichtelijk zijn gemaakt. Opdrachtnemer dient ook proactief een voorstel in bij eventuele dalingen. Te late verzoeken of met een onvolledige of onjuiste onderbouwing worden afgewezen. Prijswijzigingen kunnen uitsluitend na goedkeuring door de VU worden toegepast. VU behoudt zich het recht voor om te onderhandelen over ingediende prijswijzigingen.

Een voorstel voor een prijswijziging voor niet-personele tariefcomponenten dient uiterlijk 2 maanden voor ingang van het nieuwe kalenderjaar schriftelijk aangeleverd te worden bij de contractmanager, met daarin de onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen. Te late verzoeken of verzoeken met een onvolledige of onjuiste onderbouwing worden afgewezen. Indien in een jaar wordt afgezien van het herzien van tarieven voor niet-personele componenten, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar, indexering over meerdere jaren is derhalve uitgesloten.

Indexatie is toegestaan conform CBS index: Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015 = 100 (812 diensten in verband met gebouwen, reiniging) o.b.v. het meest recente, definitieve kwartaalcijfer. [StatLine - Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 \(cbs.nl\)](https://statline.cbs.nl/StatLine/Dienstenprijzen;commerci%C3%A9le%20dienstverlening%20en%20transport,index%202015=100).

##### **b) Prijswijziging personele tariefcomponenten**

Een prijswijziging van de personele tariefcomponenten kan alleen worden doorgevoerd als deze kosten het gevolg zijn van wijzigingen in de voor de bedrijfstak geldende CAO of gebaseerd zijn op gewijzigde wet- en regelgeving.

Om in aanmerking te komen voor de prijswijziging dient het voorstel inclusief onderbouwing uiterlijk een maand voor ingang van de nieuwe cao c.q. de gewijzigde wet- en regelgeving schriftelijk aangeleverd te worden bij de contractmanager. Als bijlage dient het tarievenblad aangeleverd te worden waarin de wijzigingen inzichtelijk zijn gemaakt. Te late verzoeken of met een onvolledige of onjuiste onderbouwing worden afgewezen.

Na schriftelijke goedkeuring door VU worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht. Opdrachtnemer is na goedkeuring verantwoordelijk voor het aanleveren van de geactualiseerde prijsbladen. Binnen de gebouwen kunnen zich wijzigingen voordoen in het ruimtegebruik. Uw Offerte is gebaseerd op de gegevens die bekend zijn ten tijde van deze aanbesteding. Mutaties die zich voordoen na het samenstellen van dit PvE, worden na gunning en gedurende de looptijd van de Overeenkomst doorgevoerd in de dienstverleningsovereenkomst. Deze mutaties worden doorgevoerd tegen de in uw Offerte afgegeven geldende kengetallen en calculatie-uurtarieven.

Een wijziging van de overeengekomen aanneemsom kan pas plaatsvinden als hierover tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk overeenstemming is bereikt.

#### **4.8.4 Facturatie**

Facturen dienen conform de in de invulmatrix aangeboden bedragen te worden opgemaakt. De lay-out wordt in onderling overleg met Opdrachtgever bepaald. Facturatie vindt maandelijks achteraf, maar vóór de 15<sup>de</sup> dag van de daarop volgende maand plaats. Betaling van de factuur door de Opdrachtgever vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Een uitgebreide toelichting is opgenomen in paragraaf 7.4 – 'Facturatie' van de Concept SLA Schoonmaak (perceel 1 en 2) uit Bijlage 7a.

### **4.9 Milieu en duurzaamheid**

---

#### **4.9.1 Materialen, middelen en methoden**

Opdrachtgever wenst zoveel mogelijk inzet van milieusparende materialen, middelen en methoden. Direct na gunning dient de opdrachtnemer een lijst samen te stellen van de schoonmaakmaterialen en middelen die worden gebruikt voor het uitvoeren van de contractwerkzaamheden.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de logistiek van materialen en middelen over het buitenterrein en binnen de gebouwen van de Opdrachtgever. Spullen mogen niet onbewaakt in de gang blijven staan.

Bij gebruik en inzet van materialen, middelen en methoden moet aandacht worden besteed aan:

- Gebruikte verpakkingen zo mogelijk navulbaar (minder afval).
- Efficiënt gebruik van water.
- Registratie van gebruikte middelen (soort en hoeveelheid).
- Informatie aan de eigen medewerkers over gevaar- en milieuaspecten van de gebruikte middelen (schriftelijk en mondeling).
- Keuze van (nieuwe) schoonmaakmiddelen vooraf overleggen met de contactpersoon van de opdrachtgever.
- Dat er geen CFK's gebruikt mogen worden.
- Dat de producten voorzien moeten zijn van veiligheidsstickers volgens NEN 2010.
- Dat de veiligheidsbladen van de reinigingsmiddelen voor ingebruikname afgegeven dienen te worden.
- Dat alle chemische producten aangemeld dienen te zijn bij het Nationaal Vergiftigingen Informatie Centrum te Bilthoven.
- Gehalogeneerde koolwaterstoffen, onder andere perfosfaten en trifosfaten, sterke basen (natronloog en kaliloog) of sterke zuren (zoutzuur, zwavelzuur, sulfaminezuur en fosforzuur) evenals milieubelastende desinfecterende middelen, zoals bleekwater of chloorhoudende middelen mogen niet worden gebruikt.
- De hoogte van de geluidsproductie (max. toegestaan geluidsniveau van 55 dB, gemeten op 1 meter afstand van het apparaat en 1 meter hoogte boven de vloer).
- Indien relevant dienen machines te beschikken over een CE keurmerk.
- Machines inzetten met een zo laag mogelijk energieverbruik.

#### **4.10 Procedures en werkafspraken**

---

Binnen de VU gelden procedures en werkafspraken waar Opdrachtnemer aan moet voldoen c.q. mee te maken krijgt. Deze zijn opgenomen in Bijlage 12a - 'Regels en procedures Schoonmaak VU'. Opdrachtnemer dient zich aan deze procedures en werkafspraken te conformeren.

##### **4.10.1 Schoonmaakprotocollen**

In de VU-gebouwen bevinden zich zogenaamde ingeperkte ruimten, zoals laboratoria met inperkingsniveau ML I en ML II en behandelruimten ACTA. Schoonmaakmedewerkers in deze ruimten moeten minimaal MBO werk- en denkniveau hebben. In de schoonmaakprotocollen staat omschreven aan welke regels en procedures de schoonmaakdienstverlening dient te voldoen bij de uitvoering van het contract.

##### **4.10.2 Huis- en veiligheidsregels**

De Huis- en Veiligheidsregels van Opdrachtgever zijn van toepassing op alle medewerkers van Opdrachtnemer. De regels maken deel uit van de opdracht tot het uitvoeren van de werkzaamheden. De Huis- en Veiligheidsregels van de Opdrachtgever dienen bekend te zijn bij alle medewerkers van de Opdrachtnemer en in acht genomen te worden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de informatievoorziening richting medewerkers.

De verkorte procedure Calamiteiten beschrijft hoe te handelen bij (bijna) ongevallen, prikincidenten en overige incidenten labs, pleisterincidenten, ernstig ongeval, brand, slow whoop en verdachte personen. De Opdrachtnemer dient zich aan deze procedure te houden en zijn personeel hierover te informeren.

##### **4.10.3 Werkinstructies extra opdrachten/Klachten VU**

Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan deze werkwijze en zal mogelijke verbeteringen hierin bespreken met Opdrachtgever. Tijdens de implementatiefase zal een training worden gegeven voor het gebruik van de PLANON-transacties.

##### **Sanitaire verbruiksartikelen en afvalzakken**

De VU koopt deze materialen centraal in. Opdrachtnemer draagt zorg voor het bestellen en aanvullen van sanitaire verbruiksartikelen bij Logistiek. Tijdens de implementatiefase zal een uitleg worden gegeven voor bestellen via bestellen.vu.

##### **Melding defecten**

Technische en bouwkundige tekortkomingen dienen door medewerkers van Opdrachtnemer gemeld te worden bij de Servicedesk FCO of via VU-net. Ook dient Opdrachtnemer alert te zijn op mogelijke gevallen van vandalisme, zoals graffiti, markeringen, bestickeringen, beschadiging van eigendommen en andere opzettelijke schade. In het geval van graffiti of andere vormen van vandalisme dient onmiddellijk melding te worden gemaakt bij de Servicedesk FCO of via VU-net.

##### **Periodieken buiten het contract**

Werkzaamheden waarvan de klant hinder kan ondervinden, zijn niet opgenomen in het werkprogramma, maar worden in afstemming met Opdrachtgever ingepland en gefactureerd.

Voor het conserveren schrijft de VU een polymeersoort voor i.v.m. de wens voor eenheid en een consistente kwaliteit van de conserveerlaag. De keuze voor Trigomat is gemaakt na een lange periode van pilots en tests met verschillende methodieken en middelen. Zie hiervoor ook Bijlage 14 - 'Kwaliteit laagfrequent onderhoud'. De werkzaamheden zijn inclusief het uitruimen en het weer inruimen van de ruimte.

#### **4.10.4 Toegangsbeheer en legitimatie**

In de werkwijze Toegangsbeheer en legitimatie staan de volgende onderwerpen omschreven:

- locaties en werkwijze uitgifte toegangspas en/of sleutelbos
- aanmelden nieuwe medewerkers, uitzendkrachten en onderaannemers
- openen en sluiten ruimten
- schoonmaak tijdens gesloten dagen VU
- link openingstijden gebouwen VU

Het zichtbaar dragen van een door Opdrachtgever afgegeven 'badge' met daarop vermeld de gegevens van de medewerker en voorzien van foto van de betrokken medewerker, is verplicht. De badge wordt pas door Opdrachtgever verstrekt als de betreffende medewerker een wettelijk geldig legitimatiebewijs kan tonen. De Opdrachtnemer dient zich te houden aan deze procedure.

Opdrachtnemer dient geregistreerd te zijn bij de Stichting normering Arbeid. De Opdrachtgever stelt als eis dat Opdrachtnemer een gedegen aannamebeleid heeft en uitsluitend personen tewerkstelt indien deze aan alle wettelijke eisen voldoet. Een recent bewijs van goed gedrag, niet ouder dan zes maanden, dient op schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever te worden overlegd. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Opdrachtgever delegeert aan Opdrachtnemer de verificatieplicht, bewaarplicht en zorgplicht. Opdrachtnemer controleert het identiteitsbewijs, het BSN-nummer van de medewerker, en indien van toepassing, de verblijf- of tewerkstellingsvergunning.

Mensen die voor Opdrachtnemer werken moeten altijd een geldig identiteitsbewijs kunnen tonen als zij aan het werk zijn. Het betreft dan een tewerkstellingsvergunning (art. 2 WAV) en een geldige identiteitskaart (art. 15 WAV). Van iedere medewerker dienen wel de naam en voorletters, geboortedatum en plaats, nummer ID-bewijs en datum geldigheid te worden aangeleverd bij Opdrachtgever. Daarnaast dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat Opdrachtgever ten alle tijde op locatie inzicht kan krijgen in de zelfgemaakte kopieën van de ID-bewijzen. Opdrachtgever is gerechtigd om zonder opgave van redenen een medewerker de toegang tot de gebouwen te ontfangen.

#### **4.10.5 Werktijden**

In de werkprogramma's zoals opgenomen in Bijlage 13 - 'Werkprogramma's Schoonmaak VU', zijn de huidige uitvoeringstijden opgenomen. De werktijden dienen aan te sluiten op de openingstijden van de VU. Globaal zijn de werktijden van maandag t/m vrijdag van 7.00-20.00 uur. Bij de ACTA, Symphony en het Sportcentrum wordt om 6.00 uur gestart. In overleg en na akkoord van de VU kan hiervan af worden geweken. De VU heeft een beperkte openstelling in de weekenden. Dit betreft voornamelijk het NU-gebouw, Hoofdgebouw en het Sportcentrum. Afwijkingen op deze werktijden kunnen alleen na goedkeuring van de contractmanager worden doorgevoerd.

Werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever, dienen zoveel mogelijk op die gedeelten van de dag uitgevoerd te worden waarop de bedrijfsvoering van Opdrachtgever zo min mogelijk wordt verstoord.

#### **4.10.6 Veiligheid en ARBO**

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden, dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het meest actuele ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche en het daaruit voortvloeiende Plan van Aanpak (zie de Arbocatalogus Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf op [www.ras.nl](http://www.ras.nl)). De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving van de ARBO-wetgeving door zijn medewerkers.

Onder meer uit hoofde van veiligheid is Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan Opdrachtgever voor alle medewerkers die door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever worden ingezet. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en/of begrepen. Opdrachtgever en schoonmaker zijn verplicht tot het samenwerken aan goede arbeidsomstandigheden voor de schoonmakers (artikel 19, Arbowet).

Dit maakt dat het een gezamenlijk belang is dat het schoonmaakbedrijf kan beschikken over alle relevante informatie met betrekking tot veiligheids- en arbeidsrisico's op de locatie van de opdrachtgever. Om deze informatie te verkrijgen, is een vragenlijst - de AAS-lijst – ontwikkeld, die Opdrachtgever met Opdrachtnemer invult en actief beheert.

Na gunning van het contract zal Opdrachtnemer aan de hand van de verkregen informatie een risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E) een plan van aanpak maken voor het werk op het object. Vervolgens overlegt Opdrachtnemer met Opdrachtgever over de eventueel te ondernemen acties om arbeidsrisico's te voorkomen of te beperken.

#### **Vaccinatie**

Schoonmaakmedewerkers werkzaam bij ACTA dienen te worden gevaccineerd tegen Hepatitis B. Dit betreft een serie van 3 inentingen voor levenslange bescherming. Vaccinatie gebeurt in overleg met contactpersoon ACTA, en op kosten van het ACTA.

#### **4.10.7 Kledingvoorschriften**

Opdrachtgever stelt als eis dat alle medewerkers van Opdrachtnemer herkenbare en representatieve dienstkleding dragen, voorzien van bedrijfsnaam of -logo, gesloten schoeisel en – voor zover vereist - veiligheidskleding en schoeisel. Het dragen van petten en/of hoofdbedekking waardoor het gezicht niet zichtbaar is, is niet toegestaan.

De Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat alle medewerkers dagelijks schone bedrijfskleding dragen. In alle gevallen geldt dat de bedrijfskleding ter beoordeling van Opdrachtgever is. Hierbij wordt de volgende beoordelingscriteria gehanteerd: veilig, herkenbaar, functioneel en representatief. Pas na akkoord Opdrachtgever mag een kledinglijn gehanteerd worden. Als dit betekent dat afgeweken wordt van de standaard-kledinglijn, mogen hiervoor geen extra kosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

#### **4.10.8 Parkeren en fietsenstalling**

Aan parkeren op en rond de VU-campus zijn kosten verbonden. Zie [www.parkerenbijvu.nl](http://www.parkerenbijvu.nl) voor meer informatie. Op dit moment is er in gebruik:

Perceel 1: 2 passen

Perceel 2: 1 pas

#### **4.11. Afvalverwijdering**

Binnen de gebouwen van Opdrachtgever worden afvalstromen in toenemende mate gescheiden ingezameld (restafval, papier/karton, archief/confidentieel, kunststof, glas, swill, KGA, SZA, etc.). Gescheiden ingezamelde afvalsoorten dienen ook gescheiden afgevoerd te worden. Opdrachtnemer dient zijn eigen afval gescheiden af te voeren.

Binnen de huidige scope is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het legen en afvoeren van restafval uit afvalbakken naar de milieustraat, die zich meestal in de kelder van het betreffende gebouw bevindt. Deze afvalbakken worden stapsgewijs verwijderd en/of vervangen voor afvalbakken voor afvalscheiding (nu rest, plastic/drankkartons en papier) die ook binnen de scope vallen. De decentrale afvalinzamelstations met verrijdbare afvalcontainers worden geleegd en afgevoerd door Logistiek. Tijdens de looptijd van het contract kan deze scope in onderling overleg aangepast worden.

#### **4.12 Afstemming en overleg**

De contractmanager is verantwoordelijk voor het leveranciersmanagement en het contractbeheer. Voor operationele zaken zal Opdrachtnemer veelal rechtstreeks contact hebben met de facilitair coördinator contracten ('contractbeheerder'), klanten, projectleiders en vertegenwoordigers van Opdrachtgever. Dit past bij de regiefunctie van Opdrachtgever. Indien blijkt dat de werkelijke kosten van Opdrachtgever voor het contract en kwaliteitsbeheer hoger zijn dan begroot en deze overschrijding aantoonbaar te wijten is aan het slecht presteren van Opdrachtnemer, dan worden deze meerkosten bij Opdrachtnemer in rekening gebracht.

#### **Communicatie**

Opdrachtgever vindt een open en eerlijk partnership met Opdrachtnemer belangrijk. Hiervoor is een goede en transparante communicatie een basisvoorwaarde. Daarom vindt Opdrachtgever het wenselijk om een overlegstructuur op te zetten. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging en de communicatie aan alle deelnemers (binnen vijf werkdagen na het overleg).

## 5 Gunningsprocedure Schoonmaak (perceel 1 en 2)

In dit hoofdstuk is het gunningproces voor de Schoonmaakdienstverlening (perceel 1 en 2) beschreven. Gunning vindt plaats op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding (beste PKV). Inschrijvingen die aan de geschiktheids- en minimumeisen voldoen, worden achtereenvolgens beoordeeld op kwaliteit (weging 80%) en prijs (weging 20%).

### 5.1 Toets op geschiktheids- en minimumeisen (stap 1)

#### A. Programma van Eisen

De in dit document en bijbehorende bijlagen weergegeven uitgebreide omschrijving van de opdracht alsook de meer algemene beschrijving uit de Offerteaanvraag geldt in zijn totaliteit, dus met alle aspecten, als minimumeis, tenzij specifiek anders is aangegeven.

#### B. Conceptovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden

Bijlage 4a en Bijlage 5 bevatten respectievelijk de 'Conceptovereenkomst Schoonmaak (perceel 1 en 2)' en de 'Algemene Inkoopvoorwaarden VU' (AIV). Ten aanzien van de overeenkomst en de Inkoopvoorwaarden kunnen, in de fase tot het verzenden van de Nota van Inlichtingen door de Aanbestedende Dienst, slechts (eventuele) wijzigingen van ondergeschikte aard worden aangegeven. Ingeval van op- en aanmerkingen dient Inschrijver een tegenvoorstel te doen onder vermelding van het betreffende document- en artikelnummer. De Aanbestedende Dienst is niet verplicht de aangeboden wijzigingsvoorstellen over te nemen.

**Indien aan het gestelde in deze paragraaf niet voldaan wordt, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.**

Blijkens het indienen van een Inschrijving geeft Inschrijver aan akkoord te gaan met de minimumeisen als beschreven in deze paragraaf.

### 5.2 Gunningscriteria en weging

De hierna genoemde aspecten gelden niet als minimumeisen, maar als wensen. Indien daaraan niet wordt voldaan, vindt geen uitsluiting van de aanbesteding plaats. Er kunnen op deze aspecten wel punten gescoord worden.

Onderstaande tabel geeft de punten per (sub-)onderdeel weer. Het maximaal aantal te behalen punten is 1.000.

| Stap | Criterium                                         | Aantal te behalen punten |
|------|---------------------------------------------------|--------------------------|
| 1    | Toets op geschiktheids- en minimumeisen           | Knock-out criterium      |
| 2    | <b>5.3.1 Kwaliteit – Gunningscriteria</b>         |                          |
|      | 5.3.1.1 Aansluiting bij organisatie VU            | 200                      |
|      | 5.3.1.2 Dynamiek                                  | 100                      |
|      | 5.3.1.3 Personeel                                 | 150                      |
|      | 5.3.1.4 Duurzaamheid                              | 100                      |
|      | 5.3.1.5 KPI verbetering en/of nieuwe ontwikkeling | 50                       |
|      | <i>Subtotaal</i>                                  | <i>600</i>               |

|          |                                           |              |
|----------|-------------------------------------------|--------------|
| <b>3</b> | <b>5.4 Prijs</b>                          |              |
|          | Aanneemsom                                | 170          |
|          | Afroeprijzen (per m2)                     | 20           |
|          | Afroeprijzen (per stuk)                   | 5            |
|          | Afroeprijzen (per uur)                    | 5            |
|          | <i>Subtotaal</i>                          | <i>200</i>   |
| <b>4</b> | <b>5.5 Kwaliteit - interviews</b>         |              |
|          | Interview 1 – tactisch/strategisch niveau | 100          |
|          | Interview 2 – operationeel niveau         | 100          |
|          | <i>Subtotaal</i>                          | <i>200</i>   |
|          | <b>Totaal</b>                             | <b>1.000</b> |

De gevraagde onderdelen uit paragraaf 5.3.1 – ‘Gunningscriteria’ zijn identiek voor zowel perceel 1 als perceel 2. Dat betekent dat een Inschrijver die op beide percelen wenst in te schrijven de uitwerking van deze onderdelen slechts één (1) maal hoeft in te dienen. De naar aanleiding van de beoordeling toegekende puntenscore geldt voor beide percelen.

Na beoordeling van de gunningscriteria uit paragraaf 5.3.1 worden per perceel de tariefbladen uit Bijlage 8a – ‘Prijtbladen contract, tarieven en afroepwerkzaamheden (perceel 1)’ respectievelijk Bijlage 8b – ‘Prijtbladen contract, tarieven en afroepwerkzaamheden (perceel 2)’ beoordeeld volgens de beschrijving in paragraaf 5.4 – ‘Beoordeling prijs (stap 3)’. Perceel 1 en 2 hebben ieder hun eigen tariefbladen. Deze zullen per perceel beoordeeld worden. De hiermee behaalde score wordt opgeteld bij de eerder behaalde punten. Dit betekent dat een Inschrijver die op beide percelen inschrijft op dit punt een andere score kan hebben voor perceel 1 dan voor perceel 2.

Op basis van deze scores zullen per perceel de vier (4) hoogst scorende Inschrijvers worden uitgenodigd voor de interviews zoals beschreven in paragraaf 5.4.3 – ‘Vervolg’ en paragraaf 5.5 – ‘Beoordeling kwaliteit – interviews (stap 4)’.

Dit resulteert uiteindelijk in een definitieve ranking per perceel.

### **5.3 Beoordeling kwaliteit (stap 2)**

Inschrijvingen die voldoen aan de geschiktheids- en minimeisen, worden beoordeeld op de mate waarin c.q. de wijze waarop de beantwoording van de gunningscriteria aan de wensen voldoet. Het criterium hierbij is dat het antwoord optimaal dient aan te sluiten bij de organisatie van de VU en het doel van de Opdracht.

#### **Toelichting**

De gunningscriteria worden aan de beoordelingscommissie aangeboden. Het betreft een kwalitatieve beoordeling, waarbij alle gunningscriteria worden beoordeeld aan de hand van dezelfde beoordelingscriteria zoals uitgewerkt in paragraaf 5.3.1 – ‘Gunningscriteria’. Bij de beantwoording is per gunningscriterium een maximum aantal A4 bepaald, Inschrijver dient minimaal lettertype Arial 10 (of vergelijkbaar) te gebruiken.

#### **Beoordelingssystematiek**

De gunningscriteria worden beoordeeld op basis van een “consensus score”. De antwoorden op de gunningscriteria worden in eerste instantie onafhankelijk van elkaar beoordeeld door de leden van de beoordelingscommissie met een geheel cijfer tussen 0 en 10 punten per gunningscriterium.

| Cijfer | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10     | <b>Uitstekend</b><br>Het criterium is uitstekend beantwoord en voldoet volledig en overtuigend aan de gevraagde/gewenste kwaliteit, c.q. sluit volledig en overtuigend aan bij de waarden en/of werkwijzen van de VU. Alle onderdelen zijn in beschouwing genomen en goed uitgewerkt. Daarnaast zijn er extra onderdelen aangevuld en de toegevoegde waarde alsook relatie met de overige onderdelen uitgewerkt. |
| 9      | <b>Zeer goed</b><br>Het criterium is zeer goed beantwoord. Alle onderdelen zijn in beschouwing genomen en goed uitgewerkt. Daarnaast zijn er extra onderdelen aangevuld en de toegevoegde waarde alsook relatie met de overige onderdelen uitgewerkt.                                                                                                                                                            |
| 8      | <b>Goed</b><br>Het criterium kan beoordeeld worden en voldoet goed aan de gevraagde/gewenste kwaliteit, c.q. sluit goed aan bij de waarden en/of werkwijzen van de VU. Naast de gevraagde elementen en onderbouwing worden extra elementen benoemd.                                                                                                                                                              |
| 7      | <b>Ruim voldoende</b><br>Het criterium is ruim voldoende beantwoord, alle elementen zijn genoemd en volledig onderbouwd, voldoen aan de gevraagde/gewenste kwaliteit, c.q. sluit aan bij de waarden en/of werkwijzen van de VU. Weet de link met de uitvraag te maken.                                                                                                                                           |
| 6      | <b>Voldoende</b><br>Het criterium kan beoordeeld worden en is net voldoende beantwoord. Alle elementen zijn genoemd en grotendeels onderbouwd, voldoen in de basis aan de gevraagde/gewenste kwaliteit, c.q. sluit in de basis aan bij de waarden en/of werkwijzen van de VU. Weet de link met de uitvraag te maken, maar heeft geen aantoonbare meerwaarde aangedragen.                                         |
| 5      | <b>Twijfelachtig/onvoldoende</b><br>Het criterium is twijfelachtig/onvoldoende beantwoord, enkel de gevraagde elementen worden genoemd echter twijfelachtig/onvoldoende onderbouwd of elementen sluiten onvoldoende aan bij de opdracht.                                                                                                                                                                         |
| 4      | <b>Onvoldoende</b><br>Het criterium is onvoldoende beantwoord, enkel de gevraagde elementen worden genoemd echter niet onderbouwd of elementen sluiten niet of nauwelijks aan bij de opdracht.                                                                                                                                                                                                                   |
| 3      | <b>Ruim Onvoldoende</b><br>Het criterium kan beoordeeld worden maar is ruim onvoldoende beantwoord. Slechts enkele elementen komen terug en zijn nauwelijks onderbouwd voldoen grotendeels niet aan de gevraagde/gewenste kwaliteit, c.q. sluiten grotendeels niet aan bij de waarden en/of werkwijzen van de VU.                                                                                                |
| 2      | <b>Slecht</b><br>Het criterium kan beoordeeld worden maar is slecht uitgewerkt. Slechts enkele elementen komen terug en zijn niet onderbouwd, voldoen niet aan de gevraagde/gewenste kwaliteit, c.q. sluiten niet aan bij de waarden en/of werkwijzen van de VU.                                                                                                                                                 |
| 1      | <b>Zeer slecht</b><br>Het criterium is niet inhoudelijk beantwoord, geen van de elementen komen terug.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 0      | <b>Kan niet beoordeeld worden</b><br>Het criterium kan niet beoordeeld worden doordat het niet is ingediend, c.q. niet terug te vinden is in de uitwerking.                                                                                                                                                                                                                                                      |

Nadat de ingediende Inschrijvingen individueel zijn beoordeeld door het beoordelingsteam wordt in een plenaire sessie in consensus een definitief cijfer per wens bepaald. Vervolgens wordt op basis van onderstaande formule de eindscore per wens berekend waarbij het resultaat wordt afgerond op één cijfer achter de komma.

$$\text{Formule: } \left( \frac{\text{Score}^{\text{Consensus}}}{10} \right) \times \text{Punten Max.}^{\text{wens}} = \text{Score}^{\text{wens}}$$

Voorbeeld berekening waarbij maximaal 15 punten te behalen zijn op een wens.

| Inschrijver | Beoordelingscijfer consensus | Berekening            | Score onderdeel |
|-------------|------------------------------|-----------------------|-----------------|
| A           | 8                            | $(8 / 10) \times 15$  | 12              |
| B           | 10                           | $(10 / 10) \times 15$ | 15              |
| C           | 4                            | $(4 / 10) \times 15$  | 6               |

Gezien het belang van een goede dienstverlening dienen alle onderdelen minimaal met een zes (6) /voldoende beoordeeld te worden. Indien hieraan niet wordt voldaan, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en niet verder meegenomen in de beoordeling.

### 5.3.1 Gunningscriteria

In deze paragraaf vragen we u te reageren op een vijftal gunningscriteria. Hierbij staat aangegeven hoeveel pagina's u maximaal mag gebruiken voor de uitwerking per gunningscriterium. U dient duidelijk aan te geven welk gunningscriterium het betreft en verzoeken u dezelfde volgorde aan te houden bij de beantwoording van de vragen. Bij overlap in antwoorden tussen de diverse gunningscriteria is het toegestaan te verwijzen naar de alinea van het desbetreffende criterium. We vragen u om de gunningscriteria goed te doorgronden en uw antwoord te formuleren, toegespitst op de situatie bij de VU, zoals beschreven in de offerteaanvraag.

#### 5.3.1.1 Gunningscriterium 1: Aansluiting bij organisatie VU

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Maximum A4</b>    | 3 (exclusief aangeleverde beschrijving en vraagstelling)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Beschrijving</b>  | De Vrije Universiteit Amsterdam (VU) is een innovatieve universiteit die midden in de samenleving staat en actief bijdraagt aan de ontwikkelingen in onderwijs en onderzoek. De Facilitaire Campus Organisatie (FCO) ziet zichzelf als professionele partner en wil samen met haar leveranciers als experts op hun vakgebied een dynamische dienstverlening te bieden die aansluit op de wensen en verwachtingen van de gebruikers, die efficiënt, effectief, flexibel en vernieuwend is én die past binnen de (financiële) kaders van de VU. De kernwaarden van FCO zijn servicegericht en dienstbaar, bereikbaar en betrouwbaar.                                                                    |
| <b>Vraagstelling</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Wat maakt u onderscheidend als organisatie en op het vakgebied?</li> <li>2) Waarom is Inschrijver 'DE partij voor de VU'?</li> <li>3) Hoe bent u voornemens de projectorganisatie in te richten? Welk percentage leiding hanteert u hierbij voor perceel 1, en voor perceel 2?</li> <li>4) Welke functies ziet u in de dienstverlening voor de VU als 'Sleutelfunctie(s)'? Hoe worden deze functies ingevuld en hoe wordt de kwaliteit en continuïteit van deze functies geborgd? .</li> <li>5) Op welke wijze kan Inschrijver aansluiten op de verwachtingen van de gebruikers van de VU en daarmee bijdragen aan een positieve klant beleving?</li> </ol> |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Beoordeling op</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>De mate waarin de organisatie van Inschrijver aansluit op de organisatie en omgeving van Opdrachtgever.</li> <li>De meerwaarde die Inschrijver toevoegt.</li> <li>De mate van borging van projectorganisatie en leiding.</li> <li>De mate van aansluiting, meerwaarde en borging van de beoogde sleutelfunctionarissen.</li> <li>De mate van impact op een positieve klantbeleving.</li> </ul> <p>Hoe beter Inschrijver aansluit bij de organisatie en omgeving van opdrachtgever en hoe hoger de meerwaarde van Inschrijver, hoe hoger de score. Bij alle aspecten geldt eveneens dat hoe meer SMART de onderbouwing is, hoe hoger de score.</p> |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 5.3.1.2 Gunningscriterium 2: Dynamiek

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Maximum A4</b>     | 1 (exclusief aangeleverde beschrijving en vraagstelling)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Beschrijving</b>   | De VU is constant in beweging, letterlijk en figuurlijk. De uitrol van de Campusvisie met het vernieuwingsprogramma betekent veel dynamiek in huisvesting en dienstverlening. Panden worden gebouwd, verbouwd en/of afgestoten. Dit zorgt voor verhuisbewegingen, (tijdelijke) leegstand, verandering van functies, bezetting en veranderende eisen aan de schoonmaakdienstverlening. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een optimale aansluiting bij deze dynamiek en omgeving en verwacht dat Opdrachtnemer adviseert, mogelijke problemen tijdig en proactief signaleert, communiceert en oplost.                         |
| <b>Vraagstelling</b>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Hoe wil Inschrijver een optimale aansluiting realiseren bij de dynamiek en omgeving van de opdrachtgever?</li> <li>Welke risico's identificeert Inschrijver en welke beheersmaatregelen stelt Inschrijver voor?</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Beoordeling op</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>De mate waarin Inschrijver aansluit bij de dynamiek en omgeving van opdrachtgever (flexibiliteit).</li> <li>De mate waarin realistische risico's voor de VU worden benoemd en de mate van haalbaarheid van de beheersmaatregelen</li> <li>Invulling van de adviesrol richting Opdrachtgever.</li> </ul> <p>Hoe beter Inschrijver aansluit bij de dynamiek, hoe beter de borging van kwaliteit en continuïteit en hoe efficiënter en effectiever de inzet van Inschrijver hoe hoger de score. Bij alle aspecten geldt eveneens dat hoe meer SMART de onderbouwing is hoe hoger de score.</p> |

#### 5.3.1.3 Gunningscriterium 3: Personeel

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Maximum A4</b>   | 2 (exclusief aangeleverde beschrijving en vraagstelling)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Beschrijving</b> | De VU neemt zijn verantwoordelijkheid in het scheppen van goede arbeidsomstandigheden op de VU en wil een aantrekkelijke opdrachtgever zijn. De VU heeft zich daarom gecommitteerd aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Dit verwacht de VU ook van onze Opdrachtnemers. De duurzame inzetbaarheid van schoonmaakmedewerkers is voor ons belangrijk en heeft onze blijvende focus. We zijn ons ervan bewust dat vanwege diverse ontwikkelingen de continuïteit van de dienstverlening onder druk kan komen te staan. Waar mogelijk willen we ons meer richten op de inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Eveneens profileren we ons als facilitair leer-/werkbedrijf voor de schoonmaakmedewerker van morgen. |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Vraagstelling</b>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Op welke manier geeft Inschrijver invulling aan de duurzame inzetbaarheid van zijn personeel en goed werkgeverschap? Hoe wordt dit concreet vertaald richting de medewerkers?</li> <li>2) Hoe borgt Inschrijver de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening op korte en lange termijn? Welke risico's en beheersmaatregelen ziet Inschrijver hierbij?</li> <li>3) Welke concrete mogelijkheden ziet u om binnen de uitgevraagde dienstverlening bij te dragen aan de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en specifiek vanuit de participatiedoelgroep? Benoem waar mogelijk praktijkvoorbeelden.</li> </ol>                                                                  |
| <b>Beoordeling op</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De mate waarin Inschrijver in staat is invulling te geven aan de duurzame inzetbaarheid van personeel en impactvolle voorbeelden voor medewerkers weet te benoemen.</li> <li>• De mate waarin de continuïteit van de dienstverlening op korte en lange termijn wordt geborgd.</li> <li>• De mate waarin realistische risico's voor de VU worden benoemd en de mate van haalbaarheid van de beheersmaatregelen.</li> <li>• De wijze waarop Inschrijver bij Opdrachtgever invulling kan geven aan de participatiewet en passend werk aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt biedt.</li> </ul> <p>Bij alle aspecten geldt eveneens dat hoe meer SMART de onderbouwing is, hoe hoger de score.</p> |

#### 5.3.1.4 Gunningscriterium 4: Duurzaamheid

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Maximum A4</b>    | 1,5 (exclusief aangeleverde beschrijving en vraagstelling)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Beschrijving</b>  | <p>De VU staat voor duurzame ontwikkeling en wil resultaten behalen op de thema's divers en inclusief, sociaal, circulair, klimaatneutraal en duurzame keten. Dit betekent dat de VU ook van haar leveranciers verwachtingen heeft met betrekking tot duurzaamheid.</p> <p>Met duurzaam omgaan met het milieu bedoelen we o.a. de reductie van de inzet van milieubelastende schoonmaakmiddelen door nieuwe methodieken en de inzet van milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen. Het gebruik van chemische middelen brengen we terug tot het minimale wat in de huidige markt mogelijk is. Binnen de VU bieden we de mogelijkheid om in co-creatie nieuwe ontwikkelingen en producten te testen, ook in het kader van duurzaamheid. Van Inschrijver wordt verwacht duurzaamheid concreet vorm te geven in de dienstverlening.</p> |
| <b>Vraagstelling</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Hoe zorgt Inschrijver voor een zo laag mogelijk negatief effect en een zo hoog mogelijk positief effect van haar bedrijfsvoering en dienstverlening op milieu-aspecten?</li> <li>2) Op welke wijze is Inschrijver voornemens een bijdrage te leveren aan de duurzaamheidsambitie van de VU? Zie ook paragraaf 1.2 – 'De Vrije Universiteit' van de "Offerteaanvraag Schoonmaak en Glasbewassing".</li> <li>3) Welke mogelijkheden ziet Inschrijver op het gebied van duurzaamheid met betrekking tot de in te zetten methodes, materiaal en middelen op de VU? In hoeverre kan de Inschrijver hierbij refereren aan bewezen praktijkvoorbeelden?</li> </ol>                                                                                                                           |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Beoordeling op</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>De mate van toepasselijkheid op de VU van de benoemde voorbeelden</li> <li>De mate van positieve impact op het milieu, en de duurzaamheidsdoelstellingen van de VU</li> <li>De mate waarin de benoemde ontwikkelingen efficiency voordelen opleveren</li> <li>De mate waarin en de wijze waarop Inschrijver duurzaamheid heeft geïncorporeerd in haar bedrijfsvoering</li> </ul> <p>Bij alle aspecten geldt eveneens dat hoe meer SMART de onderbouwing is hoe hoger de score.</p> |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 5.3.1.5 Gunningscriterium 5: KPI Verbeteringen en/of nieuwe ontwikkelingen

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Maximum A4</b>     | 1 (exclusief aangeleverde beschrijving en vraagstelling, inclusief format)                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Beschrijving</b>   | De VU is continu op zoek om de haar dienstverlening te verbeteren. Dit doet de VU door in co-creatie nieuwe ontwikkelingen door te voeren. De VU vraagt van haar schoonmaakpartners om hier proactief in mee te denken.                                                                                                                                          |
| <b>Vraagstelling</b>  | Welke KPI zou inschrijver kunnen aandragen als kritieke succesfactor voor verbeteringen en/of ontwikkelingen op kwaliteit of duurzaamheid? Vul onderstaand format in.                                                                                                                                                                                            |
| <b>Beoordeling op</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>De mate waarin de ontwikkeling en/of verbetering van Inschrijver haalbaar en uitvoerbaar is op de VU.</li> <li>De mate waarin de benoemde ontwikkelingen en/of verbeteringen meerwaarde oplevert voor de VU.</li> </ul> <p>Bij alle aspecten geldt eveneens dat hoe meer SMART de onderbouwing is hoe hoger de score.</p> |

| KPI Opdrachtnemer                 | Omschrijving | Toelichting |
|-----------------------------------|--------------|-------------|
| Doelstelling/<br>gewenste service |              |             |
| Welke prestaties meten?           |              |             |
| Hoe meten? (middel)               |              |             |
| Hoe meten? (frequentie)           |              |             |
| Wie meet?                         |              |             |
| Norm                              |              |             |
| Actie                             |              |             |

#### 5.4 Beoordeling prijs (stap 3)

Bij de beoordeling van de prijs wordt onderscheid gemaakt tussen de aanneemsom en afroeprijzen.

##### A. Beoordelingsmethodiek aanneemsom

De Inschrijver met de laagste aanneemsom krijgt het maximaal te behalen aantal van 170 punten, mits deze aan de voorschriften voldoet. Indien de laagste prijs meer dan 20% afwijkt van de gemiddelde aanneemsom van de ontvangen geldige Inschrijvingen, dan wordt deze inschrijving terzijde gelegd. De inschrijving wordt dan als niet-marktconform beoordeeld.

Het puntenaantal van de overige inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van het verschil ten opzichte van de laagste inschrijving gerelateerd aan de laagste inschrijving. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de volgende formule:

$$\text{Score}^{\text{Inschrijver}} = \left( 1 - \left( \frac{\text{aanneemsom}^{\text{Inschrijver}} - \text{aanneemsom}^{\text{laagste inschrijver}}}{\text{aanneemsom}^{\text{laagste inschrijver}}} \right) \right) * \text{punten}^{\text{Maximum}}$$

##### B. Beoordelingsmethodiek afroeprijzen

De afroeprijzen worden op basis van een onderlinge vergelijking beoordeeld, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen de tarieven die per m<sup>2</sup>, per stuk of per uur zijn uitgevraagd.

###### Tarief per m<sup>2</sup> (maximaal 20 punten):

- m<sup>2</sup> prijs reinigen en conserveren topstrip vloeren 101 m<sup>2</sup> en meer, weekdays
- m<sup>2</sup> prijs reinigen en conserveren diepstrip vloeren 101 m<sup>2</sup> en meer, weekdays
- m<sup>2</sup> prijs bouwschoon exclusief glas, weekdays
- m<sup>2</sup> prijs bouwschoon sanitair inclusief glas, weekdays

###### Tarief per stuk (maximaal 5 punten):

- Reinigen bekleding stoelen inclusief rugleuning 101 en meer, weekdays

###### Tarief per uur (maximaal 5 punten):

- Uurloon medewerker schoonmaak

De Inschrijver met het laagste tarief per onderdeel, krijgt het maximaal te behalen aantal punten voor dat onderdeel (respectievelijk 20 punten of 5 punten). Het puntenaantal van de overige inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van het verschil ten opzichte van de laagste inschrijving gerelateerd aan de laagste inschrijving. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de volgende formule:

$$\text{Score}^{\text{Inschrijver}} = \left( 1 - \left( \frac{\text{afroeptarief}^{\text{Inschrijver}} - \text{afroeptarief}^{\text{laagste inschrijver}}}{\text{afroeptarief}^{\text{laagste inschrijver}}} \right) \right) * \text{punten}^{\text{Maximum}}$$

##### 5.4.1 Instructie bij inschrijving Tarieven perceel 1 en perceel 2

###### Ruimtestaat

In Bijlage 8a en 8b ('Prijtbladen contract, tarieven en afroepwerkzaamheden (perceel 1 c.q. perceel 2)') zijn de voorkomende en schoon te maken ruimten per gebouw opgenomen. Per ruimte wordt één regel automatisch ingevuld.

Aan de schoonmaakprogramma's 00.1, 00.6 en 18.6 wordt geen kengetal/uren gehangen, aangezien deze ruimten met vaste uren worden onderhouden (zie tabblad 'Contractregels en SNO's').

**Invulblad, contractregels en SNO's, uurtariefopbouw contract en afroeprijzen**

In de Bijlagen 8a en 8b ('Prijbsbladen contract, tarieven en afroepwerkzaamheden (perceel 1 c.q. 2)') komen de uitkomsten van de calculaties van de Inschrijvers te staan. Inschrijver noteert in dit document alle gevraagde gegevens, die leiden tot de jaarlijkse aanneemsom voor schoonmaakonderhoud en overige werkzaamheden. Tevens worden in deze bijlage de afroeprijzen uitgevraagd en dienen Inschrijvers een opbouw van de door hen gehanteerde gemiddelde contract-uurtarieven te vermelden. De Inschrijver dient alle paars gekleurde cellen in de genoemde documenten in te vullen. De overige cellen mogen niet gewijzigd worden.

Hieronder volgen stapsgewijs de handelingen:

Op tabblad 'invulblad' toevoegen van kengetallen (uren/m<sup>2</sup>/jaar) voor laagfrequente (kolom F) en hoogfrequente (kolom G) werkzaamheden per werkprogramma-code voor het verrichten van contract schoonmaakwerkzaamheden van maandag t/m vrijdag, gebaseerd op de aangeleverde 'Werkprogramma's Schoonmaak VU' in Bijlage 13. Het kengetal en de prestatie dient het gemiddelde kengetal en prestatie te zijn voor de betreffende programmacode. Met andere woorden: voor alle ruimtesoorten met eenzelfde code, ongeacht in welk gebouw de betreffende ruimte zich bevindt en ongeacht de vloerafwerking. Voor de nieuwere gebouwen in perceel 2 zijn aparte invulbladen opgesteld om maatwerk calculatie mogelijk te maken. De aangegeven kengetallen worden automatisch doorgerekend in de ruimtestaten naar uren per jaar. Het kengetal naloop is het totaal van de naloop zoals omschreven in het schoonmaakprogramma. (bijv 2 nalopen = 1 kengetal)

Op tabblad 'invulblad' dient Inschrijver in kolom K het volgende weer te geven:

- percentage toezichten
- uurtarief toezichten (maandag tot en met vrijdag);
- uurtarief toezichten zaterdag

N.B. Het uurtarief productie-uren (maandag tot en met vrijdag), het uurtarief productie-uren zaterdag en het verrekentariaf hoeven niet te worden ingevuld, maar worden automatisch doorgerekend. (Het verrekentariaf wordt door Opdrachtgever gebruikt voor voorcalculaties en controle)

De calculatie is gebaseerd op 255 weekdays. Inschrijvers dienen hun calculatie te baseren op de in de ruimtestaten en werkprogramma's aangegeven frequenties. De kosten worden automatisch doorgerekend in tabblad 'kostenoverzicht'.

Op tabblad 'invulblad Contractregels en SNO's', de paarse cellen invullen o.b.v. van uren per beurt of totaalsom (indien nog niet weergegeven) voor het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden, die zijn opgenomen als Contractregel of SNO (Service Niveau Overeenkomst).

Opdrachtgever stelt voor het behalen van een minimale kwaliteit een ondergrens aan de inzet van productieve uren. Indien Inschrijver onder deze uren inschrijft, volgt uitsluiting van deelname.

De minimale in te zetten productieve uren voor perceel 1 o.b.v. de voorcalculatie van de contractwerkzaamheden, incl. contractregels en SNO's (alleen ma-vr) bedragen:

- Productieve uren perceel 1: 78.000 per jaar

De minimale in te zetten productieve uren voor perceel 2 o.b.v. de voorcalculatie van de contractwerkzaamheden, inclusief contractregels en SNO's (alleen ma-vr), maar exclusief offerte ESD-schoonmaak, bedragen:

- Productieve uren perceel 2: 105.500 per jaar

N.B. Het percentage leiding dient opgebouwd te zijn uit directe (vrijgestelde) leiding en projectmanagement, incl. administratieve taken.

De Opdrachtgever heeft het recht om het contract uit te breiden of te verminderen met ruimten waar mutaties op plaatsvinden tegen de geldende kengetallen en uurtarieven.

#### **5.4.2 Voorschriften met betrekking tot het invullen van het Tarievenblad**

1. Inschrijver dient marktconform, reëel en transparant in te schrijven en mag geen misbruik maken van de gunningssystematiek.  
*Indien de VU twijfelt aan de marktconformiteit van de Inschrijving is zij gerechtigd dit te toetsen. Het is Inschrijver niet toegestaan manipulatief in te schrijven, waaronder in deze context wordt verstaan dat de Inschrijver naar objectieve bedrijfseconomische maatstaven een Inschrijving doet die bij voorbaat niet kan worden nagekomen dan wel het tarievenblad frustreert en daarmee niet de beste prijs-kwaliteit verhouding kan worden vastgesteld. De Inschrijver die deze bepaling overtreedt zal, indien uit nader onderzoek naar de prijsstelling blijkt dat inderdaad sprake is van hetgeen beschreven in deze voorwaarde, worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.*
2. Tarieven dienen tot twee (2) decimalen nauwkeurig te worden ingevuld. Indien u tarieven invult met een afwijkend aantal decimalen worden deze door de VU niet geaccepteerd en afgekapt tot het voorgeschreven aantal decimalen.
3. Inschrijven met tarieven kleiner of gelijk aan € 0,- of het leeg laten van tariefelementen is niet toegestaan. Daarnaast is het niet toegestaan 'met tarieven te schuiven', zodanig dat voor het ene prijsonderdeel onrealistisch hoge tarieven worden geboden en voor het andere prijsonderdeel onrealistisch lage tarieven.
4. Bij onvolledig ingevulde prijsbladen behoudt de VU zich het recht voor om de aanbidding terzijde te leggen en niet verder mee te nemen in de beoordeling.
5. Het is, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de opmaak van het prijzenblad te wijzigen.
6. Ten aanzien van de beoordeling van de tarieven worden géén negatieve scores toegekend.

#### **5.4.3 Vervolg**

Het aantal behaalde punten voor de gunningscriteria en de verschillende tariefelementen wordt bij elkaar opgeteld (maximaal 800 punten). Voor zowel perceel 1 als perceel 2 zullen de vier (4) Inschrijvers met het hoogste puntenaantal worden uitgenodigd voor de interviews (stap 4). Het is voor een Inschrijver die voor beide percelen wordt uitgenodigd toegestaan om aan slechts één interviewset deel te nemen (welke voor beide percelen mee zal worden gewogen) indien Inschrijver voornemens is dezelfde sleutelfunctionarissen in te zetten ongeacht het perceel.

Een Inschrijver die vanwege een te lage score niet meer op de eerste of tweede plaats kan eindigen zal niet worden uitgenodigd voor een interview.

Indien er meer dan vier (4) inschrijvers zijn die nog op redelijke wijze op de eerste of tweede plaats kunnen eindigen, kan de Opdrachtgever er voor kiezen meer inschrijvers uit te nodigen voor een interview.

### **5.5 Beoordeling kwaliteit – interviews (stap 4)**

---

Er vindt een interview plaats met twee (2) sleutelfunctionarissen (zie Bijlage 9 – 'Profiel sleutelfunctionarissen'). De sleutelfunctionarissen zijn cruciaal voor de uitvoering van de gevraagde dienstverlening. Aan de hand van de interviews wordt beoordeeld in welke mate de sleutelfunctionarissen de aangeboden dienstverlening als geheel doorgronden en goed kunnen managen. Alle geïnterviewden krijgen in beginsel dezelfde set vragen.

1. Het eerste interview (interview 1) is met een door de Inschrijver te bepalen sleutelfunctionaris op tactisch/strategisch niveau. Tijdens dit gesprek wordt nadrukkelijk ingegaan op de gunningscriteria, de offerte en de kijk van Inschrijver op de visie, situatie en ontwikkelingen binnen de VU en de betekenis hiervan voor Inschrijver.
2. Het tweede interview (interview 2) is met een sleutelfunctionaris op operationeel niveau. De VU stelt als eis dat het de functionaris betreft die, na gunning van de opdracht, op locatie wordt ingezet. Tijdens dit gesprek wordt nadrukkelijk ingegaan op de dagelijkse operatie en aansturing van de werkzaamheden.

De sleutelfunctionarissen mogen tijdens de interviews alleen inhoudelijk nadere toelichting (verduidelijking) geven op het kwalitatieve deel van de Inschrijving. Het is niet toegestaan om tijdens de interviews af te wijken van de Inschrijving in die zin, dat een essentiële wijziging dan wel substantiële aanvulling ontstaat van de Inschrijving.

Beide interviews vinden gezamenlijk plaats en duren ca. 45 minuten. Datum, tijdstip en locatie worden nader bepaald. Inschrijvers ontvangen een uitnodiging per email. De interviews worden opgenomen en opgeslagen onder een unieke bestandsnaam, corresponderend met de naam van de sleutelfunctionaris en Inschrijver. De interviews maken integraal onderdeel uit van de Inschrijving.

Tijdens het interview zijn de leden van de beoordelingscommissie aanwezig voor de beoordeling, samen met een procesbegeleider. Zij mengen zich niet in het interview, tenzij ze daartoe worden uitgenodigd door de interviewer.

#### **Beoordelingssystematiek**

Beide interviews worden individueel en onafhankelijk van elkaar beoordeeld.

Hierbij wordt onder andere gekeken naar de mate waarin de sleutelfunctionarissen:

- de uitvraag van de VU en de eigen inschrijving doorgronden en beheersen;
- goed kunnen onderbouwen en uitleggen hoe de projectorganisatie wordt ingericht en de samenwerking met de VU wordt vormgegeven;
- vertrouwen geven inzake hun eigen kennis en expertise;
- in staat zijn nadere toelichting te geven/verdiepingsvragen kunnen beantwoorden;
- het vertrouwen geven op een passende wijze uitvoering te kunnen geven aan de opdracht.

Het 'interview' dat het beste scoort heeft het beoordelingsteam op bovenstaande wijze het beste weten te overtuigen.

Leden van de beoordelingscommissie kennen ieder afzonderlijk punten toe aan de interviews. Dit gebeurt op een schaal van 0 tot 10. De individuele scores worden vervolgens plenair besproken en in consensus vastgesteld, voorzien van bijbehorende motivering. Vervolgens wordt op basis van onderstaande formule de eindscore per interview berekend waarbij het resultaat wordt afgerond op één cijfer achter de komma.

$$\text{Formule: } \left( \frac{\text{Score}^{\text{Consensus}}}{10} \right) \times \text{Punten Max.}^{\text{interview}} = \text{Score}^{\text{interview}}$$

## **5.6 Gunningsbesluit (EMVI)**

---

Op grond van alle beschikbare informatie komt het beoordelingsteam tot een totaaloordeel en een eerste keuze van de Inschrijver. In eerste instantie is dat de Inschrijver met het hoogste puntentotaal.

### **Indien meerdere Inschrijvers een gelijke score hebben behaald:**

Wanneer twee of meer Inschrijvers een gelijke eindscore hebben behaald geldt dat de hoogste score de doorslag zal geven op volgorde:

- 5.3 Beoordeling kwaliteit (stap 2), in volgorde van:
  - 5.3.1.1 Aansluiting bij organisatie VU
  - 5.3.1.3 Personeel
  - 5.3.1.2 Dynamiek
  - 5.3.1.4 Duurzaamheid
  - 5.3.1.5 KPI verbeteringen en/of nieuwe ontwikkeling
- 5.5 Beoordeling kwaliteit – interviews (stap 4)
- 5.4 Beoordeling prijs (stap 3)

Mocht dat geen uitsluitsel geven, dan wordt door loting tussen deze inschrijvers de winnende Inschrijver bepaald. Bij deze loting zijn partijen uitgenodigd fysiek aanwezig te zijn.

De winnende Inschrijver per perceel krijgt een bericht van de voorgenomen gunning en wordt uitgenodigd voor de verificatie van gegevens. Tot definitieve gunning kan pas worden overgegaan als van de winnende Inschrijver de juistheid van de Eigen Verklaring door middel van overlegging van bewijsstukken is gestaafd binnen de door de VU opgegeven termijn van 5 werkdagen en de Standstill-termijn (20 kalenderdagen) is verlopen zonder dat een procedure is aangespannen.

De Inschrijvers die niet in aanmerking komen, krijgen hiervan bericht. Voor hen bestaat de mogelijkheid nadere inlichtingen te vragen en eventueel bezwaar te maken. De fatale termijn voor het indienen van een bezwaar, middels een kopie van de dagvaarding, wordt door de VU gesteld op 20 dagen na verzending van voornoemd bericht. Indien niet op de aangegeven wijze tijdig bezwaar is gemaakt, dan vervalt elk recht van Inschrijver om nog enig bezwaar te maken.

## 6 Bijlagen behorende bij perceel 1 en 2

De volgende bijlagen maken onderdeel uit van deze Offerteaanvraag:

|                                                                               | Schoonmaak |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|
| Hoofddocument:                                                                | Perceel 1  | Perceel 2 |
| Programma van Eisen en Gunningscriteria Schoonmaak (perceel 1 en 2)           | Ja         | Ja        |
| Programma van Eisen en Gunningscriteria Glasbewassing (perceel 3)             | --         | --        |
| <b>Bijlagen:</b>                                                              |            |           |
| Bijlage 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)                       | Ja         | Ja        |
| Bijlage 2a: Referentieopdrachten Schoonmaak (perceel 1 en 2)                  | Ja         | Ja        |
| Bijlage 2b: Referentieopdrachten Glasbewassing (perceel 3)                    | --         | --        |
| Bijlage 3: Verklaring geen Russische betrokkenheid                            | Ja         | Ja        |
| Bijlage 4a: Conceptovereenkomst Schoonmaak (perceel 1 en 2)                   | Ja         | Ja        |
| Bijlage 4b: Conceptovereenkomst Glasbewassing (perceel 3)                     | --         | --        |
| Bijlage 5: Algemene Inkoopvoorwaarden VU                                      | Ja         | Ja        |
| Bijlage 6: Concept overeenkomst Wachtkamerconstructie                         | Ja         | Ja        |
| Bijlage 7a: Concept SLA Schoonmaak (perceel 1 en 2)                           | Ja         | Ja        |
| Bijlage 7b: Concept SLA Glasbewassing (perceel 3)                             | --         | --        |
| Bijlage 8a: Prijsbladen contract, tarieven en afroepwerkzaamheden (perceel 1) | Ja         | --        |
| Bijlage 8b: Prijsbladen contract, tarieven en afroepwerkzaamheden (perceel 2) | --         | Ja        |
| Bijlage 8c: Prijsblad contract, tarieven en afroepwerkzaamheden (perceel 3)   | --         | --        |
| Bijlage 9: Profiel sleutelfunctionarissen                                     | Ja         | Ja        |
| Bijlage 10: Toelichting gebouwen VU                                           | Ja         | Ja        |
| Bijlage 11: Plattegrond campus VU                                             | Ja         | Ja        |
| Bijlage 12a: Regels en procedures Schoonmaak VU                               | Ja         | Ja        |
| Bijlage 12b: Regels en procedures Glasbewassing VU                            | --         | --        |
| Bijlage 13: Werkprogramma's Schoonmaak VU                                     | Ja         | Ja        |
| Bijlage 14: Kwaliteit laagfrequent schoonmaakonderhoud                        | Ja         | Ja        |
| Bijlage 15: ESD-schoonmaakonderhoud serverruimten IT                          | Ja         | Ja        |
| Bijlage 16: Overzicht gevelinstallaties VU                                    | --         | --        |
| Bijlage 17a: Concept Beoordeling dienstverlening Schoonmaak (perceel 1 en 2)  | Ja         | Ja        |
| Bijlage 17b: Concept Beoordeling dienstverlening Glasbewassing (perceel 3)    | --         | --        |
| Bijlage 18a: Geanonimiseerd personeelsoverzicht (perceel 1)                   | Ja         | --        |
| Bijlage 18b: Geanonimiseerd personeelsoverzicht (perceel 2)                   | --         | Ja        |
| <b>Op aanvraag beschikbaar:</b>                                               |            |           |
| Bijlage 19a: Plattegronden perceel 1                                          | Ja         | --        |
| Bijlage 19b: Plattegronden perceel 2                                          | --         | Ja        |

Offerteaanvraag Europese Aanbesteding 'Schoonmaak en Glasbewassing'  
Schoonmaak (perceel 1 en 2)

| De volgende onderdelen maken onderdeel uit van uw Inschrijving:      |                      |              |                   |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------|-------------------|
| Document:                                                            | Bij inschrijving op: |              |                   |
|                                                                      | Perceel<br>1         | Perceel<br>2 | Perceel<br>1 en 2 |
| Bijlage 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)              | Ja                   | Ja           | Ja                |
| Bijlage 2a: Referentieopdrachten Schoonmaak (perceel 1 en 2)         | Ja                   | Ja           | Ja                |
| Beantwoording Gunningcriteria paragraaf 5.3.1                        | Ja                   | Ja           | Ja                |
| Bijlage 8a: Prijsbladen, tarieven en afroepwerkzaamheden (perceel 1) | Ja                   | --           | Ja                |
| Bijlage 8b: Prijsbladen, tarieven en afroepwerkzaamheden (perceel 2) | --                   | Ja           | Ja                |
| Bijlage 9: Profiel sleutelfunctionarissen                            | Ja                   | Ja           | Ja                |