

OFFERTEAANVRAAG
OPENBARE PROCEDURE

EUROPESE AANBESTEDING –
SCHOONMAAK EN GLASBEWASSING

Programma van Eisen en
Gunningscriteria
Glasbewassing (perceel 3)

INHOUDSOPGAVE

4.	Programma van Eisen Glasbewassing (perceel 3)	4
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	Goed werkgeverschap	6
4.2	Werkzaamheden	6
4.2.1	Glasbewassing binnen het contract	6
4.2.2	Aanpassing van werkzaamheden	6
4.2.3	Extra werkzaamheden	6
4.2.4	Overige dienstverlening (extra opdrachten)	7
4.2.5	Calamiteiten	7
4.3	Kwaliteitseisen	7
4.3.1	Meetinstrumenten Glasbewassing	7
4.3.2	Beoordeling technische kwaliteit (KMS-GBW)	7
4.3.3	Beoordeling dienstverlening (BDV)	9
4.4	Contractbeheer	10
4.4.1	Implementatieplan	10
4.4.2	Service Level Agreement (SLA)	10
4.4.3	Wijzigingen gedurende looptijd	10
4.4.4	Managementrapportages	11
4.5	Materialen en middelen	11
4.6	Objectboek	11
4.7	Personeel en organisatie	12
4.7.1	Uitvoerend personeel	12
4.7.2	Leidinggevend personeel	12
4.7.3	Administratieve werkzaamheden	12
4.7.4	Continuïteit	12
4.7.5	Taal	12
4.7.6	Onderaanneming	12
4.8	Financiën	13
4.8.1	Prijs- en CAO-niveau	13
4.8.2	Prijswijzigingen	13
4.8.3	Facturatie	14
4.9	Milieu en duurzaamheid	14
4.9.1	Materialen, middelen en methoden	14
4.10	Procedures en werkafspraken	15
4.10.1	Schoonmaakprotocollen	15
4.10.2	Huis- en veiligheidsregels	15
4.10.3	Werkinstructies	15
4.10.4	Toegangsbeheer en legitimatie	16
4.10.5	Werktijden	16
4.10.6	Veiligheid en ARBO	16
4.10.7	Kledingvoorschriften	17
4.10.8	Parkeren en fietsenstalling	17
4.10.9	Afstemming en overleg	17
5.	Gunningsprocedure Glasbewassing (perceel 3)	18
5.1	Toets op geschiktheids- en minimeisen (stap 1)	18

5.2	Gunningscriteria en weging	18
5.3	Beoordeling kwaliteit (stap 2)	19
	5.3.1 <i>Gunningscriteria</i>	20
5.4	Beoordeling prijs (stap 3)	22
5.5	Gunningsbesluit (EMVI)	23

4. Programma van Eisen Glasbewassing (perceel 3)

In dit hoofdstuk staat beschreven waar de gevraagde dienstverlening betreffende de Glasbewassing (perceel 3) 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 uitvoering van de glasbewassing wordt in één perceel apart uitgevraagd (perceel 3). De opdracht betreft de Glasbewassing en aanverwante dienstverlening ten behoeve van de volgende locaties:

- | | |
|---------------------------|------------------------------|
| • Hoofdgebouw | • Nieuwe Universiteitsgebouw |
| • Filosofenhof | • O2-gebouw |
| • BelleVUe | • VU Onderzoeksggebouw |
| • Initium | • StartHub |
| • OZW-gebouw | • ACTA |
| • Medische Faculteit | • Kinderdagverblijf |
| • Botanische Tuin Zuidas | Op regie: |
| • Sportcentrum Uilenstede | • W&N gebouw |
| • Symphony office | • Tentamenhal |
| • Transitorium, incl. CCE | • Campusterrein VU |

Optioneel¹:

- 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.
- Nieuwbouw op Plot C eigen gebruik. Oplevering staat gepland in 2031, ca. 5.740 NVO
- Nieuwbouw op Plot 2/3 oplevering staat gepland in 2032. Ca. 15.000 m2 NVO, gebruik nog niet bekend.

¹Aan de toewijzing en data kunnen geen rechten worden ontleend.

Onderstaande tabel geeft een indicatie van de oppervlakte in glas (in m²) voor perceel 3.

Perceel 3	
Glasbewassing	m ² Glas 01-2024 ²
Totaal	183.840

² Excl. VU-Onderzoeksgebouw (nog niet ingemeten)

² Excl. W&N-gebouw en Tentamenhal (op regiebasis i.v.m. aanstaande sloop)

Bijlage 8c bevat het prijsblad contract, incl. de m2.
Bijlage 11 bevat een plattegrond van de campus.
Bijlage 16 bevat een overzicht van de gevelinstallaties

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 met hun personeelsbezetting en planning. 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. Opgeruimd, 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 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 categorie is een werkprogramma opgesteld, waarin de frequentie is vastgelegd. Entrees hebben in verband met uitstraling een hogere frequentie en worden maandelijks bewassen. Voor laboratoria geldt een looplijst, waar alleen bewassen mag worden na akkoord van de locatieverantwoordelijken. Hier vindt de glasbewassing plaats conform geldende protocollen, waarbij veiligheid voorop staat. Daarnaast zijn extra werkzaamheden mogelijk, op verzoek van de klant of als gevolg van ontwikkelingen op de VU.

4.1.4 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.

4.2 Werkzaamheden

4.2.1 Glasbewassing binnen het contract

- Reinigen van glas, incl. omlijsting, vensterbanken, ventilatieroosters, verwijderen spinrag op en rond het glas
- Reinigen van dubbelzijdig gevelglas;
- Reinigen van separatieglass, inclusief roltrapglass;
- Verwijderen van plakband, stickers, kitresten en ander gehecht vuil (niet zijnde bouwschoon);
- Reinigen van glas zichtbaar bij binnenkomst in de entree, waaronder glas van een receptiebalie;
- Reinigen van gevelbeplating.

4.2.2 Aanpassing van werkzaamheden

Het is Opdrachtnemer toegestaan om afwijkingen op het overeengekomen planning en werktijden door te voeren, bijvoorbeeld als gevolg van weersomstandigheden, storingen gevelinstallaties, verbouwingen, leegstand of ingebruikname en evenementen. Dit dient verwerkt te worden in de opleverstaat (basisplanning). Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat actief gesignaleerd wordt waar verbetering mogelijk is en/of de glasbewassingsplanning bijgesteld moet worden. Afwijkende afspraken moeten worden vastgelegd in het (digitale) objectboek, dat na gunning in overleg met Opdrachtgever wordt ingericht. Tijdens het ijkmoment dat eenmaal per jaar plaatsvindt, worden grotere wijzigingen besproken en eventueel verwerkt in de planning. Zie voor wijzigingen ten behoeve van contractbeheer ook paragraaf 4.4.3 – 'Wijzigingen gedurende looptijd'.

4.2.3 Extra werkzaamheden

Naast reguliere werkzaamheden kunnen extra opdrachten worden verstrekt. Extra werkzaamheden kunnen alleen uitgevoerd worden als deze zijn vastgelegd in een opdrachtverstrekking of Planon-bon.

4.2.4 Overige dienstverlening (extra opdrachten)

- Bouwschoon gevel- en separatieglass binnen
- Bouwschoon gevelglas buiten;
- Gevel reinigen;
- Reiniging terreinen met hoge druk en groene aanslagverwijderaar;
- Reinigen balkons met hoge druk en groene aanslagverwijderaar;
- Conserveren gevels en kozijnen;
- Graffiti verwijderen;
- Hoog periodiek werk zoals lampen, randen en richels en buitenzijde ventilatieroosters;
- Zonnepanelen reinigen en conserveren (nog niet aanwezig op VU);
- Specialistische reiniging overig.

De procedure voor extra opdrachten staat beschreven in paragraaf 5.3 – 'Extra werkzaamheden' van de Concept SLA Glasbewassing (perceel 3) uit Bijlage 7b.

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 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 'gewone' calamiteiten zoals graffitiverwijdering 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.

4.3 Kwaliteitseisen

De bedrijfsvoering van Opdrachtgever is gericht op het realiseren van een zo constant mogelijk kwaliteitsniveau, dat in overeenstemming is met de vooraf geformuleerde technische kwaliteit. 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/de gemaakte afspraken waar kan maken. Is dit niet het geval, dan gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in gesprek. De KPI's zijn dus nadrukkelijk bedoeld om regie te kunnen voeren. Jaarlijks wordt gezamenlijk beoordeeld of de KPI's voldoen of dat aanpassing wenselijk/noodzakelijk is.

4.3.1 Meetinstrumenten Glasbewassing

De volgende instrumenten worden ingezet voor toetsing van de uitvoering van de werkzaamheden:

- Kwaliteitmeetsysteem- voor glasbewassing (KMS-GBW)
- Beoordeling dienstverlening - voor beheeraspecten (BDV)

4.3.2 Beoordeling technische kwaliteit (KMS-GBW)

Met ingang van de vijfde maand na ingangsdatum contract worden de uitgevoerde glasbewassings-werkzaamheden steekproefsgewijs gecontroleerd met een frequentie van 2-3x per kalenderjaar. Betreffende controle zal uitsluitend in de week na de opleverdatum plaatsvinden. De contactpersoon van Opdrachtnemer wordt voor de controles uitgenodigd.

Alle gebouwen zijn opgenomen in de kwaliteitscontroles. De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door de Opdrachtgever of een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever en zijn voor rekening van Opdrachtgever. De inspecteur die belast wordt met de uitvoering van de controlewerkzaamheden, is in het bezit van het diploma 'kwaliteitscontroleur VSR'.

De elementen/onderdelen die bij glasbewassing worden onderscheiden zijn:

- Gevel binnen;
- Gevel buiten;
- Omlijsting;
- Separatieglas;
- Vloer/trap (i.v.m. lekwater);
- Vensterbanken (i.v.m. lekwater).

Tijdens de keuring worden steekproefsgewijs alle elementen, indien mogelijk gesplitst naar categorie, geteld die bij het periodieke werk van de desbetreffende week schoongemaakt hadden moeten worden. In de beoordeling worden die elementen genoteerd die niet het overeengekomen niveau hebben.

De berekening van het rapportcijfer komt als volgt tot stand:

- $A = \text{het aantal afgekeurde elementen gedeeld door het totaal aantal elementen in de steekproef en vermenigvuldigd met 10}$
- $10 - A = \text{rapportcijfer}$

Als kwaliteitsnorm wordt gesteld dat de kwaliteit als voldoende wordt beoordeeld indien het geconstateerde aantal fouten niet groter is dan 10%. Het goedkeurpercentage bedraagt dus 90%.

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

- Uitgewerkte controleformulieren.
- Overzicht van resultaten in tabelvorm, voorzien van resultaten van voorgaande metingen.
- Constateringen die buiten de kwaliteitsmeting vallen.

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 categorie).
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.

Een controleronde is afgerond zodra op alle gemeten categorieën een voldoende resultaat is behaald. De herstelkosten en kosten voor hercontroles zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

4.3.2.1 Indien nodig: aanvullende metingen

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 herstelacties niet het gewenste resultaat hebben, vindt er een eindcontrole op de betreffende categorie(ën) plaats. De kosten voor deze meting worden gelijk gedragen door Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Voor het overige geldt al hetgeen in dit hoofdstuk is afgesproken.

4.3.3 Beoordeling dienstverlening (BDV)

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 zal de output van deze dienstverlening tweemaal per contractjaar toetsen. 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 bijlage 17b – 'Concept beoordeling Dienstverlening Glasbewassing (perceel 3)'.

Alle onderwerpen worden getoetst aan de in het PvE 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 en/of een vertegenwoordiger van Opdrachtgever. De benodigde informatie om bovenstaande 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. 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.

4.3.3.1 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.

4.4 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 gemaakt.

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

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

4.4.2 Service Level Agreement (SLA)

De vereiste kwaliteit van dienstverlening is vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA), zoals opgenomen in Bijlage 7b – 'Concept SLA Glasbewassing (perceel 3)'. 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 Wijzigingen gedurende looptijd

Opdrachtnemer dient uiterlijk vier weken na ondertekening van de overeenkomst en aan het begin van elk kalenderjaar een planning op weeknummer in Excel aan te leveren van alle uit te voeren glaswas-werkzaamheden per locatie. Het format wordt in overleg met de Opdrachtgever bepaald.

Opdrachtnemer dient iedere eerste werkdag van de week, voor 12.00 uur, de uitgevoerde werkzaamheden digitaal op te leveren door arcering in de jaarplanning in de gezamenlijke Teams-map. Indien bepaalde werkzaamheden niet zijn uitgevoerd volgens planning, wordt dit in het voorblad vermeld onder vermelding van de oorzaak.

In het format wordt de aangepaste planning opgenomen, rekening houdend met de maximale afwijking van een week voor werkzaamheden die 12x per jaar worden uitgevoerd en 2 weken voor werkzaamheden met een lagere frequentie.

Wijzingen in m2 of frequenties, bijvoorbeeld als gevolg van verbouwingen, kunnen alleen in overleg met de contractmanager worden doorgevoerd. Opdrachtnemer dient aan het eind van het jaar een overzicht van daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden in ter accordering door Opdrachtgever, waarna creditering van niet-uitgevoerde werkzaamheden plaatsvindt.

Blijkens het indienen van een offerte geeft Inschrijver aan akkoord te gaan met deze werkwijze. Tevens gaat Inschrijver ermee akkoord, zijn contractbeheerssystemen aan te laten sluiten op die van de Opdrachtgever.

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 hiervoor eveneens Bijlage 7b – 'Concept SLA Glasbewassing (perceel 3)'.

4.5 Materialen en middelen

De Opdrachtgever stelt het volgende om niet ter beschikking aan de Opdrachtnemer:

- Energie en water
- Gebruik van gevelgebonden gondelinstallaties, hangladders etc.
- Opslagruimte in W&N-gebouw (tot sloop). Daarna is gedeeld gebruik van magazijnruimte van een van beide schoonmaakleveranciers een optie.

De Opdrachtnemer levert alle benodigde materialen en middelen voor zijn eigen kosten. Deze kosten dienen in de contractprijs te zijn opgenomen. Voorbeelden hiervan zijn:

- In te zetten hoogwerkers (zie prijsblad contract)
- Benodigde schoonmaakmiddelen, machines, materialen en hulpmiddelen
- Waarschuwborden, afzettingslint
- Wegwerp- of autoclaveerbare wissers voor reiniging in ML1 laboratoria (zie ook ML-protocol)

4.6 Objectboek

Er is bij de VU op een afgeschermd locatie op ons netwerk een digitaal objectboek aangemaakt worden, dat als portal VU Glasbewassing fungeert en waartoe het glasbewassingsbedrijf, de contractbeheerder en de contractmanager toegang hebben. Dit digitale objectboek dient door Opdrachtnemer continue geactualiseerd te worden in afstemming met de contractbeheerder.

Het objectboek dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

- Bereikbaarheidslijst leverancier (bedrijfs- en contactinformatie Opdrachtnemer)
- Productinformatie-/veiligheidsbladen en werkkaarten van voorkomende schoonmaakmiddelen
- Planning glasbewassing
- Jaarplanning extra werkzaamheden (MJOP)
- (Gebruikers)afspraken en procedures
- Verslagen en actielijst van overleggen
- Managementrapportages
- (geanoniseerd) Personeelsoverzicht met opleidingen en bevestiging ID check
- ID-bewijs en vergunningen van schoonmaakmedewerkers uit: Alle landen buiten EER-landen en Zwitserland, alswel Kroatië
- Overige door de Opdrachtgever aangegeven informatie (zie ook Bijlage 7b – 'Concept SLA Glasbewassing (perceel 3)').

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, zie ook Bijlage 7b – 'Concept SLA Glasbewassing (perceel 3)'.

4.7.2 Leidinggevend personeel

De locatieverantwoordelijke/voorman wordt aangesteld na- en in overleg met verantwoordelijke functionarissen van de Opdrachtgever en is verantwoordelijk voor alle operationele taken. Zie ook Bijlage 7b – 'Concept SLA Glasbewassing (perceel 3)'.

4.7.3 Administratieve werkzaamheden

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aansturing, organisatie en de administratie van de glasbewassing. Voor een toelichting op de administratieve werkzaamheden, zie ook Bijlage 7b – 'Concept SLA Glasbewassing (perceel 3)'.

VU Planon Servicemanagement

FCO maakt als centraal Facilitair Management Informatie Systeem gebruik van Planon voor met name alle meldingen, aanvragen en reserveringen (verder: meldingen). Voor werkwijze, zie ook Bijlage 7b – 'Concept SLA Glasbewassing (perceel 3)'.

4.7.4 Continuïteit

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

De locatieverantwoordelijke/voorman is dagelijks beschikbaar gedurende de uitvoering van de glasbewassing. Opdrachtgever verneemt van Opdrachtnemer hoe vervanging bij ziekte/verlof van de locatieverantwoordelijke/voorman structureel wordt georganiseerd.

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 leidinggevend 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 Financiën

4.8.1 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 ook beschreven in paragraaf 4.7 – 'Personeel en organisatie' en de SLA. De aanbieding van de Inschrijver is gebaseerd op het prijsniveau van 30 juni 2024, op basis van de actuele cao-afspraken.

4.8.2 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?table=12100&edit=1).

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. De eventuele verhoging dient onderbouwd te zijn met een doorrekening van de wijzigingen in de uurtariefopbouw zoals deze in deze aanbieding is ingediend.

4.8.3 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^{de} dag van de daarop volgende maand plaats. Betaling van de factuur door de Opdrachtgever vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Voor toelichting, zie Bijlage 7b – 'Concept SLA Glasbewassing (perceel 3)'.

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 op 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 regels, procedures en werkafspraken waar Opdrachtnemer aan moet voldoen c.q. mee te maken krijgt. Deze zijn opgenomen in Bijlage 12b – 'Regels en procedures Glasbewassing VU'. Opdrachtnemer dient zich hieraan te conformeren.

4.10.1 Schoonmaakprotocollen

In de VU-gebouwen bevinden zich zogenaamde ingeperkte ruimten, zoals laboratoria met inperkingsniveau ML I en ML II. Indien er nieuwe specifieke protocollen worden toegevoegd, dient de Opdrachtnemer zich hieraan te conformeren. Glazenwassers in deze ruimten moeten minimaal MBO niveau hebben en bekend zijn met deze protocollen. Hierin staat omschreven aan welke regels en procedures de dienstverlening 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

Werkzaamheden waarvan de klant hinder kan ondervinden, zijn niet opgenomen in het werkprogramma, maar worden in afstemming met Opdrachtgever ingepland en gefactureerd. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de omschreven werkwijze en zal mogelijke verbeteringen hierin bespreken met Opdrachtgever. Tijdens de implementatiefase zal een training worden gegeven voor het gebruik van de PLANON-transacties.

Melding defecten

Technische en bouwkundige tekortkomingen dienen door medewerkers van Opdrachtnemer gemeld te worden bij de Servicedesk FCO of via Vunet. 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 VUnet.

4.10.4 Toegangsbeheer en legitimatie

In de werkwijze Toegangsbeheer staan de volgende onderwerpen omschreven:

- locaties en werkwijze uitgifte toegangspas en sleutelbos
- registratie intekenlijst
- 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 voldoen. Een recent bewijs van goed gedrag, niet ouder dan zes maanden, dient op 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 dient 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 ontfemen.

4.10.5 Werktijden

De werktijden dienen aan te sluiten op de openingstijden van de VU. Eventuele afwijkingen op deze werktijden kunnen 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 waardoor 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. 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 op het project ingezette medewerkers. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en/of begrepen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn verplicht tot het samenwerken aan goede arbeidsomstandigheden voor de glazenwassers (artikel 19, Arbowet).

Dit maakt dat het een gezamenlijk belang is dat het glasbewassingsbedrijf 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 het glasbewassingsbedrijf aan de hand van de verkregen informatie een risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E) en een plan van aanpak maken voor het werk op het object. Vervolgens overlegt het schoonmaakbedrijf met u – de opdrachtgever – over de eventueel te ondernemen acties om arbeidsrisico's te voorkomen of te beperken.

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, tenzij dit noodzakelijk is ten behoeve van veiligheid en Arbowetgeving.

De Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat alle medewerkers dagelijks schone bedrijfskleding dragen. In alle gevallen geldt dat de representativiteit van de bedrijfskleding ter beoordeling van Opdrachtgever is. Pas na akkoord Opdrachtgever mag een kledinglijn gehanteerd worden. Indien 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 voor meer informatie. Op dit moment is voor perceel 3 een parkeerpas in gebruik.

4.10.9 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 (zie eveneens de 'Concept SLA Glasbewassing (perceel 3' uit Bijlage 7b). De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging en de communicatie aan alle deelnemers (binnen vijf werkdagen na het overleg).

5. Gunningsprocedure Glasbewassing (perceel 3)

In dit hoofdstuk is het gunningproces voor de Glasbewassing (perceel 3) beschreven. Gunning vindt plaats op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding (beste PKV). Inschrijvingen die aan de geschiktheids- en minimeisen voldoen, worden achtereenvolgens beoordeeld op kwaliteit (weging 70%) en prijs (weging 30%).

5.1 Toets op geschiktheids- en minimeisen (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 minimeis, tenzij specifiek anders is aangegeven.

B. Conceptovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden

Bijlage 4b en Bijlage 5 bevatten de 'Conceptovereenkomst Glasbewassing (perceel 3)' 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 minimeisen als beschreven in deze paragraaf.

5.2 Gunningscriteria en weging

De hierna genoemde aspecten gelden niet als minimeisen, 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 100.

Stap	Criterium	Aantal te behalen punten
1	Toets op minimum- en geschiktheidseisen	Knock-out criterium
2	5.3.1 Kwaliteit - Gunningscriteria	
	5.3.1.1 Kwaliteit	35
	5.3.1.2 Personeel	20
	5.3.1.3 Duurzaamheid	15
	Subtotaal	70
3	Beoordeling prijs	
	Anneemsom	27
	Afroeprijzen	3
	Subtotaal	30
	Totaal	100

5.3 Beoordeling kwaliteit (stap 2)

Inschrijvingen die voldoen aan de geschiktheids- en minimumeisen, 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	Uitstekend 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	Zeer goed 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	Goed 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	Ruim voldoende 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	Voldoende 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	Twijfelachtig/onvoldoende 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	Onvoldoende 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	Ruim Onvoldoende 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	Slecht 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	Zeer slecht Het criterium is niet inhoudelijk beantwoord, geen van de elementen komen terug.
0	Kan niet beoordeeld worden 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 drietal 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: kwaliteit

Maximum A4	2 (exclusief aangeleverde beschrijving en vraagstelling)
Beschrijving	De VU hecht veel waarde aan de kwaliteit van de dienstverlening. De wijze waarop Opdrachtnemer de dienstverlening invult, kan de kwaliteit beïnvloeden. De VU verwacht van Opdrachtnemer een optimale aansluiting bij de dynamiek en omgeving van de VU en verwacht dat Opdrachtnemer adviseert, mogelijke problemen tijdig en proactief signaleert, communiceert en oplost.
Vraagstelling	1) Wat maakt u onderscheidend als organisatie en op het vakgebied? Waarom is Inschrijver 'DE partij voor de VU? 2) Op welke wijze wil Inschrijver de glasbewassing organiseren? Benoem hierbij minstens de volgende punten: a. Inrichting projectorganisatie, incl. benoemde administratieve taken b. Borging kennis van de VU, inclusief processen en protocollen c. Aansluiting bij dynamiek VU 3) Hoe borgt Inschrijver kwaliteit van de dienstverlening? Benoem hierbij minstens de volgende punten: a. Borging kwaliteit uitvoering b. Communicatie stakeholders c. Borging veilig werken
Beoordeling op	• De mate waarin Inschrijver de opdracht en de verwachtingen weet te doorgronden en aansluit op de organisatie van de VU. • De meerwaarde die Inschrijver toevoegt. • De mate van borging van projectorganisatie en leiding. • De mate waarin Inschrijver de kwaliteit weet te borgen Bij alle aspecten geldt eveneens dat hoe meer SMART de onderbouwing is hoe hoger de score.

5.3.1.2 Gunningscriterium 2: Personeel

Maximum A4	1 (exclusief aangeleverde beschrijving en vraagstelling)
Beschrijving	De VU vindt continuïteit in haar dienstverlening zeer belangrijk. Duidelijke afspraken en personele continuïteit vanuit Opdrachtnemer zijn hierin van belang.
Vraagstelling	1) Hoe borgt Inschrijver de invulling van de planning en de personele continuïteit? 2) Welke risico's identificeert Inschrijver en welke beheersmaatregelen stelt Inschrijver voor?
Beoordeling op	• De mate waarin planning en personele continuïteit wordt geborgd. • De mate waarin realistische risico's voor de VU worden benoemd en de mate van haalbaarheid van de beheersmaatregelen. Bij alle aspecten geldt eveneens dat hoe meer SMART de onderbouwing is hoe hoger de score.

5.3.1.3 Gunningscriterium 3: Duurzaamheid

Maximum A4	1 (exclusief aangeleverde beschrijving en vraagstelling)
Beschrijving	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. Met duurzaam omgaan met het milieu bedoelen we o.a. de reductie van de inzet van milieubelastende middelen door nieuwe methodieken en de inzet van milieuvriendelijke middelen. 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 nieuwe ontwikkelingen en producten te testen, ook in het kader van duurzaamheid. Van Opdrachtnemer wordt verwacht duurzaamheid concreet vorm te geven in de dienstverlening.
Vraagstelling	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? 2) Op welke wijze is Inschrijver voornemens een bijdrage te leveren aan de duurzaamheidsambitie van de VU, zie ook Hfdst. 1.2?
Beoordeling op	- De mate van positieve impact op het milieu, en de duurzaamheidsdoelstellingen van de VU - De mate waarin en de wijze waarop Inschrijver duurzaamheid heeft geïncorporeerd in haar bedrijfsvoering Bij alle aspecten geldt eveneens dat hoe meer SMART de onderbouwing is hoe hoger de score.

5.4 Beoordeling prijs (stap 3)

Bij de beoordeling van de prijs worden verschillende prijscomponenten beoordeeld. Het betreft de componenten die Inschrijver invult op tab 1 'Contract' en tab 2 'Afroeprijzen' van Bijlage 8c - 'Prijblad contract, tarieven en afroepwerkzaamheden (perceel 3)'. De afroeprijzen wegen allen even zwaar.

De volgende afroeprijzen worden beoordeeld:

- Bouwschoonmaak gevelglas binnen en Separatieglas per m2
- Reinigen terreinen hogedruk & groene aanslag verwijderaar per m2
- Reinigen balkons met hoge druk & groene aanslag wijderaar per m2
- Conserveren gevels en kozijnen per m2

Toelichting Invulmatrix Glasbewassing – contract en afroeprijzen

In Bijlage 8c komt de uitkomst van de calculatie van de Inschrijver te staan. Inschrijver noteert in dit document alle gevraagde gegevens, die leiden tot de jaarlijkse aanneemsom voor glasbewassing en overige werkzaamheden.

- Tab 2: Invulmatrix contract
- Tab 3: Uurtariefopbouw
- Tab 4: Afroeprijzen

Inschrijvers dienen hun calculatie te baseren op de aangegeven frequenties en m2. De kosten worden automatisch doorgerekend.

Beoordelingssystematiek

De Inschrijver met de laagste prijs op een component krijgt het maximaal te behalen aantal punten voor het betreffende component. 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:

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

5.4.1 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.

5.5 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)
 - 5.3.1.1 Kwaliteit
 - 5.3.1.2 Personeel
 - 5.3.1.3 Duurzaamheid
- 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 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 heeft 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 3

De volgende bijlagen maken onderdeel uit van deze Offerteaanvraag:

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

De volgende onderdelen maken onderdeel uit van uw Inschrijving:

Document:	Bij inschrijving op:
	Perceel 3
Bijlage 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Ja
Bijlage 2b: Referentieopdrachten Glasbewassing (perceel 3)	Ja
Beantwoording Gunningcriteria paragraaf 5.3.1	Ja
Bijlage 8c: Prijsblad contract, tarieven en afroepwerkzaamheden (perceel 3)	Ja