

Request For Proposal
(offerteaanvraag)

Europese openbare aanbesteding
Schoonmaak CWI / WCW
De opdracht is via TenderNed gepubliceerd op: 30 april 2024
TenderNed kenmerk:

Versie 1.1
Datum: 30 april 2024

Inhoudsopgave

Inhoud

Inhoudsopgave	2
1.01 Voorwoord.....	5
1.01.1 Toelichting op aanbestedende dienst	5
1.01.2 Bijzonderheden locatie	5
1.02 Perceelverdeling	6
1.03 Algemene regelgeving	6
1.04 Planning	7
1.04.1 Schouwing.....	7
1.05 Communicatie.....	7
1.06 Vragen.....	7
1.07 Voorschriften voor het indienen van uw voorstel.....	8
1.08 Sluitingstermijn.....	8
1.09 Taal	8
1.10 Uitsluitingsgronden	8
1.11 Voorwaarde voor inschrijving.....	9
1.11.01 Inschrijven als combinatie	9
1.11.02 Inschrijven als hoofdaannemer	9
1.11.03 Aantal voorstellen.....	9
1.11.04 Voorbehouden.....	9
1.11.05 Eigendomsvoorbehoud	10
1.11.06 Vormvereisten	10
1.11.07 Kosten en kostenvergoeding	10
1.11.08 Storingen	10
1.11.09 Vertrouwelijkheid	10
1.11.10 Intellectueel eigendom.....	10
1.11.11 Publiciteit.....	10
1.11.12 Beïnvloeden van de beoordeling.....	10
1.11.13 Uitsluiting ten gevolge van staking of overname	11
1.11.14 Onjuistheid in de aanbestedingsdocumenten.....	11
1.11.15 Tegenstrijdigheden en onduidelijkheden in het voorstel	11
1.11.16 Instemming met de aanbestedingsprocedure	11
1.12 Beoordelen voorstel	11

1.13 Minimale geschiktheidseisen	11
1.13.1 Economisch en financiële draagkracht.....	11
1.13.2 Aansprakelijkheidsverzekering tegen bedrijfsrisico's.....	12
1.13.3 Verklaring aansprakelijkheid concern/holding.....	12
1.13.4 Ketenaansprakelijkheid	12
1.13.5 Klachtenprocedure	12
1.13.6 Bereikbaarheid	13
2.00 Opdracht specifieke informatie.....	14
2.01 Voorwaarde	14
2.02 Huidige situatie en gewenste situatie	14
2.03 Contractmonitor	15
2.03.1 Reinheidsnormen en kwaliteitsmetingen.....	15
2.03.2 Hercontrole(s).....	15
2.03.3 Aankondiging controle(s).....	16
2.04 Deskundigenmeting.....	17
2.05 SLA en KPI's.....	17
2.06 Implementatie & nulmeting	18
2.06.1 Implementatie	18
2.06.2 Nulmeting	18
3.00 Waardering/Gunningscriteria.....	19
3.01 G1 en G2: Prijs	19
3.02 G3 t/m G5: Kwaliteit	20
3.02.1 Gunningscriteria Kwaliteit	20
3.03 Beoordeling	20
4.00 Tarief.....	22
4.01 Prijsniveau	22
4.02 Geldigheidsduur en prijsgarantie	22
4.03 Calculatie	22
4.04 Extra werkzaamheden staffelprijzen	22
4.05 Overige prijsfactoren	22
4.06 Prijsverhoging	22
4.07 Facturatie.....	23
5.00 Personeel	24
5.01 Diploma Basismodule Algemeen Schoonmaak	24
5.02 Jeugd en/of uitzendkrachten.....	24
5.03 Nederlandse taal.....	24

5.04 Overname medewerkers	24
5.05 Legitimatie	24
5.06 Social Return.....	24
5.07 Toegang	25
5.08 Gedrag en uiterlijk voorkomen.....	25
6.00 Overig.....	26

1.01 Voorwoord

Dit document bevat de informatie over de Europese openbare aanbesteding Schoonmaakonderhoud van CWI (Centrum Wiskunde en Informatica) en WCW (Stichting Beheer Wetenschappelijk Centrum Watergraafsmeer). Aan u wordt gevraagd op basis van de informatie in deze offerteaanvraag een inschrijving in te dienen voor het verrichten van het dagelijks schoonmaakonderhoud.

De eis voor het inzetten van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt (SROI) bedraagt voor deze opdracht **minimaal 50%** van de totale inzet.

Het doel van de aanbestedende dienst is het selecteren en uiteindelijk contracteren van één [1] ondernemer voor de levering van schoonmaakdiensten ten behoeve van haar locatie voor een periode tot en met 31 januari 2027, ingaande 1 november 2024, met de voor de opdrachtgever een optie tot verlenging van maximaal drie (3) keer een jaar.

Tijdens deze aanbesteding zal CC Facilities als aanbestedende dienst ondersteunen en begeleiden.

1.01.1 Toelichting op aanbestedende dienst

Stichting Nederlandse Wetenschappelijk Onderzoek Instituten gevestigd aan Science Park 123, 1098 XG te Amsterdam.

Centrum Wiskunde & Informatica (CWI) is het nationale onderzoeksinstituut voor wiskunde en informatica in Nederland. CWI is opgericht in 1946 en maakt deel uit van de Institutenorganisatie van NWO, NWO-I. Ons instituut is gevestigd op het Amsterdam Science Park. We onderhouden sterke banden met vergelijkbare instituten in het buitenland en genieten een wereldwijde reputatie voor ons innovatieve onderzoek.

Meer informatie over CWI kunt u vinden op www.cwi.nl/nl.

Gedurende het contract kunnen er wijzigingen in het pand plaatsvinden door renovatie werkzaamheden en/of gedeeltelijke verhuizingen naar een tijdelijke locatie.

De Stichting Beheer Wetenschappelijk Centrum Watergraafsmeer (WCW)

De Stichting Beheer Wetenschappelijk Centrum Watergraafsmeer (WCW) is opgericht in 1984 met als doel: het beheer en het onderhoud met betrekking tot de terreinen en opstallen, zich bevindend in het Wetenschappelijk Centrum Watergraafsmeer, evenals de exploitatie van gemeenschappelijke voorzieningen ten behoeve van de gebruikers van die opstallen en terreinen en het verrichten van al wat, direct of indirect, aan dit doel dienstbaar kan zijn.

Het WCW-terrein, ingesloten tussen de MacGillavrylaan, de Oosterringdijk en de Kruislaan, is volledig in eigendom van NWO en maakt deel uit van het Science Park Amsterdam. De stichting heeft de volgende participanten:

- AMOLF
- Nikhef
- CWI
- Digital Realty
- UvA
- Matrix VII
- SURF

WCW exploiteert een zalencentrum en een bedrijfsrestaurant welke onderdeel zijn van deze aanbesteding.

Meer informatie over de WCW kunt u vinden op: www.wcw.nl

Gedurende het contract kunnen wijzigingen in panden plaatsvinden door bijvoorbeeld verhuizingen, afstoting of in gebruik name.

1.01.2 Bijzonderheden locatie

De locatie is gevestigd op het Science Park 123 te Amsterdam. Het gebouw bestaat uit twee bouwdelen. Bouwdeel L is het nieuwe gedeelte en bouwdeel M is het oude gedeelte van het gebouw.

Bouwdeel M gaat binnen de contractperiode gerenoveerd worden. De voorbereiding van de renovatie start in 2025 en eind 2025 of begin 2026 zal gestart worden met de uitvoering van de renovatie. Er is op dit moment geen inzicht hoe lang de renovatie zal duren. Gedurende de renovatie is aanpassing van de schoonmaakwerkzaamheden noodzakelijk. Van opdrachtnemer wordt in deze periode flexibiliteit verwacht in de uitvoering van werkzaamheden. Dit kan betekenen dat de omvang van de opdracht gaat afwijken ten opzichte van de huidige aanbesteding.

Aanpassingen in de opdracht worden in overleg uitgevoerd op basis van de normen en vierkante meter prijzen die in de aanbidding zijn opgenomen. Een en ander zal plaatsvinden in 2025 en later.

Naast de bouwdelen M en L kent de locatie ook Bouwdeel Z (Science Park 123), bestaande uit:

- Begane grond: het Amsterdam Science Park Congres Centre 125. Dit bestaat uit drie professionele, zakelijke en multifunctionele vergader- en congres zalen.
- 1e verdieping: WCW bedrijfsrestaurant

Gewenste uitvoeringstijden:

Maandag t/m vrijdag: Aanvang werkzaamheden dagelijks tussen 07:00 - 7:30 uur.

Als eerste worden de zalen en bijbehorend sanitair van WCW gedaan. Deze moeten om 08.30 uur gereed zijn voor gebruik.

Het restaurant mag dagelijks pas na 14.00 uur onderhouden worden.

In het CWI bouwdeel in verband met geluidbelasting alleen stofzuigen voor 09.30 uur.

Zowel voor CWI als voor WCW zijn er soms events in het weekend. Voor deze events zal ook schoonmaak op afroep beschikbaar moeten zijn. Het is voor de periode na opstart nog niet bekend welke events te verwachten zijn. Tijdens de opstart zullen de eventueel geplande events doorgesproken worden. Er is op voorhand geen frequentie aan te geven.

Op afroep moeten werkzaamheden in het weekend ook mogelijk zijn.

1.02 Perceelverdeling

Het dagelijks schoonmaakonderhoud maakt deel uit van onderhavige aanbesteding.

De opdracht betreft (1) één perceel, te weten:

Centrum Wiskunde & Informatica
Sciencepark 123
1098 XG Amsterdam

en

Stichting Beheer WCW
Science Park 125
1098 XG Amsterdam

1.03 Algemene regelgeving

De aanbestedingsprocedure geschiedt op basis van de richtlijn 2004/18/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 31 maart 2004 betreffende de coördinatie van de procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten, die in Nederland is geïmplementeerd in de Aanbestedingswet 2012 (inwerking getreden per 1 juli 2016). Deze Aanbestedingsprocedure wordt uitgevoerd aan de hand van de openbare procedure.

1.04 Planning

Onderstaand is de planning met betrekking tot deze aanbesteding opgenomen. De planning is als richtlijn bedoeld en hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. **Omschrijving stappen in planning aanbesteding CWI**

	Datum	Actie
Publiceren RFP	30-04-2024	Projectgroep
Uiterlijke aanmelding rondleiding voor 12:00 uur	24-05-2024	SMB
Rondleiding op locatie met inschrijvende partijen 10:00 uur	04-06-2024	Projectgroep
Indienen NvI inschrijvende partijen voor 12:00 uur	21-06-2024	SMB
Beantwoording NvI	28-06-2024	CCF
Uiterste inleverdatum aanbieding door inschrijvers voor 12:00 uur	26-07-2024	SMB
Verificatie gesprek	15-08-2024	Projectgroep
Voorlopige gunning geselecteerde Inschrijver	19-08-2024	CCF
Definitieve gunning geselecteerde Inschrijver	09-09-2024	CCF
SCHOONMAAKOVEREENKOMST		
Opmaken definitieve overeenkomst	10-09-2024	CCF
IMPLEMENTATIE	01-11-2024	SMB

1.04.1 Schouwing

Op 4 juni 2024 zal de schouwing van de locatie plaatsvinden, u kunt zich hiervoor opgeven tot uiterlijk 24 mei om 12.00 uur via TenderNed.

Er is per dienstverlener de mogelijkheid om twee [2] personen af te vaardigen voor deze schouw.

Schouw zal plaatsvinden om 10:00 uur.

1.05 Communicatie

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding verloopt schriftelijk, bij voorkeur via TenderNed. Het is niet toegestaan op andere wijze informatie over deze aanbesteding te verkrijgen dan wel te verschaffen. Gegadigde kan zich niet beroepen op eventueel door andere medewerkers en vertegenwoordigers van de Opdrachtgever dan wel Intermediair gegeven informatie. Hetzelfde geldt voor informatie die op een andere wijze dan hiervoor beschreven is verstrekt.

1.06 Vragen

U wordt gedurende de Procedure in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen met betrekking tot deze Procedure via TenderNed. U kunt uw vragen met betrekking tot de procedure tot uiterlijk 21 juni 2024, 17.00 uur stellen. Alle vragen worden geanonimiseerd opgenomen in de op 28^{ste} juni 2024 te publiceren Nota van Inlichtingen en worden daarin beantwoord.

Bij de nota van inlichtingen ontvangt u ook de lijst met overname personeel. Deze is niet bij de initiële stukken toegevoegd. U ontvangt deze bijlage C met de nota.

Na publicatie van de Nota van Inlichtingen wordt verondersteld dat de aanbestedingsdocumenten voor u duidelijk zijn en dat u in staat bent om een aanbieding in te dienen conform de gestelde eisen en vormvereisten van de Aanbestedende dienst.

1.07 Voorschriften voor het indienen van uw voorstel

Slechts voorstellen welke met volledige inachtneming van navolgende voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden, kunnen in behandeling worden genomen. Deze procedure wordt gehanteerd om een eerlijk proces te garanderen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor documenten die niet voldoen aan de in deze uitvraag voorgeschreven structuur, of die niet volledig zijn, niet in behandeling te nemen. Indien dit het geval is, dan zal de Gegadigde hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden.

Uw voorstel dient rechtsgeldig te worden ondertekend. Met rechtsgeldig wordt bedoeld, ondertekend door de bij de Kamer van Koophandel geregistreerde tekenbevoegde(n), of een gelijkwaardig document waaruit blijkt, dat de ondertekenaar bevoegd is de onderneming te vertegenwoordigen. U voldoet hiermee door het tekenen van het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument.

1.08 Sluitingstermijn

Uiterste termijn voor het indienen van uw voorstel is 26 juni 2024 17.00 uur.

Let op: Na deze termijn zal het systeem automatisch gesloten worden en is het niet meer mogelijk om uw voorstel in te dienen.

1.09 Taal

Het voorstel dient in de Nederlandse taal te worden geschreven.

1.10 Uitsluitingsgronden

Uw voorstel zal getoetst worden aan de Uitsluitingsgronden zoals vermeld in artikel 2.86 lid 2 sub a tot en met sub f en artikel 2.87 lid 1 sub a, sub b, sub g, sub h en sub j van de Aanbestedingswet 2012 (in werking getreden per 1 juli 2016).

Ten bewijze dat Dienstverlener niet in één van de in artikel 2.86 lid 2 sub a tot en met sub f en artikel 2.87 lid 1 sub a, sub b, sub g, sub h en sub j van de Aanbestedingswet 2012 (in werking getreden per 1 juli 2016) genoemde omstandigheden verkeert, dient de Dienstverlener hiertoe het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage A) volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend aan zijn voorstel toe te voegen. Niet rechtsgeldige ondertekening betekent uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure. De Inschrijver aan wie Opdrachtgever voornemens is de Opdracht te gunnen, dient op verzoek van Opdrachtgever de relevante bewijsstukken te overleggen met betrekking tot de van toepassing verklaarde Uitsluitingsgronden (zoals vermeld in het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument) binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek. Daarbij aanvaardt de Opdrachtgever voor rechtspersonen die in Nederland zijn gevestigd als voldoende bewijs:

- Gelet op de in artikel 2.87 lid 1 sub b van de Aanbestedingswet 2012 (in werking getreden per 1 juli 2016) genoemde omstandigheden (zie deel III aspect C, Uniforme Europees Aanbestedingsdocument, zoals in bijlage bijgevoegd, een uittreksel uit de handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van het voorstel niet ouder is dan 6 maanden (zie artikel 2.89 lid 1 Aanbestedingswet 2012); - Gelet op de in artikel 2.87 lid 1 sub j van de Aanbestedingswet 2012 (in werking getreden per 1 juli 2016) genoemde omstandigheden (zie deel III aspect B en C, Uniforme Europees Aanbestedingsdocument, zoals in bijlage is bijgevoegd, een verklaring van de Belastingdienst;

1.11 Voorwaarde voor inschrijving

1.11.01 Inschrijven als combinatie

Inschrijven als Combinatie is toegestaan. In dat geval dient Dienstverlener in zijn voorstel duidelijk aan te geven dat hij met betrekking tot deze Aanbesteding inschrijft als Combinatie. In geval van een Combinatie dienen alle leden van de Combinatie de zogenaamde Combinatieverklaring (zie bijlage B) in te vullen, waarbij tevens wordt aangegeven welk onderdeel van de Opdracht door welk Combinatielid wordt uitgevoerd. Deze verklaring dient te worden ondertekend door de tekenbevoegde vertegenwoordiger van alle Combinatieleden (dus iedere deelnemer van het samenwerkingsverband) en bij uw voorstel te worden geüpload. Indien wordt ingeschreven als Combinatie dienen alle Combinatieleden (dus iedere deelnemer van het samenwerkingsverband) het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, deel IIA bij het voorstel te uploaden alsmede een recent (niet ouder dan drie maanden gerekend vanaf de datum van publicatie van onderhavige aanbesteding) uittreksel van de Kamer van Koophandel. Bij Inschrijving als Combinatie geldt dat alle Combinatieleden hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de nakoming van alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen. Bij gunning aan de Combinatie dient de Combinatie een rechtsvorm naar Nederlands recht aan te nemen, waarbij ieder van de deelnemers hoofdelijk aansprakelijk is voor alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen. De Combinatie geldt als één Inschrijver. Na inschrijving kan de Combinatie niet meer van Combinatieleden wisselen, tenzij de Overeenkomst hiertoe mogelijkheden biedt. De Combinatie wijst één lid aan dat zal optreden als enig aanspreekpunt en verantwoordelijke gevolmachtigde (Penvoerder) namens de Combinatie.

1.11.02 Inschrijven als hoofdaannemer

In geval van Inschrijving als Hoofdaannemer met Onderaannemer(-s) dient alleen de Hoofdaannemer aan de gestelde eisen te voldoen en de gevraagde verklaringen te overleggen. Indien de Hoofdaannemer een beroep doet op de financiële economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de Onderaannemer, dient dit te worden aangegeven in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument deel IIA die bij uw voorstel dient te worden geüpload. In dat geval kan na inschrijving de Hoofdaannemer niet meer wisselen van Onderaannemer op wiens draagkracht en/of bekwaamheid een beroep is gedaan, tenzij de Overeenkomst hier mogelijkheden toe biedt. In geval van Hoofd/Onderaanneming is de Hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van de Opdrachtgever en is daarmee onder meer volledig aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van de Opdracht, waaronder de werkzaamheden/diensten begrepen die door onderaannemer(s) worden verricht. Dienstverlener vrijwaart de Opdrachtgever van alle aansprakelijkheid die kan voortvloeien uit de wet en de Dienstverlener treedt op als enig aanspreekpunt en Penvoerder voor deze Aanbesteding.

11.03 Aantal voorstellen

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts één [1] maal (hetzij zelfstandig, hetzij in Combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen, hetzij als Hoofdaannemer) een voorstel indienen ten behoeve van deze Aanbestedingsprocedure.

1.11.04 Voorbehouden

De in deze aanbesteding gestelde eisen en criteria zijn gebaseerd op de op dit moment bekende huidige en toekomstige situatie bij de Opdrachtgever. Dienstverleners kunnen geen enkel recht ontlenen aan de in de Aanbestedingsdocumenten genoemde Planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de te contracteren leveringen en dienstverlening en als basis voor de vergelijking tussen de verschillende Dienstverleners.

De Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor om de Aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk op te schorten, tijdelijk of definitief te staken en/of om niet of slechts deels tot Gunning over te gaan. In een dergelijk geval heeft de Gegadigde of de Inschrijver geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, van welke aard dan ook. Aanbesteding en Gunning vinden nadrukkelijk plaats onder voorbehoud van het beschikbaar hebben van voldoende geschikte inschrijvingen, voldoende financiële middelen en een (formeel) positieve besluitvorming.

1.11.05 Eigendomsvoorbehoud

De Opdrachtgever aanvaardt geen enkel eigendomsvoorbehoud op een ingediend voorstel, inclusief de daarbij behorende documenten. De Opdrachtgever heeft de vrijheid om de ingediende voorstellen conform de daarvoor geldende termijnen te bewaren en voorts te vernietigen.

1.11.06 Vormvereisten

De Dienstverlener schrijft in overeenstemming met de bepalingen van de Aanbestedingswet 2012 (in werking getreden per 1 juli 2016) en met inachtneming van de bepalingen en gegevens zoals deze zijn omschreven in de aankondiging, de Aanbestedingsdocumenten en eventuele verstrekte Nota('s) van inlichtingen in. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor het door Gegadigde ingediende voorstel dat hieraan niet voldoet dan wel voorstel dat onvolledig of onjuist is, niet (verder) in behandeling te nemen.

1.11.07 Kosten en kostenvergoeding

Aan de Dienstverlener zullen geen kosten in rekening worden gebracht voor het verstrekken van de Aanbestedingsdocumenten. Dienstverlener, Gegadigde en/of Inschrijver heeft geen recht op vergoeding van enigerlei kosten van welke aard dan ook, in het kader van deze Aanbesteding.

1.11.08 Storingen

Noch de Opdrachtgever noch haar adviseur kan worden aangesproken op storingen, behoudens de situatie genoemd in artikel 2.109 van de Aanbestedingswet. Dienstverleners wordt geadviseerd om de te bewerken documenten (Word en Excel) te downloaden en op te slaan in een eigen werkomgeving voor verdere bewerking.

1.11.9 Vertrouwelijkheid

De informatie in de Aanbestedingsdocumenten en eventueel aanvullende informatie dient volstrekt vertrouwelijk te worden behandeld en mag slechts worden getoond aan medewerkers van de Dienstverlener die ten behoeve van het indienen van het voorstel in het kader van deze Aanbestedingsprocedure daarvan kennis moeten nemen. De Opdrachtgever behandelt de voorstellen met dezelfde vertrouwelijkheid, behoudens (wettelijke) verplichtingen tot verdergaande bekendmaking

.

1.11.10 Intellectueel eigendom

Het intellectueel eigendom van de Aanbestedingsdocumenten berust bij de Opdrachtgever. Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever niets uit de Aanbestedingsdocumenten worden veeleenvoudigd (anders dan voor het doel van deze Aanbestedingsprocedure) door middel van druk, fotokopie, microfilm, of anderszins. Dit is zowel van toepassing op het geheel als op delen van de Aanbestedingsdocumenten.

1.11.11 Publiciteit

Publiciteit met betrekking tot deze Aanbesteding is alleen toegestaan na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

1.11.12 Beïnvloeden van de beoordeling

Anders dan via het prikbord van TenderNed is het niet toegestaan om contact te zoeken met een lid of leden van het beoordelingsteam ter verkrijging van welke informatie dan ook. Elke beïnvloeding, op welke manier dan ook, van de bij deze Aanbesteding betrokken medewerkers leidt direct tot uitsluiting van deelname.

1.11.13 Uitsluiting ten gevolge van staking of overname

Mocht gedurende de Aanbestedingsprocedure bekend worden dat een Gegadigde of een lid van een Combinatie die een Gegadigde vormt, zijn voor deze aanbestedingsprocedure relevante bedrijfsactiviteit(en) staakt of dat diens bedrijf wordt overgenomen, dan zal de Gegadigde de Opdrachtgever daarover direct informeren. In dat geval behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor desbetreffende Gegadigde uit te sluiten van deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

1.11.14 Onjuistheid in de aanbestedingsdocumenten

De Aanbestedingsdocumenten zijn met zorg samengesteld. Mochten desondanks onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden voorkomen, dan dient de Dienstverlener of Gegadigde de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk, **doch uiterlijk vijf dagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van het voorstel**, schriftelijk op de hoogte te stellen. Na de hierboven vermelde termijn opgemerkte onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden die niet eerder door de Gegadigde zijn waargenomen en/of zijn gemeld, zijn voor risico en rekening van de Gegadigde.

1.11.15 Tegenstrijdigheden en onduidelijkheden in het voorstel

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, indien sprake is van onduidelijkheden in het voorstel, om een verduidelijking en/of een aanvulling te verzoeken. Deze verduidelijking en/of aanvulling mag geen wijziging in het voorstel met zich meebrengen. Indien dat naar de mening van de Opdrachtgever wel zo is, dan zal hij de verduidelijkingen en/of aanvullingen die het betreft niet in de beoordeling meenemen. Het ontbreken van gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten kan uitsluiting tot gevolg hebben. Datzelfde geldt voor het verstrekken van informatie en/of gegevens die geheel of gedeeltelijk onjuist of onvolledig zijn. De Opdrachtgever heeft het recht om aan Gegadigde om aanvulling van ontbrekende gegevens te vragen. Ook heeft de Opdrachtgever het recht om de door Gegadigde verstrekte informatie bij derden te controleren.

1.11.16 Instemming met de aanbestedingsprocedure

Het indienen van een voorstel naar aanleiding van deze Aanbestedingsprocedure houdt in dat met de voorwaarden en bepalingen van deze Aanbestedingsprocedure wordt ingestemd.

1.12 Beoordelen voorstel

De beoordeling van het voorstel wordt eerst getoetst aan de in paragraaf 1.13 gestelde minimale geschiktheidseisen en de van toepassing zijnde knock-out criteria (2.01, 4.01, 4.02 en 4.03). Inschrijver kan hiervoor de verklaring zoals opgenomen in Bijlage J ondertekenen en uploaden. Wanneer uw Inschrijving niet aan deze criteria voldoet, zal deze terzijde worden gelegd, tenzij terzijde leggen in het betreffende geval disproportioneel zou zijn en herstel binnen de kaders van het gelijkheidsbeginsel zou blijven.

1.13 Minimale geschiktheidseisen

1.13.1 Economisch en financiële draagkracht

De Aanbestedende dienst moet ervoor instaan dat haar medewerkers en bezoekers kunnen werken in een schone en veilige omgeving. Daarom zoekt de Aanbestedende dienst een

Dienstverlener met een zodanige economische draagkracht dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst, inclusief een eventuele verlenging, niet in gevaar komt. Continuïteit van de onderneming wordt mede gewaarborgd als leveranciers in hun omzet niet afhankelijk zijn van alleen Aanbestedende dienst.

1.13.2 Aansprakelijkheidsverzekering tegen bedrijfsrisico's

Dienstverlener moet verzekerd zijn voor bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van €1.250.000,= per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000,= per jaar. De verzekeringsbewijzen dient u te overleggen binnen 7 kalenderdagen na de voorlopige gunning. In geval er wordt ingeschreven als Combinatie dient één van de Combinatieleden te voldoen aan de minimale verzekeringsnorm.

1.13.3 Verklaring aansprakelijkheid concern/holding

Indien door de Dienstverlener een beroep wordt gedaan op de economische en financiële draagkracht van het concern waarvan hij deel uitmaakt of de holding waaronder hij valt, dan dient het concern of de holding zich in de zogenaamde Verklaring aansprakelijkheid concern/holding volledig en onvoorwaardelijk garant te stellen voor het nakomen van alle verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst. Deze verklaring dient binnen 7 kalender dagen na de voorlopige gunning te worden aangeleverd. Een concern kan volstaan met een verklaring, in eigen format, conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek.

1.13.4 Ketenaansprakelijkheid

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van de Europese en Nederlandse wet- en regelgeving inzake het legaal verrichten van arbeid van haar eigen of (via onder aanneming) ingeleende werknemers. Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever voor de aanspraken uit hoofde van het inleven van illegale werknemers.

Eventuele administratieve en/of strafrechtelijke boetes die door de bevoegde overheden en/of rechtelijke organen worden opgelegd aan opdrachtgever in het kader van geheel of gedeeltelijk niet legaal uitgevoerde arbeid zullen in mindering worden gebracht op facturen van opdrachtnemer.

1.13.5 Klachtenprocedure

Inschrijver behoort een vraag of opmerking in eerste instantie te stellen via de procedure van de Nota van Inlichtingen. Indien een Inschrijver van mening is dat Aanbestedende dienst een vraag ten behoeve van de Nota van Inlichtingen niet naar behoren afhandelt, kan hij/zij hierover een klacht indienen. Ook indien Inschrijver na de procedure van de Nota van Inlichtingen van mening is dat Aanbestedende dienst een beslissing neemt waarmee Inschrijver zich niet kan verenigen heeft Inschrijver de mogelijkheid tot het indienen van een klacht. Aanbestedende dienst maakt gebruik van het klachtenmeldpunt van CCF Group. Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze Aanbestedingsprocedure. Inschrijvers met klachten kunnen deze versturen naar info@ccfacilities.nl. In deze mail geeft u duidelijk aan dat het over een klacht gaat, wat uw klacht is en hoe deze volgens u verholpen kan worden. De klachtafhandeling gebeurt onafhankelijk en objectief: deze zal behandeld worden door een persoon welke niet inhoudelijk betrokken is bij deze procedure.

1.13.6 Bereikbaarheid

Van de leverancier wordt bereikbaarheid gevraagd op werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur en voor calamiteiten 24 uur per dag, 7 dagen per week. Verantwoordelijke personen dienen adequaat te kunnen communiceren en handelen ongeacht de soort dienstverlening welke op dat moment wordt gevraagd conform gestelde eisen in dit document;

- 24/7 bereikbaarheid Van toepassing
 - Initiële responsetijd Maximaal 30 minuten (aannee verstoring)
 - On-site responsetijd urgente verstoringen* Maximaal 4 uur
 - On-site responsetijd niet-urgente verstoringen Maximaal 8 kantooruren.
- Afspraak zal ingepland worden met de betreffende melder.

* Definitie urgente verstoring:

- Als er schade dreigt te ontstaan/is ontstaan aan opstallen of opgeslagen goederen en deze voorkomen dan wel beperkt kunnen worden door inzet van opdrachtnemer..

Opdrachtnemer is niet gebonden aan de in de SLA vermelde termijnen indien:

- a. staking van zijn gehele of een belangrijk deel van zijn personeel het onmogelijk maakt;
- b. sprake is van overmacht

2.00 Opdracht specifieke informatie

2.01 Voorwaarde

Dienstverlener dient zijn offerte te baseren op de ARVODI-2018 (Bijlage D). Daar waar deze voorwaarden niet in voorzien, mag worden verwezen naar de Algemene Voorwaarden van Schoonmakend Nederland.

2.02 Huidige situatie en gewenste situatie

Op dit moment heeft de aanbestedende dienst een overeenkomst vanuit een inputgerichte werkwijze, waarbij het inzetten van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt een sterke eis/wens is. De nieuwe overeenkomst zal vanuit een combinatie van inspanningsgericht en outputgerichte werkwijze worden aangegaan met als eis een minimale SROI van 50%. De hoogfrequente werkzaamheden zijn daarin outputgericht en de werkzaamheden met een frequentie lager dan 1 maal per week zijn daarin inspanningsgericht.

Opdrachtgever hecht waarde aan een schoonmaakmethodiek die het milieu zo min mogelijk schaadt. Er wordt van u verwacht dat u ten minste de microvezeltechniek toepast. Indien er gebruik wordt gemaakt van reinigingsmiddelen dienen deze te voorzien van een EU Eco-label en ter goedkeuring te worden voorgelegd aan opdrachtgever. Opdrachtgever kan op vrijwillige basis aangeven in hoeverre voldaan wordt aan de EU Go Green richtlijnen voor Indoor Cleaning Services. Daarbij graag aandacht aan de volgende aspecten;

- Gebruik EU Ecolabel schoonmaakmiddelen,
- Mate gebruik schoonmaaktextiel herbruikbaar en overgang op microfiber,
- Instructie/supervisie schoonmakers toegespitst op **duurzaamheid** (middelen, water, elektra),
- Beëindiging toepassing middelen voor eenmalig gebruik.

Werkprogramma's & planning werkzaamheden

Het werkprogramma is een combinatie van resultaatgericht en inspanningsgericht werken. Dat wil zeggen dat na oplevering van de desbetreffende ruimte, alle elementen in deze ruimte geheel schoon dienen te zijn (vlek vrij, stofvrij, vrij van methodefouten, schoongemaakt tot 2.20 meter hoogte). Spinrag dient te worden verwijderd tot plafondhoogte, onafhankelijke de hoogte van de desbetreffende ruimte. Periodiek vloeronderhoud is uitgezonderd. De resultaten van de resultaat gerichte werkzaamheden dienen te voldoen aan de resultaatbeschrijvingen die opgenomen zijn in bijlage L.

In aanvulling op het resultaatgerichte programma geldt dat alle sanitaire artikelen bijgevuld dienen te zijn. Vloeren van het sanitair vallen buiten het periodieke onderhoud en dienen te allen tijde schoon te zijn na oplevering van de ruimte.

Extra aandachtspunten:

- Na het gebruik van publieke ruimten en congres- en vergaderzalen dient de schoonmaak een naloopronde uit te voeren. Hieronder verstaan we in elk geval: het rechtzetten van tafels en stoelen, het schoonvegen van tafelbladen, het kruimel- en vlek vrij maken van vloeren en een check op de algemene netheid van de ruimte;
- De sanitaire ruimten in de directe omgeving van de vergader- en congreszalen en de wachtruimte voor bezoekers dienen op drukke dagen meerdere keren per dag te worden nagelopen te worden; de sanitaire middelen dienen te worden aangevuld.

Naast de expliciet overeengekomen werkzaamheden dienen medewerkers van opdrachtnemer actief bij te dragen aan kostenbesparing en veiligheid ten behoeve van de bouwdelen, door ramen en deuren te sluiten, lampen uit te doen, kranen te sluiten, gebreken direct te melden bij de facilitaire dienst en al wat nog meer verwacht mag worden van betrokken medewerkers.

Periodieke en optionele werkzaamheden

CWI en WCW hebben diverse soorten vloerafwerkingen in het pand. Denk hierbij o.a. aan tapijt, rubber, hout, en tegels. Sommige vloersoorten behoeven een speciale behandeling, daarom houdt opdrachtgever graag de regie hierover. Het dagelijks onderhoud is reeds uitgevraagd via het inspanningsgerichte programma.

Voor de start van het uitvoeren van de periodieke werkzaamheden dient opdrachtnemer na verzoek van opdrachtgever binnen een maand een Plan van Aanpak te hebben overhandigd. In dit Plan van Aanpak wordt omschreven op welke wijze de periodieke werkzaamheden worden uitgevoerd.

De werkzaamheden zullen over het algemeen uitgevoerd worden op de werkdagen maandag t/m vrijdag met uitzondering van de aangegeven sluitingsdagen conform de CAO van de opdrachtgever. Indien, op verzoek van de opdrachtgever, buiten deze dagen de werkzaamheden dienen plaats te vinden, zullen hier CAO-toeslagen aan verbonden zijn.

Bij uitvoering van de werkzaamheden dient de uitvoerende partij zich te allen tijde te houden aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de algemene Arbo-wetgeving. Verder dient bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening gehouden te worden met de veiligheid van de gebruikers in het pand.

Voor de vergaderzalen van het WCW geldt dat de schoonmaak plaats vindt voor 08.30 uur op weekdagen.

2.03 Contractmonitor

De contractmonitor wordt op afroep ingezet om een aantal voor opdrachtgever belangrijke elementen uit de dienstverlening te toetsen en te waarderen.

Als onderdeel van de contractmonitor is opdrachtgever van zins de kwaliteit van de dienstverlening van de opdrachtnemer op afroep te toetsen:

§	Methode	Frequentie	Norm
2.03	VSR-KMS meting	4 x per jaar	80% goedkeur
2.04	Deskundigenmeting	1x per jaar	7,5

2.03.1 Reinheidsnormen en kwaliteitsmetingen

Kwaliteitsmetingen worden volgens VSR-KMS methodiek uitgevoerd. Dit houdt in dat inventarisaties en kwaliteitsmetingen, conform NEN 2075, uitgevoerd dienen te worden door gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs. De methodiek VSR-KMS methodiek wordt toegepast op de locatie(s) van de opdrachtgever. De kosten voor de reguliere meting zijn voor de opdrachtgever.

De volgende ruimtecategorieën met de daarbij behorende AQL-waarden worden tijdens de controle gehanteerd:

- Bureaukamers 7%
- Sanitair 4%
- Verkeersruimten 7%

Alle categorieën dienen op zich zelf voldoende te zijn. Bij een onvoldoende op één of meerdere categorieën wordt de gehele controle afgekeurd en zal een hercontrole plaatsvinden.

2.03.2 Hercontrole(s)

Indien de uitkomst van de eerste controle als onvoldoende wordt benoemd, dient opdrachtnemer de kwaliteit van de schoonmaak direct te herstellen. Eventuele kosten hiervoor zijn voor rekening van opdrachtnemer. Binnen 10-15 werkdagen zal er een hercontrole worden uitgevoerd.

De kosten voor een hercontrole en de bijbehorende reiskosten zijn voor rekening van opdrachtnemer en bedragen circa €400 per controle.

Indien de hercontrole wederom onvoldoende is, zal eveneens de kwaliteit van de schoonmaak hersteld moeten worden voor rekening van opdrachtnemer. Er zal een tweede hercontrole worden ingepland binnen dezelfde termijn. De kosten voor de hercontrole zijn voor rekening van opdrachtnemer. Indien opdrachtgever hiertoe besluit, ontvangt opdrachtgever van opdrachtnemer een tegoed van 10% van de maandfactuur van de

betreffende locatie waar de onvoldoende is behaald. De opdrachtgever ontvangt een tegoed dat kan ingezet worden voor het uitvoeren van extra werkzaamheden conform de extra werkzaamheden genoemd in het prijsblad.

Indien de kwaliteit van de schoonmaak zoals bepaald tijdens de VSR-KMS controles voor de derde keer binnen 12 maanden (niet: kalenderjaar) onvoldoende is, spreekt men van een wanprestatie. Hierbij is het niet van belang of deze drie onvoldoendes opeenvolgend zijn behaald, of dat deze bij hercontroles hersteld zijn. Zowel onvoldoende beoordeelde controles alsook hercontroles tellen als afzonderlijke onvoldoendes. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor, om zonder verder opgaaf van reden, het contract met de opdrachtnemer te beëindigen. Indien dit van toepassing is, zal de wachtkamerconstructie in werking treden (Concept Overeenkomst in bijlage K)..

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om bij langdurig goede prestaties of uitzonderlijke situaties waarin hulp geboden is door medewerk(st)er(s) van opdrachtnemer bij acute spoed situaties hen te belonen met een attentie die past bij de situatie.

2.03.3 Aankondiging controle(s)

De opdrachtnemer wordt per e-mail of telefonisch uitgenodigd om bij de controle(s) aanwezig te zijn. Echter, indien er geen vertegenwoordiger van opdrachtnemer bij aanvang van de controle op locatie aanwezig is, zal de controle op normale wijze doorgang vinden. Opdrachtnemer zal via de rapportage op de hoogte worden gesteld van het behaalde resultaat.

Om ervoor te zorgen dat de opdrachtnemer voor de controle geen extra werkzaamheden gaat verrichten, stelt de opdrachtgever de eis dat de controle pas na 15.00 uur de dag van te voren wordt aangekondigd bij de opdrachtnemer. Indien er aanwijzingen zijn dat er extra inspanning geleverd is voor aanvang van een controle, behoudt de opdrachtgever zich het recht om de controle te annuleren. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Indien het vermoeden is dat extra inspanning verricht wordt voor de controles, dan heeft de opdrachtgever het recht om te bepalen om de controles (tijdelijk) niet aan te kondigen.

Opdrachtnemer dient zelf ten minste één keer per maand de kwaliteit te controleren door middel van een DKS-controle. Elke taak behoort minimaal 12 keer per jaar gecontroleerd te zijn. Eén keer per maand worden de uitslagen op locatie besproken. Kosten hiervoor zijn voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtgever wordt binnen één week na uitvoering van een DKS-controle d.m.v. een rapportage, die digitaal aan contactpersoon verstrekt wordt, op de hoogte gesteld. Deze gegevens dienen gedurende een jaar beschikbaar te zijn.

2.04 Deskundigenmeting

Eénmaal per jaar kan een deskundigenmeting gehouden worden. De kosten van de deskundigenmeting zijn voor de opdrachtnemer. Tijdens deze deskundigenmeting wordt beoordeeld of opdrachtnemer de eisen, zoals beschreven in het programma van eisen, nakomt.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

- **Ja** conform programma van eisen
- **Nee** niet conform programma van eisen

De resultaten van de meting worden vertaald naar een rapportcijfer.

De deskundigenmeting wordt uitgevoerd in aanwezigheid van de contractpersoon van de opdrachtgever.

Opdrachtnemer dient per deskundig oordeel minimaal het rapportcijfer 7,5 te behalen. Aspecten die beoordeeld zijn met 'Nee', dienen bij de volgende meting met 'Ja' beoordeeld te worden. Indien opdrachtnemer bij de eerste deskundigenmeting niet het minimum aantal punten behaalt, dient opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op te stellen waarin beschreven staat welke acties (SMART omschreven) er ondernomen worden om de ontevredenheid van de opdrachtgever weg te nemen. Indien er gereede oorzaak tot twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, is opdrachtnemer verplicht een volledige en sluitende onderbouwing van de gevraagde gegevens aan te leveren. Deze onderbouwing dient binnen vijf werkdagen aangeleverd te worden. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende opgestelde KPI.

Onderstaande onderdelen zijn voorbeelden van onderwerpen die gebruikt kunnen worden voor de berekening van het rapportcijfer. De definitieve onderwerpen en de weging worden na gunning in de SLA vastgelegd.

- Opleiding uitvoerend personeel
- Percentage SROI
- Periodieke planning en naleving werkwijze
- Facturatie
- Milieubeleid
- Continuïteit kwaliteit
- Beleving gebruikers

Bij het niet behalen van de minimale score bij de daaropvolgende metingen ontvangt opdrachtgever een tegoed in de vorm van uit te voeren werkzaamheden ter waarde van 5% van de maandfactuur.

2.05 SLA en KPI's

Uiterlijk vier maanden na ingangsdatum contract wordt er in onderlinge samenwerking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever een SLA (Service Level Agreement) met bijbehorende KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren) opgesteld. Naast de KPI's vanuit 2.03 en 2.04 zullen er afspraken gemaakt worden met betrekking tot de werkafspraken. Denk hierbij aan communicatie, leiding, administratieve afhandeling en verslaglegging.

2.06 Implementatie & nulmeting

2.06.1 Implementatie

Minimaal een maand voor aanvang van de overeenkomst wordt door de geselecteerde inschrijver een implementatieplan overlegd aan opdrachtgever. In dit plan staat wie, wanneer wat doet om zo snel mogelijk het overeengekomen kwaliteitsniveau te bereiken en wie de beoogde schoonmakers/dagkrachten worden. Twee maanden na start van de overeenkomst kan de eerste kwaliteitscontrole worden uitgevoerd.

2.06.2 Nulmeting

Na gunning worden nulmetingen uitgevoerd waarbij de status van de achterstallige dagelijkse als ook de periodieke schoonmaakwerkzaamheden worden vastgesteld. Een eventuele achterstand in het **dagelijks** onderhoud dient kostenneutraal door opdrachtnemer binnen één maand na start van de overeenkomst weggewerkt te worden.

Op basis van de vaststelling dient de latende partij een eventuele achterstand in **periodiek** schoonmaakonderhoud te herstellen. De nulmeting wordt uiterlijk een maand voor de start van de nieuwe overeenkomst uitgevoerd, zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden. Blijkt bij start van de nieuwe overeenkomst dat meldingen uit de nulmeting niet of onvoldoende zijn uitgevoerd, zal de nieuwe opdrachtnemer binnen één week de onafhankelijke partij hiervan op de hoogte te stellen. Door middel van een eventuele tweede nulmeting zal vastgesteld worden welke herstelwerkzaamheden op de latende partij verhaald worden.

De nulmeting zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke partij, waarbij de kosten van de eerste nulmeting voor rekening komen van opdrachtgever. Voor aanvang van de nulmeting worden opdrachtgever, de latende en de gegunde partij uitgenodigd om bij deze meting aanwezig te zijn.

3.00 Waardering/Gunningscriteria

Wanneer uw Inschrijving, zoals omschreven in paragraaf 1.12 is getoetst, zal de rest van de Inschrijving conform onderstaande opgave worden gewaardeerd.

De opdracht wordt gegund aan de partij die de inschrijving indient die met de hoogste score op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV) wordt beoordeeld. Twee gunningscriteria worden beoordeeld, te weten Prijs en Kwaliteit. Prijs weegt voor 30% mee en Kwaliteit voor 70%.

De gunningscriteria Prijs en Kwaliteit zijn onderverdeeld in subgunningscriteria met ieder een eigen weging. Gezamenlijk vormen de subgunningscriteria de deelscores horende bij het betreffende gunningscriterium (Prijs of Kwaliteit), en de deelscores van de gunningscriteria vormen op hun beurt tezamen de totaalscore. De subgunningscriteria worden gewogen aan de hand van onderstaande methodiek. In totaal kunnen er 100 punten behaald worden.

Gunningscriterium	Subgunningscriterium	Weging	Max. Punten
Prijs		30%	30
	G1 Prijs werkprogramma	25%	
	G2 Prijs extra werkzaamheden	5%	
Kwaliteit		70%	70
	G3 Organisatie		25
	G4 Personeelsbeleid		25
	G5 Betrouwbaarheid		20
	Totaal:	100%	100

Tabel: Overzicht (sub)gunningscriteria met weging en/of maximaal te behalen punten.

3.01 G1 en G2: Prijs

De beoordeling van de prijs is opgedeeld in twee onderdelen:

- G1 De prijs voor de uitvoering van de werkprogramma's, zie bijlage F,
- G2 De prijs voor extra werkzaamheden, zie bijlage G;

De prijzen worden bij elkaar opgeteld, waarbij G1 vijf keer zo zwaar weegt als G2. De inschrijver met de laagste prijs ontvangt de meeste punten (25 punten). De daarop volgende laagste prijs wordt naar rato berekend. Zie voor de berekening onderstaande uitleg.

(Laagste prijs/Prijs inschrijver) * 30

Prijzen, tarieven en kosten moeten worden afgegeven in euro, inclusief btw. Inschrijvers mogen geen tarieven of percentages van nul of een negatieve waarde aanbieden.

Het is inschrijvers niet toegestaan manipulatief in te schrijven. Hiermee wordt in deze context bedoeld dat de inschrijver naar objectieve bedrijfseconomische maatstaven te hoge of te lage tarieven aanbiedt, dan wel een aanbieding doet die niet marktconform of niet aannemelijk is, waardoor de door de Aanbestedende dienst te hanteren beoordelingsmethodiek gefrustreerd wordt. Tevens is het niet toegestaan het format van de prijsmodule te wijzigen. Een inschrijving waarmee deze bepaling wordt overtreden, wordt ongeldig verklaard en terzijde gelegd.

3.02 G3 t/m G5: Kwaliteit

3.02.1 Gunningscriteria Kwaliteit

In het Plan van Aanpak dient inschrijver haar visie en werkwijze op kwaliteit te omschrijven. Voor het plan van aanpak kan in totaal maximaal 70 punten worden behaald.

G3) Organisatie – 25 punten

Inschrijver beschrijft op welke wijze, en met hoeveel personen, zij de organisatie gaat inrichten om de vereiste schoonmaakkwaliteit en de overige gestelde eisen in deze offerteaanvraag na gunning te zullen waarborgen. Inschrijver geeft tevens aan op welke manier er wordt gecommuniceerd en afstemming met de opdrachtgever plaatsvindt. Wat is het niveau van de leiding, hoe er wordt ingespeeld op de gewenste flexibiliteit en pro activiteit.

G4) Personeelsbeleid - 25 punten

Dienstverlener dient te omschrijven hoe zij het personeelsbeleid hebben ingericht. Hierbij dient men minimaal inzicht te geven in:

- Het opleidingsbeleid,
- Krapte op de arbeidsmarkt,
- Aannemen en vasthouden van nieuwe medewerkers,
- Hoe is vervanging geregeld bij verlof of ziekte?
- Begeleiding medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt,

G5) Betrouwbaarheid van dienstverlening – 20 punten

Opdrachtgever wenst een dienstverlening zonder veel wisselingen en schommelingen in de dienstverlening. Hoe kan uw organisatie zorgen voor een stabiele dienstverlening? Hoe betrouwbaar is de opstartplanning? Hoe organiseert u stabiele duurzaamheid binnen de organisatie?

Het Plan van Aanpak dient gerelateerd te worden aan het programma van eisen. Inschrijver mag maximaal 8 pagina's enkelzijdig op A4 formaat gebruiken om G3 t/m G5 te beschrijven. Deze beschrijvingen dienen te worden uitgewerkt in lettertype Verdana, grootte 10, regelafstand 1,0.

Wanneer het Plan van aanpak meer dan het maximaal aantal pagina's beslaat, worden de pagina's boven het maximum niet gelezen en dus ook niet beoordeeld. Hierbij dient tevens opgemerkt te worden dat eventuele bijlagen meetellen voor het aantal pagina's. Indien verwijzingen zijn opgenomen naar externe inhoud of websites, zullen deze niet worden gelezen en dus niet worden beoordeeld.

Het Plan van Aanpak maakt onderdeel uit van de overeenkomst. Dit betekent dat hetgeen wordt beschreven in het Plan van Aanpak, ook dient te worden uitgevoerd.

3.03 Beoordeling

Beoordeling door team op individuele basis van de ingediende documenten op de kwaliteitsvragen. Dit gebeurt aan de hand van de volgende opgestelde staffel:

Omschrijving Toegekende score

Het antwoord overtreft de verwachting 100% van het aantal te behalen punten

Het antwoord voldoet aan de verwachting 60% van het aantal te behalen punten

Het antwoord voldoet niet geheel aan de verwachting 20% van het aantal te behalen punten

Het antwoord voldoet niet aan de verwachting 0% van het aantal te behalen punten

Beoordeling geschiedt op individuele basis. De totaal score is het gemiddelde van de gegeven scores door evaluatoren.

Bij de beoordeling wordt gelet op: aansluiting bij de doelstelling, de onderlinge samenhang van de genoemde onderdelen, duidelijkheid en volledigheid van de beantwoording en in hoeverre de beschrijving concreet, realistisch en uitvoerbaar is in de context van Opdrachtgever zoals omschreven in dit aanbestedingsdocument.

4.00 Tarief

4.01 Prijsniveau

Aanbiedingen dienen te geschieden op prijsniveau 1 juli 2024 en dienen vast te staan tot en met 31 december 2025. U dient aan te geven of u al of niet akkoord gaat met bovenstaande uitgangspunt.

4.02 Geldigheidsduur en prijsgarantie

De door inschrijver ingediende inschrijving dient minimaal zes [6] maanden vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving geldig te zijn. U dient aan te geven of u akkoord gaat met de genoemde geldigheidsduur.

4.03 Calculatie

Voor de calculatie dient u gebruik te maken van Bijlage F Excel document en deze ingevuld (als Excel document) te uploaden voor het indienen van uw Inschrijving. In deze calculatie mogen geen wijzigingen worden aangebracht (anders dan aangegeven op het eerste blad), het doorvoeren van wijzigingen leidt tot uitsluiting.

4.04 Extra werkzaamheden staffelprijzen

Voor de extra werkzaamheden en staffelprijzen dient u gebruik te maken van Bijlage G Excel document en deze ingevuld (als Excel document) te uploaden voor het indienen van uw Inschrijving.

4.05 Overige prijsfactoren

Dienstverlener dient de leiding, prullenbakzakken, materialen, middelen, machines en reiskosten in het uurtarief te verdisconteren. Deze komen na de gunning niet meer voor verrekening in aanspraak. Wel dient er inzicht verschaft te worden in het percentage leiding ten opzichte van de productieve uren. Dit dient zowel in een percentage van de productieve uren als wel als werkelijk inzet van uren kenbaar gemaakt te worden. Let wel: het dient te allen tijde vanuit het uurtarief teruggerekend te kunnen worden. Opdrachtgever wenst een goed doorgerekende en doordachte offerte te ontvangen alvorens tot gunning wordt overgegaan.

4.06 Prijsverhoging

Om voor een prijsverhoging in aanmerking te komen, wordt een aantoonbare prestatieverplichting geëist van de Dienstverlener. U dient uw prijsverhoging minimaal twee maanden van tevoren (oktober) schriftelijk bij de opdrachtgever kenbaar te maken welke na gedegen onderzoek (eventuele marktconsultatie) minimaal één maand voor de verzochte ingangsdatum zal kenbaar maken al of niet akkoord te gaan met deze prijsverhoging.

Bij de prijsverhoging mag u gebruik maken van de prijsverhogingen volgens de schoonmaak CAO voor de operationele onderdelen in het uurtarief. Dit betreft de loon en de daaraan gekoppelde onderdelen. (loon, vakantietoeslag, premies Sociale Verzekeringen, opslagen)

Voor alle indirecte onderdelen (indirect toezicht, management kosten, opleidingen, indirecte kosten, reiskosten en risico en winst) in het tarief mag u gebruik maken van de CBS prijsindex voor Dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport: index 812: reiniging. Indexatie vindt plaats op basis van de cijfers oktober – september.

4.07 Facturatie

De facturatie moet gescheiden gedaan worden. Ook bij werkzaamheden op afroep of bij de herhalende onderhoudswerkzaamheden moet de facturatie richting CWI en PMO op de juiste manier ten naam gesteld. CWI en PMO zorgen voor de juiste gegevens en kenmerken.

Maandelijks vindt achteraf de facturering door opdrachtnemer plaats in de vorm van een twaalfde deel van de aanneemsom op jaarbasis voor schoonmaakwerkzaamheden. De facturatie moet gescheiden gedaan worden. Ook bij werkzaamheden op afroep of bij de herhalende onderhoudswerkzaamheden dient de facturatie richting CWI en WCW met de juiste tenaamstelling verzonden te worden. CWI en WCW zorgen voor de juiste gegevens en kenmerken.

Factuuradres:

U wordt verzocht uw factuur digitaal in PDF, onder vermelding van het contract nummer, te zenden naar:
Stichting Beheer WCW of CWI, p/a
Financiële Administratie, Postbus 94079,
1090 GB te Amsterdam via
invoicingtofa@wcw.nl.

5.00 Personeel

5.01 Diploma Basisvakopleiding Schoonmaak

Bij aanvang van de werkzaamheden dient opdrachtnemer een overzicht te overhandigen aan de contactpersoon met daarop kenbaar gemaakt welke diploma's en cursussen de personeelsleden, die op de betreffende locaties te werk worden gesteld, behaald hebben. Bij personeelwisselingen gedurende de overeenkomst dient opdrachtgever dit overzicht ook te overhandigen van alle nieuwe personeelsleden die bij opdrachtgever worden ingezet.

Alle in te zetten medewerkers dienen in het bezit te zijn van het RAS diploma Basisvakopleiding Schoonmaak. en het RAS diploma Basis Leiding geven (voor het personeel waarvoor dit van toepassing is) en/of vergelijkbare diploma's te hebben gevolgd en behaald. Indien de over te nemen personeelsleden niet voldoen aan deze eisen, is het aan opdrachtnemer om ervoor te zorgen dat alle benodigde cursussen en opleidingen binnen 6 maanden na start contract behaald zijn.

Van de schoonmaakmedewerk(st)ers die de Dienstverlener inzet op de locatie dient minimaal 60% na 6 maanden in het bezit te zijn van het RAS diploma Basisvakopleiding schoonmaak.

Opdrachtgever heeft de wens om inspraak te hebben bij de samenstelling van het schoonmaakteam. Uiteraard is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor selectie, samenstelling en begeleiding van het team.

5.02 Jeugd en/of uitzendkrachten

De door de Dienstverlener in te zetten schoonmaakmedewerk(st)ers voldoen aan de wettelijke minimale leeftijdseisen. Opdrachtgever spoort opdrachtnemer aan om geen gebruik te maken van jeugd en/of uitzendkrachten.

5.03 Nederlandse taal

De schoonmaakmedewerk(st)ers van de Dienstverlener dienen representatief te zijn en dienen de Nederlandse en/of Engelse taal mondeling in voldoende mate te beheersen.

5.04 Overname medewerkers

Overname van schoonmaakmedewerk(st)ers dient te geschieden conform de cao voor Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf. Conform punt 4.03 worden suppletiekosten alleen berekend over het verschil in uurloon ten opzichte van het basis uurloon cao. De suppletie kosten betreffen alleen het surplus in het loonkostendeel van het uurtarief en worden per maand achteraf dat de situatie zich voordoet berekend.

5.05 Legitimatie

Alle schoonmaakmedewerk(st)ers dienen conform wetgeving over een geldig legitimatiebewijs te beschikken en deze bij de uitvoering van de werkzaamheden te kunnen tonen. Daarnaast dienen zij in het bezit te zijn van een bedrijfslegitimatiebewijs en van uniforme werkkleding, waarmee zij herkenbaar zijn als medewerker van de Dienstverlener. Dienstverlener dient een voorbeeld van de uniforme werkkleding op te nemen in haar offerte.

5.06 Social Return

CWI heeft, binnen deze opdracht, de wens om zoveel mogelijk medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans te bieden om deel te nemen aan het arbeidsproces. Dienstverlener dient aan te geven welk percentage men garandeert te realiseren binnen deze opdracht (per kwartaal). De minimale eis ligt op 50%.

5.07 Toegang

Opdrachtgever verstrekt sleutels/druppels om medewerkers van opdrachtnemer toegang te verlenen tot de schoon te maken ruimten. De medewerkers dienen te tekenen voor ontvangst.

Registratie van de uitgifte aan de betreffende persoon is verplicht vanuit opdrachtgever.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de opening en/of sluiting van het gebouw voor- of na uitvoering van de werkzaamheden. Verlies of vermoedelijk verlies van sleutels/codes/badges dient onmiddellijk te worden gemeld aan de contactpersoon. Bij definitief verlies van één of meer sleutels/druppels is opdrachtnemer aansprakelijk voor de schade die bestaat uit de kosten voor het vervangen van cilinders en sleutels en of aanschaf van nieuwe beveiligingsbadges.

Opdrachtgever verstrekt, na registratie, per schoonmaker een toegang druppel. Bij verlies van de druppel, dient dit onmiddellijk te worden gemeld aan de contactpersoon van opdrachtgever. De druppel is persoonsgebonden en medewerkers van de opdrachtnemer verschaffen geen andere personen toegang tot de locatie dan de medewerkers van opdrachtnemer.

5.08 Gedrag en uiterlijk voorkomen

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het door hem tewerkgestelde personeel zich gedraagt naar de regels als door opdrachtgever gesteld. Van deze regels kan de ondertekening van een geheimhoudingsverklaring deel uit maken.

Personeel draagt herkenbare bedrijfskleding van de opdrachtnemer.

Indien daartoe naar het oordeel van opdrachtgever aanleiding bestaat, kan opdrachtgever verwijdering en vervanging van een door opdrachtnemer tewerkgestelde medewerk(st)er(s) eisen. Opdrachtnemer zal, zonder dat daarvoor extra kosten in rekening kunnen worden gebracht, terstond aan een dergelijke eis gevolg geven.

6.00 Overig

Concept overeenkomst De overeenkomst en voorwaarden voor het schoonmaakonderhoud worden in drievoud opgemaakt en dienen door een daartoe, volgens de KvK, bevoegd persoon te worden ondertekend. In de Bijlage H treft u de conceptovereenkomst voor de onderhavige opdracht aan. De ondertekening zal op een nader te bepalen datum ná gunning plaatsvinden.