

Aanbestedende dienst:	Gemeente Zaanstad
Aanbesteding:	Schoonmaak en sanitaire middelen
Betreft:	Vragen Europese aanbesteding Schoonmaak en sanitaire middelen ten behoeve van Gemeente Zaanstad
Datum:	Donderdag 25 juli 2024



Nummer	Document	Paragraaf / Pagina	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 7		met de eerste NVI heeft u een aangepaste bijlage 7, overnemen personeel, meegestuurd. Dit document lijkt volledig gelijk aan de eerste versie van bijlage 7. Is er afwijkende informatie in de 2e versie die wij niet ontdekt hebben?	Het verzoek in NvI om kolom Z vrij te geven is aangepast, zie nieuwe bijlage. Inhoudelijk heeft er geen wijziging plaatsgevonden.
2	Bijlage 5	tabblad R. Vinkenstraat	In de kolom O wordt een verkeerde formule gehanteerd waardoor de verkeerde getallen met elkaar worden opgeteld. Dit leidt uiteindelijk tot een verdubbeling van het aantal uren dat wordt meegenomen in de cellen C14 en C15 van tabblad Schoonmaak Totaal.	Dit is nu aangepast. Het prijzenblad is opnieuw meegestuurd tegelijkertijd met deze Nota van Inlichtingen 2.
3	Bijlage 5		Als u besluit om nog een nieuw prijzenblad mee te sturen met de 2e NVI verzoeken wij u zeer beleefd en dringend de beveiliging van het prijzenblad af te halen. De tabbladen zijn nu zodanig beveiligd dat het gebruiken van filter- en/of koppelfuncties niet mogelijk is en dat maakt dat elke cel in het prijzenblad individueel moet worden ingevuld. Iedere keer dat u een fout wijzigt in het prijzenblad zullen alle inschrijvers vele uren moeten investeren om het nieuwe prijzenblad in te vullen. Met een onbeveiligd prijzenblad is het mogelijk de al gedane calculaties te kopiëren en alleen aanpassingen te doen in de gewijzigde cellen. Wilt u daar aan meewerken?	De beveiliging is van het blad gehaald. Het bestand is nu volledig te bewerken door de inschrijver.
4	Bijlage 5		Volgens bijlage 7 zijn er vier fulltime dagkrachten werkzaam op de locaties van Gemeente Zaanstad. Als wij NVI 1 goed begrijpen vraagt u er nu 2 uit voor dit contract. 1 voor het stadhuis en 1 voor het gebouw van de omgevingsdienst. Hebben wij dat correct begrepen? Zo nee, op welke locaties worden de 2 overige dagkrachten ingezet? Zo ja, wat is er veranderd in de situatie dat er nu nog maar 2 dagkrachten worden uitgevraagd terwijl er nu nog 4 aan het werk zijn?	Er zijn 4 dagkrachten waarvan 1 persoon op het SH, 1 persoon op de OD, 1 specifiek voor de publiekshal en 1 persoon die ambulant is en op meerdere locaties inzetbaar is. Dit is hoe onze huidige contractant dit nu heeft ingeregeld op basis van de gevraagde dienstverlening.
5	NvI	Vraag 91	Bij vraag 91 staat het antwoord op vraag 18 nogmaals afgedrukt. Wilt u alsnog vraag 91 beantwoorden?	Antwoord vraag 91: Opdrachtgever gaat niet akkoord, begindatum van 1 november 2024 staat vast. Echter in NVI 1 vraag 91 is een fout opgetreden in het antwoord over de aluminium uitvoering. Deze zin hoort bij vraag 90.
6	NvI	Vraag 91	Wij begrijpen de verwijzing naar regel 3.18 t/m 3.27 in uw beantwoording niet. Bedoelt u regels 318 t/m 327 in het betreffende tabblad, of bedoelt u ruimten 3.18 t/m 3.27? In het laatste geval wilt u er dan bij aangeven in welk gebouw deze ruimten zich bevinden?	Hier wordt regel 318 t/m 327 bedoeld.
7	NvI	Vragen 43 en 91	Het antwoord op vraag 91 is onjuist (dit betreft het antwoord op vraag 18, over hygiëneboxen) en het antwoord op vraag 43 lijkt onvolledig. Met een zorgvuldig overnameproces kan 'pas' 5 werkdagen na definitieve gunning (na ontvangst van de personeelsgegevens van de verlatende partij) worden gestart. Het zou daarom wenselijk zijn om het contract op 1 december 2024 in te laten gaan. Gaat u daarmee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 5 en 31. Na voorlopige gunning kan gestart worden met de implementatie.
8	Offerteleidraad	4.2.1	Gezien het aantal 'subvragen' en de complexiteit van deze vragen verzoeken wij u om het voorgeschreven aantal van 3 A4 voor G-1 (Beschrijving van de dienstverlening) uit te breiden naar 4 A4. Bij uitbreiding van het aantal A4 kunnen wij alle subvragen zorgvuldiger en completer voor u beantwoorden. Gaat u akkoord met deze uitbreiding?	Dit is niet akkoord.
9	NvI	vraag 23	Is onze aanname juist dat inschrijvers naar aanleiding van het gevraagde in paragraaf 2.12 bij inschrijving niets aan dienen te leveren en bij voorlopige gunning volstaan met aanlevering van het formulier 'Melding social return verplichting'?	Uw aanname is correct.
10	Melding social return verplichting		Kunt u dit formulier in een bewerkbare/invulbare versie (zoals Word) beschikbaar stellen bij voorlopige gunning?	Ja, deze wordt gedeeld aan de voorlopig gegunde partij.
11	NvI	Vraag 22	Dank voor het beschikbaar stellen van het formulier. Kunt u bevestigen dat dit document (indien noodzakelijk) na voorlopige gunning van toepassing is?	Zie het antwoord op vraag 10.
12	NvI	Vraag 5	Begrijpen wij het goed dat u ook in de toekomst de dieptereiniging van het tapijt op afroep wenst te laten uitvoeren en dat dit niet binnen de vaste scope van de opdracht valt?	Dit is correct.
13	NvI	vraag 7	Kan inschrijver ervan uitgaan dat ook zij bij gunning een wasmachine kan plaatsen op deze locatie?	Dit is correct. Overname van huidige machine is bespreekbaar.

14	NvI	vraag 45	Uw antwoord op vraag 45 spreekt zichzelf enigszins tegen. Het uitgangspunt is prijspeil 2024 met daarin alle nu bekende cao-wijzigingen. Uitgaande van een prijsvaste periode tot 1-1-2026 betekent dit dat de CAO-verhogingen voor 1-1-2025 en 1-7-2025 in de prijs dienen te worden opgenomen. U geeft daarnaast ook aan dat CAO-wijzigingen te allen tijde op de ingangsdatum doorgevoerd mogen worden. Dit zou betekenen dat inschrijver de genoemde momenten van CAO-stijging niet nu al in de prijs opneemt maar pas op het moment dat deze van toepassing zijn doorvoert. Kunt u nogmaals verduidelijken welke uitgangspunten inschrijvers dienen te hanteren zodat er sprake is van een volledig gelijk speelveld en u een appels-met-appels vergelijk kunt maken van de financiële aanbiedingen?	Inschrijver dient de prijzen te baseren op prijspeil 2024 met daarin verwerkt alle nu bekende cao-wijzigingen tot 01-07-2026. Eventuele nieuwe cao wijzigingen in 2025, die nu nog niet bekend zijn, mogen doorberekend worden. In de basis geldt dat wettelijke en cao-wijzigingen te allen tijde op de ingangsdatum van deze wijzigingen doorgevoerd mogen worden. In het geval er een nieuwe cao wordt afgesloten met daaruit voortvloeiend kostenverhogingen voor de opdrachtnemer is opdrachtnemer gerechtigd eventuele prijswijzigingen per de ingangsdatum van deze wijzigingen door te voeren. Dit dient vooraf te worden voorgelegd. Mochten andere kosten verhogend werken kan de leverancier een indexering voorstellen volgens de gestelde eisen in het programma van eisen d.d. 18-06-2024 (zie FB eis 2) met daarbij een transparante indexatieberekening en een duidelijke onderbouwing. Het is nooit toegestaan om reeds geïndexeerde prijzen voortvloeiend uit CAO en/of wetswijzigingen dubbel door te berekenen middels een, zoals hier beschreven, aanvullende indexatie aan de gemeente Zaanstad. Indexatie kan enkel en alleen plaatsvinden na goedkeuring door de gemeente Zaanstad.
15	NvI	vraag 55	U stelt dat conform het programma van eisen na schoonmaak het resultaat gerealiseerd moet zijn. Indien u hier geen aantal oplevermomenten per dag aan koppelt is niet vast te stellen hoe vaak en wanneer het moment "na schoonmaak" plaatsvindt en kan inschrijver niet anders dan een continue kwaliteit calculeren. U wenst de continue kwaliteit echter alleen in de publiekshal. Wij verzoeken u daarom om ten minste het aantal oplevermomenten per dag vast te stellen, waarna inschrijvers een inschatting maken van de benodigde frequentie en ureninzet om op die oplevermomenten aan de gestelde kwaliteit te voldoen.	De inschatting van de benodigde frequentie van schoonmaak per ruimtesoort/ per ruimte is aan de inschrijver. De hoogste frequentie van schoonmaak in die ruimte/ ruimtesoort bepaalt het aantal oplevermomenten per dag/ per week.
16	NvI	nieuw prijsblad	Zowel in de eerste als laatste versie van het prijsblad zit een kringverwijzing op het tabblad "R. Spierling" in kolom S. Dit zijn cellen die door inschrijver dienen te worden ingevuld dus wij gaan ervan uit dat deze kan worden overschreven. Klopt dit?	Dit is nu aangepast. Het prijzenblad is opnieuw meegestuurd tegelijkertijd met deze Nota van Inlichtingen 2.
17	NvI	vraag 56	Wij begrijpen niet wat u bedoeld met regel 3.18 t/m 3.27. Aan de hand van de ruimtenummers missen wij bijvoorbeeld nr 3.23/3.25/3.26/3.27. Kunt u middels de regelnummers van Excel aanduiden welke ruimten weekendschoonmaak behoeven?	Zie antwoord vraag 6.
18	NvI	vraag 58	De incidenten die u bij vraag 58 omschrijft hebben een zeer uiteenlopend karakter. Een koffievlek of vieze inloop zijn voorspelbare incidenten waarvan u mag verwachten dat inschrijver daarin voorziet binnen de scope van de opdracht. Een incident zoals gegooid eieren bij een demonstratie zijn daarentegen uiterst onvoorspelbaar, zowel in frequentie als mate van vervuiling. Dit maakt het voor inschrijvers niet mogelijk om hiervan op voorhand een gedegen inschatting te maken. Wij willen u vragen om in het geval van een onvoorspelbaar incident in overleg te treden om te bepalen wat er wel en niet binnen de bestaande bezetting kan worden gerealiseerd. Daarin mag u van ons altijd een dienstverlenende instelling verwachten. Eventueel kan na gunning de definitie van voorspelbaar/onvoorspelbaar incident worden gedefinieerd tussen opdrachtgever en de gegunde partij. Gaat u hiermee akkoord?	Voor dit soort incidenten vraagt opdrachtgever een dagschoonmaker uit, dit valt dan ook onder deze dienstverlening.
19	NvI	vraag 61	U geeft aan dat het om 1 vaatwasser per locatie per dag gaat, echter zien wij de bekerwasservice in bijlage 01 enkel staan voor locatie Havenkantoor kantoor. Klopt het dat deze service enkel op deze locatie dient te worden uitgevoerd?	Dit klopt, op andere locaties wordt dit uitgevoerd door een medewerker van de locatie.
20	NvI	vraag 61	Indien uit uw antwoord op de vorige vraag blijkt dat de bekterservice op alle locaties dient te worden uitgevoerd, klopt het dat wij er dan vanuit kunnen gaan dat de service voor 1 pantry per locatie is en dat er in de pantry een vaatwasser aanwezig is? Uit uw ruimtestaat komen namelijk meer pantry's op de locatie Omgevingsdienst NZKG.	Dit betreft 1 locatie, nl. het Havenkantoor. Bekerservice van de Omgevingsdienst valt buiten deze scope.
21	NvI	nieuw prijsblad	In paragraaf 4.2.2. benoemt u dat voor het afgeven van de prijs gebruik wordt gemaakt van de prijzentabel. Wij gaan ervan uit dat u hiermee het nieuwe prijzenblad (bijlage 05) bedoelt, klopt dit?	Ja uw aanname is juist
22	NvI	Vraag 64 t/m 67	U geeft bij 2.7 tevens aan dat een methodefout altijd leidt tot een afkeur. Bedoelt u hiermee afkeur van het element of afkeur op de volledige meting?	We bedoelen hiermee de afkeur op element.
23	Programma van Eisen	Eis 9	Bedoelt u hier niet opdrachtnemer in plaats van opdrachtgever?	Dit betreft A eis 9, uw aanname is juist. Het moet Opdrachtgever zijn.
24	NvI	Vraag 78	Om te voorkomen dat de specialistische werkzaamheden dubbel worden meegenomen, wenst u de prijzen hiervoor terug te zien op het tabblad "Periodiek- en spec. Onderhoud" of "R.Havenkantoor"?	Opdrachtgever ziet dit terug op het tabblad 'Periodiek,- en spec. Onderhoud'. In het prijzenblad van NVI 1 is dit reeds aangepast.
25	Bijlage 01		De begraafplaatsen, opvang vluchtelingen Saendenborch en het Sloishoisje zijn van maandag t/m zondag geopend. Wenst u ook in de weekenden schoonmaak op deze locaties?	Nee, dit is niet van toepassing op deze locaties.
26	PvE	Eis 2.7	U benoemt hier dat alle elementen en ruimten dienen te voldoen aan de gestelde eisen met inachtneming van de "scope reinigingsmoment". Wij vinden de scope reinigingsmoment in uw verdere documentatie niet terug. Kunt u toelichten waar wij deze kunnen vinden?	De scope reinigingsmoment kunt u terugvinden in Bijlage 4 van de stukken en Programma van Eisen D 2.1A.
27	Bijlage 05	Tab.2	Kunt u aangeven wie de huidige leverancier voor de linnenservice is?	Een onderaannemer van de huidige multiservices leverancier.
28	NvI	Vraag 40	Wij lezen geen antwoord op de vraag door wie dit wordt gemeten. Wie neemt dit onderzoek af?	Dit wordt afgenomen door de nieuwe Managing Agent.
29	NvI	Vraag 40	Welke methode gebruikt u hiervoor?	Dat is aan de nieuwe Managing Agent.
30	NvI	Vraag 40 en 74	Nu de huidige resultaten niet worden gedeeld, hoe lang krijgen wij om op het niveau van een 8 te komen?	De gemeente Zaanstad heeft de ambitie om bij de eerst volgende klanttevredenheidsmeting dit resultaat te hebben. Deze meting wordt in overleg met de ketenpartners gepland medio 2025.

31	NvI	Vraag 43	Begrijpen wij goed dat u van inschrijvers verwacht investeringen te doen voor de opdracht definitief gegund is?	Gezien de tijdsdruk start de implementatie periode op het moment van voorlopige gunning. Investeren in materiaal worden in overleg gedaan met en goedgekeurd door de Opdrachtgever. Investeren worden enkel goedgekeurd wanneer de levertijden het noodzakelijk maken om binnen de bezwaartermijn de materialen en/of machines te bestellen. Mocht de voorlopige gunning niet leiden tot een definitieve gunning dan kunnen deze kosten in rekening gebracht worden bij de gemeente Zaanstad. Op het moment dat opdrachtgever de gemaakte kosten terugbetaald voor materialen en machines wordt opdrachtgever eigenaar. Voor de in te zetten uren wenst de Opdrachtgever vooraf een transparant overzicht te ontvangen van de te maken uren die voor de implementatie noodzakelijk zijn.
32	NvI	vraag 53	Wij lezen geen antwoord op de vraag waar voor u het onderscheid zit tussen de de al opgegeven KPI Klanttevredenheid en de gevraagde op te stellen KPI over Belevingskwaliteit. Waar zit voor u het verschil?	Het verschil tussen klanttevredenheid en belevingskwaliteit (gasttevredenheid) is dat klanttevredenheid gaat over de tevredenheid van Facilitaire Zaken en de contractmanager over de samenwerking, contractzaken en andere tactisch, strategische zaken en de belevingskwaliteit over de tevredenheid van het schoonmaken door de gebruikers van het pand.
33	NvI	Vraag 58, 59 en 68	Begrijpen wij goed dat de incidentenschoonmaak zoals genoemd bij D Eis 2.1A uitgevoerd kan worden door de dagkracht en geen specialistische inzet behoeft?	Dat is correct.
34	NvI	Vraag 70	Het doorlopen van de basisvakopleiding neemt 6 tot 8 weken in beslag. Schoonmaakmedewerkers voor Gemeente Zaanstad komen in dienst op 1 november. Bent u bereid om de datum waarop het diploma in bezit dient te zijn op te schuiven naar 1 januari? Dit geeft ons de kans om in een redelijke termijn de opleidingen te verzorgen.	Opdrachtgever gaat ervan uit dat het schoonmaakpersoneel van de latende partij overgenomen wordt. Nieuw personeel dient aan de basisopleiding te voldoen voordat de werkzaamheden aanvangen. Eventuele (bij)scholing kan plaatsvinden tot 1 januari.
35	NvI	Vraag 75	Wij lezen in vraag 45 alleen op welk jaartal het prijspeil gebaseerd moet zijn. Maar wat is de exacte datum? 1 januari of 30 juni?	Zie het antwoord op vraag 14.
36	NvI	Vraag 91	Het door u gegeven antwoord lijkt niet bij de vraag te horen. Wilt u de vraag alsnog beantwoorden?	Zie het antwoord op vraag 5.
37	NvI	Vraag 94	Heydey start 1 november. Wie is tijdens de implementatieperiode ons aanspreekpunt binnen Gemeente Zaanstad?	Contractmanager gemeente Zaanstad voor het contract. Bij gunning wordt de contactpersoon gedeeld die de implementatie zal gaan begeleiden.
38	Offerteleidraad	4.2.1 - pagina 19	Kunt u verduidelijken hoe de inleidende opmerking 'De medewerkers van Opdrachtnemer zijn in toenemende mate een verlengstuk van de interne organisatie, waaraan hogere eisen worden gesteld' zich verhoudt tot de specifieke subvragen onder gunningscriterium G-1? Moeten de antwoorden op de subvragen direct aansluiten op deze inleiding, of dienen zij een bredere visie op de dienstverlening te beschrijven?	Opdrachtgever verwacht een brede visie op de dienstverlening die u aanbiedt, waarin alle aspecten meegenomen worden die een schone locatie vereist.
39	Bijlage 5 prijzenblad		de uren/kosten voor de dagkracht in het stadhuis en R.ODNZKG worden in het prijzenblad niet meegenomen in het overzicht Schoonmaak Totaal Ruimtestaten waardoor het daar berekende bedrag niet correct is. Wilt u een aanpassing maken en het prijzenblad opnieuw, onbeveiligd, ter beschikking stellen?	Na controle, is de door u aangegeven fout in het prijzenblad niet gevonden.
40	Bijlage 5 prijzenblad		In kolom V van het tabblad stadhuis worden de operationele kosten opgeteld bij de operationele uren en geeft dus een onjuist totaal van de in te zetten uren op tabblad schoonmaak totaal ruimtestaten. Wilt u een aanpassing maken en het prijzenblad opnieuw, onbeveiligd, ter beschikking stellen?	Dit is nu aangepast. Het prijzenblad is opnieuw meegestuurd tegelijkertijd met deze Nota van Inlichtingen 2.
41	Bijlage 5 prijzenblad		Het tabblad schoonmaak totaal ruimtestaten, cel D7 gebruikt alleen de totaal kosten periodiek voor de betreffende locatie. De dagelijkse schoonmaak wordt niet meegenomen in het totaal. Wilt u een aanpassing maken en het prijzenblad opnieuw, onbeveiligd, ter beschikking stellen?	Dit is nu aangepast. Het prijzenblad is opnieuw meegestuurd tegelijkertijd met deze Nota van Inlichtingen 2.
42	Bijlage 5 prijzenblad		Het tabblad schoonmaak totaal ruimtestaten, cel D11 gebruikt alleen de totaal kosten voor de schoonmaak van de portocabins van de betreffende locatie. De dagelijkse schoonmaak van het gebouw wordt niet meegenomen in het totaal. Wilt u een aanpassing maken en het prijzenblad opnieuw, onbeveiligd, ter beschikking stellen?	Dit is nu aangepast. Het prijzenblad is opnieuw meegestuurd tegelijkertijd met deze Nota van Inlichtingen 2.