

Aanbestedingsdocument

Openbare Europese Aanbesteding Schoonmaakonderhoud, glasbewassing en sanitaire voorzieningen

Namens: GGD Zuid Limburg



KEYQUALITY

Slim! facilitair inkopen en ontwikkelen

Ref. Nr.: KQJK01-04-2024

Inhoudsopgave

1. Algemeen.....	6
1.1 Inleiding	6
1.2 GGD Zuid Limburg.....	6
2 Uitgangspunten.....	7
2.1 Doelstelling	7
2.2 Onderwerp van de opdracht	7
2.3 Looptijd van de opdracht.....	8
2.4 Omvang van de opdracht	8
2.5 SROI	8
3 (Rand)voorwaarden en bepalingen	9
3.1 Kosten	9
3.2 Tegenstrijdigheden.....	9
3.3 Taal.....	9
3.4 Nederlands recht.....	9
3.5 Eigendom en geheimhouding	9
3.6 Gestanddoening	10
3.7 Samenwerkingsverbanden Inschrijver.....	10
3.7.1 Zelfstandige Inschrijvers.....	10
3.7.2 Een Combinatie van Inschrijvers.....	10
3.7.3 Onderaanneming	10
3.8 Prijsonderhandelingen	10
3.9 Indexering	10
3.10 Voorwaarden	11
3.11 Conceptovereenkomsten	11
3.12 Aanbestedingswet 2012	11
3.13 Verplichtingen Inschrijver.....	11
3.14 Voorwaarden inschrijving	11
3.15 Wachtkamerconstructie.....	12
4 Aanbestedingsprocedure	13
4.1 Wijze van aanbesteden	13
4.2 Communicatie.....	13
4.3 Tijdschema.....	13
4.4 Schouwing	14
4.5 Vragen en nota van inlichtingen	14
4.6 Indienen van de offerte.....	14
4.7 Gunning.....	15
4.8 Voorbehoud.....	15
5 Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	16
5.1 Uitsluitingsgronden.....	16
5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument	16
5.1.2 Verklaring moedermaatschappij.....	17
5.1.3 Beroepsbevoegdheid	17
5.2 Geschiktheidseisen	17
5.2.1 Verzekering	17
5.2.2 Economische- en financiële draagkracht	17
5.2.3 Technische- en beroepsbekwaamheid.....	18
5.2.4 Milieumanagementsysteem	19
5.2.5 Kwaliteitsmanagementsysteem.....	19
6 Eisen en Gunningcriteria	20
6.1 Prijs/kwaliteitsverhouding	20
6.1.1 Kwaliteitsaspecten	20
6.1.2 Beoordeling.....	22
6.1.3 Prijs	23
6.2 Totale beoordeling.....	26

Bijlagen

1	Programma van Eisen
2	Combinatieverklaring
3	Verklaring Onderaannemer
4	Inkoopvoorwaarden
5	Conceptovereenkomst
6	Referentieverklaring
7	Opleverstaat
8	Calculatieblad
9	Werkprogramma
10	Prestatiemonitor
11	Overzicht gemiddelde bezetting

Begrippenlijst

Onderstaand zijn de begrippen uit deze Aanbestedingsleidraad opgenomen. Als het begrip in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als het begrip in meervoud is gegeven wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Aanbesteding	De onderhavige openbare Aanbesteding overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012 die strekt tot verlening van de Opdracht en waarvan het verloop en het voorwerp nader is omschreven in de Aanbestedingsstukken.
Aanbestedingsdocument	De offerteaanvraag/leidraad inclusief Bijlagen die door Opdrachtgever aan de Inschrijvers is verstrekt en welke een (nadere) omschrijving inhoudt van het voorwerp van Aanbesteding.
Aanbestedingsplatform	Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen de Opdrachtgever en de Inschrijver plaatsvindt en welke als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.
Aanbestedingsstukken	Alle documenten (in schriftelijke of elektronische vorm) die door de Opdrachtgever gedurende de Aanbesteding worden ingebracht, o.a. de Aanbestedingsleidraad, het concept van de Overeenkomst en de Nota's van Inlichtingen.
Aanbestedingsprocedure	De procedure volgens de vigerende aanbestedingswetgeving, waarin de Aanbesteding wordt uitgevoerd.
Aanbestedingswet	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.
Bijlage	Een addendum bij een van de Aanbestedingsstukken. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken. Indien wordt gerefereerd naar een Bijlage met een nummer, bijvoorbeeld Bijlage 2.
Contactpersoon van een Locatie	Medewerkers van Opdrachtgever die zijn geautoriseerd om op te treden als contactpersoon. Is contactpersoon m.b.t. de operationele schoonmaak op de locatie. (Dit kan ook een gedelegeerde medewerker op de locatie).
Medewerker Servicedesk	Mede aanspreekpunt van Opdrachtgever welke is geautoriseerd om op te treden als contactpersoon
Facilitair manager	Hoofdaanspreekpunt van Opdrachtgever welke is geautoriseerd om op te treden als contactpersoon op strategisch/tactisch niveau.

Inschrijving	Het aanbod dat Inschrijver volgens de Aanbestedingsstukken doet aan Opdrachtgever en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.
KPI	Kritieke prestatie indicator
Locatie	Een locatie van of in gebruik door Opdrachtgever.
Offerte	De aanbieding die de Opdrachtnemer doet naar aanleiding van de Aanbesteding.
Opdrachtgever	Degene die de Opdracht verstrekt (Opdrachtgever), zijnde GGDZL.
Opdrachtnemer	De ondernemer met wie Opdrachtgever de Overeenkomst sluit in het kader van de Aanbesteding.
Programma van Eisen (PvE)	Het Programma van Eisen dat is opgenomen in de Bijlagen, waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Overeenkomst zijn opgenomen.
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument: het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de AW.
SROI	Social Return on Investment

1. Algemeen

1.1 Inleiding

GGD Zuid Limburg is voornemens één Opdrachtnemer te contracteren voor schoonmaakonderhoud, glasbewassing en sanitaire voorzieningen voor meerdere locaties. Zij wil dit doen middels een Europese aanbesteding.

Dit aanbestedingsdocument behoort bij de Openbare Europese aanbesteding schoonmaak met kenmerk KQK01-04-2024 en maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten. De Aanbestedingsdocumenten bevatten informatie voor ondernemers om een concreet inzicht te krijgen in de Opdracht en om zodoende te kunnen besluiten al dan niet een inschrijving in te dienen. Het beschrijft de wijze waarop Inschrijvers een inschrijving kunnen uitbrengen. Tevens wordt aangegeven op welke wijze het Beoordelingsteam de ingediende inschrijvingen beoordeelt.

Inschrijvers dienen op basis van de verstrekte informatie een inschrijving uit te brengen met inachtneming van de voorwaarden die in de Aanbestedingsdocumenten zijn geformuleerd.

Door het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met de eisen, voorwaarden en bijlagen behorend bij dit aanbestedingsdocument.

1.2 GGD Zuid Limburg

De GGD Zuid Limburg is de geneeskundige gezondheidsdienst, werkzaam ten behoeve van de 16 gemeenten in Zuid Limburg. Een dienst die de collectieve preventie uitvoert, met extra aandacht voor gezondheidsrisico's in de mens en in diens fysieke en sociale omgeving. Die acuut optreedt bij spoedeisende, medische hulpverlening en calamiteiten en de veiligheid mede bewaakt. De GGD staat dicht bij de burger.

Het is een dienst die herkenbare zorg biedt waar dat nodig is en lokaal maatwerk levert. Die er alles aan doet om de gezondheid van mens en omgeving zo goed mogelijk te beschermen en te faciliteren. Een dienst die actief burgers opspoort en behandelt, die een gevaar vormen voor anderen. Een dienst die samenwerkt met andere zorgpartijen. Die gevraagd en ongevraagd gemeenten adviseert. De geneeskundige gezondheidsdienst levert een daadkrachtige infrastructuur, die gaat voor een optimale gezondheid en veiligheid van burgers in heel Zuid Limburg.

Missie

De GGD Zuid Limburg werkt als Geneeskundige Gezondheidsdienst voor de 16 gemeenten in Zuid Limburg. Zij voert de collectieve preventie uit, met extra aandacht voor gezondheidsrisico's in de mens en in diens fysieke en sociale omgeving. Daarnaast treedt zij acuut op bij calamiteiten en daar waar behoefte is aan spoedeisende, medische hulpverlening en bewaakt zij mede de veiligheid in de regio. De GGD staat dicht bij de burger.

2 Uitgangspunten

2.1 Doelstelling

De Inschrijver levert door het bieden van een schone omgeving een bijdrage aan een prettige werk en verblijfsomgeving voor medewerkers en bezoekers. Medewerkers van de Opdrachtgever worden hierdoor ondersteund in de uitvoering van het primaire proces en gefaciliteerd in het behalen van hun afzonderlijke doelstellingen.

De technische kwaliteit dient te voldoen aan de gestelde eisen en het personeel en bezoekers van de opdrachtgever dienen tevreden te zijn over de kwaliteit van de schoonmaak. De uitvoering van de opdracht dient te gebeuren volgens de eisen uit het programma van eisen.

De opdrachtgever heeft KPI 's benoemd, o.a. voor de technische kwaliteit en de kwaliteitsbeleving, waar gedurende de contractperiode op zal worden gestuurd. De KPI 's zijn gebundeld in de prestatiemonitor. Met behulp van het toepassen van de prestatiemonitor kan worden beoordeeld of de overeengekomen kwaliteit en de gestelde eisen over de dienstverlening worden gehaald.

De opdrachtgever gaat in dit kader uit van de professionaliteit van de opdrachtnemer die de afspraken uit de overeenkomst nakomt. Onder professionaliteit wordt verstaan dat onder normale omstandigheden afspraken altijd worden nagekomen. De opdrachtgever wil met de inschrijver een partnerschap aangaan. Dit partnerschap houdt de wederzijdse verplichting in de dienstverlening op een professioneel niveau te brengen en te behouden. Als beide partners de schoonmaak professioneel benaderen, leidt dit tot een continue verbetering van de kwaliteit van de schoonmaak.

Voorwaarde voor een langdurige relatie tussen Opdrachtgever en de Inschrijver is wederzijds respect, transparantie en vertrouwen, waarbij zowel Opdrachtgever als de Inschrijver ervan uit mogen gaan dat de gemaakte afspraken worden nagekomen en de Inschrijver in dat geval zeker is van betaling voor de contractueel vastgelegde dienstverlening.

2.2 Onderwerp van de opdracht

De opdracht omvat het leveren van schoonmaakonderhoud (dagelijks, periodiek en regie), glasbewassing en sanitaire voorzieningen (inclusief droogloopmatten). Opdrachtgever wenst door middel van een openbare Europese aanbesteding een overeenkomst te sluiten met één Inschrijver die de beste prijs/kwaliteitverhouding heeft aangeboden. Onder de scope van de opdracht valt in ieder geval, maar niet uitsluitend, het volgende:

- Reguliere schoonmaakwerkzaamheden;
- Periodiek (vloer)onderhoud;
- Regiewerkzaamheden;
- Glasbewassing;
- Sanitaire voorzieningen en droogloopmatten.

De Opdrachtgever heeft besloten de opdracht glasbewassing en sanitaire voorzieningen/droogloopmatten toe te voegen aan de opdracht schoonmaak. De reden hiervoor is dat er synergievoordeel kan worden behaald als er 1 aanspreekpunt is voor de 3 aanverwante diensten.

2.3 Looptijd van de opdracht

Deze overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 3 jaar.

De opdrachtgever heeft de mogelijkheid de overeenkomst tweemaal te verlengen met een periode van 2 jaar. De overeenkomst zal ingaan op 1 november 2024. Er geldt een wederzijdse opzegtermijn van 6 maanden na de initiële contractperiode van 3 jaar.

Ingeval Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de verlengingsopties, stelt Opdrachtgever de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte, ten minste 6 maanden voor de einddatum van de initiële contractperiode.

2.4 Omvang van de opdracht

De omvang van de opdracht voor schoonmaak in onderhoud bedraagt ongeveer 10.000 m² met een totaal van 16 locaties. De glasbewassing heeft een omvang van ongeveer 8448 m² voor 14 locaties. In bijlage 7 is het calculatiebestand opgenomen waarin de omvang per gebouw is weergegeven. Aan de opgegeven aantallen en oppervlakten kunnen geen rechten worden ontleend.

Opdrachtgever kan de komende jaren (delen van) locaties afstoten/sluiten en/of (delen van) locaties en (delen van) nieuwe locaties toevoegen aan de overeenkomst. Opdrachtgever wil de mogelijkheid behouden om gedurende de contractperiode wijzigingen door te voeren met betrekking tot de inhoud, omvang van het werk, de frequentie en de kosten. Indien op een gegeven moment minder geld beschikbaar is voor de schoonmaak kan het nodig zijn om de werkprogramma's en frequenties aan te passen. De Opdrachtgever verwacht hierin een flexibele en coöperatieve instelling van de Inschrijver.

De locatie In de Cramer: Dit is een vaccinatielocatie waarvan de huurtermijn voor Opdrachtgever nog niet definitief is bepaald. Na 1-2-2025 komt deze locatie eventueel te vervallen. Het leveren van de sanitaire middelen valt buiten de scope. Wel is het bijvullen door schoonmaakpersoneel hier van toepassing.

Opdrachtgever heeft een kwaliteitsniveau beschreven wat nodig is onder normale omstandigheden en met een normale bezetting van de gebouwen. In geval van uitzonderlijke omstandigheden, zoals bijvoorbeeld in het verleden de gevolgen van Covid-19, kan de schoonmaakbehoefte wijzigen in omvang en kunnen prioriteiten met betrekking tot de werkzaamheden anders zijn. Opdrachtgever dient de mogelijkheid te hebben om werkzaamheden op en af te schalen en/of andere dan de reguliere werkzaamheden uit te laten voeren.

2.5 SROI

De Opdrachtgever stelt een minimale verplichting op ten aanzien van SROI van 5%. De Opdrachtgever wenst met de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode in gesprek te gaan en te blijven over een hogere invulling van SROI binnen het schoonmaakcontract. Opdrachtgever gaat daarbij uit van een constructieve en open samenwerking met de opdrachtnemer waardoor gezamenlijk meetbare en haalbare doelen bepaald worden.

3 (Rand)voorwaarden en bepalingen

3.1 Kosten

Voor het uitbrengen van de offerte en daarmee gepaard gaande werkzaamheden kunnen bij Opdrachtgever geen kosten in rekening gebracht worden.

3.2 Tegenstrijdigheden

Dit bestek inclusief bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan wordt u verzocht om Opdrachtgever hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen via het e-mailadres: jean.kessels@key-quality.nl. Indien u tijdens het aanbestedingstraject onvolkomenheden signaleert en dit niet tijdig aan Opdrachtgever meldt, kunt u na gunning hieraan geen rechten meer ontleen.

3.3 Taal

De offerte dient geheel te zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Alle communicatie, zowel tijdens het aanbestedingstraject als gedurende de contractperiode, geschiedt in de Nederlandse taal.

3.4 Nederlands recht

Op de aanbestedingsprocedure en op alle daarin te verrichten activiteiten en te vervaardigen documenten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Eventuele procedures worden gevoerd bij de rechtbank Den Haag.

3.5 Eigendom en geheimhouding

De Inschrijver dient nadrukkelijk geheimhouding te betrachten met betrekking tot alle informatie die in het kader van deze aanbesteding wordt verstrekt. Alle gegevens die in het kader van deze aanbesteding ter beschikking zijn gesteld, mogen alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding gelden, ook als uit de aanbieding geen overeenkomst met de Inschrijver voortvloeit. Publiciteit met betrekking tot deze aanbesteding is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Het zonder toestemming verstrekken van vertrouwelijke informatie, over deze aanbesteding, aan derden kan leiden tot uitsluiting van deelname. De intellectueel eigendom van de informatie, benodigd voor deze inschrijving, berust bij Opdrachtgever.

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niets uit het bestek worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van het bestek). De inschrijvingsdocumenten en alle bijlagen welke de Inschrijver in het kader van deze aanbesteding geüpload worden, worden na opening van de kluis eigendom van Opdrachtgever. Alle verstrekte gegevens worden door Opdrachtgever uiteraard eveneens vertrouwelijk behandeld.

Alle documenten die op verzoek van Opdrachtgever door de Inschrijver worden bewaard, blijven altijd eigendom van Opdrachtgever. Indien de overeenkomst in de toekomst eventueel beëindigd wordt, is de Inschrijver verplicht deze documenten kosteloos, per omgaande te verstrekken aan Opdrachtgever. Indien gewenst door Opdrachtgever zal de Inschrijver de bestanden op verzoek van Opdrachtgever vernietigen.

3.6 Gestanddoening

De inschrijving dient een geldigheidsduur te hebben van 90 dagen. In geval van een kort geding in deze aanbestedingsprocedure, zal de geldigheid van de ingediende Inschrijvingen automatisch worden verlengd tot 15 werkdagen na de definitieve uitspraak in het kort geding. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de Inschrijver in de gelegenheid te stellen de geldigheidsduur van de inschrijving schriftelijk te laten verlengen indien nodig.

3.7 Samenwerkingsverbanden Inschrijver

Inschrijvers kunnen zich ten behoeve van deze aanbestedingsprocedure op verschillende manieren aanmelden, te weten:

3.7.1 Zelfstandige Inschrijvers

Een Inschrijver kan *zelfstandig* inschrijven op de opdracht. Deze Inschrijver schrijft individueel in en zal, indien Opdrachtgever besluit een overeenkomst met deze onderneming te willen aangaan, (als enige) contractspartner zijn.

3.7.2 Een Combinatie van Inschrijvers

Inschrijven in combinatie is toegestaan. Opdrachtgever wenst gedurende de looptijd van de te sluiten overeenkomst één aanspreekpunt namens de combinatie. Een onderneming kan slechts eenmaal inschrijven op de opdracht, hetzij als zelfstandig Inschrijver, hetzij als combinant. De Inschrijver dient duidelijk aan te geven of hij met betrekking tot deze aanbesteding een combinatie zal vormen met anderen. Voor alle deelnemers van die combinatie wordt verlangd dat zij zich in een schriftelijke verklaring gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de juiste financiële en technische uitvoering van de opdracht. De Inschrijver dient bijlage 2 in te vullen en bij te voegen aan de offerte indien hij een combinatie wil vormen met anderen.

3.7.3 Onderaanneming

Eén Inschrijver (hoofdaannemer) die gebruik maakt van één of meer onderaannemers ter uitvoering van de uit hoofde van deze aanbesteding aan de hoofdaannemer verstrekte opdracht. Er zijn twee typen onderaannemers te definiëren binnen deze aanbesteding:

1. Onderaannemers ten behoeve van de uitvoering van de opdracht;
2. Onderaannemers waar een beroep op wordt gedaan ten behoeve van de draagkracht voor de geschiktheidseisen.

Een onderneming kan slechts eenmaal inschrijven op de opdracht, hetzij als hoofdaannemer, hetzij als onderaannemer. De hoofdaannemer is volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de inschrijving en de eventuele uitvoering van de overeenkomst. De Inschrijver dient bijlage 3 in te vullen indien van toepassing.

3.8 Prijsonderhandelingen

Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de offerte. Dit betekent dat de Inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerende prijs aan te bieden.

3.9 Indexering

Alle tarieven en prijzen dienen gebaseerd te zijn op het loon- en prijspeil van het jaar 2024 en opgegeven te worden exclusief en inclusief de verschuldigde B.T.W. De opgegeven prijzen zijn vast tot 1 november 2025. De prijzen zoals overeengekomen mogen jaarlijks worden geïndexeerd. Deze indexatie kan voor het eerst plaatsvinden per 1 november 2025 en daarna elk jaar per dezelfde datum.

Opdrachtgever volgt hierbij de uitgangspunten uit de handreiking "Indexatieafspraken in meerjarige dienstverleningsovereenkomsten" van de code verantwoordelijk marktgedrag.

<https://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl/handreikingen-inkoop/>

Hierin wordt nadrukkelijk geadviseerd de tarieven gesplitst te verhogen:

- 80 % van het tarief betreft loonkosten en worden verhoogd volgens kostenverhoging conform RAS CAO voor schoonmaak en sociale lasten.
- 20 % van het tarief betreft overige kosten en worden verhoogd conform de DPI 812 reiniging, waarbij het cijfer wordt gehanteerd van het kwartaal voor de genoemde indexatie datum ten opzichte van kwartaal van 1 jaar daarvoor.

Als voorbeeld is onderstaand uitgewerkt hoe opdrachtgever zal omgaan met deze uitgangspunten:

Ad 1.

VOORBEELD: De Cao verhoging en verhoging sociale lasten zijn voor het nieuwe jaar in totaal vastgesteld op 6,5% (CAO 4,5% en maatregelen door overheid opgelegde aanpassing sociale lasten zijn vastgesteld op in totaal 2,0%).

Ad 2.

VOORBEELD: dpi-indexatie cijfer (oktober 2022 tot oktober 2023 is 2,3%.)

<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table>

De prijsherzieningsindexatie wordt derhalve als volgt toegepast:

- | | |
|----|---|
| 1. | $(\text{vastgesteld uurtarief} * 0,80) * 1,065 = \text{geïndexeerd uurtarief deel 1}$ |
| 2. | $(\text{vastgesteld uurtarief} * 0,20) * 1,023 = \text{geïndexeerd uurtarief deel 2} +$
geïndexeerd uurtarief |

Prijsverhogingen dient de opdrachtgever hiervan minstens twee maanden van tevoren schriftelijk bericht over te ontvangen. Schriftelijke prijswijzigingen die de opdrachtgever korter van tevoren ontvangt, gaan na acceptatie door de opdrachtgever pas een maand na de ontvangst van de mededeling in.

3.10 Voorwaarden

De inkoopvoorwaarden van GGDZL zijn van toepassing (bijlage 4). De (Verkoop)voorwaarden of leveringsvoorwaarden van de Inschrijver of derden worden nadrukkelijk buiten werking gesteld en zijn niet van toepassing.

3.11 Conceptovereenkomsten

De conceptovereenkomsten zijn opgenomen in de Bijlage 5 "Conceptovereenkomst".

3.12 Aanbestedingswet 2012

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

3.13 Verplichtingen Inschrijver

De Inschrijver accepteert het programma van eisen onvoorwaardelijk door in te schrijven op deze aanbesteding.

3.14 Voorwaarden inschrijving

- De Inschrijver wordt verzocht alleen de gevraagde c.q. direct relevante informatie aan te leveren;
- Eventuele kosten en/of schade welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding zijn voor risico van de Inschrijver;

- Er mag op geen enkel onderdeel worden ingeschreven met € 0,00 of negatieve bedragen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om Inschrijver uit te sluiten;
- Eenmalige bonussen of vergoedingen, worden niet in de beoordeling meegenomen;
- Het is niet toegestaan om in de bijlagen wijzigingen aan te brengen. Indien de Inschrijver onvolkomenheden ontdekt dient hij dit per omgaande te melden aan de contactpersoon die verantwoordelijk is voor dit aanbestedingstraject.

3.15 Wachtkamerconstructie

Op de overeenkomst(en) voor het schoonmaakonderhoud is een „wachtkamer“-constructie van toepassing. Op basis van de criteria ontstaat een rangorde van de Inschrijvers. Opdrachtgever sluit met de nummer één een overeenkomst. De nummer één in rang is Opdrachtnemer en de nummer twee in rang wordt in de wachtkamer geplaatst en ontvangt hiervan een bevestiging, zonder dat daar een financiële vergoeding tegenover staat. Met Opdrachtnemer sluit Opdrachtgever de overeenkomst onder beschreven condities en voor de aangegeven termijn. Zodra Opdrachtgever de overeenkomst met Opdrachtnemer ontbindt, wordt op grond van de wachtkamer aan nummer twee gemeld dat zij vanaf dat moment de opdracht uitvoert en wordt de overeenkomst met deze partij gesloten. Voorwaarde hiervoor is dat deze niet alsnog moeten worden uitgesloten, voldoen aan de geschiktheidseisen en bereid zijn hun inschrijving gestand te doen. De prijs van de door de nieuwe Opdrachtnemer (nummer twee) uit te voeren werkzaamheden wordt vastgesteld aan de hand van de door deze Opdrachtnemer gedane offerte en het bepaalde daaromtrent in het aanbestedingsdocument, conform de eisen zoals opgenomen in de geldende overeenkomst en bijbehorende bijlagen. De optie voor de wachtkamerconstructie vervalt na één jaar.

4 Aanbestedingsprocedure

4.1 Wijze van aanbesteden

De procedure die wordt gevolgd is een Europese Openbare Aanbesteding voor het sluiten van één overeenkomst. Voor de aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van het aanbestedingsplatform TenderNed. Alle aanbestedingsdocumenten worden gepubliceerd op dit platform. Er wordt gegund op basis van beste prijs-kwaliteitsverhouding.

4.2 Communicatie

Opdrachtgever heeft een adviesbureau ingeschakeld voor de begeleiding en uitvoering van de aanbesteding: Key-Quality BV. Alle communicatie m.b.t. deze aanbesteding verloopt via TenderNed. In uitzonderlijke gevallen kan contact op worden genomen met Key-Quality BV. Het is niet geoorloofd om met andere personen te communiceren over de aanbesteding. Indien er met personen van Opdrachtgever over de aanbesteding gecommuniceerd wordt, dan kan dit leiden tot uitsluiting.

Key-Quality BV

Adres: Amerikalaan 110 | 6199 AE Maastricht Airport

E-Mail: jean.kessels@key-quality.nl

Tel: +31 (0) 88 554 50 00

4.3 Tijdschema

Bij deze aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning:

Activiteit	Datum
Publicatie van de aanbesteding	Maandag 13 mei 2024
Schouwing	Dinsdag 21 mei 2024
Termijn voor het stellen van vragenronde 1	Maandag 27 mei 2024 uiterlijk 15:00 uur
Nota van Inlichtingen ronde 1	Maandag 3 juni 2024
Termijn voor het stellen van vragenronde 2	Donderdag 6 juni 2024 uiterlijk 15:00 uur
Nota van Inlichtingen ronde 2	Woensdag 12 juni 2024
Sluitingstermijn indienen offertes*	Maandag 24 juni 2024 uiterlijk 12:00 uur
Bekendmaken voornemen tot gunning	Woensdag 10 juli 2024
Definitieve gunning	Woensdag 31 juli 2024
Start nieuwe contract	Vrijdag 1 november 2024

* De vermelde datum en tijdstip met betrekking tot het indienen van offertes geldt als een fatale termijn.

De genoemde data/tijdstippen zijn indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen, met uitzondering van wettelijke vastgestelde termijnen. Bij wijziging van de tijdsplanning worden (potentiële) Inschrijvers hierover tijdig geïnformeerd.

4.4 Schouwing

Opdrachtgever is voornemens een schouwing te organiseren. U dient vóór vrijdag 17 mei om 17:00 uur, per e-mail kenbaar te maken of u van deze gelegenheid gebruik wil maken. Uw e-mail kunt u richten aan jean.kessels@key-quality.nl onder vermelding van 'schouwing voor de aanbesteding GGDZL'. In de mail dient u aan te geven met hoeveel personen (max. 2) u wilt deelnemen aan de schouwing en u dient de namen van deze personen door te geven. Vervoer tussen de locaties is op eigen gelegenheid. De schouwing zal omstreeks 13.00 uur gereed zijn.

De planning van de schouwing voor ziet er als volgt uit:

1. 09.00 uur: Ontvangst en bezoek op locatie Overloon 2 Heerlen;
2. 10.15 uur: Bezoek Pater Beatusstraat Heerlen
3. 11.15 uur: Bezoek Kerkrade
4. 12:30 uur: Bezoek Valkstraat.

4.5 Vragen en nota van inlichtingen

Vragen over deze aanbesteding dienen uiterlijk op datum zoals vermeld in de planning gesteld te worden via de TenderNed vragenmodule. Vragen die niet tijdig of die op een andere wijze worden ingediend als omschreven, worden niet in behandeling genomen. Om invulling te geven aan het gelijkheidsbeginsel zullen alle ingediende vragen, antwoorden en eventuele verduidelijkingen via een nota van inlichtingen geanonimiseerd gepubliceerd worden via TenderNed uiterlijk zoals aangegeven in de planning.

In het kader van de tweede nota van inlichtingen hebben Inschrijvers de mogelijkheid om vragen te stellen over uitsluitend de antwoorden/reacties die Opdrachtgever in de eerste nota van inlichtingen heeft verstrekt. Deze vragen dienen uiterlijk op datum zoals vermeld in de planning gesteld te worden via de TenderNed vragenmodule. Vragen die niet tijdig of die op andere wijze worden ingediend als omschreven, worden niet in behandeling genomen. Om invulling te geven aan het gelijkheidsbeginsel zullen alle ingediende vragen, antwoorden en eventuele verduidelijkingen via een nota van inlichtingen geanonimiseerd gepubliceerd worden via TenderNed uiterlijk zoals aangegeven in de planning.

De vragen inclusief de antwoorden zullen deel uitmaken van het aanbestedingsdocument. De Nota van Inlichtingen staat hiërarchisch boven de al verstrekte documenten, omdat hierin alle eventuele wijzigingen ten opzichte van die documenten staan vermeld.

4.6 Indienen van de offerte

Inschrijvingen dienen digitaal, via Tenderned, te worden ingediend. Daarbij dienen de volgende documenten te worden toegevoegd: (de aanbestedingsbrief is niet van invloed op de inschrijving en wordt niet beoordeeld als onderdeel van de gunningscriteria)

Onderdeel inschrijving	Naam document	Format
Aanbestedingsbrief (optioneel)	Brief <naam Inschrijver>	PDF
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA <naam Inschrijver>	PDF
Indien van toepassing: verklaring Moedermaatschappij	403-verklaring <naam Inschrijver>	PDF
Bewijs van inschrijving KvK	Kopie Uittreksel KvK	PDF
Beantwoording gunningscriteria kwaliteit	Antwoorden <naam Inschrijver>	Word
Prijzenblad schoonmaak	Bijlage 7 Calculatiebestand schoonmaak <naam Inschrijver>	Excel

De opening van de kluis in TenderNed vindt plaats op 24 juni na 12 uur.

4.7 Gunning

Op 10 juli zal Key-Quality namens Opdrachtgever, aan alle Inschrijvers via TenderNed bekend maken en beargumenteren aan welke Inschrijver Opdrachtgever voornemens is de opdracht te gunnen.

Een Inschrijver, die zich niet kan verenigen met de gunningbeslissing, dient binnen 20 kalenderdagen na de verzenddatum van de afwijzingsbrief een kortgedingprocedure aanhangig te maken door middel van betekening van een dagvaarding aan het adres van Opdrachtgever. Indien deze termijn wordt overschreden zonder dat een juridische procedure is aangevangen door middel van het betekenen van een kort geding dagvaarding, vervalt ieder recht daartoe. In het belang van een snelle en goede voortgang dient de Inschrijver Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van het aanhangig maken van een juridische procedure door het opsturen van de kopie dagvaarding. Dit kan worden opgestuurd naar onderstaand adres:

GGD Zuid-Limburg
T.a.v.: Dhr. G. Seetsen
Postbus 33 6400 AA Heerlen

Na het verstrijken van de bezwaartermijn (of zo spoedig mogelijk na afloop van een eventuele kortgedingprocedure) zal Opdrachtgever met de winnende Inschrijver in contact treden om tot definitieve gunning over te gaan. Er is pas sprake van definitieve gunning en daarmee van contractuele gebondenheid wanneer de Opdrachtgever daarover de winnende partij schriftelijk heeft bericht.

4.8 Voorbehoud

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de aanbesteding op elk moment vóór de ondertekening van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk af te lasten of op onderdelen niet te gunnen, zonder tot enigerlei schadevergoeding verplicht te zijn. Er is dus geen verplichting tot gunning. Mocht er gedurende de aanbestedingsprocedure over een Inschrijver bekend worden dat deze Inschrijver, voor deze aanvraag relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht de procedure voor die Inschrijver te beëindigen.

5 Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Deze criteria hebben betrekking op de Inschrijver. Voor alle eisen geldt: niet of niet geheel voldoen aan een eis leidt tot uitsluiting van de desbetreffende Inschrijver.

Onverminderd de gronden die daarvoor in de wet- en regelgeving zijn vastgesteld behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om offertes niet in behandeling te nemen c.q. terzijde te leggen indien:

De offerte niet tijdig is ingediend;

De aanbidding onvolledig is;

De gevraagde informatie niet, niet volledig, onvoldoende onderbouwd, onder voorbehoud, onder voorwaarden of onjuist is verstrekt.

5.1 Uitsluitingsgronden

5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Inschrijver dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te vullen, te ondertekenen en toe te voegen aan de Inschrijving. In TenderNed kunt u gebruik maken van een wizard voor het UEA. De Inschrijver dient te verklaren dat geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing is op de Inschrijver.

Combinaties

In Deel II A van het UEA dient de Inschrijver aan te geven of de Inschrijver een samenwerkingsverband met anderen wil vormen. Is dat het geval, dan dient u in uw UEA te vermelden wat uw rol is binnen het samenwerkingsverband (leider, penvoerder, verantwoordelijk voor specifieke taken, enz.), welke andere ondernemers deel uitmaken van het samenwerkingsverband en, indien van toepassing, de naam van het samenwerkingsverband. Ondernemers die als samenwerkingsverband willen inschrijven dienen elk een afzonderlijke UEA in.

Inschrijven met beroep op draagkracht derde(n)

In Deel II Afdeling C van de UEA dient de Inschrijver aan te geven of de Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten, om te kunnen voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Is dat het geval, dan dient de Inschrijver in het UEA voor elk van de betrokken entiteit de specifieke draagkracht te vermelden waarop de Inschrijver steunt.

Bij uw Inschrijving voegt de Inschrijver eveneens de UEA ('s) van de betrokken entiteit(en). In deze UEA vermeldt de betrokken entiteit de in Deel II afdeling A en B en Deel III gevraagde informatie. De betrokken entiteit draagt zorg voor rechtsgeldige ondertekening van zijn UEA.

Onderaanneming

In Deel II Afdeling D dient de Inschrijver aan te geven of de Inschrijver van plan is een gedeelte van de opdracht in onderaanneming aan derden te geven. Is dat het geval, dan dient de Inschrijver in het UEA, voor zover bekend, de onderaannemers op te noemen die worden voorgesteld.

Indien reeds bij inschrijving bekend is welke onderaannemer(s) de Inschrijver zal gaan inzetten in de uitvoering van de overeenkomst, dan dient de Inschrijver in deel II afdeling D voor elk van deze onderaannemers de informatie gevraagd in de afdelingen A en B van deel II en in deel III van de UEA te

vermelden. Mocht een of meer van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn op een onderaannemer van Inschrijver, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor deze onderaannemer te weigeren.

Indien de Inschrijver van plan is een gedeelte van de opdracht in onderaanneming aan derden te geven, dan blijft de Inschrijver verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht. Het wijzigen van een onderaannemer gedurende de aanbesteding of de looptijd van de overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. De Inschrijver dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan de Opdrachtgever. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens de Opdrachtgever in strijd is met de beginselen van aanbestedingsrecht.

5.1.2 Verklaring moedermaatschappij

Indien een Inschrijver of combinant deel uitmaakt van een concern en op enigerlei wijze een beroep doet op middelen (opdrachten/projecten/ervaringen, middelen en/of personeel) van een onderneming elders binnen het concern (lees: moeder- en/of zustermaatschappij of enig ander onderdeel van hetzelfde concern) dient de Inschrijver bij de aanmelding ten bewijze van het feit dat hij daadwerkelijk over die middelen kan beschikken, een verklaring van de hoogste moedermaatschappij over te leggen, waarin staat dat deze moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de verplichtingen die volgen uit de uitvoering van het project door de desbetreffende onderneming. Dit kan door een zogenaamde 403-verklaring in te vullen.

5.1.3 Beroepsbevoegdheid

De Inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister van de kamer van koophandel. Indien uit het bewijs van inschrijving **niet** blijkt dat de persoon of de personen die deze offerte en de daarbij behorende verklaringen heeft (hebben) ondertekend, bevoegd is (zijn) de Inschrijver rechtens te vertegenwoordigen, dient die bevoegdheid te worden aangetoond door middel van de volmacht. LET OP: De volmacht dient ondertekend te worden door iemand die volgens voornoemd bewijs van inschrijving wél bevoegd is de Inschrijver te vertegenwoordigen. Als bewijsstuk dient een kopie van het uittreksel te worden overlegd en eventueel een kopie van de volmacht.

5.2 Geschiktheidseisen

5.2.1 Verzekering

De Inschrijver dient gedurende de looptijd van de overeenkomst verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid. De minimale dekking van de verzekering dient € 2.500.000,00 per gebeurtenis te bedragen met een maximum van € 5.000.000,00 gedurende de looptijd van het contract.

Bewijsstuk: Een kopie verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon of een verzekeringspolis waaruit blijkt dat Inschrijver minimaal verzekerd is voor het in dit document genoemde bedrag.

5.2.2 Economische- en financiële draagkracht

De solvabiliteitsratio dient minimaal 20% over de boekjaren 2022 en 2023 te zijn. De solvabiliteit kan op twee manieren worden aangetoond:

Bewijsstuk: Door de Inschrijver dient op verzoek van de Opdrachtgever een door een registeraccountant of een bevoegde accountants-administratieconsulent gewaarmerkte verklaring overlegd te worden, waarin de solvabiliteit over de gevraagde boekjaren expliciet wordt aangegeven.

Bewijsstuk: Een andere mogelijkheid om de solvabiliteit aan te tonen is door middel van een eventueel jaarverslag, (indien Engelstalig voorzien van een toegevoegde handleiding in de Nederlandse taal, die duidelijk aangeeft op welke pagina's de solvabiliteitsratio expliciet is aangegeven.

De solvabiliteitsratio in een boekjaar wordt als volgt bepaald: $\text{Solvabiliteitsratio} = (\text{eigen vermogen} / \text{totale activa}) \times 100\%$. Er vindt geen afronding plaats.

5.2.3 Technische- en beroepsbekwaamheid

Inschrijver dient aan te tonen over voldoende technische- en beroepsbekwaamheid te beschikken op het gebied van de opdracht van deze aanbesteding. Om in aanmerking te komen voor gunning van de opdracht dient de Inschrijver ten minste te voldoen aan de volgende eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid:

Inschrijver dient per kerncompetentie één referentie met tevredenheidsverklaring te kunnen aanleveren welke niet ouder is dan 3 jaar.

Kerncompetentie 1

Resultaatgericht schoonmaken. Inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het resultaat gericht schoonmaken.

Bewijsstuk: De Inschrijver overlegt een ondertekende en verifieerbare referentie conform opgenomen format 'Bijlage 6 Referentieverklaring' waaruit blijkt dat de Inschrijver voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van opgedane ervaring.

De minimale contractwaarde van de opgegeven referentie dient € 125.000,- excl. BTW per jaar te zijn. De omzet moet uitsluitend betrekking hebben op schoonmaak. Voor zover een referentieproject betrekking heeft op een opdracht die in combinatie is uitgevoerd, wordt alleen het gedeelte dat de Inschrijver heeft uitgevoerd, in aanmerking genomen bij de toetsing aan de minimumeisen.

Tenminste de volgende informatie moet worden verstrekt:

1. Naam en adres van de contactpersoon van de opdrachtgever;
2. Korte omschrijving van de opdracht met betrekking tot de betreffende kerncompetentie;
3. Volume/ omvang van de opdracht;
4. Overeengekomen opdrachtsom c.q. gefactureerd bedrag exclusief BTW
5. Tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever.

Kerncompetentie 2:

Glasreiniging. Inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het reinigen/wassen van glas.

Bewijsstuk: De Inschrijver overlegt een ondertekende en verifieerbare referentie conform 'Bijlage 6 referentieverklaring' waaruit blijkt dat de Inschrijver voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van opgedane ervaring.

De minimale contractwaarde van de opgegeven referentie dient € 5.000,00 excl. BTW te zijn. Voor zover een referentieproject betrekking heeft op een opdracht die in combinatie is uitgevoerd, wordt alleen het gedeelte dat de Inschrijver heeft uitgevoerd, in aanmerking genomen bij de toetsing aan de minimumeisen.

Tenminste de volgende informatie moet worden verstrekt:

1. naam en adres van de contactpersoon van de opdrachtgever;
2. een korte omschrijving van de opdracht met betrekking tot de betreffende kerncompetentie;
3. aantal locaties dat betrekking heeft op de opdracht;
4. de overeengekomen opdrachtsom c.q. gefactureerd bedrag exclusief BTW
5. een tevredenheidverklaring van de opdrachtgever.

5.2.4 Milieumanagementsysteem

De Inschrijver dient te beschikken over een milieumanagementsysteem, dat voldoet aan de ISO 14001 norm of gelijkwaardig

5.2.5 Kwaliteitsmanagementsysteem

De Inschrijver dient te beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem, dat voldoet aan de ISO 9001 norm of gelijkwaardig, afgegeven door een daartoe geautoriseerde instantie, of over een actueel en geldig intern kwaliteitshandboek waarmee voldaan wordt aan de ISO 9001 norm.

De relevante bewijsstukken voor alle hierboven genoemde geschiktheidseisen (paragraaf 5.2.1 t/m 5.2.5) dienen door de Inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund op verzoek van Opdrachtgever te worden overhandigd binnen een termijn van **10 dagen** nadat het voornemen tot gunning bekend gemaakt is (tijdens de standstillperiode), nadat de Inschrijver dit verzoek heeft ontvangen. Indien de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn zijn aangeleverd, is de inschrijving ongeldig.

6 Eisen en Gunningcriteria

De criteria in dit hoofdstuk hebben betrekking op de opdracht. Er wordt vastgesteld welke Inschrijver de economisch meest voordelige aanbieder heeft gedaan.

6.1 Prijs/kwaliteitsverhouding

De verhouding prijs en kwaliteit zijn als volgt bepaald:

Criteria	Maximale score
Kwaliteit	70 punten
Prijs	30 punten

6.1.1 Kwaliteitsaspecten

Met betrekking tot de kwaliteitsaspecten zijn er 4 kritieke succesfactoren (KSF 1 tot en met KSF 4) benoemd met daaraan gekoppeld een aantal vragen. De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de antwoorden op de vragen die hieronder gesteld worden. De antwoorden op de vragen, met inbegrip van KPI's, mogen per vraag maximaal 2 A4 enkelzijdig (lettertype: Arial, 11 pt) beslaan.

Indien het maximaal aantal pagina's overschreden worden zal het overschrijdende deel niet gelezen en beoordeeld worden. Bij vraag 1 (Implementatie) mag een bijlage voor een planning worden toegevoegd van maximaal 1 A3. Er mag per KSF een titelpagina (voorblad) worden toegevoegd. Het geheel dient in een gebundeld pdf-bestand te worden ingediend bij de inschrijving.

De Inschrijver moet van elke KSF minimaal één KPI formuleren (met uitzondering van Implementatie). Bij het opstellen van de KPI's dient het volgende in acht te worden genomen:

- De Inschrijver dient per KPI zelf aan te geven door wie (Inschrijver of onafhankelijke partij) deze KPI gemeten wordt;
- De Inschrijver dient per KPI zelf aan te geven op welke wijze (met welk instrument) deze gemeten wordt;
- De Inschrijver dient per KPI zelf aan te geven in welke frequentie de KPI gemeten wordt;
- De Inschrijver dient per KPI zelf aan te geven welke norm hij zelf aan de KPI stelt;
- De Inschrijver dient per KPI zelf aan te geven of en hoe de norm gedurende de contractperiode wordt bijgesteld ten behoeve van een continu verbeterproces;
- De Inschrijver dient per KPI zelf aan te geven welke consequenties hij eraan verbindt als de norm niet gehaald wordt;

Criteria	Maximale score
▪ Implementatie	10 punten
▪ Communicatie en inzicht	20 punten
▪ Personeel en kwaliteit	20 punten
▪ Inzicht in tevredenheid	20 punten
Totaal	70 punten

KSF 1. Implementatie

Een goede implementatie legt de basis voor de resterende contractperiode. De Inschrijver draagt er zorg voor dat de opstartperiode uiterlijk 6 weken na de start is afgerond. Na deze periode moeten de schoonmaakwerkzaamheden zonder problemen verlopen.

Werk een plan uit waaruit opgemaakt kan worden op welke wijze de voorbereiding op de start van de contractwerkzaamheden georganiseerd wordt, wat de prioriteiten zijn, en op welke wijze het (nieuwe) schoonmaakpersoneel, de opdrachtgever en daarmee dus ook de locaties hierin worden meegenomen. Uit het antwoord moet duidelijk blijken dat aan de eisen die door Opdrachtgever geuit zijn invulling wordt gegeven.

KSF 2. Communicatie en inzicht

De decentrale structuur (verschillende locaties) maakt de beheersing over de uitvoering van de werkzaamheden voor de Inschrijver complex. Duidelijke communicatie en het geven van inzicht door de Inschrijver op de uitvoering van de werkzaamheden is van groot belang. Directe (dagelijkse) communicatie op de verschillende niveaus met de locatieverantwoordelijke en snelheid van handelen zijn essentieel.

- 2.1 De Inschrijver dient te beschrijven hoe de organisatie op alle niveaus (functies) wordt ingericht (wie rapporteert aan wie, wat zijn taken en verantwoordelijkheden), op welke wijze inzicht wordt geboden in de schoonmaakprocessen en hoe de communicatie wordt beheerst tussen de opdrachtgever (centraal/decentraal) en Inschrijver. Geef hierbij aan met behulp van welke tools dit wordt vormgegeven;
- 2.2 Beschrijf het proces (ook in tijd), hoe wordt omgegaan met meldingen en klachten vanuit de locaties en op welke wijze de communicatie richting de melder plaatsvindt bij de afhandeling en terugkoppeling van klachten, meldingen, vragen en escalaties. Geef hierbij ook de reactiesnelheid en de doorlooptijd tot het aanbieden van oplossing aan.

Geef aan met welke KPI ('s) (minimaal één) de kritieke succesfactor 'Communicatie en inzicht' wordt beheerst en geborgd.

KSF 3. Personeel en kwaliteit

Het personeel vormt een zeer belangrijke kritieke succesfactor voor een succesvol schoonmaakcontract. Het zijn de mensen op de werkvloer die de kwaliteit leveren. De Inschrijver dient de juiste voorwaarden te creëren zodat de medewerkers op de werkvloer hun werk goed kunnen uitvoeren, met de juiste tools en juiste aandacht van leiding op de werkvloer. De Inschrijver dient een beschrijving te geven ten aanzien van de aanpak m.b.t. het schoonmaakpersoneel en de kwaliteit.

- 3.1 Beschrijf op welke wijze ervoor gezorgd wordt dat medewerkers daadwerkelijk in staat worden gesteld om de schoonmaakwerkzaamheden succesvol naar behoren uit te voeren;
- 3.2 Beschrijf op welke wijze de Inschrijver de kwaliteit van het dagelijkse schoonmaakwerk en het periodieke werk borgt en de wijze waarop de Inschrijver proactief het dagelijkse en periodieke werk controleert.

Geef aan met welke KPI ('s) (minimaal één) de kritieke succesfactor 'Personeel en kwaliteit' wordt beheerst en geborgd.

KSF 4. Inzicht in tevredenheid van de opdrachtgever

De Opdrachtgever wil dat haar gebouwgebruikers tevreden zijn over de schoonmaak. Tevredenheid wil zeggen dat tegemoet wordt gekomen aan de verwachting en men een schone werkomgeving ervaart. Ook moet de Inschrijver in staat zijn om de tevredenheid te meten en daaropvolgend verbeterplannen te schrijven. De klanttevredenheid moet minstens beoordeeld worden met een 7,0 en moet een onderdeel zijn van het contract. De Inschrijver dient te beschrijven op te stellen waarbij de volgende onderdelen in het antwoord worden opgenomen:

- 4.1 Beschrijf op welke wijze de klanttevredenheid van de facilitair manager periodiek onderzocht wordt, op welke wijze opvolging gegeven wordt aan de onderzoeksresultaten en op welke wijze dit leidt tot een verbetering van de klanttevredenheid.;
- 4.2 Beschrijf op welke wijze de kwaliteitsbeleving wordt gemeten bij de locaties en op welke wijze opvolging gegeven wordt aan de onderzoeksresultaten.

Geef op basis van uw antwoord aan met welke KPI('s) (minimaal één) de kritieke succesfactor 'Inzicht in tevredenheid van de opdrachtgever' worden beheerst en geborgd.

6.1.2 Beoordeling

Beoordeling gebeurt aan de hand van een vastgesteld beoordelingskader. Alle leden van het beoordelingsteam beoordelen individueel. De puntentoekenning dient door de beoordelaar te worden onderbouwd met argumenten, die worden vastgelegd. In een beoordelingsvergadering van het beoordelingsteam wordt de puntentoekenning en de argumentatie besproken. Vervolgens worden de scores in consensus gegeven. Het beoordelingsteam zal worden vormgegeven uit verschillende disciplines: (inkoop, facilitair en extern adviseur).

Antwoorden op vragen die het voorgestelde aantal pagina's overschrijden zullen niet verder gelezen en beoordeeld worden dan het maximaal aantal pagina's dat Inschrijver mag indienen.

Het antwoord (inclusief KPI's) wordt beoordeeld op onderstaande aspecten:

- Is het antwoord SMART;
- De mate van concreetheid;
- Is het antwoord toepasbaar voor de Opdrachtgever;
- Heeft het antwoord toegevoegde waarde voor de Opdrachtgever.

Het maximaal aantal punten wordt toegekend als het antwoord volledig SMART en concreet geformuleerd is, toepasbaar voor de Opdrachtgever is en een duidelijke toegevoegde waarde heeft voor de Opdrachtgever.

Score	Maximale score
0 punten	Geen antwoord
25% van de maximale punten	Onvoldoende Het blijkt <u>onvoldoende</u> dat aan (het merendeel van) de (sub)gunningscriteria genoemde aspecten wordt voldaan en/of het voldoen aan deze aspecten wordt onvoldoende onderbouwd/uitgewerkt.
50% van de maximale punten	Voldoende Aan alle bij de (sub)gunningscriteria genoemde aspecten wordt <u>grotendeels voldaan</u> en <u>voldoende (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt</u> aan de hand van de beoordelingsaspecten.
75% van de maximale punten	Goed Aan alle bij de (sub)gunningscriteria genoemde aspecten wordt <u>volledig voldaan</u> en deze worden <u>goed (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt</u> aan de hand van de beoordelingsaspecten.
100% van de maximale punten	Zeer Goed Aan alle bij de (sub)gunningscriteria genoemde aspecten wordt <u>volledig voldaan</u> en deze worden <u>zeer goed (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt</u> aan de hand van de beoordelingsaspecten en – voor zover mogelijk- <u>worden boven verwachting aanvullende</u> , aan het betreffende beoordelingscriterium gerelateerde onderwerpen benoemd, gemotiveerd en uitgewerkt, die door de Opdrachtgever als meerwaarde worden geacht voor een kwalitatief goede uitvoering van de opdracht.

De beoordelingscommissie baseert haar waarderingen op het totaalbeeld van de kwaliteit per (sub)gunningscriterium. De gunningscriteria zijn voorzien van een toelichting, waarin elementen worden genoemd die voor de Opdrachtgever van belang zijn. Deze elementen zijn slechts genoemd ter toelichting ten behoeve van de Inschrijver en zijn met name niet te beschouwen als nadere "(sub)gunningscriteria". De genoemde elementen zijn niet in volgorde van belangrijkheid opgenomen en zijn evenmin uitputtend.

6.1.3 Prijs

De prijsaspecten die worden beoordeeld zijn:

- De totale contractjaarprijs voor schoonmaakonderhoud, glasbewassing en sanitaire voorzieningen. Hiervoor dient het calculatiebestand uit (bijlage 8) te worden ingevuld;
- De totale prijs voor regietarieven. Hiervoor dient in het calculatiebestand (bijlage 8) het tabblad regietarieven te worden ingevuld.

De puntenverdeling per prijsaspect:

Prijsaspecten	Maximaal aantal punten
1. Totale jaarprijs schoonmaakonderhoud, glasbewassing en sanitaire voorzieningen	27 punten
2. Prijzen regiewerk	3 punten
Totaal	30 punten

Prijsaspect 1: Totale jaarprijs schoonmaakonderhoud, glasbewassing en sanitaire voorzieningen

Schoonmaak

De totale jaarprijs voor het schoonmaakonderhoud is de prijs voor: de reguliere schoonmaak (dagelijks en periodiek onderhoud) op basis van de opleverstaat met de periodieke werkzaamheden (bijlage 7) en het werkprogramma (bijlage 9). De totale jaarprijs schoonmaak wordt berekend door de vermenigvuldiging van de gecalculerde productie-uren op jaarbasis met het opgegeven uurtarief. Er dient voor alle onderdelen te worden uitgegaan van een integraal calculatie-uurtarief waarin alle kosten zijn inbegrepen waaronder de kosten voor direct toezicht, administratieve werkzaamheden, suppletiekosten, investeringskosten, vervoerskosten, (duurzame) machines en overige additionele kosten. De Inschrijver dient een inschatting te maken van de suppletiekosten. Er kunnen dus geen additionele kosten gefactureerd worden. Het integrale uurtarief dient voor alle locaties hetzelfde te zijn en de prestatienormen dienen consistent gebruikt te worden bij alle locaties. Door de ruimtestaten en tabbladen volledig in te vullen blijkt voor welke prijs de Inschrijver heeft ingeschreven. De calculatie dient gebaseerd te zijn op 52 weken per jaar.

De prijs per jaar voor het conserveren van de vloeren wordt apart inzichtelijk gemaakt in kolom N van het ruimtebestand. In kolom O worden de totale kosten schoonmaak per jaar inzichtelijk gemaakt, inclusief de kosten van conserveren.

Glasbewassing

De totale jaarprijs glasreiniging wordt gevormd door het invullen van de glasstaat in het betreffende tabblad van bijlage 8. In de glasstaat zijn de oppervlakte van het gevelglas en het separatieglass opgenomen. Het gevel- en separatieglass dient inclusief kozijnen/omlijsting te worden gereinigd.

Er dient te worden uitgegaan van een integrale vierkante meter prijs waarin alle kosten, waaronder de kosten voor toezicht, administratieve werkzaamheden, investeringskosten, vervoerskosten, duurzame machines en overige additionele kosten zijn inbegrepen. Er kunnen dus geen additionele kosten gefactureerd worden. De vierkante meter prijs wordt vermenigvuldigd met het aantal vierkante meters. Dit vormt de beurtprijs. De beurtprijs dient vervolgens te worden vermenigvuldigd met de frequentie. Dit vormt de jaarprijs voor een bepaald onderdeel voor de betreffende locatie. De onderdelen dienen bij elkaar te worden opgeteld, dit vormt de jaarprijs voor het reinigen van het totale gevel- en separatieglass.

Op de Overloon 2 en Pater Beatusstraat Heerlen is een hoogwerker nodig voor de uitvoering van de glasreiniging. Voor alle overige locaties is geen hoogwerker nodig. De prijs voor een hoogwerker dient te zijn verdisconteerd in de vierkante meter prijs.

Voor het reinigen van het glas incl. omlijsting (binnen- en buitenzijde) geldt voor alle locaties een frequentie van 2 maal per jaar. Voor het reinigen van de gevelbeplating (indien aanwezig) geldt een frequentie van 1 maal per jaar.

Sanitaire voorzieningen

De totale jaarprijs wordt gevormd door een vaste contractprijs op basis van huur van de apparatuur. In bijlage 8 van het is het totale overzicht opgenomen voor het invullen van de kosten voor de sanitaire voorzieningen. Per locatie zijn de aantallen van de te plaatsen hardware aangeven. De

inschrijver zal een inschatting moeten maken van het verbruik. Het aantal medewerkers per locatie is aangegeven in bijlage 11.

De kosten voor huur en verbruik moeten worden gesplitst. De prijs voor de huur en verbruik dient te worden berekend op basis van 52 weken. In de prijs voor de huur dienen de kosten te zijn inbegrepen voor:

- Huur;
- Service, onderhoud en reparatie bij normaal gebruik;
- Montage van de nieuwe apparatuur en demontage en afvoer van de huidige aanwezige hardware;
- Distributiekosten;
- Alle eventuele andere kosten.

De kosten voor verbruik dienen zodanig opgesteld te zijn dat er bij het plaatsen van meer apparaten geen extra kosten zijn voor verbruik. Meer apparatuur wil niet zeggen meer verbruik wanneer het aantal gebruikers gelijk blijft.

Door bijlage 11, tabblad 'sanitaire voorzieningen' volledig in te vullen worden de totale jaarlijkse kosten voor de sanitaire voorzieningen inzichtelijk gemaakt. De opdrachtgever wenst geen separate facturen te ontvangen. In de totale contractjaarprijs dienen alle kosten te zijn verdisconteerd.

Voor de totale jaarprijs schoonmaak, glasbewassing en sanitaire voorzieningen geldt de volgende regeling: Er wordt een bodem ingesteld van: € 385.000,00 excl. BTW

Dat wil zeggen dat het maximaal aantal punten (27) toegekend wordt aan de inschrijver(s) die een prijs aanbieden die gelijk is aan of lager is dan het bodembedrag. Er mag onder de bodemprijs worden ingeschreven maar levert slechts het maximaal aantal punten op. De inschrijvers die hoger inschrijven dan de bodemprijs krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de bodemprijs.

De formule die dan gehanteerd wordt is de volgende:

(bodemprijs/prijs Inschrijver) x maximaal haalbare aantal punten.

Indien de laagste inschrijfprijs hoger is dan het bodembedrag wordt het maximaal aantal punten toegekend aan de Inschrijver met de laagste prijs. De andere Inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs.

De formule die dan gehanteerd wordt is de volgende:

(laagste prijs/prijs Inschrijver) x maximaal haalbare aantal punten.

Prijsaspect 2: Prijzen regiewerk

In de Bijlage 8 tabblad 'regiewerkzaamheden' is het prijzenblad voor de regiewerkzaamheden opgenomen. De Inschrijver dient de prijzen per onderdeel helemaal in te vullen. Per onderdeel (alle prijzen per onderdeel worden bij elkaar opgeteld) is er een maximaal aantal te behalen punten te scoren. Het maximaal aantal punten wordt toegekend aan de Inschrijver met de laagste prijs op dat onderdeel. De andere Inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs op dat onderdeel.

De formule die (per onderdeel) gehanteerd wordt is de volgende:

(Laagste prijs/prijs Inschrijver) x maximaal haalbare aantal punten (variërend 2,4,6 of 8).

Er dient te worden uitgegaan van een integraal calculatietarief waarin álle kosten, waaronder de kosten voor toezicht, administratieve werkzaamheden, investeringskosten, vervoerskosten, machines en overige additionele kosten zijn inbegrepen. Er kunnen dus geen additionele kosten gefactureerd worden.

De punten voor alle onderdelen worden bij elkaar opgeteld. De Inschrijver met de meeste punten voor alle onderdelen ontvangt hiervoor het maximaal aantal te behalen punten (3). De andere Inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun aantal punten ten opzichte van het aantal punten van de Inschrijver die de meeste punten op alle onderdelen in totaal heeft gescoord.

De formule die gehanteerd wordt is de volgende:

(Aantal punten Inschrijver/aantal punten Inschrijver met meeste punten) x maximaal haalbare punten (3).

Totaal prijsaspecten

De punten van de prijsaspecten (Totale prijs schoonmaak en regiewerkzaamheden) worden bij elkaar opgeteld en bepalen de hoeveelheid punten die gescoord zijn voor het onderdeel prijs.

6.2 Totale beoordeling

De punten voor de prijs en kwaliteit (maximaal 100) worden bij elkaar opgeteld. De Inschrijver met de meeste punten heeft de economisch meest voordelige inschrijving gedaan.