

Aanbesteding Schoonmaakonderhoud

Inschrijfdocument oktober 2023

Hogeschool Inholland



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam:
Referentienummer:
Datum

Inschrijfdocument
IH-EA-MvD-DK-2023
18-10-2023

INHOUDSOPGAVE

1	Algemeen	3
1.1	Klantprofiel	3
1.2	Facilitaire Zaken	3
1.3	Doel van de aanbesteding en van het nieuwe contract	3
1.4	Perceelindeling en verdeling	4
1.5	Scope	4
1.6	Locaties	4
1.7	Schoonmaaksituatie/tijden	5
1.8	Sociaal ondernemerschap	5
1.9	Code verantwoordelijk marktgedrag	5
2	Procedurele voorwaarden	6
2.1	Akkoordverklaring	6
2.2	Persoonsgegevens	6
2.3	Schoonmaakovereenkomst en Algemene voorwaarden	6
2.4	Schoonmaakovereenkomst Contractduur	6
2.5	Wachtkamerconstructie	6
2.6	Europese openbare aanbesteding	6
2.7	Stopzetten van aanbesteding dan wel niet gunnen	7
2.8	Planning	7
2.9	Informatiebijeenkomst en rondleiding	8
2.10	Correspondentie	8
2.11	Geheimhouding en intellectueel eigendom	8
2.12	Tegenstrijdigheden	9
2.13	Overige uitgangspunten	9
2.14	Klachtenmeldpunt	9
2.15	Volledigheid inschrijving	10
3	Uitgangspunten inschrijving	10
3.1	Prijsniveau	10
3.2	Overname personeel huidige dienstverlener	10
3.3	Indienen van inschrijving	11
3.4	Combinatie en onderaanneming	11
3.5	Beoordeling van inschrijvers	12
3.6	Toets compleetheid	13
3.7	Bewijsstukken bij inschrijving	13
3.8	Geschiktheidseisen	13
3.9	Beroep doen op derden	13
3.10	Verklaring concern	14
3.11	Bewijsvoering	14
4	Gunning en beoordeling	15
4.1	Beoordelingsteam	15
4.2	Beoordeling inschrijvingen	15
4.3	Beoordeling financiële aspecten	16
4.4	Beoordeling kwalitatieve aspecten	16
4.4.1	Beschrijving kwalitatieve aspecten	18
4.4.2	Waardering kwalitatieve aspecten	20

Bijlagen:

11. Programma van Eisen (inclusief alle bijlagen bij PvE P1 t/m P3)
12. De Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten (ARVODI-2018)
13. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
14. Verklaring concern
15. Concept overeenkomst
16. Concept wachtkamerovereenkomst
17. Overzicht overname personeel (wordt op aanvraag verstrekt)

1 Algemeen

Dit document beschrijft de inschrijfprocedure voor de aanbesteding van het schoonmaakonderhoud van Hogeschool Inholland.

1.1 Klantprofiel

Bij Hogeschool Inholland worden zelfstandig denkende professionals opgeleid en wordt praktijkgerichte kennis ontwikkeld. Zo wordt een betekenisvolle bijdrage geleverd aan de inclusieve wereld van morgen, aan een duurzame leefomgeving en een veerkrachtige samenleving.

Er zijn diverse locaties verspreid over de Randstad en zijn er locaties op diverse gebieden: van gezondheid tot economie en van techniek tot onderwijs.

Met het onderwijs en praktijkgericht onderzoek wordt een bijdrage geleverd aan de vitaliteit van het metropolitane gebied waarin we wonen, werken en recreëren. En aan de samenleving als geheel. De aanpak is persoonlijk en dichtbij, vanuit de overtuiging dat - voor docenten én studenten - zowel succes als tegenslag de sleutel zijn tot ontwikkeling als professional en als mens. Diversiteit is daarbij een kracht.

Meer informatie over Hogeschool Inholland:
<https://www.inholland.nl/>

1.2 Facilitaire Zaken

Onderhavige aanbesteding wordt uitgevoerd in Opdracht van de dienst Facilitaire Zaken. Facilitaire Zaken speelt een essentiële rol zowel in de bedrijfsvoering van Aanbestedende dienst, als ook in de manier waarop Facilitaire Zaken wordt ingezet t.b.v. het imago naar de studenten toe waarbij de studenten optimaal gebruik kunnen maken van de faciliteiten.

Het ondersteunen en optimaliseren van het primaire proces zijn essentieel voor de bedrijfsvoering van Aanbestedende dienst. Hiermee wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan de kwaliteit van de school.

Facilitaire Zaken faciliteert ongeveer 1.900 medewerkers en circa 28.000 studenten verspreid over haar locaties.

1.3 Doel van de aanbesteding en van het nieuwe contract

Aanbestedende dienst wil door middel van deze aanbesteding minimaal twee en maximaal vier dienstverleners selecteren en contracteren om langdurig en duurzaam samen te werken vanuit de visie van Aanbestedende dienst op samenwerken en schoonmaakdienstverlening.

De samenwerking moet leiden tot de volgende resultaten:

1. Een schone werkomgeving vrij van afval, stof-, vlek-, aanslag en streepvrij voor de gebouwgebruikers (studenten, medewerkers, bezoekers).
2. Gebouwgebruikers zijn tevreden en ervaren een positieve gastvrije beleving over de dienstverlening wat leidt tot constructief gedrag: met z'n allen houden we de leer- en werkomgeving schoon.
3. Een partnership: het integraal samenwerken vanuit vertrouwen en een match ervaren in het gezamenlijk belang bij het behalen van de doelen van aanbestedende dienst waarbij uitdagingen worden besproken, opgevangen en verholpen.
4. Een transparante, uniforme, herkenbare en beheersbare dienstverlening;
5. Ontzorgd worden door de dienstverlener. Dienstverlener neemt verantwoordelijkheid en eigenaarschap voor hun werk en het resultaat.

6. Voor aanbestedende dienst en haar gebouwgebruikers zichtbare en merkbare aandacht voor de mens en maatschappij.

Aanbestedende dienst wil een contract afsluiten van vier (4) jaar met vier (4) x de mogelijkheid om een (1) optiejaar te gunnen.

1.4 Perceelindeling en verdeling

Deze aanbesteding is verdeeld in vier percelen, mede op basis van geografische ligging. Een inschrijver kan op één perceel inschrijven en maximaal op vier. Een inschrijver kan maximaal twee percelen gegund krijgen. Aanbestedende dienst wil daarom met maximaal vier dienstverleners werken. Ten aanzien van de ranking zie par 4.2. De kwalitatieve gunningcriteria zijn voor alle percelen identiek.

Percelen:

1. Amsterdam
2. Alkmaar en Haarlem
3. Delft en Den Haag
4. Rotterdam en Dordrecht

Amsterdam is een nieuwe locatie en vervangt de huidige locatie in Diemen. Specifieke punten van de locaties worden benoemd in het Programma van Eisen.

1.5 Scope

In deze aanbesteding wordt de volgende dienstverlening uitgevraagd:

- dagelijks en periodiek schoonmaakonderhoud;
 - inclusief separatieglass tot reikhoogte;
 - inclusief schoonhouden, peuk- en rommelvrij houden buiten entree, zitgedeeltes en looproutes;
 - preventief vloeronderhoud;
 - organisatie rondom sanitaire voorzieningen.

Glasbewassing en groot terreinonderhoud worden in een apart contract opgenomen en maken geen onderdeel uit van deze aanbesteding.

1.6 Locaties

De volgende locaties maken onderdeel uit van de aanbesteding:

Perceel	locaties	m2	ingangsdatum contract	Opmerking
1	Amsterdam	29.079	1-aug-24	de locatie in Amsterdam is operationeel per 1 augustus 2024. De locatie in Diemen verhuist naar Amsterdam en vervalt.
2	Alkmaar Haarlem	42.810 52.376	1-mei-24	
3	Den Haag Delft	14.255 11.192	1-mei-24	
4	Rotterdam Dordrecht	37.062 3.115	1-mei-24	

De genoemde m2 zijn een totaal inclusief m2 niet in onderhoud. Zie voor locatiegegevens de calculatie in de bijlage bij Programma van Eisen.

1.7 Schoonmaaksituatie/tijden

Huidige situatie

Inholland heeft momenteel vier verschillende dienstverleners die 's ochtends voor 8.30 uur schoonmaken. Aanvullend is er overdag een extra sanitaire ronde, waarbij ook calamiteiten opgepakt worden. De afspraken over schoonmaak op locatie zijn enigszins uiteenlopend zowel in frequentie als in inhoudelijke werkzaamheden. Het huidige contract is gebaseerd op een belevingscontract. De beleving wordt gemeten door een jaarlijks belevingsonderzoek bij studenten en medewerkers, en wordt momenteel in de uitvoering als redelijk tot goed ervaren (afhankelijk per locatie).

Gewenste situatie

Aanbestedende dienst wil met het nieuwe contract een schoonmaaksituatie waarbij er een afgesproken resultaat volgens de opleverstaat om 08:30 wordt opgeleverd voordat de grootste stroom aan gebouwgebruikers binnen komt. Daarnaast is het voor aanbestedende dienst belangrijk dat er na dit oplevermoment een dagschoonmaak aanwezig en zichtbaar is voor de studenten en medewerkers om vervuilingen en verstoringen te verhelpen als ook voor het uitvoeren van een extra schoonmaakronde bij de sanitaire voorzieningen en het aanvullen van sanitaire supplies indien nodig.

Zichtbaarheid overdag draagt bij aan een verantwoordelijkheidsgevoel bij studenten en medewerkers om 'onnodige' vervuilingen tegen te gaan.

Aanbestedende dienst wil ook flexibiliteit in de te besteden uren en het moment dat het werk wordt uitgevoerd als er bijzonderheden zijn in de planning door bijvoorbeeld open dagen, avonden of andere activiteiten op de schoollocaties. Hierin wordt verwacht dat Inschrijver meedenkt en met voorstellen komt hoe de uren effectief besteed kunnen worden.

1.8 Sociaal ondernemerschap

Momenteel zijn er 3 participatieplaatsen, waarvan 2 ingevuld (Den Haag en Delft). Deze medewerkers vallen hiërarchisch onder leiding van aanbestedende dienst maar voeren schoonmaakwerkzaamheden uit onder de aansturing van de inschrijver. De uren zijn aanvullend op het reguliere medewerkersbestand op deze locaties. Op dit moment zijn er geen wensen om dit aantal uit te breiden maar opdrachtgever wenst deze optie wel open te houden voor de toekomst.

1.9 Code verantwoordelijk marktgedrag

De aanbestedende dienst onderschrijft de uitgangspunten van de code verantwoordelijk marktgedrag en verwacht van de dienstverlener dat zij in het licht van deze code handelt als een goed werkgever. De aanbestedende dienst wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap in de praktijk worden toegepast door de dienstverlener.

2 Procedurele voorwaarden

2.1 Akkoordverklaring

De inschrijver neemt de procedurele en bindende voorwaarden van dit inschrijfdocument in acht. Door het indienen van de inschrijving en het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), verklaart de inschrijver zich akkoord met deze voorwaarden en met de inhoud van alle bij deze aanbesteding behorende documenten.

2.2 Persoonsgegevens

Er worden geen persoonsgegevens van de inschrijver verwerkt tijdens de uitvoering van de overeenkomst. Mocht dit gedurende de uitvoering van de overeenkomst aan de orde komen wordt er een verwerkersovereenkomst opgesteld.

2.3 Schoonmaakovereenkomst en Algemene voorwaarden

De inschrijver baseert zijn inschrijving op dit inschrijfdocument inclusief bijlagen. De inschrijver accepteert de Overeenkomst schoonmaakonderhoud en de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten (ARVODI-2018) zonder voorbehoud. Daar waar voornoemde documenten niet in voorziet, wordt verwezen naar de Algemene voorwaarden voor schoonmaakwerkzaamheden vastgesteld door de Brancheorganisatie Schoonmakend Nederland.

2.4 Schoonmaakovereenkomst Contractduur

Het contract wordt aangegaan voor de duur van vier jaar. De startdatum is 1 mei 2024 voor Perceel 1, 3 en 4. Perceel 2, Amsterdam, start in verband met nieuwbouw 1 augustus 2024.

Onder meer afhankelijk van de resultaten van de Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) kan aanbestedende dienst het contract telkens met één (1) bonusjaar verlengen met een maximum van 4 [vier] bonus verlengingsjaren. Inschrijvers hebben daarom zelf mede invloed op de duur van het contract.

2.5 Wachtkamerconstructie

De aanbestedende dienst sluit een overeenkomst met de inschrijver met de hoogste score op het betreffende perceel (de beste prijs-kwaliteitsverhouding) rekening houdend met de rankingprocedure. Eveneens wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten met alle inschrijvers die in aanmerking kunnen komen voor het overnemen van betreffend perceel na de initiële gunning. De als tweede geëindigde inschrijver in het betreffende perceel mits deze niet al twee percelen gegund heeft gekregen, komt als eerste in aanmerking voor de wachtkamerovereenkomst. Als dit wel het geval is komt de als derde geëindigde inschrijver in aanmerking voor de wachtkamerovereenkomst.

Kenmerkend voor de wachtkamer overeenkomst is dat hierin geen opdracht tot uitvoering is opgenomen. De inschrijver komt uitsluitend voor de opdracht in aanmerking als de overeenkomst met de inschrijver die het perceel gegund heeft gekregen, om wat voor reden ook, wordt beëindigd.

Deze wachtkamer overeenkomst blijft geldig voor een periode van twee jaar. De tarieven van de wachtkamerkandidaten worden jaarlijks geïndexeerd.

2.6 Europese openbare aanbesteding

De aanbesteding van de opdracht vindt plaats op basis van de Aanbestedingswet 2012 die op 1 april 2013 in werking is getreden en is gewijzigd per 1 juli 2016.

De aanbestedende dienst is voornemens de overeenkomst tot stand te brengen op basis

van een Europese openbare aanbestedingsprocedure en motiveert dit als volgt:

- De aanbestedende dienst wenst alle geschikte inschrijvers de mogelijkheid te bieden tot gunning van de opdracht en deze niet vooraf met een voorselectie al uit te sluiten van inschrijving.

Meerdere percelen geeft meer variatie in aanpak en een positieve werking ten opzichte van elkaar. Met meerdere dienstverleners verwacht aanbestedende dienst de beste aansluiting te hebben met de mogelijkheden en ontwikkelingen die de markt biedt.

2.7 Stopzetten van aanbesteding dan wel niet gunnen

- De gunning vindt plaats onder het opschortende voorbehoud van finale goedkeuring door de aanbestedende dienst.
- De aanbestedende dienst is vrij de aanbesteding op ieder gewenst moment stop te zetten, bijvoorbeeld als door wijziging van regelgeving of overheidsbeleid de inhoud van de aanbesteding op essentiële en substantiële punten wordt aangepast of vanuit beleidswijzigingen vanuit de aanbestedende dienst.
- De aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die de inschrijver stelt te hebben geleden en/of zal lijden als gevolg van het stopzetten van de aanbesteding.

2.8 Planning

Voor deze aanbesteding geldt onder voorbehoud de volgende planning:

Activiteiten	Datum
Publicatie aanbesteding	18 oktober 2023
Informatiebijeenkomst/rondleiding	3 november 2023 10.00 uur
Uiterste inleverdatum voor vragen 1 ^e Nota van inlichtingen	10 november voor 12.00 uur
Verzending van 1 ^e Nota van inlichtingen	17 november voor 12.00 uur
Uiterste inleverdatum voor vragen 2 ^e Nota van inlichtingen	24 november 2023 voor 12.00 uur
Verzending van 2 ^e Nota van inlichtingen	30 november 2023 voor 12.00 uur
Uiterste inleverdatum voor inschrijvingen	12 december 2023 voor 12.00 uur
Opening inschrijvingen	12 december 12.15 uur
Bekendmaking voorlopige gunning en verzending afschrijvingen	17 januari 2024
Bekendmaking definitieve gunning	7 februari 2024
Startdatum contract	1 mei 2024

2.9 Informatiebijeenkomst en rondleiding

Alle inschrijvers zijn uitgenodigd voor de informatiebijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst krijgen de inschrijvers de mogelijkheid deel te nemen aan een rondleiding door het gebouw. Voorafgaand aan de rondleiding wordt een toelichting gegeven op deze aanbesteding.

Per inschrijver mogen maximaal twee personen aanwezig zijn. In verband met de toegangsregeling worden naam en functie van de bezoeker(s) uiterlijk 2 werkdagen voor de informatiebijeenkomst opgegeven middels de berichten module van TenderNed. De informatiebijeenkomst start om 10.00 uur op locatie Haarlem. In de middag wordt locatie Rotterdam bezocht.

Er is tijdens de informatie bijeenkomst geen gelegenheid tot het stellen van vragen.

Aanvang schouw: 10.00 uur

Locatie: Hogeschool Inholland Haarlem
Adres: Bijdorplaan 15, 2015 CE Haarlem

Middag: 13.30 uur

Locatie: Hogeschool Inholland Rotterdam
Adres: Posthumalaan 90, 3072 AG Rotterdam

De andere locaties kunnen zelfstandig door geïnteresseerden op eigen gelegenheid in de **week van 5 november** bezocht worden, mits men zich op de dag zelf aanmeldt bij de recepties van de locaties. Er worden geen rondleidingen verzorgd en het is ze niet toegestaan vragen te stellen over de aanbesteding op dat moment.

2.10 Correspondentie

Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbesteding geschiedt uitsluitend middels TenderNed.

Vragen over de inhoud van de aanbesteding en/of naar aanleiding van de informatiebijeenkomst worden volgens planning ingediend middels de vraag- en antwoordmodule in TenderNed. Alle vragen en antwoorden worden volgens planning aan alle inschrijvers verstuurd in een Nota van Inlichtingen. Deze Nota van Inlichtingen maakt onlosmakelijk deel uit van de aanbestedingsdocumenten.

2.11 Geheimhouding en intellectueel eigendom

De inschrijver betracht nadrukkelijk geheimhouding 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 aanbesteding geen overeenkomst met de inschrijver voortvloeit.

Het zonder toestemming verstrekken van vertrouwelijke informatie over deze aanbesteding aan derden kan leiden tot uitsluiting van deelname. Het intellectueel eigendom van de informatie, benodigd voor deze inschrijving, berust bij de aanbestedende dienst. Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de aanbestedende dienst niets uit de aanbestedingsdocumenten worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van de aanbesteding) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. De inschrijvingsdocumenten en alle bijlagen welke de inschrijver in het kader van deze aanbesteding toezendt, afgeeft of laat afgeven, worden op het moment van ontvangst eigendom van de aanbestedende dienst. Alle verstrekte gegevens worden uiteraard vertrouwelijk behandeld.

2.12 Tegenstrijdigheden

Door het doen van een inschrijving, verklaart de inschrijver zich akkoord met opzet en inhoud van de procedure zoals in dit inschrijfdocument is omschreven. Indien inschrijver tegenstrijdigheden dan wel onjuistheden constateert in de inschrijfdocumenten en deze niet overeenstemmen met de geldende wet- en regelgeving, dan maakt de inschrijver dit tijdens de Nota van Inlichtingen kenbaar. Daarna vervalt deze mogelijkheid en vervallen de rechten van de desbetreffende inschrijver om zich daarop nog te beroepen c.q. rechten aan te ontfemen.

2.13 Overige uitgangspunten

1. De aanbestedende dienst is niet verplicht interne (aanbestedings)documenten, zoals resultaten van evaluaties, inschrijvingvergelijkingen, en ook adviezen aangaande de kwalificatie en gunning aan de inschrijver bekend te maken. Uitzondering hierop vormt de beoordeling aan de hand van geschiktheidseisen en minimumeisen en opgave van de wegingsfactoren van de gunningscriteria. Zie ook artikel 2.132 AW 2012.
2. De gunning van de opdracht geschiedt door de schriftelijke mededeling van het gunningsbesluit door de aanbestedende dienst aan de begunstigde inschrijver onder de opschortende voorwaarden dat:
 - Binnen een periode van 20 dagen na dagtekening van deze mededeling een derde partij niet het voornemen kenbaar maakt het gunningsbesluit in rechte te aan te vechten door middel van de in lid 3 van dit artikel betekende dagvaarding.
 - De Overeenkomst inzake de opdracht, waarmee de inschrijver zich bij zijn inschrijving reeds akkoord heeft verklaard, op basis van de Nota van Inlichtingen en zijn inschrijving na vorengenoemde 20 dagetermijn door partijen wordt ondertekend.
 - Er geen overige juridische belemmeringen bestaan tegen de gunning van de opdracht.
3. De aanbestedende dienst doet de inschrijvers aan wie de opdracht niet wordt gegund schriftelijk en gemotiveerd mededeling hierover. Afgewezen inschrijvers maken - als zij zich niet kunnen verenigen met de afwijzing van hun inschrijving - binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de voorlopige gunningsbeslissing een kort geding aanhangig bij de bevoegde rechter. Als er binnen die termijn niet (op correcte wijze) een kort geding aanhangig is gemaakt, gaat de aanbestedende dienst spoedig daarna over tot het afronden van de gunningsfase. Indien de afgewezen inschrijver niet (tijdig en correct) een kort geding aanhangig maakt, dan gaat de aanbestedende dienst er bovendien van uit dat de betreffende inschrijver daarmee uitdrukkelijk afstand doet van zijn/haar recht om de voorlopige gunningsbeslissing door de rechter te laten toetsen. Indien er toch buiten de hiervoor genoemde termijn een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan is de betreffende inschrijver niet-ontvankelijk in zijn vorderingen.
4. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om, in gevallen waarin de aanbestedingsdocumenten niet voorzien, een beslissing te nemen of een regeling te treffen.
5. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om na gunning van de opdracht, om budgettaire redenen, mutaties aan te brengen in het kwaliteitsontwerp waardoor mogelijk frequenties worden aangepast of werkzaamheden komen te vervallen. Dit wordt niet gezien als een wezenlijke wijziging van de opdracht.

2.14 Klachtenmeldpunt

Hoewel de aanbestedende dienst de grootste zorgvuldigheid in acht neemt bij het doorlopen van de aanbestedingsprocedure, kan het zijn dat een inschrijver een klacht heeft over deze aanbesteding. Onder een klacht verstaat de aanbestedende dienst een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Deze klachtenprocedure is bedoeld om klachten snel en laagdrempelig te kunnen afhandelen.

Wanneer een Inschrijver het oneens is met de reactie van Inholland dan wel een reactie uitblijft, kan hij een klacht indienen bij het Klachtenloket Aanbesteden Inholland,

via het e-mailadres: klachtenloket.aanbesteding@inholland.nl

Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking.

Belanghebbenden met een klacht over deze aanbestedingsprocedure kunnen deze indienen via www.klachtoveraanbesteden.nl. De klacht heeft betrekking op deze specifieke aanbesteding. Het is niet mogelijk te klagen over het algemene aanbestedingsbeleid van de aanbestedende dienst. Voor meer informatie verwijzen wij naar de bovengenoemde website.

2.15 Volledigheid inschrijving

De inschrijving is volledig indien:

- Alle gevraagde informatie is ingesloten.
- De gevraagde informatie in het Nederlands is.
- Het volledig ingevulde MS Excel calculatiemodel digitaal aangeleverd is.
- De inschrijving voorzien is van een voorbrief waarin is aangegeven dat de inschrijving een geldigheidsduur heeft tot definitieve gunning van de opdracht.
- De inschrijving rechtsgeldig is ondertekend met de voorbrief door een gemachtigde functionaris binnen het bedrijf. Dit betekent concreet dat de naam van deze functionaris als bevoegde (gemachtigde) blijkt uit een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

3 Uitgangspunten inschrijving

3.1 Prijsniveau

Het loon- en prijspeil van 1 juli 2024 is het uitgangspunt voor alle aan te bieden tarieven en prijzen. De prijzen worden weergegeven exclusief de verschuldigde B.T.W. Na vaststelling van de contractjaarprijs worden tussentijdse prijsverhogingen lopende een contractjaar niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege.

Inschrijver schrijft in op prijspeil 1 juli 2024. Dat houdt in dat voor de maanden mei en juni 2024 de aanbestedende dienst een te hoog maandbedrag betaalt. Verrekening van deze maanden wordt gedaan op basis van de uitgangspunten van de schoonmaak CAO. (gecalculeerde uren maal het verschil in cao lonen).

3.2 Overname personeel huidige dienstverlener

Bij gunning hanteert de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt in een overzicht overname personeel.

In het kader van de AVG is dit overzicht niet als bijlage aan dit document toegevoegd maar kan met de berichtenmodule in TenderNed worden aangevraagd.

Bij de samenstelling van de tariefopbouw in het calculatiemodel, wordt rekening gehouden met de samenstelling en kosten van het over te nemen personeel. Hiervoor is in het uurtariefmodel een component "Suppletiekosten toeslag" opgenomen. Een onderbouwing van de totstandkoming van het component "Suppletiekosten toeslag" wordt als aparte bijlage aan de inschrijving toegevoegd.

Uit deze onderbouwing moet duidelijk worden welke concrete uitgangspunten gehanteerd zijn voor het bepalen van de suppletiekosten en op basis waarvan op objectieve wijze de definitieve suppletiekosten kunnen worden vastgesteld.

Na gunning wordt het definitieve suppletiekosten component, op basis van de

daadwerkelijk overgenomen medewerkers, vastgesteld. Dit definitieve suppletiekosten component wordt opgenomen in het, bij de offerte ingediende, calculatiemodel. Met deze aanpassing, die zowel hoger als lager kan zijn, is de definitieve contract jaarprijs voor de start van de overeenkomst vastgesteld. Dit tariefcomponent wordt gedurende de overeenkomst niet meer aangepast.

In onderstaand voorbeeld wordt dit inzichtelijk gemaakt.

Aangeboden Suppletie toeslag op basis van overzicht overname personeel aanbestedingsdocumenten	€ 0,24
Definitieve suppletiekosten toeslag op basis van overzicht overname personeel daadwerkelijke overname	€ 0,15
Verschil en daarmee correctie in de totale opbouw van het uurtarief	€ 0,09

3.3 Indienen van inschrijving

De inschrijving vindt plaats op elektronische wijze. Inschrijver dient zijn inschrijving in via www.Tenderned.nl.

De aanbestedende dienst wenst de aanbestedingsprocedure te laten plaatsvinden op een efficiënte manier. Nadrukkelijk vragen wij om de inschrijving met alle gevraagde gegevens op de juiste manier in te dienen. Daarom wordt Inschrijver nadrukkelijk verzocht de gevraagde bescheiden in te dienen in vorm en structuur zoals aangegeven in TenderNed. Ingediende andere informatie wordt niet in de beoordeling betrokken.

Onderstaande punten zijn verder van belang:

- De inschrijver kan de inschrijving uiterlijk tot de genoemde datum en tijd in de planning, via TenderNed indienen.
- Inschrijvingen die niet voor genoemde datum en tijdstip in de digitale kluis zijn ingediend worden uitgesloten van deelname. Het is niet mogelijk inschrijvingen in te dienen via , e-mail, post of persoonlijk langsbrengen.
- Om een digitale inschrijving via TenderNed te kunnen indienen dient uw onderneming geregistreerd te zijn op TenderNed. Na registratie kan uw account worden ingericht en beheerd. Ook dient u de aanbesteding toe te voegen aan 'Mijn aanbesteding'.
- Als uw inschrijving gereed is kunt u deze plaatsen in de digitale kluis. Na ontvangst en invulling van de sms-transactiecode die u ontvangt op uw mobiele telefoon wordt uw inschrijving in de digitale kluis geplaatst.
- Na inschrijving ontvangt u via TenderNed een automatische bevestiging welke geldt als ontvangstbewijs.
- Inschrijver is verantwoordelijk voor tijdige en volledige indiening van de inschrijving.

Voor hulp bij het gebruik van TenderNed is rechts bovenin via de knop 'Help' informatie beschikbaar (<https://www.tenderned.nl/cms/help>).

3.4 Combinatie en onderaanneming

Combinatie

Van een combinatie is sprake als verschillende organisaties zich gezamenlijk aanmelden en gezamenlijk één inschrijving indienen, waarbij alle combinanten bijdragen aan het gevraagde.

Voor combinaties geldt dat alle combinanten na voorlopige gunning hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de opdracht en voor de volledige en correcte nakoming van alle verbintenissen jegens de aanbestedende dienst voortvloeiende uit de overeenkomst. Alle combinanten leveren een rechtsgeldig ondertekent Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) aan. Na voorlopige gunning worden de in dit document

beschreven bewijsstukken door de winnende Inschrijver(s) overlegd. Rechtsgeldigheid blijkt uit de tekenbevoegdheid zoals die staat vermeld in het uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

Het is toegestaan om in een samenwerkingsverband in te schrijven of in een constructie hoofdaannemer – onderaannemer(s). Inschrijvers – combinaties dan wel zelfstandige ondernemingen – kunnen een deel van de opdracht ten behoeve van de opdracht laten uitvoeren door een of meer onderaannemers. Ter gelegenheid van het indienen van de inschrijvingen zal aan de inschrijvers gevraagd worden hieromtrent informatie te verschaffen. De aanbestedende dienst kan in de overeenkomst nadere eisen stellen aan onderaannemers en het deel van de opdracht dat in onderaanneming uitgevoerd mag worden.

In geval er sprake is van een inschrijver die voor de uit te voeren opdracht onderaannemers wil inschakelen om aan de geschiktheidseisen te voldoen verklaart inschrijver welke onderaannemer voor welk opdrachtonderdeel zal worden betrokken en toont hij, middels een door de hoofdaannemer en onderaannemer ondertekende schriftelijke verklaring aan dat inschrijver voor de uitvoering daadwerkelijk kan beschikken over de middelen en kennis van de betrokken onderaannemer. In geval van aanmelding met een onderaannemer, dienen de gevraagde gegevens en bewijsstukken met betrekking tot de onderaannemer overlegd te worden.

Indien als combinatie wordt ingeschreven moet een combinatieovereenkomst met organisatieschema worden toegevoegd waaruit blijkt welke onderneming voor welke werkzaamheden verantwoordelijk zal zijn. Tevens wordt verklaard dat deze werkverdeling zal worden nageleefd. Deze bescheiden worden bij de inschrijving gevoegd.

Onderaanneming

Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van de aanbestedende dienst. Indien de dienstverlener in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst opdrachten verstrekt aan toeleveranciers dan wel onderaannemers, blijft de dienstverlener optreden als contractpartij en is de dienstverlener hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. De dienstverlener vrijwaart de aanbestedende dienst steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding.

Indien de dienstverlener overweegt een onderaannemer in te schakelen, wordt dit in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) opgenomen onder vermelding van de naam en het vestigingsadres van het betreffende bedrijf.

De hoofdaannemer is en blijft volledig aansprakelijk voor de door zijn onderaannemer verrichte werkzaamheden.

3.5 Beoordeling van inschrijvers

Inschrijver toont aan dat hij een geschikte kandidaat is op grond van de Verplichte- en Facultatieve Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen (economische en financiële draagkracht, beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid).

Bij beoordeling van de ontvangen inschrijvingen wordt eerst getoetst of de inschrijver een volledig en geldige inschrijving heeft ingediend. De toetsing van de volledigheid betreft een toetsing van het aantal documenten, evenals een toetsing van de inhoud van de documenten. Het ontbreken van documenten, informatie en/of antwoorden, leidt tot ongeldigheid van de inschrijving.

Vervolgens wordt getoetst of inschrijving conform de voorschriften is ingediend.

Inschrijvers die een geldig en volledig inschrijving hebben ingediend, worden door de aanbestedende dienst beoordeeld op basis van zowel de Verplichte- als Facultatieve

Uitsluitingsgronden van artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012. Inschrijver ondertekent als bewijs dat de genoemde omstandigheden zich niet voordoen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en voegt deze bij de inschrijving (zie bijlagen).

3.6 Toets compleetheid

Na het uiterste tijdstip voor het indienen van de inschrijving start het beoordelingstraject. Allereerst controleert de aanbestedende dienst of de inschrijvingen compleet en tijdig zijn ontvangen. De aanbestedende dienst kan inschrijvers om verduidelijking en/of aanvulling van ontbrekende gegevens vragen en de door inschrijvers verstrekte informatie controleren. Dit vindt zijn grens in de transparantie en de gelijke behandeling van inschrijvers.

De compleetheid wordt als volgt getoetst:

- tijdige binnenkomst;
- verklaring inschrijving handelsregister;
- volledigheid Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)*;
- volledig ingevuld calculatiemodel;
- aanwezigheid van de gevraagde informatie t.a.v. kwalitatieve aspecten.

** Afhankelijk van hoe ingeschreven wordt, worden de volgende UEA's overlegd.*

- Een dienstverlener doet zelfstandig een inschrijver: UEA inschrijver
- Meerdere dienstverleners doen samen één inschrijving als een combinatie: UEA alle deelnemers van de combinatie
- Inschrijver (of Combinatie) doet beroep op draagkracht andere entiteiten: UEA alle betrokken entiteiten
- Inschrijver (of Combinatie) gebruikt onderaannemers: onderaannemers hoeven geen UEA te overleggen als ze alleen worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht. Indien de onderaannemer gebruikt wordt om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan valt deze onderaannemer onder 'beroep op draagkracht andere entiteiten'.

3.7 Bewijsstukken bij inschrijving

Bij inschrijving levert inschrijver de bewijsstukken aan op basis van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) aan (zie bijlagen) zodat de aanbestedende dienst kan controleren of een van de Uitsluitingsgronden als vermeld in deze verklaring op de inschrijvers van toepassing zijn, namelijk:

- gedragsverklaring aanbesteden;
- bewijs van verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid;

De gedragsverklaring aanbesteden dient tijdig opgevraagd te worden bij het ministerie van veiligheid en justitie. Zie hiervoor

<https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>.

3.8 Geschiktheidseisen

Voor die medewerkers die belast zijn met het uitvoeren van glasbewassing of andere specialistische werkzaamheden is een VCA-basis certificering van toepassing. Voor de leidinggevendenden van deze werkzaamheden geldt dat zij beschikken over een leidinggevendende VCA-vol certificaat. Deze wordt door de winnende partij aangeleverd na voorlopige gunning.

Gedurende de looptijd van het contract blijft de inschrijver zich conformeren aan de bovenstaande eisen en ervoor zorgen dat de certificaten behouden blijven.

3.9 Beroep doen op derden

Om te bewijzen dat inschrijver aan de in dit Inschrijfdocument gestelde geschiktheidseisen voldoet, mag de inschrijver een beroep doen op de economische en financiële draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van derden

ongeacht de juridische aard van de met die derden bestaande banden (artikel 2.92 en 2.94 Aanbestedingswet). Dit geldt ongeacht de juridische aard van de met de derde bestaande banden, zij het dat de inschrijver bewijst dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke middelen van de derde. Indien een beroep wordt gedaan op een derde, in de hiervoor genoemde zin, dan wordt dit aangegeven in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Hieruit blijkt dan dat de inschrijver en de derde de voor de opdracht noodzakelijke middelen van de derde ook daadwerkelijk bij de uitvoering van de opdracht inzetten.

3.10 Verklaring concern

Indien van toepassing wordt een opgave verstrekt van welk concern men deel uitmaakt. Indien gebruik gemaakt wordt van de geconsolideerde financiële concerngegevens wordt tevens een verklaring op grond van artikel 2:403 BW bijgevoegd waaruit blijkt dat de moedermaatschappij heeft verklaard zich aansprakelijk te stellen voor alle schulden van de inschrijver.

Een model voor de hier bedoelde verklaring is als Verklaring concern in de bijlagen opgenomen.

3.11 Bewijsvoering

Inschrijver toont aan dat het bedrijf is ingeschreven in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van de lidstaat waarin het is gevestigd. Indien het bedrijf deel uitmaakt van een concern en voor deze aanbesteding gebruik wordt gemaakt van gegevens van moederbedrijven, dan wordt tevens een kopie van het uittreksel uit het handelsregister van het desbetreffende moederbedrijf aangeleverd. De concernverhoudingen dienen duidelijk te zijn.

Dit document is recent en actueel in de zin dat het niet ouder is dan 6 maanden en de actuele situatie weergeeft voor wat betreft de vermelde gegevens, zoals de namen van bevoegde personen, de inhoud van hun bevoegdheid, alsook gegevens omtrent het geplaatst en gestort kapitaal.

Tevens attendeert de aanbestedende dienst de inschrijvers erop dat wanneer verklaringen worden afgelegd door een functionaris binnen het bedrijf, voor de aanbestedende dienst na te gaan is dat deze functionaris daadwerkelijk namens het bedrijf mag optreden. Dit betekent dat de naam van deze functionaris als behoorlijk gevolmachtigde ook voorkomt in een (recent) uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

4 Gunning en beoordeling

De opdracht wordt, per perceel, verstrekt aan de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Dit betekent dat zowel de prijs als de kwaliteit van de inschrijving beoordeeld worden. Voor de bepaling van de beste prijs-kwaliteitsverhouding zijn door de opdrachtgever criteria opgesteld.

Voor de bepaling van de beste prijs-kwaliteitsverhouding is de volgende puntenverdeling van toepassing.

De beste prijs-kwaliteitsverhouding	Maximale punten
Financiële aspecten	300
Kwalitatieve aspecten	700
<i>Totaal te behalen punten maximaal</i>	<i>1.000</i>

4.1 Beoordelingsteam

De beoordeling wordt uitgevoerd door een ter zake kundig beoordelingsteam, waarvan de volgende expertises deel uitmaken:

Opdrachtgever:

- * Expertise gebied Inkoop
- * Expertise gebied Contractmanagement
- * Expertise gebied Operationeel Management

Atir:

Materie deskundigen

4.2 Beoordeling inschrijvingen

Na de toets of de inschrijving voldoet aan de minimale eisen en de inschrijving geldig is verklaard, vindt de beoordeling van inschrijvingen plaats volgens onderstaande stappen:

Stap 1: Beoordeling financiële aspecten

Door Atir worden de inschrijvingen beoordeeld op het onderdeel financiële aspecten.

Stap 2: Beoordeling kwalitatieve aspecten

Door het beoordelingsteam worden alleen de overgebleven inschrijvingen beoordeeld op het onderdeel kwalitatieve aspecten. De leden van het beoordelingsteam die de kwalitatieve aspecten beoordelen zijn voorafgaand aan de beoordeling niet bekend met de resultaten van stap 1.

Indien de som van de score op financiële- en kwalitatieve aspecten van de inschrijvers gelijk is, prevaleert de inschrijving met de laagste prijs. Indien de score op financiële aspecten gelijk is, prevaleert de inschrijving met de hoogste score op kwaliteitsaspect 4. Indien op dit aspect de score gelijk is wordt opvolgend naar de volgende aspecten gekeken 3, 1, 2 en 5. Indien hierna alsnog een gelijke score wordt behaald dan bepaalt een loting door een nader te bepalen notaris de uiteindelijke voorlopige gunningsuitslag.

De verdeling van de percelen gaat als volgt:

De inschrijver met de hoogste score op een perceel krijgt dit perceel gegund. Een inschrijver kan maximaal twee percelen gegund krijgen. Indien een inschrijver op drie of meer percelen de hoogste score heeft behaald gaat de gunning van het derde grootste perceel in omzetwaarde afgemeten aan het plafondbedrag (naar de nummer twee op betreffende perceel. Mocht deze inschrijver al twee percelen gegund hebben gekregen gaat de gunning naar de nummer drie op betreffend

perceel. Ditzelfde geldt voor het vierde grootste perceel. Op deze wijze wordt aan minimaal twee en maximaal vier inschrijvers een perceel gegund.

4.3 Beoordeling financiële aspecten

Beoordeling van de financiële aspecten vindt plaats op basis van laagste prijs. De inschrijver met de laagste inschrijfprijs behaalt het maximale aantal van 300 punten.

Aanbieder met de laagste prijs is aanbieder A.

De punten score voor de overige aanbieders worden als volgt berekend:

$$= (1 - ((\text{Prijs aanbieder} - \text{Prijs aanbieder A}) / \text{Prijs aanbieder A})) \times 300$$

Het volgende voorbeeld illustreert het een en ander:

Stel Prijs aanbieder A = € 20.000, = à 300 punten

Prijs aanbieder B = € 25.000, = à $(1 - ((25.000 - 20.000) / 20.000)) \times 300 = 225$ punten

Er worden bij 'prijs' geen negatieve punten toegekend.

Op basis van een voorcalculatie is het plafondbedrag bepaald. Het staat de inschrijver vrij (ondernemerschap) om naar beneden van het plafondbedrag af te wijken. Hierbij is wel een ondergrens vastgesteld.

Inschrijvingen worden terzijde gelegd indien de ondergrens of het plafondbedrag worden overschreden.

Plafond en drempelbedrag staan in het calculatiemodel vermeld.

Het inschrijfbedrag heeft betrekking op:

- Regulier- en periodiek onderhoud
- Preventief vloeronderhoud
- Additionele werkzaamheden
- Vakantiebeurt

Het plafondbedrag en de ondergrens zijn exclusief BTW.

4.4 Beoordeling kwalitatieve aspecten

De inschrijver beschrijft de antwoorden op de kwalitatieve aspecten zo concreet mogelijk waarbij in ieder geval rekening gehouden wordt met de verschillende aspecten van dienstverlening zoals beschreven in het Programma van Eisen (zie bijlagen).

Bij de beoordeling van de kwalitatieve aspecten wordt onder meer gekeken, zijn de antwoorden:

- relevant (in het kader van deze opdracht);
- volledig;
- concreet;
- haalbaar en realiseerbaar;
- oplossingsgericht;
- SMART (Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden).

Voor het beantwoorden van de kwalitatieve sub-gunningcriteria wordt in totaal maximaal 8 pagina's gebruikt. Het lettertype is Arial 10 pt met een regelafstand van 'enkel'. In de beantwoording wordt voor de leesbaarheid de volgorde aangehouden van de vragen en de subcriteria per vraag.

Als voor de beantwoording het maximale aantal pagina's wordt overschreden, wordt enkel het maximaal toegestane aantal pagina's beoordeeld.

Het toevoegen van een voorblad, zonder inhoudelijke informatie over het betreffende kwaliteitsaspect, is toegestaan. Voorbladen tellen niet mee voor het maximaal aantal pagina's en worden niet beoordeeld.

Het eindoordeel van de kwalitatieve aspecten worden gerelateerd aan de hieronder weergegeven weging per kwaliteitsaspect om te komen tot een eind score per inschrijver. De score wordt afgerond op één decimaal achter de komma. In onderstaand is een voorbeeld aangegeven hoe de eindscore per inschrijver tot stand komt.

Kwalitatieve aspecten Perceel 1 Amsterdam	Maximaal te behalen aantal punten	Waarderings percentage beoordelingsteam	Totaal punten score inschrijver
Kwaliteitsaspect 1	125	80%	100
Kwaliteitsaspect 2	100	100%	100
Kwaliteitsaspect 3	175	50%	87,5
Kwaliteitsaspect 4	225	80%	180
Kwaliteitsaspect 5	75	100%	100
Totale voorbeeld score	700		567,5

Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt de ontvangen inschrijvingen en kent individueel een waardering toe (zie paragraaf waardering kwalitatieve aspecten). Na de individuele beoordeling vindt er een plenaire sessie plaats met alle beoordelaars waarin de resultaten worden doorgenomen en op basis van gemiddelde gekomen wordt tot een gezamenlijk eindoordeel.

4.4.1 Beschrijving kwalitatieve aspecten

Kwaliteitsaspect 1, Eigenaarschap maximaal 125 punten

Inholland vindt het belangrijk dat de dienstverlening gekenmerkt wordt door een hoge mate van eigenaarschap en betrokkenheid vanuit de dienstverlener tijdens de uitvoering van het contract. Inholland ambieert een werk- en leeromgeving te zijn dat het constructief gedrag van al haar gebouwgebruikers positief stimuleert, van Inschrijver wordt verwacht dat zij hier een bijdrage aan leveren en verantwoordelijkheid nemen om eigenaarschap binnen het schoonmaakteam te borgen.

Een hoge mate van eigenaarschap, het aanstellen van duidelijke rollen en een juiste aansturing van het schoonmaakteam zijn belangrijke componenten voor Inholland binnen de samenwerking met een dienstverlener. Ook wordt er verwacht dat dienstverlener signaleert en goed om kan gaan met het bespreken van aandachtspunten en uitdagingen binnen de schoonmaaksituatie.

Op welke wijze realiseert de inschrijver bovenbeschreven eigenaarschap?

Geef hierbij minimaal inzicht in:

- *De wijze waarop de dienstverlener haar organisatie en dienstverlening heeft ingericht zo dat het schoonmaakteam verantwoordelijkheid draagt, en zich echt eigenaar voelt voor de geleverde schoonmaakkwaliteit op de locatie.*
- *Hoe het schoonmaakteam op locatie gefaciliteerd wordt om optimale kwaliteit en dienstverlening te kunnen leveren aan Inholland. Geef hierbij onder meer een onderbouwing van de concrete beschikbare (uren) inzet van de vrije leidinggevende op de werkvloer om aandacht te besteden aan de medewerkers.*
- *Hoe schoonmaakmedewerkers zelf een belang krijgen bij het kostenbewust omgaan met het gebruik van middelen en materialen op de Inholland locaties.*
- *Op welke wijze de dagelijkse opleverkwaliteit wordt gecontroleerd, door wie en hoe leidt dit tot verbetering bij het schoonmaakteam en communicatie en informatie naar Inholland.*

Kwaliteitsaspect 2, Sociaal werkgeverschap maximaal 100 punten

De dienstverlener waar Inholland een samenwerking mee aangaat heeft veel oprechte aandacht voor sociaal en duurzaam werkgeverschap. Dit geldt voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij de dienstverlener. Dit komt tot uiting in de managementstijl, de tijd en – aandacht voor de mens, het werk en de werkomgeving: hierin zijn begeleiding, waardering en ontplooiingsmogelijkheden opgenomen maar ook de verbinding met Inholland om een optimale werkomgeving te creëren.

Op welke wijze geeft inschrijver invulling aan sociaal en duurzaam werkgeverschap.

Geef hierbij minimaal inzicht in:

- *Op welke wijze aandacht wordt gegeven aan duurzame inzetbaarheid van alle medewerkers van dienstverlener.*
- *Hoe weet dienstverlener dat dienstverlener succesvol is in het geven van de juiste aandacht en waar blijkt dit uit? Inholland waardeert onder meer een medewerkertervredenheidsonderzoek speciaal voor de medewerker van dienstverlener bij Inholland.*
- *Hoe inschrijver borgt dat er voldoende tijd en aandacht is vanuit de leiding voor begeleiding van nieuwe, vaste en inval schoonmaakmedewerkers op de locaties van Inholland. Dit geldt ook voor de tijd en aandacht van de participatiemedewerkers.*

Kwaliteitsaspect 3, Dagelijkse kwaliteit maximaal 175 punten

Inholland verwacht een hoge dagelijkse kwaliteitsstandaard, is dit veelal gewend en wil dit behouden. Belangrijk hierbij is dat de wensen en eisen uit het programma van eisen nageleefd worden en dat Inschrijver de beloften uit de inschrijving nakomt. Er kunnen uitzonderings situaties ontstaan waarbij de naleving niet in zijn geheel wordt gerealiseerd. Inholland vindt het belangrijk dat dienstverlener hierin open en transparant samenwerkt en er alles aan doet om tot kwalitatief hoogwaardige en effectieve oplossingen te komen.

De dagelijkse opleverkwaliteit specifiek vóór 8.30 uur moet voldoen aan de beschrijving in de opleverstaten. Inholland verwacht dat dienstverlener een eigen kwaliteitsmeetsysteem hanteert om de dagelijkse kwaliteit te toetsen en op te leveren aan Inholland. Daarnaast wil Inholland minimaal 1 x per week gezamenlijk een kwaliteitscontrole ronde lopen met de direct verantwoordelijke manager van de dienstverlener. (zie verder ook PvE par 10.1)

Hoe borgt Inschrijver de dagelijkse opleverkwaliteit op iedere locatie van Inholland.

Geef hierbij minimaal inzicht in:

1. *Hoe wordt de dagelijkse opleverkwaliteit gemonitord op alle wensen, eisen en beloften uit het Programma van Eisen en de inschrijving van dienstverlener?*
2. *Op welke wijze worden de resultaten effectief teruggekoppeld aan de schoonmakers en aan Inholland.*
3. *Op welke wijze geeft dienstverlener gedurende het contract invulling aan de gezamenlijke kwaliteitscontrole met Inholland en op welke wijze kan een KPI op dit onderdeel worden gehanteerd.*

Kwaliteitsaspect 4, Vloeronderhoud maximaal 225 punten

Vloeren hebben in een schoolomgeving regelmatig periodiek onderhoud nodig ten behoeve van de levensduur maar ook ten behoeve van een representatieve uitstraling. Ook is een goed onderhouden vloer prettiger en ergonomisch verantwoord werken voor de schoonmaakmedewerkers door minder kans op fysieke klachten. Inholland heeft zowel oude vloeren als ook nieuwe vloeren en uiteenlopende vloerafwerkingsmaterialen.

Op welke wijze wordt het periodiek vloeronderhoud tot uitvoer gebracht gedurende de contractperiode en hoe wordt de gewenste kwaliteit van het vloeronderhoud continue geborgd?

Geef hierbij minimaal inzicht in:

- *Welk proces in de organisatie van de dienstverlener wordt gehanteerd om het benodigde vloeronderhoud te signaleren (op basis waarvan wordt het vloeronderhoud ingeschat), te plannen, uit te voeren, en op te leveren Maak hierbij onderscheid in het dagelijkse en periodieke vloeronderhoud.*
- *Op welke wijze hierover wordt gecommuniceerd met Inholland: hoe wordt geborgd dat zowel Inholland als Inschrijver op iedere moment weten welke vloeren welke handelingen hebben ondergaan en wat de status en de planning is van de vloeren.*
- *Op welke wijze (onder meer methode, frequentie, functionaris) wordt de kwaliteit van het vloeronderhoud gecontroleerd, hoe wordt bijgestuurd bij onvoldoende resultaat en welke KPI kan in het contract gehanteerd worden voor vloeronderhoud. Geef bij de KPI ook de consequenties van het niet halen concreet aan.*

Kwaliteitsaspect 5, Zichtbaar schoonmaken maximaal 75 punten

Schoonmaak vindt momenteel hoofdzakelijk plaats vóór 8.30 uur. Inholland wil in de nabije toekomst de mogelijkheden verkennen en gezamenlijk toegroeien naar meer zichtbare schoonmaak overdag. Inholland verwacht hiermee een positief effect te realiseren in de beleving over schoonmaak en in het gedrag van gebouwgebruikers.

Hoe realiseert dienstverlener voor de gebouwgebruikers meer zichtbare schoonmaak?

Geef hierbij minimaal inzicht in:

- Welke mogelijkheden in werkzaamheden, tijden en termijnen dienstverlener ziet voor het overdag in het zicht schoonmaken van de locaties van Inholland
- Welke voorwaarden en uitgangspunten van belang zijn om dit te realiseren.

4.4.2 Waardering kwalitatieve aspecten

Voor de beoordeling van de kwalitatieve aspecten worden per onderwerp de volgende waarderingen gehanteerd:

Omschrijving	Evaluatie	Waardering
Slecht of geen antwoord	De wijze van invulling is slecht. Meerdere significante onderdelen ontbreken. De invulling voldoet niet of nauwelijks aan het gestelde met betrekking tot deze wens. Of de inschrijver heeft de vraag niet (inhoudelijk) beantwoord of de beantwoording gaat op geen enkele wijze in op de vraag. De invulling voldoet totaal niet aan het gestelde met betrekking tot dit aspect.	0%
Onvoldoende	De wijze van invulling is onvoldoende. Eén of enkele significante onderdelen ontbreken. De invulling voldoet onvoldoende aan het gestelde met betrekking tot dit aspect.	20%
Voldoende	De wijze van invulling is voldoende degelijk en inhoudelijk (enigszins) relevant, maar biedt geen meerwaarde. De invulling voldoet aan het gestelde met betrekking tot dit aspect. Het antwoord is wat men in de branche mag verwachten.	50%
Goed	De wijze van invulling is goed, degelijk, inhoudelijk behoorlijk relevant en biedt meerwaarde. De invulling voldoet ruim aan de verwachtingen met betrekking tot dit aspect en overtreft deze soms.	80%
Uitstekend	De wijze van invulling is uitstekend, zeer degelijk, inhoudelijk zeer relevant en biedt maximale meerwaarde. De gehele invulling overtreft de verwachtingen van de opdrachtgever met betrekking tot dit aspect.	100%