

Deze Nota van Inlichtingen 1 maakt deel uit van de Openbare Europese aanbesteding “Schoonmaakdienstverlening (regulier, specialistisch en IT werkplekreiniging), glasbewassing, sanitaire middelen en facilitair medewerker”, waarbij de Aanbestedingsleidraad is uitgestuurd op 26 juni 2025, onder vermelding van TNO referentienummer WS2553061541.

De Nota van Inlichtingen (Nvl) bevat de gestelde vragen en de beantwoording daarvan. Als Gegadigden vragen van gelijke strekking gesteld hebben, zijn deze tekstueel toch allemaal opgenomen in deze Nota van Inlichtingen en apart beantwoord. Dit kan dus leiden tot herhalingen van informatie. Waar in de vraag een bedrijfsnaam vermeld stond, is deze vervangen door een ander woord of begrip om de vragen anoniem te maken. TNO raadt u aan de gehele Nota van Inlichtingen te lezen.

Nr.	Hoofdstuknr. / onderwerp	Vraagstelling	Antwoord
1	1Aanbestedende Dienst en opdracht	Kunt u bevestigen dat in de 2e nota van inlichtingen ook nieuwe vragen mogen worden gesteld? Dit in verband met de vakantieperiode en dat niet iedere betrokkene gelegenheid heeft om voor deze eerste ronden zijn/haar vragen op te stellen?	Vragen en opmerkingen die worden ingediend voor de tweede Nota van Inlichtingen mogen uitsluitend betrekking hebben op de inhoud van de direct daaraan voorafgaande Nota van Inlichtingen. Indien de vraag wezenlijk is voor het goed begrip van de Aanbestedingsstukken of voor een objectieve beoordeling zal TNO antwoord geven op de gestelde vraag.
2	1.3Ambitie TNO op Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven	U eist een minimaal percentage van 8% van de loonsom. Wij zijn benieuwd of dit een realistisch uitgangspunt is ten opzichte van de huidige situatie, hoeveel procent Social Return kent het huidige contract? Tevens noemt u hier dat Social Return een groeiscenario betreft, wat bedoelt u hier precies mee? Betekent “groeiscenario” dat dit percentage gedurende de contractperiode verder moet groeien (en zo ja, is er een beoogd groeipad of streefpercentage per jaar)	In de huidige contractsituatie is het percentage SRol van de loonsom groter dan 8%. Voor TNO is dit percentage realistisch.  In de tabel met de KPI's in paragraaf 8.1 van het PvE (Bijlage C14) is dit percentage de ondergrens. Voor het groeiscenario zijn nog geen streefpercentages voorgeschreven. De norm is >8%, waarbij de mogelijkheden hiertoe (m.a.w. het groeiscenario) in de implementatiefase tussen Dienstverlener en TNO worden besproken en vastgelegd.
3	8.1.1Wens KW1: Kwaliteit van de servicedienstverlening en samenwerking	In KW 1 (punt 3) vraagt u hoe Inschrijver omgaat met o.a. wisselende bezetting. Heeft u inzicht in de huidige bezettingsgraad van de locaties?	Deze gegevens kan TNO niet beschikbaar stellen. In artikel 1.2.1 van het PvE (Bijlage C14) heeft TNO aangegeven dat het de verwachting is dat medewerkers ongeveer de helft van de tijd op de locatie werkzaam zullen zijn en de andere helft thuis. In Bijlage C05 is per locatie het aantal standplaatshouder (aantal medewerkers toegewezen per locatie) aangegeven.
4	8.1.2Wens KW 2: Dienstverlening FSCC locaties TNO	KW2 punt 1. Hier vraagt u om een toelichting hoe Inschrijver ervoor zorgt dat voldoende medewerkers gescreend zijn. Zijn er concrete kwantitatieve eisen of minimumaantallen waarop dit moet worden gebaseerd (bijv. een vereist aantal gescreende medewerkers beschikbaar, of maximale	Het is aan de expertise van de Dienstverlener om in te schatten hoeveel medewerkers ingezet moeten worden om de continuïteit van de dienstverlening te borgen, hierbij rekening houden met vervanging bij afwezigheid en daarmee de hoeveel medewerkers die een screening nodig hebben.

		overbruggingsmaatregelen)? Of wordt onze aanpak puur kwalitatief beoordeeld	
5	Bijlage C14Programma van Eisen (PvE)	In het PvE 1.2.3 geeft u aan een 8+ Service beleving nastreeft. Heeft u inzicht in hoe deze beleving momenteel wordt beoordeeld? Aanvullend; Kunt u aangeven hoe specifiek de schoonmaak hierin momenteel wordt beoordeeld? Bijvoorbeeld o.b.v. de gezamenlijke belevingsronde?	Conform Bijlage C14 PvE gaat de 8+ over een dienstverlening die boven het gemiddelde uitstijgt en dat TNO en Dienstverlener zich verdiepen in de belevingswereld van de TNO medewerkers. Samen met de Dienstverlener wordt o.a. minimaal tweemaal per jaar een belevingsronde gelopen. De inhoud en vorm van de belevingsronde wordt in de implementatiefase verder uitgewerkt. Er heeft dit jaar nog geen meting plaatsgevonden naar de dienstverlening binnen deze overeenkomst.
6	Bijlage C14Programma van Eisen (PvE)	In het PvE 1.10 wordt het Exitplan toegelicht. Kunt u bevestigen dat een dergelijk Exitplan ook door de huidige opdrachtnemer wordt opgesteld?	Nee, dat kan TNO niet bevestigen.
7	Bijlage C14Programma van Eisen (PvE)	U geeft aan 'TNO wil met het nieuwe contract een hybride vorm van een resultaatgericht contract' Wordt in de de huidige situatie ook al resultaatgericht schoongemaakt, of is dit nog volledig inspanningsgericht?	In de huidige situatie wordt ook al resultaat gericht schoon gemaakt.
8	Bijlage C14Programma van Eisen (PvE)	U geeft aan dat medewerkers zonder VGB enkel toegang krijgen onder permanente begeleiding van een medewerker met VGB. Dit geldt ook voor onderaannemers, glazenwassers en leveranciers van sanitaire voorzieningen. Kunt u aangeven of de begeleider in dit geval een medewerker van Inschrijver mag zijn, of moet dit een medewerker van TNO zijn?	Alle medewerkers die Dienstverlener inzet moeten in het bezit zijn van een geldig VGB, dit geldt ook voor medewerkers van onderaannemers. Voor een onderaannemer dient door Dienstverlener een subcontractorsaanvraag ingediend te worden en kan onderaannemer pas ingezet worden nadat deze geaccrediteerd is. Bij uitzondering en alleen na toestemming van TNO, is het Dienstverlener toegestaan werkzaamheden uit te voeren onder permanent begeleiding door een medewerker van de Dienstverlener die beschikt over een geldig VGB. Indien dit een medewerker van de Dienstverlener betreft die regulier andere werkzaamheden op de locatie verzorgt, dan mag de begeleiding niet ten koste gaan van de uitvoering van diens reguliere werkzaamheden en daarmee impact hebben op TNO. Dienstverlener zorgt dan voor adequate vervanging. Begeleidingsuren zijn nimmer verrekenbaar.

9	Bijlage C14Programma van Eisen (PvE)	In PVE 2.4.3 licht u de vervanging van sanitaire voorzieningen toe. Is onze interpretatie juist; Opdrachtgever wil, ondanks dat deze in de afgelopen twee jaar nieuw zijn opgehangen, de sanitaire voorzieningen vervangen?	TNO kan op voorhand niet weten welke productlijn Dienstverlener voorstelt. Voor de vergelijkbaarheid gaat Dienstverlener uit van het PvE (Bijlage C14) en biedt zijn prijzen op basis daarvan aan. TNO staat open voor een gesprek, na gunning, in het kader van duurzaamheid en hoe om te gaan met de recent vervangen sanitaire middelen, maar kan daar op voorhand geen akkoord op geven.
10	1.7Omvang en inhoud van de beoogde opdracht	Vanwege de aard en omvang van de uitgevraagde dienstverlening, kan het per situatie verschillen welke gevolgen een op- of afschaling kan hebben. Alle mogelijke scenario's kunnen niet worden meegenomen in de offerte, zonder aannames te doen in iemands voor- of nadeel. Wij verzoeken Opdrachtgever daarom vriendelijk om in dit artikel op te nemen dat partijen in geval van een dergelijke op- of afschaling/wijziging altijd met elkaar in gesprek gaan over de gevolgen daarvan en tot passende afspraken komen. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen? Zo niet, vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	In paragraaf 1.6.2 van het PvE (Bijlage C14) is beschreven dat in dergelijke situaties TNO dit schriftelijk kenbaar maakt bij Dienstverlener. In deze paragraaf is tevens beschreven hoe de verwerking en verrekening van de mutaties plaatsvindt.  Voor de Inschrijving dient Dienstverlener uit te gaan van de Aanbestedingsdocumenten en het huidige Prijzenblad (inclusief de eventuele aanpassingen naar aanleiding van de gegeven antwoorden in de Nota's van Inlichtingen).
11	5.2.1.1Verzekering	In verband met de contractuele- en bedrijfsvertrouwelijkheid is het verstrekken van inzage in de verzekeringspolis niet mogelijk. Volstaat een verzekeringscertificaat waaruit blijkt dat Opdrachtnemer afdoende is verzekerd en tot welke bedragen?	Akkoord, vermits TNO in staat is het voldoen aan de gestelde eis te verifiëren.
12	5.2.4.1Overname personeel huidige dienstverlener	Is er in dit geval sprake van een mogelijke Overgang van Onderneming (OvO)? Zo ja, dan de volgende vragen:  1) Ziet Bijlage C13 uitsluitend op werknemers die onder artikel 44 e.v. van de cao Schoonmaak vallen en bij een contractwisseling zouden overgaan, of betreft het ook werknemers die bij een overgang van onderneming (OvO) zouden moeten overgaan? De lijst met over te nemen werknemers bij OvO kan groter zijn dan de lijst van met over te nemen werknemers bij een contractwisseling. 2) Hoe wordt omgegaan met werknemers die niet op de lijst van Bijlage C13 staan, maar bij een OvO juridisch gezien wél over zouden moeten gaan? Worden voor hen ook suppletiekosten vergoed?	1) De zittende Dienstverlener geeft aan dat alle medewerkers opgenomen in Bijlage C13 ter overname worden aangeboden. Sinds publicatie van de Aanbestedingsstukken is de overeenkomst met drie medewerkers geëindigd, deze zijn onderaan de aangepaste Bijlage C13 inzichtelijk gemaakt. 2) Op Bijlage C13 staan alle medewerkers die nu werkzaam zijn bij TNO.  <i>N.b. Na publicatie bleken enkele gegevens niet compleet en dit is gecorrigeerd in de aangepaste Bijlage C13. De zittende Dienstverlener merkt op dat de uurlonen per 1 juli 2025 zijn verhoogd conform de CAO, echter in Bijlage C13 is deze verhoging nog niet verwerkt in de opgegeven uurlonen.</i>

13	5.2.4.1 Overname personeel huidige dienstverlener	Hoe wordt de suppletiekostentoeslag precies berekend? Is hier een nader uitgewerkte regeling / toelichting voor?	In de Aanbestedingsleidraad bij 5.2.4.1 is opgenomen dat de Dienstverlener op basis van de Bijlage C13 een onderbouwing schrijft welke kosten voor de over te nemen medewerkers ingerekend zijn. Kosten die onderdeel uitmaken van het uurtarief waarover ook sociale lasten gerekend worden maken onderdeel uit van de post Suppletiekosten toeslag. Overige kosten waar geen sociale lasten over worden gerekend, zoals reiskosten worden in de onderbouwing inzichtelijk gemaakt en opgenomen binnen het uurtarief bij de desbetreffende post, in dit voorbeeld Reiskosten. Na gunning vindt er een verrekening plaats op basis van de daadwerkelijk overgenomen medewerkers.
14	Bijlage C02 Concept Raamovereenkomst	In artikel 2.3 stelt u in de rangorde de overeenkomst boven de Nota van Inlichtingen. In de Nota's van Inlichtingen (Nvl's) geeft Opdrachtgever aanvullingen/afwijkingen/toelichtingen op de artikelen uit de Overeenkomst en de andere van toepassing zijnde documenten. Wij zien daarom graag expliciet ook opgenomen dat de Nvl's in rangorde boven de overeenkomst en bijlagen staan. Is Opdrachtgever bereid dit over te nemen? Zo niet, kunt u dan bevestigen dat alle, naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen, toegepaste/geaccepteerde wijzigingen worden opgenomen in de Overeenkomst?	Niet akkoord. De Overeenkomst staat in rangorde boven de Nota's van Inlichtingen. De eventuele wijzigingen in de concept Overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden voor Diensten van TNO worden opgenomen in de definitieve Overeenkomst.
15	Bijlage C02 Concept Raamovereenkomst	<p>Het is op het moment van inschrijven niet te voorspellen of en in hoeverre Opdrachtnemer gedurende het contract nog te maken zal krijgen met onverwachte (forse) kostenstijgingen en/of leveringsproblemen als gevolg van de huidige situatie in de wereld: oorlog in Oekraïne en Gaza, exceptionele inflatie, grondstoffenschaarste, gerelateerde branchestakingen etc.. Het is ondoenbaar om alle mogelijke ontwikkelingen hieromtrent te verdisconteren in de aanbieding, zonder daarbij aannames te doen in iemands voor- of nadeel.</p> <p>Bent u, gezien het vorenstaande, bereid een risicoregeling in de overeenkomst op te nemen? Een suggestie voor de op te nemen tekst kan zijn:</p> <p>'Partijen zijn bekend met de geopolitieke ontwikkelingen met als</p>	<p>Nee, TNO past deze bepaling niet aan.</p> <p>De indexatieregeling ziet TNO als redelijk.</p>

		<p>gevolg grotere onzekerheid over de ontwikkeling van de loon- en grondstofkosten en een groter risico op overschrijding van levertijden. Partijen zullen hierover aanvullende afspraken maken, indien er inderdaad sprake is van een kostenstijging en/of overschrijding van de levertijden. Steeds met als doel deze risico's evenwichtig te verdelen tussen Partijen.'</p> <p>&lt;optioneel&gt; 'Indien er geen akkoord wordt bereikt, kan de overeenkomst worden ontbonden zonder enig recht op schadevergoeding over en weer.'</p> <p>Graag vernemen wij of u instemt met het opnemen van deze risicoregeling. Mocht dat onverhoopt niet het geval zijn, kunt u dan een alternatief aanreiken, zodat in de gehele keten alsnog verantwoord wordt omgegaan met de onvoorspelbare prijsstijgingen en levertermijnen?</p>	
16	Bijlage C02Concept Raamovereenkomst	<p>Art. 8.5. Kan Opdrachtgever bevestigen dat naast een boete niet ook nog volledige schadevergoeding zal worden bedongen? Een boete betreft immers een vooraf (weloverwogen) vastgestelde vergoeding. Uitsluitend indien Opdrachtgever daar niet toe bereid is, verzoeken wij om te bevestigen dat hier gaat om een aanvullende vergoeding. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.</p>	<p>Nee, TNO houdt vast aan de bepaling in dit artikel. TNO houdt zich aan de beginselen van redelijkheid en billijkheid.</p> <p>Aangezien e.e.a. sterk afhankelijk is van de aard van de omstandigheid van de niet-nakoming van de verplichting en de omvang van de schade.</p>
17	Bijlage C02Concept Raamovereenkomst	<p>Art. 8.7. Kunt u bevestigen dat leverancier gehouden is die kosten van derden te betalen voor zover dat redelijk is en de prijzen van die derden marktconform zijn?</p>	<p>De marktconformiteit van de prijzen van derden kan TNO niet op voorhand garanderen, aangezien dit sterk afhankelijk is van de aard van de omstandigheid van de niet-nakoming van de prestatie en de noodzakelijke en beschikbare oplossing geboden door een derde. TNO houdt zich aan de beginselen van redelijkheid en billijkheid.</p>
18	Bijlage C02Concept Raamovereenkomst	<p>art. 8.8. Om de regeling omtrent overmacht aan te vullen of te verduidelijken – en interpretatieverschillen te voorkomen – verzoeken wij u vriendelijk om onderstaande 3 beginselen in het kader van overmacht te bevestigen en zo mogelijk op te nemen in de contractstukken. Wij menen dat deze punten recht doen aan de belangen van beide partijen in geval van overmacht. i) Onder</p>	<p>(i) en (iii) zijn niet akkoord voor TNO. Risico ligt bij de opdrachtnemer;</p> <p>(ii) is akkoord voor TNO.</p>

		<p>overmacht wordt in elk geval ook verstaan: epidemieën en pandemieën (inclusief daarop volgende mutaties), uitbraak van bacteriële infecties en ziektes, stakingen, overlijden van personeel van Opdrachtnemer, grootschalig personeelsgebrek bij Opdrachtnemer door ziekte en gevolgen van algehele schaarste van goederen en /of materialen (waaronder begrepen leveringsproblemen);ii) In geval van overmacht zullen Partijen in eerste instantie met elkaar in overleg treden om te kijken of (gedeeltelijke) nakoming onder (tijdelijk) aangepaste voorwaarden (wel) mogelijk is. Partijen leveren daarbij alle inspanningen die redelijkerwijs van hen mogen worden verwacht om de gevolgen van overmacht te minimaliseren en verstrekken elkaar concrete informatie; iii) Als de periode van overmacht langer duurt dan vier (4) weken en Partijen geen overeenstemming hebben kunnen bereiken over (tijdelijke) aangepaste voorwaarden, kan elk der Partijen zonder rechterlijke tussenkomst de overeenkomst vervolgens geheel of gedeeltelijk ontbinden door middel van een aangetekend schrijven aan de andere Partij.Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd per punt waarom niet en vragen wij u vriendelijk om een andere tekst voor te stellen die recht doet aan de belangen van beide Partijen.</p>	
19	Bijlage C02Concept Raamovereenkomst	<p>art. 8.8. Stakingen worden niet gezien als overmacht. Wij verzoeken u om dit aan te passen. Wij hebben geen invloed op (wilde) stakingen, kunnen die niet voorkomen en zijn wettelijk niet gerechtigd het stakingsrecht te ontkrachten. Graag stakingen als overmacht kwalificeren dan wel een andere redelijke regeling opnemen. Gaat u hiermee akkoord?</p>	<p>Niet akkoord. TNO ziet stakingen als overmacht wanneer deze door vakorganisaties georganiseerd zijn. Overige (wilde) stakingen ziet TNO niet als overmacht.</p>
20	Bijlage C02Concept Raamovereenkomst	<p>art. 8.9. Weliswaar heeft Opdrachtgever hier een limiet aan de aansprakelijkheidsomvang gesteld, maar niet is onderbouwd dat dit bedrag in de gegeven omstandigheden ook een redelijk bedrag is. In dat kader verzoeken wij Opdrachtgever vriendelijk om de omvang van de beperking te onderbouwen. Daarbij wijzen wij er op dat de huidige limitering naar onze mening niet proportioneel is. Er wordt ons inziens een te groot aansprakelijkheidsrisico bij de marktpartijen gelegd. Wij stellen de volgende limitering voor, gerelateerd aan de opdrachtsom (nog nader te concretiseren):</p>	<p>TNO is niet akkoord met het voorstel en vindt de in artikel 8.9 opgenomen limitering van de aansprakelijkheid redelijk en in verhouding staan met de omvang van de Opdracht.</p>

		<p>De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer bedraagt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen niet meer dan 25% van de opdrachtsom over het contractjaar waarin de schadegebeurtenis plaatsvindt; en</li> <li>- per contractjaar niet meer dan het bedrag gelijk aan de opdrachtsom over het contractjaar waarin de schadegebeurtenis(sen) plaatsvindt.</li> </ul> <p>Kan Opdrachtgever hierin mee gaan?</p>	
21	Bijlage C02 Concept Raamovereenkomst	<p>art. 8.9. Wij verzoeken Opdrachtgever om de vrijwaringsverplichting tegen aanspraken van derden te beperken tot schade toegebracht door inschrijver en te wijten aan diens schuld of een oorzaak die op grond van wet voor rekening komt van de inschrijver.</p> <p>Tevens verzoeken wij u om de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer – voortvloeiende uit de vrijwaring tegen aanspraken van derden toch onder de aansprakelijkheidsbeperking van Opdrachtnemer te laten vallen, in het kader van een evenwichtig contract.</p>	TNO gaat niet akkoord. TNO houdt zich aan de beginselen van redelijkheid en billijkheid.
22	Bijlage C03 Algemene inkoopvoorwaarden TNO	<p>art. 8.1. Naar visie van Opdrachtnemer is het redelijk en gangbaar dat leverancier eerst in gebreke wordt gesteld en een redelijke termijn tot herstel krijgt, voor zover nakoming nog mogelijk is uiteraard. Kan Opdrachtgever bevestigen dat Opdrachtnemer eerst ingebreke worden gesteld?</p>	Niet akkoord, TNO houdt vast aan de bepaling in dit artikel.
23	Bijlage C03 Algemene inkoopvoorwaarden TNO	<p>art. 11.4. Opdrachtgever wenst vorderingen op Opdrachtnemer te kunnen verrekenen met betalingen. Gaat Opdrachtgever akkoord met het sturen van credit facturen in plaats van verrekening? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.</p>	Niet akkoord. TNO wil niet afhankelijk zijn van het wel of niet (tijdig) sturen van een creditnota door de Dienstverlener.
24	Bijlage C03 Algemene inkoopvoorwaarden TNO	<p>Kan Opdrachtgever bevestigen dat de verplichtingen van artikel 12 gelden voor zover die niet in strijd zijn met de wet- en regelgeving rondom persoonsgegevens?</p>	Ja, dat bevestigt TNO.

25	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de vrijwaring in artikel 13 niet geldt in het geval sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtgever?	Ja, dat bevestigt TNO.  Dienstverlener heeft echter wel een actieve meldingsplicht om eventuele (dreigende) tekortkomingen aan de zijde van TNO tijdig te melden.
26	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de vrijwaring in artikel 15.6 niet geldt in het geval sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtgever?	Ja, dat bevestigt TNO.  Dienstverlener heeft echter wel een actieve meldingsplicht om eventuele (dreigende) tekortkomingen aan de zijde van TNO tijdig te melden.
27	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	Kan Opdrachtgever bevestigen dat in artikel 25.3 wordt bedoeld 'alle redelijke maatregelen'?	Ja, dat bevestigt TNO.
28	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	art. 27.6. Opdrachtgever wenst zich het recht voor te behouden om de overeenkomst, om welke reden dan ook, op te zeggen. Dit brengt voor inschrijver een risico met zich mee. Opdrachtnemer baseert haar offerte op een bepaald "commitment" van de opdrachtgever ten aanzien van de looptijd van de overeenkomst. De basis voor het opstellen van een goede offerte komt te vervallen indien de opdrachtgever de overeenkomst eenzijdig en zonder reden tussentijds kan opzeggen. Opdrachtnemer stelt daarom voor om deze bepaling aan te passen. Wij verzoeken Opdrachtgever om de redenen van opzegging te definiëren (bijv. indien doelen van de overeenkomst niet worden gehaald), evenals c.q. doch in ieder geval een opzegtermijn van minimaal drie maanden in acht te nemen. Bent u tevens bereid om - in het kader van de samenwerking - op te nemen dat beide partijen de mogelijkheid tot opzegging hebben, waarbij de opzegtermijn en voorwaarden voor beide partijen gelijk zijn? Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	TNO houdt de huidige tekst aan. De beginselen van redelijkheid en billijkheid zijn van toepassing.

29	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	art. 28.1 sub b. Naar onze visie is deze bepaling niet redelijk in het geval de tussentijdse beëindiging niet het gevolg is van een toerekenbaar handelen van Opdrachtnemer. Wij verzoeken u daarom vriendelijk dit artikel buiten toepassing te verklaren of naar redelijkheid aan te passen.	TNO houdt de huidige tekst aan. De beginselen van redelijkheid en billijkheid zijn van toepassing.
30	Bijlage A03Format prijzenblad	In de ruimtestaat wordt bij verschillende ruimtecategorien een afwijkende ruimteomschrijving gegeven. Bijvoorbeeld in de ruimtecategorie 'trappenhuizen' een sanitaire ruimte en in de ruimtecategorie 'sanitair en naloop' een berging en verkeersruimtes. Kan dit aangepast worden?	De ruimtestaat wordt niet aangepast. Dienstverlener dient uit te gaan van de notering in kolom M Schoonmaak voor de berekening van het kengetal. Na gunning wordt daar waar een eventuele aanpassing nodig is dat gemuteerd op basis van de kengetallen die Dienstverlener heeft opgegeven.
31	Bijlage A03Format prijzenblad	De locatie Amsterdam, Radarweg 60 wordt als optioneel aangegeven. Klopt het dat de totale aanneemsom voor deze locatie niet meetelt in de onder- en bovengrens van het totale inschrijvingsbedrag?	Dat klopt.
32	Bijlage C12Aantallen koelkasten, magnetrons en vaatwassers	U heeft een overzicht aangeleverd van het aantal magnetrons, koelkasten en vaatwassers per locatie. Dienen we alleen rekening te houden met het stof- en vlek vrij maken van de buitenzijde?	Nee, dit betreft ook de schoonmaak van de binnenzijde van de genoemde apparaten waarbij TNO de voorkeur heeft deze werkzaamheden op te nemen in de periodieke werkzaamheden (bijvoorbeeld 1 x per kwartaal). De meeste apparatuur betreft inbouwapparatuur.
33	2.2.3Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	U geeft aan dat de Inschrijver gebruik moet maken van het UEA zoals bijgevoegd in Bijlage A01. Op het platform TenderNed wordt ook de mogelijkheid geboden om het UEA digitaal in te vullen. Is onze aanname juist dat het niet is toegestaan om het UEA te gebruiken die in TenderNed wordt aangeboden? En hier dus niets geupload dient te worden?	Inschrijver dient gebruik te maken van het UAE, zoals deze is toegevoegd aan de Aanbestedingsdocumenten in TenderNed, te weten Bijlage A01.
34	2.5.2Versturen en indeling Inschrijving	Kunt u bevestigen dat enkel het UEA rechtsgeldig ondertekend dient te worden zoals aangegeven in deze paragraaf, voor zowel Inschrijver als Onderaannemer, óndanks dat er in sommige in te leveren documenten een handtekening wordt gevraagd. En geldt	TNO bevestigt dat het UAE rechtsgeldig ondertekend dient te worden door Inschrijver en voorzover van toepassing het in te dienen UAE door Combinanten en Derden waarop een beroep op de draagkracht wordt gedaan.

		de ondertekening van het UEA ook voor de bewijsstukken van Inschrijver en Onderaannemer bij gunning?	Voor de indiening van bewijsstukken, zijnde de Bijlagen B01 t/m B03 geldt dat deze wel rechtsgeldig ondertekend dienen te worden. Voor alle duidelijkheid dienen deze Bijlagen B01 t/m B03 alleen dan te worden ingediend bij Inschrijving, indien Inschrijver ofwel een beroep doet op de draagkracht van een Derde (zie hiervoor hoofdstuk 2.2.10 van de aanbestedingsleidraad) en/of indien Inschrijver bij Inschrijving (of binnen de termijn van 7 kalenderdagen na het voornemen tot gunnen) nog niet beschikt over een verzekeringspolis die aan de eisen voldoet of een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij.
35	2.2.20	Rechtsgeldige ondertekening In het kader van duurzaamheid en digitale verwerking verzoekt Inschrijver om bevestiging dat het is toegestaan het UEA te ondertekenen met een vooraf ingescande handtekening van de rechtsgeldig vertegenwoordiger. De handtekening wordt na het invullen van het document digitaal toegevoegd in Adobe Reader, zodat printen en fysiek ondertekenen niet nodig is. Kunt u bevestigen dat deze wijze van ondertekening wordt geaccepteerd?	Niet akkoord. Het is voor TNO niet vast te stellen dat met een in gekopieerde handtekening de rechtsgeldig vertegenwoordigingsbevoegde functionaris van Inschrijver, daadwerkelijk kennis heeft genomen van de Inschrijving.
36	5.2.2.1	Referentieprojecten Kunt u bevestigen of ongeacht de kerncompetenties worden voldaan door 1 referent of meerdere referenten, dat er per kerncompetenties een ingevulde Bijlage A02 ingediend moet worden, dus 5 bijlagen A02 toegevoegd moeten worden aan de inschrijving?	In de Bijlage A02 kan worden ingevuld dat het referentieproject op een of meerdere competenties betrekking heeft. Het is dus niet noodzakelijk om 5 Bijlagen A02 in te dienen, wanneer een referentieproject wordt ingediend die het voldoen aan meerdere van de gevraagde kerncompetenties aantoont.
37	2.5.2	Versturen en indeling Inschrijving 'Verzamel de pdf-bestanden Bijlage A01 t/m A04 als separate "losse" files in een gecomprimeerd bestand ... ' Om misverstanden te voorkomen: wenst u Bijlage A03 - Prijzenblad ook in PDF te ontvangen of enkel in Excel?	Bijlage A03 en Bijlage A04 indienen middels de beveiligde Excel.
38	2.5.2	Versturen en indeling Inschrijving Kunt u bevestigen dat een KvK-uittreksel enkel bij voorlopige gunning aangeleverd dient te worden?	Ja, dat bevestigt TNO.

39	2.5.2 Versturen en indeling Inschrijving	Wenst u de beantwoording van de drie kwaliteitswensen in 1 PDF of wenst u liever per KW een apart PDF?	<p>TNO wenst per kwaliteitswens een afzonderlijke PDF te ontvangen.</p> <p>Abusievelijk zijn de uitwerkingen van de kwaliteitswensen niet opgenomen in de opsomming van in te dienen documenten in paragraaf 2.5.2 Deel A van de inschrijving. De drie (3) afzonderlijke PDF's waarin de kwaliteitswensen KW1, KW2 en KW3 zijn uitgewerkt dienen in het zip bestand te zitten met de naam: '.....'_deel A. Zodoende bestaat dit zip bestand uit de Bijlagen A01, A02, A03, A04, uitwerking KW1, uitwerking KW2 en uitwerking KW3.</p>
40	1 Aanbestedende Dienst en opdracht	U eist papieren handdoekjes die wit zijn, chloorvrij geproduceerd uit gerecycled materiaal. Dit is tegenstrijdig. Staat u toe dat het papier aan alle eisen voldoet maar aangezien het uit gerecycled materiaal dient te bestaan een natuurlijke kleurstelling heeft in plaats van wit? Indien u dit niet toestaat kunt u toelichten waarom niet?	Nee, dat staat TNO niet toe. Er zijn milieuvriendelijke manieren waarop dit geproduceerd wordt bij gerecycled papier.
41	1 Aanbestedende Dienst en opdracht	U eist schoonloopmatten zonder logo, staat u toe dat er een kleine logo zichtbaar is aan de rubberen rand aan de zijkant van de mat om te voorkomen dat er speciaal matten geproduceerd dienen te worden om aan deze eis te voldoen? Dit voorkomt onnodige kosten voor TNO.	Dat is akkoord.
42	1 Aanbestedende Dienst en opdracht	In het prijzenblad vraagt u specifieke maten van de schoonloopmatten, staat u een afwijking toe van max. 15%? Niet alle maten worden standaard geleverd door Inschrijvers. Indien u deze afwijking toestaat voorkomt u dat er matten op maat gemaakt moeten worden voor TNO wat aanzienlijk kostbaarder is dan standaard matten.D16	Waar mogelijk wil TNO een 15% afwijking van de opgegeven maat toestaan. In de implementatiefase wordt tussen TNO en Dienstverlener (waar nodig) per locatie afgestemd of van de opgegeven afmeting kan worden afgeweken.
43	1 Aanbestedende Dienst en opdracht	In paragraaf 2.4.1 wenst een all-in overeenkomst bij de sanitaire artikelen. Dit is voor Inschrijver geen probleem. Bent u echter wel bereid een bandbreedte toe te staan in het verbruik van 5%? Dit betekent concreet dat wanneer u per jaar meer- minder verbruikt dan de vooraf afgesproken hoeveelheden verbruiksartikelen er een debet of credit plaatsvindt aan het einde van ieder kalenderjaar. De werkelijke hoeveelheid afgenomen	Hier is TNO niet toe bereid, omdat TNO een vaste prijs wenst en geen tussentijdse verrekeningen.

		verbruiksartikelen geldt dan als basis voor het aankomende kalenderjaar. Indien u hier niet mee akkoord gaat, kunt u toelichten waarom niet?	
44	1Aanbestedende Dienst en opdracht	In het prijzenblad wenst een staffel voor de all-in prijs bij het afnemen van het aantal gebruikers, bent u bereid een extra staffel in het prijzenblad op te nemen voor wanneer het aantal gebruikers toeneemt? Zo niet, waarom niet?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 43.
45	1Aanbestedende Dienst en opdracht	Acht TNO het proportioneel om de volledige ABDO 2019-certificering (inclusief screening op TBB3-niveau) toe te passen op leveranciers die uitsluitend sanitaire supplies aanleveren (zoals toiletpapier, zeep, dispensers) en hygiëneboxen wisselen, zonder toegang tot gevoelige informatie of systemen?	Voor het leveren van sanitaire middelen is geen VGB vereist. Voor het repareren en/of het verwisselen van sanitaire middelen moet men in het bezit zijn van een VGB. Dit zodat de medewerker voor het uitvoeren van deze werkzaamheden zelfstandig rond kan lopen door het pand.
46	1Aanbestedende Dienst en opdracht	Kan voor de dienstverleners die géén werkzaamheden uitvoeren in de directe nabijheid van staatsgeheime of gerubriceerde informatie, een afwijkende risico-inschatting worden gehanteerd waarbij zij worden uitgezonderd van ABDO/TBB3-certificeringsplicht?	Nee, er kan geen afwijkende risico inschatting worden gemaakt.
47	1Aanbestedende Dienst en opdracht	Is het mogelijk om via een gescheiden logistiek proces de levering van sanitaire middelen en het legen van hygiëneboxen te organiseren buiten beveiligde zones om, zodat ABDO-eisen kunnen vervallen voor deze specifieke activiteiten?	Nee, dit is niet mogelijk.
48	1Aanbestedende Dienst en opdracht	Hanteert TNO binnen het ABDO-kader de mogelijkheid om een differentiatie aan te brengen tussen 'hoog-risico' en 'laag-risico' dienstverleners binnen één contractpartij, waarbij per medewerker en per locatie de benodigde beveiligingsmaatregelen afgestemd worden?	Ja, er wordt gekeken naar de ABDO eisen en naar rubricering niveau op een locatie.
49	1Aanbestedende Dienst en opdracht	Kan TNO voor laag-risico functies en dienstverleners die geen structurele toegang hebben tot FSCC-locaties volstaan met een VOG of tijdelijke VGB-C, conform de vrijstellingen zoals beschreven op pagina 25 van de leidraad?	Nee, dit is niet mogelijk.
50	1Aanbestedende Dienst en opdracht	Is het toegestaan dat de leverancier van sanitaire voorzieningen de werkzaamheden laat uitvoeren door de	Zie hiervoor het antwoord op vraag 8.

		schoonmaakdienstverlener die wel reeds beschikt over een ABDO 2019-certificering, mits dit wordt afgestemd met TNO en in overeenstemming?	
51	1Aanbestedende Dienst en opdracht	U benoemt in artikel 1.9 dat het maximaal aantal te declareren VGB screenigs 25 bedraagt. Kunt u aangeven of dit inclusief of exclusief de medewerkers van onderaannemers betreft? Onze voorkeur gaat uit naar exclusief onderaannemers omdat anders maximaal 25 erg weinig is. Kunt u hierover toelichting boeden?	TNO stelt het aantal bij naar maximaal 40 screeningen gedurende de looptijd van de Overeenkomst inclusief optiejaren en de onderaannemer(s) valt binnen deze aantallen.
52	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	art. 27 Beindiging van de overeenkomst: in de initiele contractperiode is er alleen aan de zijde van opdrachtgever de mogelijkheid tot opzegging van de overeenkomst. Bent u bereid, mede vanuit partnerschap, hier enige wederkerigheid in te bouwen? Wellicht door een tussentijdse evaluatiemoment in het contract op te nemen. 6 jaar is een vrij lange periode, zeker gezien de dynamiek in de wereld, waardoor er gedurende het contract situaties kunnen ontstaan waardoor de match tussen partijen minder wordt, en het wenselijk kan zijn enige flexibiliteit m.b.t. voortgaan of ontbinding in de overeenkomst toe te voegen. Indien u hier niet mee akkoord gaat vernemen wij graag onderbouwd waarom niet.	TNO heeft reeds een mogelijkheid tot opzeggen vanuit de Dienstverlener opgenomen in het artikel 3 van de Overeenkomst.  TNO is niet bereid de in dit artikel genoemde mogelijkheid aan te passen.
53	2.5.2Versturen en indeling Inschrijving	U geeft aan de er een A-deel en een B-deel ingediend dient te worden. M.b.t. het A-deel geeft u aan "verzamel de pdf-bestanden bijlage A01 t/m A04 als separate....." Bijlage A03 en A04 zijn een excel bestand, dienen wij dit dan als pdf in te dienen?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 37.
54	5.2.2.1Referentieprojecten	U geeft bij de diverse referentie/kerncompetenties aan: "Inschrijver dient in de afgelopen 3 jaar.... ..een project te hebben opgeleverd dat voldoet aan kerncompetentie X" Dit impliceert een afgesloten project, echter is onze aanname juist dat ook nog steeds lopende contracten als referentie opgegeven kunnen worden?	Ja, ook lopende contracten kunnen als referentie dienen, voorzover wordt aangetoond dat voor een lopend contract of een nog niet (geheel) afgeronde opdracht de werkelijk behaalde resultaten aan de gevraagde kerncompetentie eis voldoen. Er kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.
55	Bijlage C13Overname personeel	In de bjlage zien wij slecht van een aantal medewerkers een vergoeding voor reiskosten benoemd. Is onze aanname juist dat alle overige medewerkers waarvoor hier geen bedrag staat binnen 10 km van de locatie waarop zijn werkzaam zijn wonen, en dus	De zittende Dienstverlener heeft op Bijlage C13 aanvullend bij medewerker 37 reiskosten opgenomen. Het administratiesysteem van de zittende Dienstverlener berekent maandelijks of een medewerker wel of geen recht heeft op

		conform de CAO niet in aanmerking komen voor een reiskosten vergoeding?	reiskosten vergoeding. Hierdoor kunnen de reiskosten vergoedingen maandelijks kleine afwijkingen vertonen. Als op de Bijlage C13 geen reiskosten vergoeding bij een medewerker is opgenomen, heeft deze medewerker hier geen recht op. Voor medewerker 11 geldt dat deze medewerker gebruik maakt van een bedrijfsauto van de zittende Dienstverlener waardoor deze medewerker geen recht heeft op reiskosten vergoeding.
56	Bijlage A04Overnamekosten personeel	Bent u bereid de reiskosten ook apart op te laten nemen net als de suppletiekosten? Dit omdat, net als bij de suppletie, pas na gunning en overnameproces van het personeel precies inzichtelijk is hoe hoog deze kosten werkelijk zijn.	Zie hiervoor het antwoord op vraag 13.
57	Bijlage C13Overname personeel	Staan de facilitaire medewerkers die nu via uw schoonmaakpartij worden geleverd ook op de overnamelijst, en zoja, kunt u aangeven welke medewerkers dit betreft?	Ja, dit zijn alle medewerkers met de functie Schoonmaak en service I, II en III met uitzondering van medewerker 11 (deze medewerker is geen facilitair medewerker).
58	Bijlage C13Overname personeel	Kunt u op de overnamelijst specificeren op welke locatie betreffende medewerker werkzaam is? Nu staan deze alleen per regio aangegeven.	Vanuit de privacy overwegingen heeft TNO de afweging gemaakt om de exacte werklocaties van het betreffende personeel niet in dit overzicht op te nemen.
59	Bijlage A03Format prijzenblad	Wat is het standpunt van TNO inzake robotisering? Staat u robots toe op uw locaties, en zoja, onder welke voorwaarden?	In beginsel is dit niet mogelijk voor de FSCC-locaties. Voor de overige locaties geldt dat de mogelijkheden beperkt zijn en de mogelijkheden moeten worden onderzocht.
60	Bijlage A03Format prijzenblad	Tabblad 8. additionele werkzaamheden Regel 31: Reinigen plafonds en plenum cleanroom met cleanroomstofzuiger ruimten 01.701/01.702/01.703  1. Hoe hoog zijn deze plafonds? 2. Is in de hoeveelheid m <sup>2</sup> rekening gehouden met de m <sup>2</sup> plenum? Of dienen wij de m <sup>2</sup> keer 2 te doen? 3. Dienen wij iets los te halen tbv het reinigen van het plenum?	Toelichting: (1) Het gaat om de vloer van het plenum. Het plenum is de bovenkant van het plafond van de cleanroom, dat 2 x per jaar tijdens de onderhoudsweken wordt gereinigd. Met een stofwisher en een cleanroomstofzuiger wordt de vloer (die dus boven het plafond zit) gereinigd. (2) De m <sup>2</sup> zijn enkelzijdig en worden ook enkelzijdig gereinigd. In het Prijzenblad (Bijlage A03) is nu opgenomen 1 x 1800 m <sup>2</sup> en 1 x 2400 m <sup>2</sup> . (3) Er hoeft niks gedemonteerd te worden. Er kan gelopen worden op de paden op de vloer.
61	Bijlage A03Format prijzenblad	Kunt u foto's aanleveren van de buitenzijde rondom de gebouwen waar wij een hoogwerker dienen in te zetten? Zodat wij ook	Nee, TNO kan geen foto's aanleveren.

		kunnen zien of er rijplaten nodig zijn en welke hoogwerker het best passend is. Dit omdat niet alle panden vrij toegankelijk van de buitenkant te bezichtigen zijn.	
62	4.2Beoordelen op vormvereisten en compleetheid	U geeft aan; Als - om welke reden dan ook - een vraag niet beantwoord kan worden, dan wel de gevraagde gegevens niet (compleet) ingediend kunnen worden, dient dit voorzien van de reden daarvoor, bij de Inschrijving uitdrukkelijk te worden vermeld. TNO zal afhankelijk van de aard van het gebrek beoordelen of de Inschrijving ongeldig is en in dat geval ter zijde zal worden gelegd, of dat het gebrek voor herstel vatbaar is. Verwacht u dat dit van toepassing zal zijn, en zo ja waarom?	Dit kan TNO op dit moment niet inschatten.
63	2.1Planning van de Aanbestedingsprocedure	In de planning geeft u aan dat de definitieve gunning pas op 1 april 2026 is, moet dit niet 16 december 2025 zijn?	De definitieve gunning onder opschortende voorwaarden vindt plaats volgens de planning vanaf 16 december 2025.
64	Bijlage A03Format prijzenblad	8: additionele kosten. Dient de vervanging van facilitaire medewerkers alleen plaats te vinden op de locaties waarop deze nu uitgevraagd worden? Of kan dit ook uitgevraagd worden op locaties die nu niet in de lijst met additionele kosten terug komen?	Ja, op de eerste vraag en in de toekomst zou dit ook uitgevraagd kunnen worden op locaties die nu nog niet op de lijst additionele kosten zijn opgenomen.
65	2.1Planning van de Aanbestedingsprocedure	U geeft aan dat de implementatie loopt vanaf 16 december tot 31 maart, in het PVE op pag. 12 staat de implementatieperiode eindigt na twee (2) maanden na startdatum Overeenkomst. Waar dienen wij vanuit te gaan?	Dienstverlener dient uit te gaan van de start implementatie vanaf 16 december 2025 en einde implementatietermijn op uiterlijk 31 maart 2026. De dienstverlening start vanaf 1 april 2026. Na 1 april 2026 is een termijn van 2 maanden om het contractmanagement verder in te regelen.
66	5.2.4.2Algemene Beveiligingseisen voor Defensieopdrachten	Op pag 25 geeft u aan: "De MIVD geeft per situatie aan welke eisen van toepassing zijn en welke maatregelen dienen te worden genomen. De kosten die hiermee samenhangen zijn voor rekening van de Inschrijver ook voor personeel dat door de MIVD moeten worden onderzocht." echter in het PVE paragraaf 1.9 geeft u aan. "De kosten voor VGB-screening voor medewerkers die worden ingezet bij TNO mag de Dienstverlener bij TNO in rekening brengen" (onder voorwaarden zoals benoemd in paragraaf 1.9), waar dienen wij vanuit te gaan?	Dienstverlener dient uit te gaan van de bepaling in paragraaf 1.9 van het PvE (Bijlage C14).

67	5.2.4.2 Algemene Beveiligingseisen voor Defensieopdrachten	Op pag. 25 geeft u aan "Kijk voor de actuele tarieven op de volgende link." De link werkt niet. Kunt u deze werkend maken?	<p>Het volgende adres in de adresbalk plaatsen, mocht de onderstaande link alsnog niet werken:</p> <p><a href="https://www.defensie.nl/onderwerpen/militaire-inlichtingen-en-veiligheid/veiligheidsonderzoek/tarieven-defensieorderbedrijven">https://www.defensie.nl/onderwerpen/militaire-inlichtingen-en-veiligheid/veiligheidsonderzoek/tarieven-defensieorderbedrijven</a></p>
68	5.2.2.1 Referentieprojecten	Referentie-eis 5: U vraagt hier om ervaring in het aansturen en indien nodig vervangen van facilitair medewerkers van opdrachtgever, waarbij verderop aangegeven wordt dat deze geen schoonmaakwerk uitvoeren. Gezien de scope van deze aanbesteding (Schoonmaak regulier, specialistisch en werkplekreiniging, glasbewassing en sanitaire voorzieningen); allen reinigingsdiensten of diensten die hier heel dicht tegen aan zitten; lezen wij het dan goed dat u aan opdrachtnemer (zijnde een schoonmaakpartij) een kerncompetentie vraagt op het vlak van aansturen, organiseren en vervangen van niet-schoonmaakpersoneel? Hoe ziet u dit? Zeker gezien ook het zeer specifieke, en brede functieprofiel van de betreffende medewerkers (bijlage C06), die niet in de in de schoonmaakbranche gangbare Niveau Onderscheidende Kenmerken (NOKs), op basis waarvan schoonmaakpersoneel in de juiste loongroep ingeschaald worden, passen.	<p>De scope van deze aanbesteding is breder dan u stelt in uw vraag. In de scope van de aanbesteding is ook het verzorgen van facilitaire diensten door de inzet van facilitair medewerkers op TNO locaties opgenomen (zie hiervoor paragraaf 1.7 van de aanbestedingsleidraad). Dit onderdeel is een substantieel deel van de Opdracht.</p> <p>TNO vindt het erg belangrijk om een professionele Dienstverlener te contracteren die ervaring heeft met het organiseren van de inzet van deze facilitaire medewerkers en heeft gezien dit belang dit vertaald in het opnemen van de referentie eis 5. Inschrijvers hebben overigens de mogelijkheid om een beroep te doen op de draagkracht van een Derde om zodoende te voldoen aan deze referentie eis, wanneer zij als Inschrijver bijvoorbeeld niet zelfstandig aan deze kerncompetentie kan voldoen (zie hiervoor de paragraaf 2.2.9 en 2.2.10 van de aanbestedingsleidraad voor de instructie bij beroep op de draagkracht van een Derde).</p>
69	Bijlage C13 Overname personeel	Kunt u aangeven of de huidige facilitaire medewerkers op de overnamelijst al voldoen aan de eisen uit het bestek en het functieprofiel? En zo niet, aan welke eisen zij dan niet voldoen?	Ja, de medewerkers voldoen aan het functieprofiel.
70	Bijlage C14 Programma van Eisen (PvE)	Op pag 11 van het PvE geeft u aan dat: Gemiddeld zal TNO tweemaal per jaar een ER-KMS controle laten uitvoeren door een onafhankelijke derde. Is onze aanname correct dat de kosten voor deze controles voor rekening zijn van de opdrachtgever (TNO).	Ja, deze aanname is correct.
71	5.2.2.1 Referentieprojecten	Referentie-eis 5: deze referentie-eis is niet bepaald gangbaar in schoonmaakaanbestedingen. Bent u bereid de referentie aan te passen naar eisen die directer relateerbaar zijn aan de schoonmaakbranche en schoonmaak-CAO? Ook vanuit het	<p>TNO is niet bereid om deze referentie eis aan te passen.</p> <p>Een nadere toelichting is opgenomen in het antwoord op de vraag 68.</p>

		proportionaliteitsbeginsel / om er voor te zorgen dat de opdracht ook toegankelijk blijft voor schoonmaakorganisaties?	
72	Bijlage C13Overname personeel	Kunt u aangeven of de weergegeven reiskosten vergoeding enkel de in de CAO geldende kilometervergoeding betreft? Zo niet, zou u deze kosten kunnen splitsen in kosten CAO km-vergoeding en overige (niet CAO) vergoedingen?	De reiskosten vergoeding is niet alleen de CAO vergoeding. Dit komt omdat een groot deel van de reiskosten zijn overgenomen bij de vorige contractwisseling. In Bijlage C13 is naast de gemiddelde reiskosten vergoeding, de splitsing gemaakt op basis van gewerkte dagen. De OV kosten zijn allemaal conform CAO.
73	Bijlage C13Overname personeel	Op de overnamelijst staan 6 personeelsleden op ziek/arbeitsongeschikt. Kunt u per medewerker aangeven hoe lang dit al zo is?	In Bijlage C13 is per zieke medewerker aangegeven vanaf wanneer de medewerker ziek is. Medewerker 20 is sinds de publicatie van de Aanbestedingsstukken hersteld en staat op Bijlage C13 niet meer als ziek genoteerd.
74	2.1Planning van de Aanbestedingsprocedure	U vraagt ons te investeren in de implementatie voordat de opdracht definitief ondertekend is. Gaat u akkoord met het compenseren van de geïnvesteerde kosten in implementatie wanneer de opdracht uiteindelijk toch niet gegund blijkt te worden?	Nee, TNO gaat hiermee niet akkoord.
75	6Beoordeling Gunningscriterium	Uit welke functionarissen bestaat het beoordelingsteam?	Over de samenstelling van het beoordelingsteam doet TNO geen uitspraken. Uiteraard borgt TNO dat materie en procesdeskundigheid is geborgd en dat de beoordeling volgens het gestelde in de Aanbestedingsleidraad verloopt.
76	Bijlage C14Programma van Eisen (PvE)	U geeft aan dat de inwerkkosten voor een facilitair medewerker bij een 2e, 3e etc kandidaat voor rekening van Dienstverlener zijn. Hoe lang duurt dit inwerktraject, welke kosten worden hier per inwerktraject voor gerekend en wat zijn de objectieve criteria waarop beoordeeld of een inwerktraject afgerond is en of een facilitair medewerker wel of niet geaccepteerd wordt?	Zie artikel 2.5.1. waarin TNO aangeeft dat de inwerktijd tussen TNO en de Dienstverlener vooraf wordt afgestemd. Ervaring van TNO is dat de gemiddelde inwerkperiode 10 werkdagen bedraagt.
77	Bijlage C14Programma van Eisen (PvE)	U geeft aan dat uw service coordinator en eventueel de contractmanager goedkeuring moeten geven bij inzet van een nieuwe facilitair medewerker. Hoe vaak (in %) is afwijzing in de afgelopen contractperiode voorgekomen?	TNO doet hierover geen uitspraken. TNO is zorgvuldig in de afweging of een medewerker toch niet geschikt is en zal in geval van niet geschiktheid dit schriftelijk onderbouwd aan Dienstverlener aangeven.

78	Bijlage A03Format prijzenblad	Op tabblad 3-Productie normen dienen wij in cel K9 een % in te vullen die < 100% is. Dit is niet gebruikelijk voor een naloopronde. Door het <100%, wordt de norm lager, terwijl wij binnen de norm voor de naloopronde geen rekening meer hoeven te houden met periodieken. Bedoelt u hier >100% ipv <100%?	Er wordt in de ruimtestaat gerekend met het kengetal (kolom E en F) en niet met de m2 prestatie in kolom H. Deze laatste is ter informatie.  Ter illustratie: indien de m2 prestatie voor een ruimte 100 is bij een uitvoering van 255 per jaar (door de Dienstverlener te bepalen bij output), dan wordt het kengetal 2,55. Indien er sprake is van naloop, zonder periodieke werkzaamheden, dan zal wellicht een m2 prestatie van 150 gewenst zijn en dan wordt het kengetal 1,7. Om dit te realiseren wordt er vermenigvuldigd met <100%.
79	Bijlage C14Programma van Eisen (PvE)	KPI Fac. Medewerker: Wat bedoelt u hier precies: als de medewerker niet aanwezig is en er is geen vervanging, m.a.w. mocht medewerker onverhoopt afwezig zijn zonder dat TNO dit weet, maar er is wel vervanging, voldoet men dan wel/niet aan de KPI?	Er zijn twee aspecten belangrijk bij deze KPI namelijk dat TNO op de hoogte is van afwezigheid en dat er vervanging aanwezig is.
80	Bijlage C14Programma van Eisen (PvE)	8,2 Contractmanagement: indien de KPI niet binnen vier weken op normwaarde is geldt een boete van 5% op de maandfactuur van de locatie. Bent u bereid deze voor de personeelsgerelateerde KPI's Facilitair Medewerker en SROI te matigen? Inschrijver is hier deels afhankelijk van externe factoren (arbeidsmarkt, onverwachtse ziekte bij personeel), waardoor het ondanks alle inspanningen van inschrijver toch moeite kan kosten om aan de KPI te voldoen. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, de boeteregeling blijft gelijk voor alle KPI's. De Contractmanager zal in de beoordeling wel mee laten wegen in hoeverre de oorzaak onvoorzien was of dat er sprake was van onvoldoende maatregelen van de kant van de Dienstverlener.
81	Bijlage C14Programma van Eisen (PvE)	Indien een nieuwe fac. Medewerker door inschrijver wordt aangedragen en deze komt niet door de inwerkperiode waardoor Inschrijver moeite heeft aan betreffende KPI te voldoen, geldt deze (KPI / Malus-regeling bij niet voldoen) dan ook?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 80.
82	Bijlage C02Concept Raamovereenkomst	Wij begrijpen het belang van risicoverdeling en onderschrijven dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor directe schade veroorzaakt binnen diens invloedssfeer. Tegelijkertijd achten wij de ongelimiteerde vrijwaring die u benoemt in artikel 8.10 van de overeenkomst (25.2 Alg. voorwaard.) disproportioneel ten opzichte van de aard en omvang van onze dienstverlening. Bent u	TNO gaat niet akkoord. TNO houdt zich aan de beginselen van redelijkheid en billijkheid.

		bereid de vrijwaring te maximeren tot het aansprakelijkheidsbedrag te weten 2,5 mio per gebeurtenis en 5 mio per jaar. Tevens stellen wij voor de vrijwaring te beperken tot situaties waarin sprake is van nalatigheid of verwijtbaar handelen van opdrachtnemer of diens personeel. Gaat u hiermee akkoord, zo niet vernemen wij graag onderbouwd waarom niet	
83	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	Is opdrachtgever bereid overeen te komen, dat partijen over en weer aansprakelijkheid voor indirecte schade (hoe ook genaamd) uitsluiten? Opdrachtnemer verstaat onder indirecte schade in elk geval: gevolgschade, handelsverlies, gederfde winst, gemiste besparingen en/of schade door bedrijfsstagnatie. Bent u daarmee akkoord, zo niet zien wij graag onderbouwd waarom niet.	TNO gaat akkoord met het uitsluiten van indirecte schade waarbij "indirecte schade" limitatief wordt gedefinieerd als: "reputatieschade, gederfde winst en gemiste besparingen."
84	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	U schaart stakingen niet onder overmacht. Echter, inschrijver is niet gerechtigd de staking te breken door inzet van derden-personeel, en staat dan dus met de rug tegen de muur. Bent u dan ook bereid stakingen toch als overmacht aan te merken? Zo niet, vernemen wij graag onderbouwd waarom niet.	Zie hiervoor het antwoord op vraag 19.
85	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	artikel 8.4: is opdrachtgever bereid overeen te komen, dat verzuim eerst intreedt (en de overeenkomst dus pas kan worden ontbonden en eventuele boetes/schades geïnd kunnen worden) na een schriftelijke ingebrekestelling (als bedoeld in artikel 6:82 lid 1 BW) waarin opdrachtnemer een redelijke termijn voor nakoming is gesteld en nakoming binnen die termijn uitblijft?	Artikel 8.4 van de AIV Diensten vervalt (zie ook artikel 8.5 in de Overeenkomst).
86	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	Artikel 15: artikel 15 stelt dat de leverancier op verzoek van TNO een schriftelijke opgave dient te verstrekken van personalia en relevante arbeidsvoorwaarden van haar medewerkers, waaronder Burgerservicenummers en, indien van toepassing, geldige verblijfsdocumenten en werkvergunningen. Kan opdrachtgever bevestigen dat dergelijke informatie uitsluitend verstrekt hoeft te worden indien daarvoor een geldige grondslag bestaat onder de toepasselijke privacywetgeving?	Dienstverlener hoeft deze informatie niet op te leveren, indien dit in strijd is met de privacy wetgeving. TNO hoeft geen grondslag op basis van de privacy wetgeving aan te leveren.
87	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	Artikel 15.2: opdrachtgever kan van personeel van opdrachtnemer verlangen dat zij VOG's overlegt. Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de persoonsgegevens van haar medewerkers. Daarom	Dit is niet mogelijk aangezien TNO de VOG moet controleren op echtheid van het document. Niet relevante gegevens op de VOG

		geeft zij de voorkeur aan het ter inzage leggen van de VOG's (zodoende worden er zo min mogelijk gegevens verstrekt en verwerkt). Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat VOG's enkel ter inzage worden gegeven?	worden door TNO niet geregistreerd (zoals de adresgegevens van betreffende persoon) in lijn met de AVG richtlijnen.
88	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	Artikel 16.2: artikel 16.2 bepaalt dat de leverancier haar personeel verplicht gebruik te maken van een tijdregistratiesysteem, badge of een ander door TNO gewenst controlemiddel. Aangezien dergelijke middelen een aanzienlijke inbreuk op de privacy van medewerkers kunnen vormen, zijn hieraan strikte wettelijke voorwaarden verbonden. Kan worden toegelicht in hoeverre deze bepaling in de praktijk van toepassing is? En indien dat het geval is, kunnen partijen dan nader overleg voeren om hieromtrent expliciete en zorgvuldige afspraken te maken?	Het gebruik en zichtbaar dragen van een TNO toegangsbadge is verplicht en noodzakelijk om toegang tot locaties te krijgen. De gegevens gekoppeld aan de toegangsbadge worden conform de AVG regelgeving behandeld.
89	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	Artikel 17.1: is opdrachtgever bereid te aanvaarden dat zij haar bezwaren tegen een werknemer van opdrachtnemer schriftelijk (mag per e-mail) aan opdrachtnemer dient te melden, waarna opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever bepaalt, of de werknemer dient te worden vervangen? Ter toelichting: opdrachtnemer heeft uit hoofde van goed werkgeverschap bepaalde verplichtingen jegens haar werknemers. In dat verband dient en wenst opdrachtnemer klachten van opdrachtgever in de richting van de werknemer te kunnen onderbouwen; een op schrift gestelde klacht van opdrachtgever helpt daarbij.	TNO is akkoord met het schriftelijk (ook via e-mail) melden van bezwaren tegen het inzetten van een kandidaat. TNO is niet akkoord met het voorstel om in overleg met de Dienstverlener te treden of de betreffende medewerker vervangen dient te worden.
90	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	Artikel 20.7: bij overtreding van artikel 20 is opdrachtnemer een boete van € 25.000,- verschuldigd. Dit is een forse boete, is opdrachtgever bereid deze boete te matigen?	Niet akkoord, vertrouwelijkheid is van groot belang, zeker voor een organisatie als TNO. Het is belangrijk dat de Opdrachtnemer hier zich van bewust is en blijft. Overtreding van deze bepaling rechtvaardigt voor TNO een boetebedrag wat in verhouding staat met de zwaarte van dit belang.
91	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	Artikel 20.7: is opdrachtgever bereid overeen te komen, dat zij alleen dan tot (aanvullende) schadevergoeding gerechtigd is, indien de door haar aantoonbaar geleden schade het bedrag van de verbeurde boete(s) overstijgt?	Nee, TNO gaat hiermee niet akkoord.

92	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	Artikel 25: is opdrachtgever bereid overeen te komen, dat partijen over en weer aansprakelijkheid voor indirecte schade (hoe ook genaamd) uitsluiten? Opdrachtnemer verstaat onder indirecte schade in elk geval: gevolgschade, handelsverlies, gederfde winst, gemiste besparingen en/of schade door bedrijfsstagnatie.	TNO gaat akkoord met het uitsluiten van indirecte schade waarbij "indirecte schade" limitatief wordt gedefinieerd als: "reputatieschade, gederfde winst en gemiste besparingen."
93	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	Artikel 26.3: (cederen van uitkeringen van verzekeringspenningen): in overleg met onze verzekeraar kunnen wij niet op voorhand een aanspraak op verzekeringspenningen cederen.	TNO gaat er vanuit dat de vraag hierover onder vraag 94 wordt gesteld.
94	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	Ter toelichting: indien opdrachtnemer opdrachtgever/een derde onverhoopt schade berokkent, krijgt opdrachtnemer geen aanspraak op verzekeringspenningen (zij kan die aanspraak dus ook niet op voorhand cederen/overdragen). Wat wel gebeurt, is dat de verzekeraar verzekeringspenningen rechtsreeks aan het slachtoffer/de benadeelde uitkeert en dat is niet altijd opdrachtgever. Is opdrachtgever bereid hiermee in te stemmen?	TNO is akkoord met het vervallen van artikel 26.3 van de AIV Diensten.
95	Bijlage C02Concept Raamovereenkomst	<p>In de contractdocumenten staan geen bepalingen opgenomen over tussentijdse opzegging van de overeenkomst voor bepaalde tijd. Aangezien partijen streven naar een gelijkwaardig partnership is het wenselijk dat de overeenkomst in de mogelijkheid voorziet dat opdrachtgever dan wel opdrachtnemer de overeenkomst op enig moment tussentijds kan beëindigen. Uiteraard is het de intentie om de samenwerking gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst voort te laten duren. Echter kunnen er tijdens de looptijd substantiële veranderingen plaatsvinden in de zakelijke, financiële, technische en/of commerciële omstandigheden. Deze omstandigheden kunnen tot gevolg hebben dat één van de partijen aanzienlijke moeilijkheden ondervindt, dat het voortduren van de overeenkomst niet kan worden gevergd van één of beide partijen.</p> <p>In dergelijke situaties acht inschrijver het noodzakelijk dat het voor beide partijen mogelijk moet zijn de overeenkomst op te zeggen. Uiteraard zal er in dergelijke situaties een redelijke opzegtermijn in acht worden genomen. Is opdrachtgever bereid in</p>	<p>TNO heeft reeds een mogelijkheid tot opzeggen vanuit de Dienstverlener opgenomen in het artikel 3 van de Overeenkomst.</p> <p>TNO is niet bereid de in dit artikel genoemde mogelijkheid aan te passen.</p>

		de overeenkomst een tussentijdse opzegmogelijkheid op te nemen?	
96	8Programma van Eisen en Wensen	Op welke wijze verwacht TNO dat de opdrachtnemer security awareness toetst en borgt bij eigen medewerkers én ketenpartners?	TNO schrijft in deze geen werkwijze voor maar gaat ervan uit dat de Dienstverlener passende procedures en werkwijzen heeft om (nieuwe) medewerkers, leveranciers en onderaannemers in te werken, inclusief het borgen van security awareness. En dat de Dienstverlener het effect ervan controleert en op basis daarvan eventueel haar procedures en werkwijzen aanpast (PDCA cirkel).
97	8Programma van Eisen en Wensen	Wordt er een vast rapportageformat verwacht vanuit TNO?	Dat is correct, het format wordt in de implementatiefase bepaald in overleg met Dienstverlener.
98	8Programma van Eisen en Wensen	In hoeverre is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de logistieke afvoer (bijv. transport naar afvalpunt) versus alleen interne inzameling op werkplekniveau?	Dienstverlener is verantwoordelijk voor de interne inzameling en het wegbrengen van het verzamelde afval naar de containers op het milieuplein.
99	8Programma van Eisen en Wensen	Is de vervanging van facilitair medewerkers ad-hoc of grotendeels planbaar?	Vervanging is grotendeels planbaar, maar ad hoc vervanging komt ook voor bijvoorbeeld in het geval van ziekte.
100	8Programma van Eisen en Wensen	Geldt de verplichte screening (incl. VGB/ABDO) ook voor medewerkers van onderaannemers die incidenteel werkzaamheden uitvoeren (bijv. glasbewassing)? Of enkel voor structurele inzet?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 8.
101	6.1.1Subgunningscriterium Prijs TP (Totaalprijs)	De gekozen prijsformule leidt ertoe dat een inschrijving op het plafondbedrag automatisch 0 punten oplevert, waardoor zelfs een maximale score op kwaliteit onvoldoende lijkt voor gunning zodra een concurrent op de bodem inschrijft. Kunt u reflecteren op hoe deze opzet bijdraagt aan de gewenste balans tussen prijs en kwaliteit binnen deze aanbesteding?	De Prijs weegt voor maximaal 300 punten van de 1.000 te behalen punten mee. Het klopt dat een totaalprijs op het plafondbedrag 0 punten krijgt, maar ook een totaalprijs op de ondergrens verkrijgt 300 punten. Voor alle tussenliggende waarden zijn naar rato punten voor Prijs te behalen. Ook voor de afzonderlijke kwaliteitsonderdelen kan de maximale score behaald worden waardoor maximaal 700 punten te behalen zijn voor kwaliteit.  Door de kwaliteit substantieel belangrijker te maken dan Prijs, is TNO van mening dat hier een juiste balans tussen prijs en kwaliteit kan worden behaald.

102	8.1.2Wens KW 2: Dienstverlening FSCC locaties TNO	In KW2 wordt gevraagd naar de borging van continuïteit van dienstverlening bij uitval van VGB-medewerkers. Wordt verwacht dat ook op voorhand wordt aangegeven hoeveel medewerkers met VGB beschikbaar zijn (incl. piekmomenten) of volstaat een beschrijving van de borgingsmaatregelen?	In deze wens wordt gevraagd naar de wijze van organiseren en borgen dat altijd voldoende medewerkers gescreend zijn. De wijze waarop Dienstverlener dit uitwerkt is aan de Inschrijver. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 4.
103	Bijlage A03Format prijzenblad	Tabblad 12: u heeft 4 inhoudsmaten opgegeven van de afvalbakken, t.w. 20, 25, 43 en 50 liter. Wij leveren afvalbakken van ca. 23 liter en ca. 43 liter. Is dit akkoord?	Dienstverlener dient voor elke gevraagde inhoudsmaat van de afvalbak een prijs op te geven in het Prijzenblad (Bijlage A03). Het leeglaten van velden is niet toegestaan. Bij elk artikel vult Inschrijver in welke inhoudsmaat geleverd wordt, waarbij de gevraagde maatvoering gelijk is of deze benaderd. Indien de maatvoering afwijkt mag dit voor de inzamelfrequentie en de fysieke plek geen problemen opleveren. TNO streeft hierin zoveel mogelijk naar uniformiteit.
104	Bijlage A03Format prijzenblad	Tabblad 12: wat zijn de specificaties van de poetsrol? Is dit bijvoorbeeld een losse poetsrol die op een standaard geschoven wordt en wat is de capaciteit ervan (lengte en breedte)?	De poetsrollen zijn vervallen en zo ook aangepast in het Prijzenblad (Bijlage A03).
105	Bijlage P4Productspecificatie sanitaire artikelen	Hierin staat dat de afvalbak minimaal 30 liter dient te zijn. Wij verzoeken u dit aan te passen naar circa 23 of 43 liter. Wilt u hieraan tegemoet komen?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 103. In Bijlage P4 is een aanpassing gedaan.
106	Bijlage P4Productspecificatie sanitaire artikelen	U vraagt bij 2. de zeepdispenser een inhoud van minimaal 200 ml. Wij adviseren u dit op te hogen naar minimaal 500 ml, om te vaak omwisselen van de schoonmaakdienst te voorkomen, en ook omdat u 500 ml hanteert in het prijzenblad. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord.
107	Bijlage P4Productspecificatie sanitaire artikelen	U vraagt bij 3. de luchtverfrisser een model dat werkt met een spray. Wij raden u deze af vanwege het residue dat de spray kan geven op tegels. Een dispenser die werkt op basis van verdamping heeft dit euvel niet. Wij vragen u het programma van eisen hierop aan te passen.	Dat is akkoord.
108	Bijlage P4Productspecificatie sanitaire artikelen	Wij leveren een model dameshygiene container met een inhoud van ca. 11 liter i.p.v. 15 liter. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord als het geen consequenties heeft voor de frequentie van het ledigen.

109	Bijlage P4Productspecificatie sanitaire artikelen	U wenst een non touch dameshygiene container. Gaan wij er correct vanuit dat de container open gaat met een sensor en niet met een voetpedaal, omdat deze laatste niet door iedere vrouwelijke gebruiker even goed geopend kan worden?	TNO is akkoord met een sensor.
110	Bijlage P4Productspecificatie sanitaire artikelen	Onze schoonloopmatten hebben een klein logo met onze bedrijfsnaam in de rand. In huidige situatie is dit ook het geval. Gaat u hiermee akkoord?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 41.
111	Bijlage C14Programma van Eisen (PvE)	Bij par. 2.4.3 staat dat de huidige sanitaire middelen in de afgelopen twee jaar nieuw zijn opgehangen. In het kader van duurzaamheid vragen u te overwegen deze te in het nieuwe contract te continueren, met dien verstande dat aan het begin van het contract alle dispensers een preventieve controlebeurt krijgen op defecten en functionaliteit. Gaat u hiermee akkoord?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 9.
112	Bijlage C14Programma van Eisen (PvE)	Bij par. 2.4.1. geeft u aan een all-in prijs wilt ontvangen, waarin alle kosten en verbruiken zijn opgenomen. Hiermee vraagt u om een leverancier die beschikt over een hoog adaptief vermogen waarbij snel kan worden ingespeeld op veranderingen binnen de organisatie. Om u in de contractperiode maximale flexibiliteit te bieden, vragen wij u een constructie te hanteren met een ijkverbruik, dat wij u adviseren op basis van het historische verbruik en onze ervaring met vergelijkbare klanten. Hierin wordt een bandbreedte opgenomen. Dit is zeer gebruikelijk in de markt. Op basis van de werkelijke verbruiken, die wij elk kwartaal dan aan u rapporteren in de managementrapportage, controleren wij iedere zes (6) maanden of de werkelijke verbruiken overeenkomen met de ijkverbruiken. De bandbreedte hierop is +/-5%. Indien de werkelijke verbruiken binnen deze bandbreedte vallen, zullen de tarieven voor het komende halfjaar ongewijzigd blijven. Bij een afwijking groter dan +/- 5% zal vanaf het vastgestelde ijkverbruik het percentage van de overschrijding rechtsevenredig worden bijgesteld alleen over het component verbruik. Over de voorliggende periode volgt dan een factuur danwel een creditnota en de tarieven en ijkverbruiken worden bijgesteld voor de daaropvolgende periode. Gaat u hiermee akkoord?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 43.

113	Bijlage C14Programma van Eisen (PvE)	U wenst voor alle dispensers m.u.v. luchtverfrissers een voorraadindicator. Wij vragen hier een uitzondering te maken op de toiletbrilreiniger. Een indicatorvenster bij deze dispenser kan onterecht de illusie wekken dat een navulling al verwisseld dient te worden. Wanneer bijvoorbeeld de vloeibare vulling aan de onderkant van een venster niet meer of nog net zichtbaar is, zit er vaak nog zo'n 20-30% in de flacon. Het dan verwisselen leidt tot enorme verspilling en het overmatig belasten van het milieu. Bovendien is de inhoud van onze dispenser groot; hij levert 1.500 porties. Dit gecombineerd met een dagelijkse controle voorziet in een minimale kans (<1%) dat de dispenser leeg komt te staan. Wij vragen u derhalve u eis m.b.t. een voorraadindicator in de toiletbrilreiniger/seatcleaner te laten vervallen. Gaat u daarmee akkoord?	TNO is akkoord.
114	Bijlage C14Programma van Eisen (PvE)	M.b.t. de damershygiene container is een voorraadindicator niet gewenst. Wij vragen u dit te bevestigen.	TNO is hiermee akkoord.
115	Bijlage C14Programma van Eisen (PvE)	Onder par. 2.4.6. staat: Storingsmeldingen aan automaten worden op werkdagen binnen 24 uur na ontvangst van de melding opgelost. Uiteraard doen wij ons uiterste best om storingen binnen deze norm te verhelpen, echter dit is niet in alle gevallen uitvoerbaar. Wij vragen u daarom om verruiming van deze eis van 24 naar 48 uur. Gaat u hiermee akkoord en zo niet, kunt u dan toelichting geven waarom u bij uw oorspronkelijke eis blijft?	TNO houdt de 24 uur aan en alleen indien Dienstverlener kan aantonen dat de 24 uur niet gehaald kan worden en niet verwijtbaar is aan Dienstverlener wordt een oplostijd langer dan 24 uur niet toegerekend aan Dienstverlener.
116	2.2.7 Eenmaal inschrijven	Kunt u toelichten op welke gronden het verbod is gebaseerd dat een onderaannemer slechts met één hoofdaannemer mag inschrijven, en hoe dit zich verhoudt tot het proportionaliteitsbeginsel en het stimuleren van een gelijk speelveld binnen de markt? Naar onze mening is er geen sprake van beperken van de marktwerking indien meerdere schoonmaakpartijen gebruik mogen maken van eenzelfde onderaannemer. Wilt u uw antwoord motiveren?	De onderaannemer kan door meerdere Inschrijvers (hoofdaannemers) worden ingezet voor een deel van de Opdracht, mits de onderaannemer niet zelfstandig of als onderdeel van een Combinatie inschrijft. Zie ook artikel 2.2.9 in de Aanbestedingsleidraad.
117	2.5.2 Versturen en indeling Inschrijving	Klopt onze interpretatie dat wij dit zip-bestand kunnen uploaden onder 'Overige documenten'?	Ja, dat is akkoord.

118	3.1Beoordelingsteam	Welke functionarissen vormen het beoordelingsteam?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 75.
119	5.2.2.1Referentieprojecten	"Als de Inschrijver een referentie gebruikt voor meerdere kerncompetenties, dan moet per kerncompetentie een ingevulde Bijlage A02 worden ingediend." Op Bijlage A02 staat: "Indien de referentie op meerdere kerncompetenties betrekking heeft, dient Inschrijver duidelijk aan te geven op welke kerncompetenties de referentie betrekking heeft." Dit impliceert, dat 1 formulier volstaat voor meerdere kerncompetenties, als een referent voor meerdere kerncompetenties wordt gebruikt. Kunt u verduidelijken waar inschrijvers van uit dienen te gaan?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 36.
120	2.2.9Onderaanneming	In paragraaf 2.2.9 staat dat indien een Inschrijver zelfstandig voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen maar voor de uitvoering van de werkzaamheden (een) onderaannemer(s) inzet, binnen 7 kalenderdagen na voorlopige gunning de namen van de onderaannemer(s) bekend moeten worden gemaakt en van iedere onderaannemer op dat moment een UEA inclusief bewijsstukken dient te worden aangeleverd. In de daarop volgende alinea staat echter dat deze UEA's bij de inschrijving dienen te worden gevoegd. Kunt u bevestigen dat deze UEA('s) pas na voorlopige gunning dienen te worden aangeleverd?	Indien Inschrijver zelfstandig voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en dus geen beroep doet op de draagkracht van een Derde om te voldoen aan de geschiktheidseisen, is het niet nodig om de UEA's van de eventuele onderaannemers bij de Inschrijving in te dienen.
121	5.2.5Juridische geschiktheid om de opdracht uit te voeren	"Bovendien dient de Inschrijver aan wie TNO voornemens is de opdracht te gunnen te verklaren, categorisch geen producten - inclusief halffabricaten en afgewerkte producten - te leveren die staan genoemd in bijlage XVII van de Verordening (EG) nr. 833/2014 inzake de Rusland sancties van de Europese Commissie. Dient de Inschrijver hiervoor een eigen format te gebruiken?"	Nee, het is niet nodig hiervoor een eigen format te gebruiken.  Door het indienen van de rechtsgeldig ondertekende UEA (Bijlage A01) verklaart Inschrijver dit. Eventuele bewijsstukken zullen alleen bij de Inschrijver die in aanmerking komt voor de gunning van de Opdracht worden opgevraagd.
122	6.1.2Subgunningscriterium Kwaliteit (KW)	Wenst u per kwaliteitswens 1 PDF-bestand te ontvangen?	TNO wenst per kwaliteitswens een afzonderlijke PDF te ontvangen. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 39.
123	7.1Opvragen (bewijs)stukken voorgenomen begunstigde	U vraagt hier om een verzekeringspolis. Kunt u bevestigen dat Inschrijvers kunnen volstaan met een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit blijkt dat de Inschrijver verzekerd is zoals vereist in de Aanbestedingsstukken, zoals vermeld in paragraaf 5.2.1.1?	Akkoord, vermits de toereikende verklaring een zgn. verzekeringscertificaat betreft waardoor TNO in staat is het voldoen aan de gestelde eis te verifiëren.

124	Bijlage C14Programma van Eisen (PvE)	<p>Paragraaf 8.1 KPI EMVI Plan"Deze KPI gaat over de meerwaarde aspecten die de Dienstverlener in haar EMVI plan heeft beschreven. Deze KPI (kan uit meerdere onderwerpen) kan pas na de gunning worden uitgewerkt inclusief de normen en meetfrequentie. Het uitwerken van deze KPI is onderdeel van de implementatiefase en moet voor de start van de Dienstverlening tot een door TNO geaccepteerde uitwerking zijn gekomen. In het EMVI plan zijn tenminste opgenomen de onderwerpen en rapportages zoals deze in artikel 1.4 CSR zijn vermeld." Wordt hier bedoeld dat Inschrijvers de onderwerpen uit artikel 1.4 dienen mee te nemen in de beantwoording van de 3 kwaliteitswensen? Zo ja, bij welk onderdeel wenst u dit terug te zien en hoeveel extra schrijfruimte is hiervoor beschikbaar? Zo nee, op welke wijze dienen Inschrijvers hier invulling aan te geven?</p>	<p>Inschrijver dient voor de beantwoording van de kwaliteitswensen uit te gaan van de bij de betreffende kwaliteitswens gevraagde onderdelen/elementen. Het KPI EMVI Plan wordt na gunning verder uitgewerkt, aangezien op dat moment pas de uitwerking van de kwaliteitswens bekend is.</p>
125	5.2.2.1Referentieprojecten	<p>"Als de Inschrijver een referentie gebruikt voor meerdere kerncompetenties, dan moet per kerncompetentie een ingevulde Bijlage A02 worden ingediend." Op Bijlage A02 staat "Inschrijver dient deze tabel te kopiëren bij het indienen van meerdere referenties." Kunt u bevestigen dat het akkoord is om de tabel in Bijlage A02 zo vaak als nodig te kopiëren en dus 1 bijlage A02 in te dienen waar alle benodigde referenties in zijn opgenomen?</p>	<p>Zie hiervoor het antwoord op vraag 36.</p>
126	5.2.2.1Referentieprojecten	<p>Kerncompetentie 5 – Structureel organiseren van facilitair medewerkers          Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het structureel organiseren, begeleiden en indien nodig vervangen van facilitair medewerkers in dienst van opdrachtgever, op een locatie op tenminste mbo-niveau voor het uitvoeren van generieke facilitaire werkzaamheden (niet schoonmaak) zoals: post/logistiek, oplossen meldingen servicedesk.          Klopt onze interpretatie dat hier wordt bedoeld dat Inschrijver bij de referent facilitair medewerkers inzet, dit organiseert en begeleidt en indien nodig zorgt voor vervanging van facilitair medewerkers van de opdrachtgever? En dat de in te zetten facilitair medewerkers minimaal mbo-niveau dienen te hebben?</p>	<p>TNO bevestigt de interpretatie van vragensteller. TNO wil benadrukken dat de werkzaamheden van een facilitair medewerker mbo-werk en denkniveau vragen.</p>

127	5.2.5 Juridische geschiktheid om de opdracht uit te voeren	Klopt onze interpretatie dat de hier gevraagde documenten enkel door de Inschrijver dienen te worden aangeleverd, en niet door derden/onderaannemers?	<p>Op het moment van Inschrijving volstaat de rechtsgeldig ondertekende UEA (Bijlage A01) van Inschrijver en indien van toepassing de UEA's van Combinanten en Derden waarbij een beroep op de draagkracht wordt gedaan.</p> <p>De vermelde bewijsstukken kunnen door TNO na de voorlopig gunning worden opgevraagd bij de Inschrijver die in aanmerking komt voor de Opdracht. Ook kunnen deze documenten bij de Inschrijver worden opgevraagd van de Combinanten, Derden en de (eventueel na gunning op te geven) onderaannemers die Inschrijver zal inzetten voor de uitvoering van de Overeenkomst.</p>
128	Bijlage C03 Algemene inkoopvoorwaarden TNO	<p>Art. 25.1: Inschrijver kan zich vinden in het feit dat er sprake kan zijn van aansprakelijkheid aan de kant van de opdrachtnemer bij een toerekenbare tekortkoming. Met het oog op het soort dienstverlening dat wij bieden, is een beperking van deze aansprakelijkheid echter op zijn plaats. Aansprakelijkheid voor alle schade is niet terecht. Kunt u akkoord gaan met een nadere specificering in die zin dat opdrachtnemer uitsluitend aansprakelijk is voor zaak- en personenschade?</p> <p>Indien u hiertoe niet bereid bent, bent u dan bereid om in te stemmen met een sublimitering tot een bedrag van 1 miljoen per kalenderjaar voor zuivere vermogensschade?</p>	In artikel 8.9 van de concept Overeenkomst is een beperking van de aansprakelijkheid op artikel 25.1 van AIV Diensten opgenomen. TNO is niet akkoord met een verdere (sub)limitering hiervan.
129	Bijlage C03 Algemene inkoopvoorwaarden TNO	<p>Art. 25.1: Inschrijver kan zich vinden in het feit dat er sprake is van aansprakelijkheid bij een toerekenbare tekortkoming. Aansprakelijkheid voor indirecte schade/ gevolgschade kan echter niet als een redelijke en proportionele eis worden beschouwd. Indirecte schade / gevolgschade is schade die per definitie in een verder verwijderd verband staat tot de schadeveroorzakende gebeurtenis dan directe schade en is daardoor niet of nauwelijks voorzienbaar.</p> <p>Bent u bereid artikel 25.1 van de algemene voorwaarden aan te passen in die zin dat Opdrachtnemer alleen aansprakelijk kan worden gesteld voor directe schade, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de directie of de tot de</p>	TNO gaat akkoord met het uitsluiten van indirecte schade waarbij "indirecte schade" limitatief wordt gedefinieerd als: "reputatieschade, gederfde winst en gemiste besparingen."

		bedrijfsleidingen behorende leidinggevende(n) van Opdrachtnemer?	
130	Bijlage C03 Algemene inkoopvoorwaarden TNO	Art. 25.2: Mede met het oog op het soort dienstverlening dat wij bieden kan naar onze mening een ongelimiteerde vrijwaring niet als een redelijke en proportionele eis worden beschouwd. Bent u bereid de vrijwaringsverplichting(en) van Opdrachtnemer uit hoofde van de Overeenkomst in zijn totaliteit te beperken tot personen- en zaakschade, zulks tot een maximum van € 2,5 miljoen per gebeurtenis en een maximum van € 5 miljoen per jaar?	In artikel 8.9 van de concept Overeenkomst is een beperking van de aansprakelijkheid op artikel 25.1 van AIV Diensten opgenomen.
131	Bijlage C02 Concept Raamovereenkomst	<p>In de overeenkomst is geen mogelijkheid tot tussentijdse prijsaanpassing opgenomen (dit moet los staan van de contractuele indexeringsclausule). Het afspreken van vaste prijzen is niet redelijk nu Opdrachtnemer tussentijds te maken kan krijgen met (extreme) stijgingen in kostprijs bijvoorbeeld wegens tussentijdse stijging van sociale lasten en CAO-verhogingen, schaarste en productiebeperkingen door de situatie in de wereld (oorlog, grondstoffentekorten, hoge inflatiecijfers, branchestakingen). Dergelijke invloeden kunnen grote impact hebben voor alle betrokken partijen, bijvoorbeeld op de kwaliteit van dienstverlening. Met een goede prijswijzigingsclausule zorgt u ervoor dat Opdrachtnemer goed kan blijven leveren (geen wanprestatie) (en dat er minder snel sprake zal zijn van een wezenlijke wijziging c.q. er niet voortijdig een nieuwe opdracht door u in de markt moet worden uitgezet).</p> <p>Bent u, gezien het vorenstaande, bereid een prijswijzigingsclausule in de overeenkomst op te nemen?</p> <p>Indien u daartoe niet bereid bent, kunt u dan bevestigen dat in ieder geval tussentijdse stijgingen van sociale lasten en cao-verhogingen altijd kunnen worden doorbelast?</p>	Zie hiervoor het antwoord op vraag 15.
132	Bijlage C02 Concept Raamovereenkomst	Bent u bereid om een wederzijdse tussentijdse opzegmogelijkheid in de overeenkomst op te nemen waarbij voor beide partijen een opzegtermijn van drie maanden geldt?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 95.

133	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	Bent u bereid om - voor een evenwichtig partnerschap - de bepaling ten aanzien van ontbinding uit artikel 27.1 van de algemene inkoopvoorwaarden wederkerig te formuleren?	Nee, TNO gaat hiermee niet akkoord.
134	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	Art. 26.1: Opdrachtnemer maakt onderdeel uit van een concern. Op concernniveau worden collectieve verzekeringen afgesloten. Daarom is het voor ons niet mogelijk om toe te zeggen dat wij onze verzekering niet zonder instemming zullen wijzigen. Wel kunnen wij garanderen dat wij te allen tijde voor een adequate verzekering zullen zorgdragen. Is dit akkoord?	Akkoord, vermits Dienstverlener TNO tijdig op de hoogte stelt van de wijziging en de wijziging niet zodanig is dat het te verzekeren risico wijzigt ten nadele van TNO.
135	Bijlage C03Algemene inkoopvoorwaarden TNO	Art. 26.2: Opdrachtnemer maakt onderdeel uit van een concern. Namens het concern worden collectieve verzekeringen afgesloten. Daarom is het verstrekken van inzage in de verzekeringspolis niet mogelijk. Bent u ermee akkoord dat Opdrachtnemer volstaat met het overleggen van een verzekeringscertificaat waaruit blijkt dat Opdrachtnemer afdoende is verzekerd en tot welke bedragen?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 123.
136	Bijlage A03Format prijzenblad	Is het mogelijk dat er een factor wordt toegevoegd op tabblad 4 zodat er gerekend kan worden met minimale taken?	Nee, dat is niet mogelijk in tabblad 4. Wel kan de Inschrijver in Tabblad 2 Locatiekosten voor de locatie als geheel een correctie doorvoeren.
137	Bijlage A03Format prijzenblad	Tabblad 8, regel 34 meerkosten inzet BioOrg met een frequentie van 12 keer per jaar. Om welke producten gaat het precies?	Wij vermoeden dat vragensteller regel 35 bedoelt. Zie productencatalogus / website BioOrg: <a href="https://www.bioorg.eu/">https://www.bioorg.eu/</a>

De uiterste termijn voor het stellen van vragen voor de tweede Nota van Inlichtingen is 1 september 2025 om 12:00u. De vragen en/of opmerkingen dienen uitsluitend aan de hand van het door TNO opgestelde "Standaard Template vraagstelling Inschrijver" Bijlage C01 ("bewerkbare" MS-Excel) aan de contactpersoon van TNO (zie par. 2.2.5) te worden gesteld. U kunt uw vragen opnemen in het tweede tabblad voor de vragen Nvl 2 van deze Excel.

Bij deze Nota van Inlichtingen 1 zijn de volgende vijf bijlagen toegevoegd:

1. De gewijzigde Bijlage A03 – Prijzenblad bev na Nvl 1.
2. De gewijzigde Bijlage A04 – Overnamekosten personeel 2025 bev na Nvl 1
3. De gewijzigde Bijlage C13 – Overzicht overnamelijst personeel huidige dienstverlener na Nvl 1
4. De gewijzigde Bijlage C14 – Programma van Eisen (PVE) na Nvl 1
5. De gewijzigde Bijlage P4 – Productspecificatie sanitaire artikelen na Nvl 1