

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
62	Nvl vraag 5- Verduidelijkingsvraag 1	Klopt het dat als het FMIS systeem zelf (de webportal met SSO toepassing) aantoonbaar ISO 27001 gecertificeerd is, inschrijver aan deze eis voldoet?	De constatering is niet juist. De eis in de aanbesteding vraagt om aantoonbare naleving van ISO 27001 door de inschrijvende organisatie. Dit betekent dat de inschrijver bewijs moet overleggen dat de organisatie die verantwoordelijk is voor het leveren en beheren van het FMIS beschikt over een geldig ISO 27001-certificaat, waarbij de scope van het certificaat de relevante dienstverlening dekt.
63	Nvl vraag 5- Verduidelijkingsvraag 2	Stel dat dit betekent dat de inschrijvende organisatie zélf ISO 27001 gecertificeerd dient te zijn, gaat u dan akkoord dat inschrijvers een verklaring bij de inschrijving indienen waarop zij aangeven dit traject direct na gunning te starten om binnen een half jaar gecertificeerd te zijn?	Nee, dit is niet mogelijk. ISO 27001 is als geschiktheids criterium opgenomen in de aanbestedingsstukken. Dit betekent dat de Inschrijver bij Inschrijving reeds beschikt over een geldig ISO27001:2022-certificaat, afgegeven door een geaccrediteerde certificerende instelling, met een scope die de levering en het beheer van het FMIS (inclusief webportal/SSO) dekt, en die op verzoek middels bewijs moet aantonen.
64	Nvl vraag 52	Mag inschrijver aannemen dat de te controleren eisen en eventuele weging in overleg met de opdrachtnemer worden vastgesteld. Zo zijn vanuit de aanvraag en de Nvl een aantal zaken onduidelijk, die wel als eis worden gesteld. De inschrijver heeft hier geen directe invloed op. Zoals het taalniveau van de huidige medewerkers (zie antwoord op vraag 59).	De invulling van de audit wordt na gunning gedeeld en besproken met de winnende dienstverlener. Deze audit zal in ieder geval 6 maanden na start contract uitgevoerd worden waardoor nieuwe dienstverlener tijd heeft om de eisen goed in te regelen.
65	Nvl vraag 26/59	Welke huidige medewerker, opgenomen in bijlage 12 'overnamkosten', valt onder de doelgroep Social Return?	Er zijn 2 personen die de buitenlocaties afgaan. Een van deze twee personen is degene die valt onder de doelgroep Social Return.
66	Afvalstromen diverse locaties. Nvl 1 vraag 9 en PvE 1.13	Bij Nvl 1 vraag 9 geeft u aan dat op veel locaties rest, PD en papier apart wordt ingezameld, maar in PvE 1.13 staat dat 'PD, GFT, restafval, papier en papieren tissues op de sanitaire ruimten gescheiden ingezameld' worden, dus kunt u een overzicht van de aanwezige containers per locatie willen bijvoegen, of anders aangeven op hoeveel locaties er sprake is van respectievelijk 3 of 5 afvalstromen?	Alle buitenlocaties hebben 3 stromen vanuit de kantoren, te weten: rest, PD, papier/ karton. Het hoofdkantoor heeft 5 stromen: rest, PD, papier, tissues, GFT. Het tissue papier op de buitenlocaties is te weinig en te vervuld om apart in te zamelen. Hier gaat dit met de reststroom mee. Van deze opsomming wordt geen lijst toegevoegd.
67	Programmanummers Basis ruimtestaat, bijlage 2	Zou u de programmanummers uit Bijlage 7 kunnen toevoegen in Bijlage 2 tabblad '4 Basis ruimtestaat', zodat inzichtelijk wordt welke administratieve ruimtes bv. in Leiden elke week en welke slechts één keer in de 2 weken dienen te worden schoongemaakt?	Bijlage 7 heeft betrekking tot de buitenlocaties die 1 keer per week of 1 keer per twee weken schoongemaakt worden. In bijlage 2 Prijzenblad Nvl 2, in tabblad 4 basis ruimtestaat kunt u filteren op de frequenties in kolom M. Tevens kunt u in dezelfde bijlage op tabblad 2 kolom H in een oogopslag zien wat de maximale frequentie is per locatie.
68	Planning laagfrequente schoonmaak, Bijlage 7	Mag Opdrachtnemer de laagfrequente werkzaamheden uit Bijlage 7 over de werkweek heen spreiden i.v.m. inzet personeel en vervoer?	Dat is akkoord, indien dit vooraf bekend wordt gemaakt en dat dit efficiënt wordt ingericht.
69	Prijzenblad, sanitaire voorzieningen	In tabblad 2 kosten per locatie sanitaire voorzieningen worden locaties AWZI/steunpunt Alphen Kerk en Zanen en AWZI/steunpunt Katwijk niet meegenomen in de totaaltelling terwijl in het tabblad san.voorzieningen deze locaties wel worden berekend. Vallen deze locaties buiten de opdracht glasbewassing of dienen deze te worden gecalculeerd? Zo ja, wat is dan impact op het gestelde bodem/plafond bedrag?	Dit is aangepast in bijlage 2 Prijzenblad Nvl 2, deze twee locaties zitten wel in scope. Zowel het bodem als het plafondbedrag is toereikend om dit nog op te nemen. Deze worden dus niet aangepast.
70	Prijzenblad, glasbewassing	In tabblad 2 kosten per locatie glasbewassing worden locaties AWZI/steunpunt Alphen Kerk en Zanen en AWZI/steunpunt Katwijk niet meegenomen in de totaaltelling terwijl in het tabblad glasbewassing deze locaties wel worden berekend. Vallen deze locaties buiten de opdracht glasbewassing of dienen deze te worden gecalculeerd? Zo ja, wat is dan impact op het gestelde bodem/plafond bedrag?	Dit is aangepast in bijlage 2 Prijzenblad Nvl 2, deze twee locaties zitten wel in scope. Zowel het bodem als het plafondbedrag is toereikend om dit nog op te nemen. Deze worden dus niet aangepast.
71	PvE pagina 8 overige reguliere diensten	In calculatiemodel tabblad overige reguliere uren worden de uren in cel F 11,12,13 niet meegerekend.	Deze vraag is niet geheel duidelijk, waarin worden deze niet meegerekend? Uit onze test blijkt dat als dit tabblad in bijlage 2 Prijzenblad Nvl 2 ingevuld wordt, de juiste kosten in tabblad 2 worden weergegeven.
72	PvE pagina 8 overige reguliere diensten	In PvE wordt toelichting gegeven op de inzet service uren. Van hoeveel uren per buurt dient inschrijver uit te gaan (tabblad 8 overige reguliere diensten worden op regel 16 serviceuren)?	Dit betreft 0,5 uur per dag en is in de nieuwe bijlage 2 Prijzenblad Nvl 2 aangepast, deze hoeft door inschrijvers niet meer ingevuld te worden.
73	PvE pagina 9 vloeronderhoud	U vraagt 1 prijs per m2 voor zowel topcoaten en recoaten. Dit zijn verschillende handelingen met een afwijkend tarief. Kunt u deze handelingen uitsplitsen, zodat voor zowel top- als recoaten een aparte m2prijs kan worden ingediend? Zo niet, hoe dient inschrijver hiermee om te gaan?	Inschrijvers hanteren hier een gemiddeld tarief met als uitgangspunt jaarlijks top-coaten en een keer in de 5 jaar re-coaten. Voorafgaand wordt door dienstverlener bepaald welk onderhoud er benodigd is om aan de opleverstaat te voldoen.
74	PvE pagina 10 suppletiekosten	U stelt dat in het uurtariefmodel een component "Suppletiekosten toeslag" is opgenomen. Wordt hiermee bedoeld bijlage 2 prijzenblad tabblad 2 cel N8 kosten per locatie? Zo niet, waar dient inschrijver suppletiekosten op te nemen? Begrijpen wij het goed dat suppletiekosten geen onderdeel is van het inschrijvingsbedrag?	Dat is correct. Dit wordt ingevuld in cel N8. Deze zit op dit moment nog niet bij het inschrijvingsbedrag omdat het daadwerkelijk overgenomen personeel pas achteraf bekend is. Tijdens de implementatie wordt dit in orde gemaakt.
75	kwaliteitsvraag: Wat ziet Inschrijver als de 3 meest kritieke risico's tijdens de implementatie en opstartfase met bijbehorende beheersmaatregelen.	Kunt u verduidelijken op welk type risico's u specifiek doelt? Gaaf het hierbij om: risico's die liggen bij de opdrachtnemer, risico's die liggen bij de opdrachtgever, externe risico's buiten invloed van beide partijen, of een combinatie hiervan?	Hiermee wordt bedoeld op risico's die liggen bij de Opdrachtnemer en waar inschrijvers dus direct invloed op hebben.
76	VCA	In hoofdstuk 4.2.4 (Beroepsbekwaamheid – Veiligheidsborging) wordt aangegeven dat bij inzet van onderaannemers een VCA** -certificaat vereist is. Gezien de scope van de werkzaamheden achten wij een VCA* -certificaat afdoende, waarbij de nadruk ligt op aantoonbare en toereikende certificering van de in te zetten medewerkers. Kunt u hiermee akkoord gaan?	De Inschrijver dient VCA** gecertificeerd te zijn bij gebruik van onderaannemers. Dit is vanuit VCA vastgesteld wanneer gewerkt wordt met onderaannemers. Rijnland volgt deze richtlijn en gaat dus niet akkoord met het gestelde. De Leidraad hoofdstuk 4.2.4 blijft geldend: "In geval er geen gebruik gemaakt wordt van onderaannemers volstaat een VCA* certificaat, in elk ander geval dient een VCA** overlegd te worden."
77	VCA ipv KPI	Bij het onderdeel "Veiligheidsborging t.b.v. glasbewassing en specialistische reiniging" wordt gevraagd om een KPI** certificering. Kunt u bevestigen dat dit een typefout betreft en dat hier VCA** certificering wordt bedoeld?	Dat is correct, dat is per abuis verkeerd neergezet. Het betreft hier geen KPI maar VCA** certificering. Dit is als zodanig aangepast in bijlage "Inschrijvingsleidraad Schoonmaakdienstverlening, glasbewassing en sanitaire voorzieningen (DIG-16907) Nvl 2".
78	UEA	Kunt u bevestigen dat een UEA voor een Onderaannemer uitsluitend nodig is indien deze als Derde wordt aangemerkt (bij het beroep op diens draagkracht), en dat wanneer de Inschrijver zelfstandig aan alle geschiktheidseisen voldoet en de Onderaannemer alleen voor de uitvoering wordt ingezet, geen UEA voor de Onderaannemer hoeft te worden ingediend?	Dat is correcte interpretatie. Zie voor meer informatie over het inzetten van een Onderaannemer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst: Inschrijvingsleidraad 3.2.1 Deelname in samenwerking met andere ondernemingen. 2. Hoofdaannemer/Onderaannemer constructie.
79	Vervolg vraag Nvl 1 vraag 56 – verduidelijking invulling eis handdoekautomaat	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat, binnen de gestelde eisen voor Sanitair; Handdoekautomaat (papieren rollen), wordt volstaan met een papierroldispenser die de handdoek vel-voor-vel uitgeeft, waarbij elk gebruikt vel direct wordt vervangen door een nieuw, schoon vel en voldoet aan de eisen gesteld in het PvE en bijlage 9. En dat daarbij wordt geaccepteerd dat de RVS (look)- uitvoering afwijkt in uiterlijk en werkt met een batterij-aangedreven non-touch uitgifte (batterijen worden door inschrijver 1x per jaar pro-actief vervangen), terwijl de witte en zwarte uitvoeringen mechanisch functioneren.	Zoals bij vraag 56 aangegeven gaat HHR hiermee niet akkoord vanwege de vergelijkbaarheid van de inschrijvingen in deze fase.
80	Kwaliteitsvraag: Hoe handelt inschrijver bij incidenten, spoedklachten of verstoringen?	Kunt u specificeren wat u verstaat onder incidenten? Kunt u hierbij een voorbeeld geven?	De specificatie is: dat er extra schoonmaak benodigd is vanwege iets onverwachts of afwijkends. Hiermee doelen wij op bijvoorbeeld het omvallen van een koffiebekker of een verstopt toilet.
81	Nvl 1 vraag 19 / Overeenkomst 2.2	We begrijpen dat er vanuit opdrachtgever i.v.m. continuïteit de wens is de opdracht voor de volledige duur uit te laten voeren. Echter het gaat hier om een potentieel vrij lange contractduur (incl. verlengingen). In die periode kan er veel gebeuren waardoor de overeenkomst wellicht niet meer passend is voor één van de partijen. Zou u daarom toch bereid willen zijn om dan in ieder geval na afloop van de initiële contractperiode en voor de verlengingen één opzeggemoment / evaluatiemoment op te nemen waarin ook opdrachtnemer de mogelijkheid tot ontbinding krijgt?	Opdrachtgever heeft o.b.v. diverse afwegingen, bewust gekozen voor langdurige continuïteit van Schoonmaakdienstverlening, glasbewassing en sanitaire voorzieningen door één Opdrachtnemer. Opdrachtnemer erkent ook dat er veel kan gebeuren gedurende acht jaar. Daarom is er gekozen om deze periode op te delen in een intiele duur van vier jaar (om een constructieve samenwerkingsrelatie tussen Partijen op- en uit te bouwen en i.v.m. economisch betere verdeling van de lasten van de aanbesteding), met twee optieperiodes. De beslissing om de opties uit te oefenen ligt uitsluitend bij Opdrachtgever. De keuze hiertoe zal weloverwogen gemaakt worden en gebaseerd zijn op diverse factoren. Waaronder in ieder geval de resultaten van de dienstverlening/samenwerking, interne en externe (markt)ontwikkelingen.