

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Rol opdrachtnemer / aanspreekpunt	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of de opdrachtnemer fungeert als operationeel eerste aanspreekpunt voor bewoners en dagelijkse meldingen, inclusief directe communicatie, dan wel dat deze rol volledig kan worden belegd bij een uitvoerende partij?	De opdrachtnemer fungeert niet als eerste aanspreekpunt voor bewoners; dit ligt bij de Aanbestedende dienst, die verantwoordelijk is voor de ontvangst van dagelijkse meldingen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van meldingen en storingen nadat deze door de Aanbestedende dienst zijn doorgezet. Uitsluitend bij calamiteiten in het kader van sleutelbeheer, zoals bij buitensluiting, fungeert de opdrachtnemer als eerste aanspreekpunt richting bewoners.
2	Communicatie en meldingen	Indien de opdrachtnemer formeel aanspreekpunt blijft, kan worden verduidelijkt in hoeverre de operationele communicatie, zoals meldingen en bewonerscontact, daadwerkelijk via de opdrachtnemer dient te verlopen?	Zie het antwoord op vraag 1.
3	Afbakening werkzaamheden	Ter voorkoming van interpretatieverschillen verzoekt inschrijver de aanbestedende dienst de afbakening tussen beheer, onderhoud en inrichting nader te concretiseren, inclusief verantwoordelijkheden bij overlappende werkzaamheden.	Inrichting omvat alle werkzaamheden en leveringen die nodig zijn om een woning Gebruiksklaar op te leveren, inclusief inventaris, tv- en internetvoorzieningen en Aanvullende werkzaamheden. Beheer en onderhoud ziet op het in stand houden van de geleverde inrichting na oplevering, waaronder vervanging en reparatie van inventaris, sleutelbeheer (waar van toepassing), beheer van tv- en internetvoorzieningen en klachten- en storingsafhandeling. Bij overlappende werkzaamheden is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor zover deze noodzakelijk zijn om de woning Gebruiksklaar op te leveren of voortvloeiend uit de Raamovereenkomst en Nadere Opdrachten.
4	Taakverdeling en uitvoering	Kan per benoemde taak, zoals sleutelbeheer, meldingenafhandeling en klein onderhoud, worden bevestigd of deze integraal onder de opdrachtnemer vallen of functioneel gescheiden mogen worden uitgevoerd binnen een samenwerkingsconstructie?	Zie het antwoord op vraag 7.
5	Onderhoudsafbakening	Kan de aanbestedende dienst de grens tussen inventarisgebonden en gebouwgebonden onderhoud nader concretiseren, inclusief de wijze waarop wordt omgegaan met schade of gebreken waarbij oorzaak en verantwoordelijkheid niet eenduidig zijn vast te stellen?	Onder inventaris gebonden onderhoud wordt verstaan het herstellen, repareren of vervangen van door de Opdrachtnemer geleverde inventaris, inclusief normale slijtage binnen de afgesproken afschrijftermijnen, met uitzondering van schade als gevolg van onjuist of oneigenlijk gebruik. Dit valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Onder gebouw gebonden onderhoud wordt verstaan het onderhoud aan het pand en gebouw gebonden installaties, waaronder constructieve onderdelen en vaste installaties. Deze werkzaamheden vallen buiten de scope van de Opdracht en behoren tot de verantwoordelijkheid van de Aanbestedende dienst en/of de pand- of vastgoedeigenaar. Aanvullende werkzaamheden zoals vloerafwerking, schilderwerk of lichte herstelwerkzaamheden worden aangemerkt als onderdeel van de inrichting voor zover deze noodzakelijk zijn om een woning Gebruiksklaar op te leveren. Indien bij schade of gebreken de oorzaak niet eenduidig is vast te stellen, signaleren en melden Partijen dit over en weer en treden zij in overleg om de oorzaak vast te stellen en de verdere afhandeling te bepalen, waarbij de uiteindelijke verantwoordelijkheid wordt bepaald op basis van de vastgestelde oorzaak en de contractuele afspraken. Indien het de veiligheid of bruikbaarheid van de woning raakt, wordt in overleg een passende (tijdelijke) oplossing getroffen.

6 Schadeafhandeling inventaris	Kan worden verduidelijkt hoe schade aan inventaris wordt toegerekend, in het bijzonder in situaties waarin deze door bewoners wordt veroorzaakt, en welke rol de opdrachtnemer hierin heeft?	Schade aan inventaris wordt toegerekend op basis van de oorzaak. Bij normale slijtage of defecten is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor herstel of vervanging. Indien schade is veroorzaakt door handelen of nalaten van bewoners, ligt de verantwoordelijkheid bij de Aanbestedende dienst en voert de Opdrachtnemer herstel of vervanging uit na opdracht van de Aanbestedende dienst. Indien de oorzaak niet eenduidig is vast te stellen, signaleren en melden Partijen dit over en weer en treden zij in overleg om de oorzaak vast te stellen en de verdere afhandeling te bepalen. Indien het de veiligheid of bruikbaarheid van de woning raakt, wordt in overleg een passende (tijdelijke) oplossing getroffen.
7 Samenwerkingsconstructies	Hoe beoordeelt de aanbestedende dienst samenwerkingsconstructies waarbij de opdrachtnemer primair een regierol vervult en uitvoering deels bij gespecialiseerde partners ligt?	Samenwerkingsconstructies waarbij de Opdrachtnemer als hoofdaannemer optreedt en (delen van) de uitvoering door onderaannemers en/of derden worden uitgevoerd, zijn toegestaan, mits de Opdrachtnemer als hoofdaannemer volledig eindverantwoordelijk is en het enige aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst blijft (zie hoofdstuk 3 van de Aanbestedingsleidraad). De inzet van onderaannemers en/of derden dient te worden aangegeven conform de aanbestedingsstukken, waaronder het UEA. Beoordeling vindt plaats voor zover dit expliciet onderdeel is van de vastgestelde (sub-)gunningscriteria.
8 Aantallen en afname	Kan de aanbestedende dienst aangeven in hoeverre de opgegeven aantallen binnen de raamovereenkomst een minimale afname vertegenwoordigen en hoe wordt omgegaan met fluctuaties in bezetting en inzet?	De in de aanbestedingsstukken genoemde aantallen zijn indicatief en vertegenwoordigen geen minimale afnameverplichting. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. De daadwerkelijke afname is afhankelijk van onder meer de beschikbaarheid van woningen, de bezetting en ontwikkelingen in de opvangopgave. Voor het wooncomplex Novum fase 2 wordt uitgegaan van de inrichting van 36 appartementen, gebaseerd op de huidige conceptindeling en planningsuitgangspunten, zoals opgenomen in de Aanbestedingsleidraad. Deze aantallen vormen een initieel uitgangspunt, waarbij wijzigingen niet zijn uitgesloten.
9 Referenties onderaannemers	Wordt relevante ervaring van onderaannemers gelijkwaardig meegewogen aan die van de hoofdaannemer binnen de geschiktheidseisen en gunningscriteria?	Binnen de geschiktheidseisen kan de inschrijver een beroep doen op onderaannemers of derden. In dat geval dienen deze partijen het UEA in te vullen en te voldoen aan de geschiktheidseisen waarvoor het beroep wordt gedaan, en de betreffende werkzaamheden ook uit te voeren. Onderaannemers waarvoor geen beroep op geschiktheidseisen wordt gedaan, vallen buiten de toetsing aan deze geschiktheidseisen. Binnen de gunningscriteria worden Inschrijvingen beoordeeld op basis van de ingediende Inschrijving als geheel. Er vindt geen afzonderlijke beoordeling plaats van onderaannemers. De inzet van onderaannemers kan daarbij wel worden betrokken voor zover dit relevant is voor de beantwoording van de betreffende subgunningscriteria.
10 Coördinatie verantwoordelijkheden	Kan worden verduidelijkt of en in hoeverre de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de coördinatie van werkzaamheden tussen verschillende uitvoerende partijen?	Zie het antwoord op vraag 7.
11 Kwaliteit inventaris	De aanbestedende dienst verwijst naar inventaris van het niveau IKEA kwaliteit. Kan nader worden geconcretiseerd welke gebruiksintensiteit en beoogde levensduur hierbij als uitgangspunt gelden, teneinde een eenduidige interpretatie en prijsstelling door inschrijvers mogelijk te maken?	In de aanbestedingsdocumenten wordt niet gerefereerd naar het "niveau IKEA kwaliteit". De inventaris wordt gebruikt bij normaal en dagelijks gebruik in een woonomgeving. De beoogde levensduur van de inventaris dient aan te sluiten bij het beoogde gebruik en de aard van de inventaris, waarbij kan worden aangesloten bij gangbare afschrijftermijn en/of de voor de betreffende productgroep geldende garantietermijnen.

12 Klein onderhoud scope	Kan de aanbestedende dienst nader concretiseren wat onder klein onderhoud wordt verstaan, in het bijzonder ten aanzien van werkzaamheden zoals schilderwerk, vloerherstel of vervanging en overige werkzaamheden bij mutaties, en in hoeverre deze binnen de scope van de opdrachtnemer vallen?	De aanbestedende dienst refereert niet naar 'klein onderhoud' in de aanbestedingsstukken. Indien bedoeld wordt op de aanvullende werkzaamheden dan wordt verwezen naar de begrippenlijst in de aanbestedingsleidraad. Aanvullende werkzaamheden betreffen woningafhankelijke esthetische en lichte herstelwerkzaamheden die nodig zijn om de woning gebruiksklaar op te leveren (met name bij zelfstandige woningen). De aard en omvang van deze werkzaamheden zijn afhankelijk van de staat van de woning en verschillen per geval. Om die reden kan vooraf geen nadere uitputtende afbakening worden gegeven.
13 Onderhoudsclassificatie	Kan worden verduidelijkt welke werkzaamheden als regulier klein onderhoud worden beschouwd en welke als separate projectmatige werkzaamheden worden gezien?	De aanbestedende dienst refereert in de aanbestedingsstukken niet aan het begrip 'regulier klein onderhoud'. Naast hetgeen in de leidraad en het Programma van Eisen is opgenomen, waaronder een standaard grondige schoonmaak, vindt op dit moment geen regulier onderhoud plaats. Indien hiermee wordt bedoeld op werkzaamheden zoals schilderwerk, vloerherstel of vervanging, wordt verwezen naar de Aanvullende werkzaamheden zoals opgenomen in de aanbestedingsleidraad. De aard en omvang van deze werkzaamheden zijn afhankelijk van de staat van de woning en verschillen per geval, de benodigde werkzaamheden worden per woning bepaald.
14 Servicelevels en responstijden	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of er specifieke responstijden of servicelevels gelden voor het afhandelen van meldingen en onderhoudswerkzaamheden, en zo ja, hoe deze worden gemonitord en beoordeeld?	De responstijden en afhandeltermijnen zijn vastgelegd in het Programma van Eisen. Daarnaast wordt gewerkt met KPI's en bijbehorende streefwaarden, waarop de uitvoering gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt gemonitord en beoordeeld.
15 Calamiteiten en crisisrol	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken welke rol van de opdrachtnemer wordt verwacht in geval van calamiteiten op de locatie, zoals stroomuitval, ontruiming of acute capaciteitsopschaling?	De opdrachtnemer vervult geen rol bij calamiteiten zoals stroomuitval of ontruiming. Uitzonderingen hierop zijn situaties waarbij sleutelbeheer van toepassing is. Bij acute capaciteitsopschaling zal de Aanbestedende dienst dit bespreken met opdrachtnemer.
16 Continuïteitsplan	Wordt van de opdrachtnemer verwacht dat deze beschikt over een uitgewerkt continuïteits en calamiteitenplan ten behoeve van de dienstverlening, en zo ja, aan welke minimale eisen dient dit te voldoen?	Nee, dit wordt niet verwacht ten behoeve van de dienstverlening, los van het gevraagde in het PvE en de gestelde gunningscriteria.
17 Opschalingscapaciteit	Kan de aanbestedende dienst aangeven binnen welke termijn de opdrachtnemer moet kunnen opschalen bij acute instroom of herverdeling van bewoners?	Opschaling bij acute instroom of herverdeling vindt plaats in overleg met de aanbestedende dienst. In het PvE is als uitgangspunt opgenomen dat woningen binnen 1 maand gebruiksklaar worden opgeleverd. Bij acute instroom kan hiervan, in overleg en naar redelijkheid, worden afgeweken.
18 Bereikbaarheid en inzetbaarheid	In hoeverre wordt van de opdrachtnemer verwacht dat deze 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar en inzetbaar is bij incidenten of verstoringen?	Conform eis 6.4 is Opdrachtnemer ook buiten reguliere Kantooruren (na 17:00 uur) en in weekenden bereikbaar en inzetbaar voor spoedsituaties ten aanzien van sleutelbeheer.
19 Crisisafstemming	Kan worden verduidelijkt hoe de afstemming plaatsvindt tussen opdrachtnemer, gemeente en eventuele veiligheidsregio bij grotere verstoringen of crisisomstandigheden?	De Opdrachtnemer vervult geen rol bij grotere verstoringen of crisisomstandigheden. Uitzonderingen hierop zijn omstandigheden waarbij sleutelbeheer aan de orde is. Bij acute capaciteitsopschaling zal de Aanbestedende dienst in overleg treden met opdrachtnemer.
20 Continuïteit dienstverlening	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken welke eisen worden gesteld aan de continuïteit van dienstverlening bij uitval van systemen, personeel of logistieke ketens?	Aan de Opdrachtnemer worden geen aanvullende eisen gesteld ten aanzien van continuïteit van dienstverlening bij uitval van systemen, personeel of logistieke ketens, anders dan de termijnen en eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen (waaronder de levering en vervanging van essentiële en niet-essentiële artikelen). Bij verstoringen wordt gehandeld binnen deze kaders en vindt afstemming plaats in overleg met de Aanbestedende dienst. Inschrijvers dienen hun aanpak ten aanzien van continuïteit te beschrijven voor zover dit onderdeel is van de gunningscriteria.
21 Continuïteitsmaatregelen	Wordt verwacht dat de opdrachtnemer aantoonbaar beschikt over maatregelen voor bedrijfscontinuïteit, zoals back up logistiek, alternatieve leveranciers of noodprocedures?	In de aanbestedingsstukken is geen expliciete verplichting opgenomen ten aanzien van het aantoonbaar beschikken over specifieke maatregelen voor bedrijfscontinuïteit, zoals back-up logistiek, alternatieve leveranciers of noodprocedures. Van de Opdrachtnemer wordt wel verwacht dat deze te allen tijde voldoet aan de in het Programma van Eisen opgenomen termijnen en verplichtingen.

22	Leveringszekerheid	Hoe beoordeelt de aanbestedende dienst de robuustheid van de organisatie van de opdrachtnemer ten aanzien van leveringszekerheid onder afwijkende omstandigheden?	De robuustheid van de organisatie in het kader van leveringszekerheid wordt niet als afzonderlijk criterium beoordeeld, maar maakt onderdeel uit van de beoordeling van de Inschrijving binnen de vastgestelde gunningscriteria.
23	Informatiebeveiliging eisen	Indien de opdrachtnemer systemen inzet voor registratie, beheer of logistiek, kan worden verduidelijkt welke eisen gelden ten aanzien van informatiebeveiliging en gegevensbescherming?	De Opdrachtnemer dient te voldoen aan de in het Programma van Eisen opgenomen eisen, waaronder het voldoen aan de geldende Nederlandse wet- en regelgeving. Hieronder valt tevens de wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging en gegevensbescherming (waaronder de AVG).
24	Informatiebeveiliging	Wordt van de opdrachtnemer verwacht dat deze aantoonbaar voldoet aan normen op het gebied van informatiebeveiliging, en zo ja, hoe wordt dit meegewogen in de beoordeling?	Zie het antwoord op vraag 23.
25	Dataverantwoordelijkheid	In hoeverre is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de beveiliging van gegevens met betrekking tot inventaris, bewonersmutaties of meldingen?	De Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor bewonersmutaties. In dit kader, noch in enig ander kader, worden persoonsgegevens van bewoners uitgewisseld tussen de Aanbestedende dienst en de Opdrachtnemer. Opdrachten en administratie vinden plaats op basis van adresgegevens en/of huisnummers. Bij meldingen ten behoeve van calamiteiten die samenhangen met sleutelbeheer is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de afhandeling van de melding. In dat geval kan sprake zijn van beperkte gegevensuitwisseling tussen bewoner en Opdrachtnemer. Deze gegevensuitwisseling blijft beperkt tot strikt noodzakelijke gegevens en vindt plaats met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming (AVG). De Opdrachtnemer is in die gevallen verantwoordelijk voor een passende beveiliging van deze gegevens.
26	Kwaliteitsmonitoring	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken op welke wijze de kwaliteit van dienstverlening wordt gemonitord en beoordeeld gedurende de looptijd van de overeenkomst?	De kwaliteit van de dienstverlening wordt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gemonitord en beoordeeld op basis van de contractuele afspraken uit de Raamovereenkomst, Nadere opdrachten en het PvE.
27	Kwaliteitsprocessen	Wordt van de opdrachtnemer verwacht dat deze werkt met aantoonbare kwaliteitsprocessen en continue verbetermechanismen, en zo ja, hoe wordt dit getoetst?	In de aanbestedingsstukken is geen expliciete verplichting opgenomen tot het aantoonbaar werken met specifieke kwaliteitsprocessen of continue verbetermechanismen. De kwaliteit van de dienstverlening wordt gemonitord en beoordeeld op basis van het Programma van Eisen opgenomen. Voor zover relevant wordt de invulling hiervan betrokken bij de beoordeling binnen de gunningscriteria.
28	Prestatiemonitoring en klachtenafhandeling	In hoeverre spelen gestructureerde processen voor klachtenafhandeling, evaluaties en prestatie monitoring een rol binnen de beoordeling van de dienstverlening?	De beoordeling van de dienstverlening vindt plaats op basis van de vastgestelde gunningscriteria. Gestructureerde processen voor klachtenafhandeling, evaluaties en prestatie monitoring worden daarbij niet als afzonderlijk beoordelingsonderdeel beoordeeld, maar kunnen wel worden betrokken bij de beoordeling voor zover dit relevant is binnen de gunningscriteria.
29	Invulling servicelevels	Kan de aanbestedende dienst aangeven of zij voornemens is om concrete servicelevels, zoals responstijden en oplostijden, te hanteren of dat dit onderdeel is van de invulling door de opdrachtnemer?	Zie het antwoord op vraag 14.
30	Vergelijkbaarheid inschrijvingen	Indien geen vaste servicelevels worden voorgeschreven, hoe wordt de kwaliteit van dienstverlening tussen inschrijvers onderling vergelijkbaar gemaakt?	Zie het antwoord op vraag 29.
31	Beoordelingsteam tender	Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe de kwalitatieve beoordeling organisatorisch is ingericht, waaronder: o het aantal beoordelaars; o de functionele rollen/disciplines binnen het beoordelingsteam; o of externe adviseurs onderdeel uitmaken van de beoordeling; o of beoordeling individueel dan wel plenair plaatsvindt?	Conform de aanbestedingsleidraad paragraaf 4.4.1 wordt de kwalitatieve beoordeling uitgevoerd door een beoordelingsteam van drie (3) beoordelaars, bestaande uit onder meer een adviseur, manager en beleidsadviseur. Externe adviseurs maken geen onderdeel uit van de beoordeling. Conform paragraaf 4.2.1 van de aanbestedingsleidraad vindt de beoordeling plaats door middel van een individuele beoordeling per beoordelaar, gevolgd door een gezamenlijk consensusoverleg waarin één eindwaardering wordt vastgesteld.

<p>Infrastructuur telecommunicatie</p> <p>32</p>	<p>Kan de aanbestedende dienst inzicht geven in de aanwezige telecominfrastructuur per woningcategorie en aangeven welke aansluitvoorzieningen reeds aanwezig zijn?</p>	<p>In het complex Novum is sprake van glasvezelaansluitingen. Voor de zelfstandige woningen geldt dat de aanwezige telecominfrastructuur en aansluitvoorzieningen per woning kunnen verschillen en vooraf niet volledig inzichtelijk zijn voor de Aanbestedende dienst.</p>
<p>Fysieke schouw</p> <p>33</p>	<p>Onder welke omstandigheden wordt afgezien van een fysieke schouw en welke minimale informatie wordt dan verstrekt zodat opdrachtnemer een betrouwbare nadere offerte kan opstellen?</p>	<p>In verband met de beschikbare tijd en de gelijktijdige ontwikkeling van het pand binnen fase 2 van novum kunnen de mogelijkheden voor het inplannen van een schouw beperkt zijn en kan hiervan worden afgezien. In dat geval verstrekt de Aanbestedende Dienst per woning een plattegrond en een opgave van het aantal bewoners.</p>
<p>Stoel/Fauteuil</p> <p>34</p>	<p>Bij de stoel/fauteuil staat een afmeting van 40*50*80 cm. Bedoelt de gemeente in dit geval een stoel (denk aan een kantinstoel) of een comfortabele fauteuil? In dat laatste geval volstaat de afmeting niet.</p>	<p>Aanbestedende dienst bedoelt hierbij een "comfortabele fauteuil". De afmeting zal worden aangepast naar 75-90 cm breed, zie tevens de aanpassing in het paars verwerkt in het prijzenblad_Rev0.1.</p>
<p>35 Weging overige werkzaamheden</p>	<p>De uurtarieven voor onderstaande werkzaamheden wegen niet mee in de inschrijfprijs:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Sleutelbeheer o Vervanging sleutels o.b.v. all-in tarief o Calamiteiten o Voorrijdkosten <p>Beseft de aanbestedende dienst dat dit leidt tot scheve inschrijvingen? Oftewel: lage tarieven voor producten, hoge uurtarieven waar dit niet meetelt? Voor een concurrerend totaalbeeld lijkt het ons verstandig om hier ook een weging aan te hangen.</p>	<p>De Aanbestedende dienst is zich ervan bewust dat de uurtarieven voor sleutelbeheer, vervanging van sleutels, calamiteiten en voorrijdkosten niet meewegen in de fictieve inschrijfprijs. Hiervoor is bewust gekozen, omdat deze werkzaamheden naar verwachting beperkt, incidenteel en onvoorspelbaar van aard zijn en niet representatief zijn voor het structurele prijsniveau van de opdracht. Om die reden worden deze tarieven niet gewogen en worden geen aanvullende wegingsfactoren toegevoegd. Inschrijvers worden geacht een marktconforme en realistische prijsstelling te hanteren voor zowel de productprijzen als de uurtarieven. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om deze tarieven alsnog in de prijsweging te betrekken.</p>
<p>36 Prijsberekening</p>	<p>De berekening in het prijzenblad is voor ons lastig te interpreteren. Voorbeeld: er staat nu: "aantal * huurprijs * factor 30% of 50%". Moeten we "of" lezen als "van"?</p>	<p>De term "of" dient hier te worden gelezen als "van". De berekening is steeds: aantal × huurprijs × factor, waarbij de toepasselijke factor afhankelijk is van het type artikel en de huurvorm. De factoren zijn vastgelegd in de toelichting van het Prijzenblad (Bijlage 2) en worden door het Prijzenblad automatisch toegepast. Er is geen sprake van een keuzevrijheid voor inschrijvers.</p> <p>Ter verduidelijking van de berekeningswijze in het Prijzenblad (Bijlage 2) hieronder een rekenvoorbeeld. De formulering "aantal × huurprijs × factor 30% of 50%" dient steeds te worden gelezen als toepassing van de van toepassing zijnde factor, afhankelijk van het type artikel en de huurvorm.</p> <p>Voorbeeld 1 – Nieuw artikel (huur)</p> <p>Aantal: 10 stuks Huurprijs nieuw per stuk per maand: €100 Artikel kan zowel nieuw als refurbished worden aangeboden Toepasselijke factor: 30%</p> <p>Berekening fictieve kosten: $10 \times €100 \times 30\% = €300$</p> <p>Indien een artikel uitsluitend nieuw wordt aangeboden (geen refurbished mogelijk), wordt in plaats daarvan een factor van 50% toegepast.</p>

37	Maximumtarieven	Een fors aantal maximum tarieven per maand zijn vrij krap als het gaat om de huurperiode van 6 maanden en het inrichten van een aantal woningen per keer. Voorbeeld: voor een 2-zitsbank moeten we het bezorgen, plaatsen in de juiste doelruimte, installeren, ophalen, reinigen en weer opstaan voor een totaalbedrag van €120,00. Daar kunnen we de klus, als het bijvoorbeeld om 1 á 2 woonunits gaat, niet voor uitvoeren. Kan de gemeente de minimum tarieven derhalve verhogen of los laten? Dit gaat in ieder geval om onderstaande artikelen: o 2,5 zitsbank o 2 zitsbank o Eenpersoonsbed o Stapelbed o Wasmachine	De gehanteerde plafondprijzen zijn zorgvuldig vastgesteld en gelden als uitgangspunt voor deze aanbesteding. De in het Prijzenblad opgenomen looptijden en aantallen zijn indicatief en fictief en bedoeld voor een consistente beoordeling. De Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om deze aan te passen of los te laten.
38	Afmeting gordijnen	De afmeting die we als uitgangspunt voor de berekening van gordijnen aan moeten houden is ons een beetje onduidelijk. Wat wordt bedoeld met 'fictieve stofafmeting van 10 strekkende meter, afkomstig van afmeting twee keer 110 cm breed x (één keer) 249 cm lang'?	Met de fictieve stofafmeting van 10 strekkende meter wordt een uniforme rekenmaat bedoeld voor de prijsbepaling van gordijnen, gebaseerd op twee banen stof van 110 cm breed en 249 cm hoog. Hiermee wordt verwezen naar een gemiddeld raam en de daarbij benodigde stof om dit raam met een plooi te bekleden. Deze afmeting dient uitsluitend om inschrijvingen onderling vergelijkbaar te maken; de daadwerkelijke maatvoering wordt bij uitvoering ingemeten.
39	Televisie	Er wordt om een tv-aansluiting gevraagd, maar een televisie ontbreekt in de lijst. Klopt dat?	Dat klopt.
40	Televisie-abonnement	Vanuit alle projecten die wij voor opvanglocaties hebben gedaan is nooit eerder de wens voor een tv-abonnement voorbij gekomen. Dit ook omdat deze doelgroep geen behoefte heeft aan Nederlandse kanalen. Het wordt dus in de praktijk niet tot amper gebruikt. Het is meer van deze tijd om een smart-tv te leveren waarop apps geïnstalleerd kunnen worden. Zo kunnen ze bijvoorbeeld, als ze toch behoefte hebben aan Nederlandstalige content, de NPO app installeren. Daarnaast hebben ze op die manier makkelijker toegang tot content uit hun thuisland. De opdrachtgever bespaart op deze manier ook aanzienlijk op de prijs per abonnement. Is de gemeente derhalve genegen om deze aanpassing door te voeren?	Nee, dat is de gemeente niet.
41		In de stukken wordt gesproken over het overnemen van internetcontracten. Kunt u toelichten hoe hiermee omgegaan dient te worden binnen deze uitvraag?	De mogelijkheid tot het overnemen van internetcontracten maakt onderdeel uit van de optionele overname van de inrichting en bijbehorende contracten uit fase 1 van het wooncomplex door de nieuwe opdrachtnemer. Indien van toepassing treedt de opdrachtnemer hierover in overleg met de huidige leverancier. Overname van het bestaande contract kan plaatsvinden indien dit mogelijk is, bijvoorbeeld door contract overname of wijziging van contractgegevens (in bijv. tennaamstelling). Alternatief kan de opdrachtnemer ervoor kiezen het bestaande contract te beëindigen en een nieuw internetcontract af te sluiten.
	AANBES		
42		Op pagina 18 wordt gesproken over noodbeheer- en onderhoudssituaties. Kunt u specificeren welke werkzaamheden en verantwoordelijkheden hier precies onder vallen?	De werkzaamheden binnen noodbeheer en onderhoudssituaties omvatten onder meer het helpen van bewoners die zichzelf hebben buitengesloten (noodbeheer) en het verstrekken van een sleutel wanneer dringend onderhoud of leveringen in afwezigheid van de bewoners moeten plaatsvinden (onderhoudssituaties).
	AANBES 1.2.2.8		
43		Op pagina 10 en 44 wordt verwezen naar een periode van 4 weken tussen gunning/raamovereenkomst op 1 augustus en de complete oplevering van fase 2 Novum. Volgens onze berekening klopt deze planning niet. Na de raamovereenkomst zijn er 3 weken voorbereiding nodig. Daarna staat de levering en het gebruik van de lift gepland van 24 tot en met 27 augustus. Vervolgens zijn er nog 7 dagen nodig om alles te installeren en af te ronden voor oplevering. Dit komt neer op 5 weken in plaats van 4 weken. Kunt u bevestigen welke planning leidend is?	Uw berekening klopt, dit betreft in totaal 5 weken. Dit zal worden aangepast in de aanbestedingsleidraad_Rev0.1.
	AANBES 1.2.2.1		

49	<p>Bij subgunningscriterium 2 bullet “Borging van continuïteit en beschikbaarheid” staat: “en hoe kwaliteit en serviceniveau behouden blijven bij meerdere gelijktijdige opleveringen.” Echter wordt dit ook in subgunningscriterium 1 casus 1B uitgevraagd. Kunt u dit in subgunningscriterium 2 laten vervallen omdat SG2 over borging van kwaliteit, beheer en continuïteit ná de Gebruiksklare oplevering van woningen en gedurende de looptijd van de Opdracht dient te gaan. Zo niet, horen wij graag welke toelichting u hier dient te zien in onze inschrijving.</p>	<p>In subgunningscriterium 1 wordt inschrijver gevraagd te beschrijven hoe wordt omgegaan met de oplevering van onder meer drie zelfstandige woningen binnen een bepaalde periode en op welke wijze daarbij de kwaliteit wordt geborgd. Deze vraag is nadrukkelijk casusgericht en toegespitst op situatie 1B.</p> <p>Subgunningscriterium 2 ziet op de borging van continuïteit, beschikbaarheid, kwaliteit en serviceniveau gedurende de looptijd van de opdracht. Daarbij wordt breder gekeken naar de wijze waarop essentiële inrichtingsproducten beschikbaar blijven en hoe kwaliteit en serviceniveau worden behouden bij gelijktijdige opleveringen, ook na de gebruiksklare oplevering van woningen. Subgunningscriterium 2 heeft betrekking op structurele situaties gedurende de uitvoering van de opdracht en ziet daarmee op een andere fase dan casus 1B. Om die reden komt dit onderdeel niet te vervallen.</p>
Aanbestedingsleidraad 4.2		
50	<p>Bij subgunningscriterium 2, bullet “Beheer-, service- en meldingenproces” wordt gevraagd: “De inschrijver beschrijft de gehanteerde serviceniveaus, responstijden, verantwoordelijkheden en opvolging, alsmede het meldingen- en afhandelproces met prioritering, reactietijden en terugkoppeling richting Opdrachtgever.” De formulering lijkt overlappend, aangezien zowel in het eerste als het tweede deel wordt gevraagd naar serviceniveaus, (reactie-)tijden en opvolging. Kunt u aangeven of hier daadwerkelijk verschillende aspecten worden bedoeld, en zo ja, welk onderscheid u maakt en welke specifieke onderwerpen per onderdeel worden verwacht? Zo nee, kunt u bevestigen dat dit inderdaad over dezelfde aspecten gaat?</p>	<p>Hiermee worden verwante maar onderscheiden aspecten bedoeld en hebben een verschillende focus.</p> <p>Het eerste deel (serviceniveaus, responstijden, verantwoordelijkheden en opvolging) heeft betrekking op de structurele inrichting van de dienstverlening, waaronder de vaststelling van serviceniveaus, de organisatorische inbedding en de borging dat meldingen conform afgesproken prestatieniveaus worden opgevolgd.</p> <p>Het tweede deel (het meldingen- en afhandelproces met prioritering, reactietijden en terugkoppeling) ziet op de operationele uitvoering in de praktijk, waaronder de wijze waarop meldingen worden ontvangen, geprioriteerd, afgehandeld en teruggekoppeld richting de Opdrachtgever.</p> <p>Hoewel beide onderdelen raken aan responstijden en opvolging, beoordeelt de Aanbestedende dienst hiermee zowel de structurele borging van de dienstverlening als de praktische werking van het proces.</p>
Aanbestedingsleidraad 4.2		
51	<p>Bij subgunningscriterium 2 geeft u aan dat subgunningscriterium 1 gaat over de inrichting en oplevering van de woningen en dat subgunningscriterium 2 gaat over borging van kwaliteit, beheer en continuïteit ná de Gebruiksklare oplevering van woningen en gedurende de looptijd van de Opdracht. In de bullet “Kwaliteitsborging, controles en oplevering” vraagt u in de toelichting naar: “Hierbij wordt ingegaan op de criteria en momenten van Gebruiksklare oplevering en de wijze waarop restpunten worden beheerst, opgevolgd en afgerond om herhaalwerk te voorkomen.” Echter hoort dit onzes inziens bij subgunningscriterium 1 omdat dit gaat over de oplevering van de woningen. Kunt u dit bevestigen en laten vervallen in subgunningscriterium 2? Zo niet, dan ontvangen wij graag een uitgebreide toelichting.</p>	<p>De Aanbestedende dienst erkent dat het begrip Gebruiksklare oplevering ook centraal staat binnen sub-gunningscriterium 1. Het perspectief verschilt echter.</p> <p>Binnen subgunningscriterium 1 wordt de Gebruiksklare oplevering beoordeeld vanuit de operationele uitvoering binnen de casus tot het moment van oplevering.</p> <p>Binnen subgunningscriterium 2 ziet dit onderdeel op de borging van kwaliteit, controles en oplevering gedurende de looptijd van de Opdracht.</p> <p>Om die reden blijft dit onderdeel van subgunningscriterium 2.</p>
Aanbestedingsleidraad 4.2		

52	Bij subgunningscriterium 2, bullet "Kwaliteitsborging, controles en oplevering" is de volgende passage opgenomen: "De wijze waarop wordt omgegaan met verschillen in woningtypen, omvang, bewonersaantallen en kwaliteit gedurende de uitvoering structureel wordt geborgd en gestuurd, inclusief de inrichting van interne controles en verificaties, met duidelijke processen, verantwoordelijkheidsverdeling en meetbare normen (KPI's)." De formulering van deze bullet is voor inschrijvers niet geheel eenduidig, waardoor onduidelijk is welke specifieke aspecten en diepgang u binnen dit onderdeel verwacht. Kunt u nader toelichten wat binnen deze bullet concreet wordt verwacht? Met name ontvangen wij graag verduidelijking over welke aspecten van verschillen in woningtypen, bewonersaantallen en kwaliteit u beoordeeld wilt zien en hoe deze zich verhouden tot kwaliteitsborging, controles en oplevering.	De Aanbestedende dienst verwacht binnen dit onderdeel een toelichting op de wijze waarop de inschrijver de kwaliteitsborging zodanig heeft ingericht dat verschillen in woningtypen, omvang en bewonersaantallen niet leiden tot variërende kwaliteit in de uitvoering. Daarbij wordt in het bijzonder beoordeeld hoe deze verschillen worden ondervangen binnen de inrichting van processen, controles en verificaties, zodat de kwaliteit van de oplevering en dienstverlening consistent wordt geborgd.
Aanbestedingsleidraad 4.2		
53	Bij subgunningscriterium 1 casus 1B wordt gevraagd naar zowel "Aanpak, fasering en kwaliteitsborging per woning" als "Planning, samenhang en borging van doorlooptijden". In de toelichting op beide onderdelen wordt ingegaan op de beschikbaarstelling, waardoor de uitgevraagde informatie overlappend lijkt. Bent u bereid deze onderdelen samen te voegen, zodat dubbelingen in de beantwoording kunnen worden voorkomen? Indien dit niet de voorkeur heeft, ontvangen wij graag een nadere inhoudelijke toelichting op het onderscheid tussen beide onderdelen en de specifieke onderwerpen waarop per onderdeel wordt beoordeeld.	Het onderdeel "Aanpak, fasering en kwaliteitsborging per woning" richt zich op de inhoudelijke en kwalitatieve inrichting van het uitvoeringsproces per afzonderlijke woning. Hierbij wordt beoordeeld hoe de inschrijver per woning omgaat met voorbereiding, inrichting, aanvullende werkzaamheden, kwaliteitsborging, het moment van Gebruiksklare oplevering en de afhandeling van restpunten. Het onderdeel "Planning, samenhang en borging van doorlooptijden" richt zich op de overkoepelende planning en procesbeheersing, met name bij gefaseerde instroom en overlappende opdrachten. Hierbij wordt beoordeeld hoe werkzaamheden tussen woningen onderling worden afgestemd, hoe prioritering plaatsvindt, hoe afhankelijkheden worden beheerst en hoe wordt geborgd dat de vastgestelde termijnen per woning worden gehaald. Hoewel in beide onderdelen de beschikbaarstelling van woningen een rol speelt, ziet het eerste onderdeel op de uitvoering per woning, terwijl het tweede onderdeel ziet op hoe dit in samenhang en binnen de gestelde tijdslijnen wordt georganiseerd.
Aanbestedingsleidraad 4.2		
54	Bij subgunningscriterium 1 casus 1A vraagt u naar "Aanpak, fasering en kwaliteitsborging". Echter komt kwaliteitsborging niet voor in de toelichting die u hierbij schrijft. Kunt u aangeven of, en zo ja welke informatie u wilt lezen bij kwaliteitsborging?	Binnen sub-gunningscriterium 1, casus 1A, ziet kwaliteitsborging op de borging van kwaliteit gedurende de uitvoeringsfase richting de Gebruiksklare oplevering van de woningen binnen het wooncomplex Novum.
Aanbestedingsleidraad 4.2		
55	Bij subgunningscriterium 1 casus 1A vraagt u naar "Aanpak, fasering en kwaliteitsborging". In de toelichting staat dat inschrijver onder andere de relevante afhankelijkheden uit moet werken. Kunt u nader toelichten wat u hiermee bedoelt?	Met relevante afhankelijkheden wordt bedoeld op factoren die van invloed zijn op de volgorde, voortgang en beheersing van de uitvoering binnen de grootschalige en tijdkritische inrichting van het wooncomplex Novum (fase 2).
Aanbestedingsleidraad 4.2		
56	In de aanbestedingsdocumenten wordt verzocht om een kopie van de polis of een verklaring waaruit blijkt dat de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering minimaal € 3.000.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per verzekeringsjaar bedraagt. In de markt is een dekking van € 2.500.000 per aanspraak in combinatie met € 5.000.000 per verzekeringsjaar gebruikelijk en gangbaar, met name voor organisaties met een vergelijkbaar risicoprofiel en omvang van de opdracht. Kan worden bevestigd of een dergelijke dekking als passend en voldoende wordt beschouwd, dan wel of deze eis kan worden aangepast naar € 2.500.000 per aanspraak en € 5.000.000 per verzekeringsjaar?	Dit is akkoord.
Aanbestedingsleidraad 3.4.2		
57	Het beoordelingsteam bestaat uit 3 personen. Welke functies hebben zij?	Zie het antwoord op vraag 31.
Aanbestedingsleidraad 4.4.1		
58	In de aanbestedingsleidraad 4.2.1 is opgenomen dat de uitwerking van de subgunningscriteria in Word dient te worden ingediend. Onze ervaring is dat documenten in Word bij openen of beoordelen soms kunnen verspringen qua opmaak, wat de leesbaarheid en consistente beoordeling niet altijd ten goede komt. Is het toegestaan om de uitwerking van de subgunningscriteria in Pdf-formaat in te dienen, zodat de opmaak en lay-out voor zowel inschrijver als beoordelaar geborgd blijven?	De uitwerking van de (sub-)gunningscriteria dient verplicht in Word-formaat te worden ingediend, conform paragraaf 4.2.1 van de Aanbestedingsleidraad. Daarnaast is het toegestaan om aanvullend dezelfde uitwerking ook in Pdf-formaat in te dienen, bijvoorbeeld ter borging van de opmaak.
Aanbestedingsleidraad 4.2.1		
59	Klopt onze aanname dat een voorblad is toegestaan en dat dit niet meetelt als extra pagina in de beoordeling?	Ja, deze aanname is correct. Zoals opgenomen in paragraaf 4.2.1 van de Aanbestedingsleidraad tellen voorbladen en inhoudsopgaven niet mee als pagina en worden deze niet meegenomen in de beoordeling.
Aanbestedingsleidraad 4.2.1		

60

Bij de voorwaarden beoordeling Subgunningscriteria staat "Er dient gebruik gemaakt te worden van een leesbaar lettertype, zoals Arial en lettergrootte zoals 9 pt en marges van 2,5 cm links, rechts, boven en onder." In verband met de leesbaarheid van de uitwerking van de subgunningscriteria willen wij u verzoeken om dit aan te passen naar Arial 10 en marge 1. Dit geeft meer ruimte voor inhoudelijke toelichting per pagina, terwijl de leesbaarheid voor de beoordelaars wordt verbeterd.

Aanbestedingsleidraad 4.2.1

Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.