Aanbesteding schoonmaakdienstverlening

Aanbestedingsleidraad

PRIMAIR ONDERWIJS
leren leren,
leren leven

Inhoud

1 Inleiding 4
1.1 Uitnodiging tot inschrijving 4
1.2 Aanbestedende dienst 4
1.3 Ondersteunende inkooporganisatie en communicatie 4
1.4 Aanbestedingsprocedure 4
1.5 Digitaal inschrijven via TenderNed 4
2 Opdracht 5
2.1 Aanleiding 5
2.2 Omschrijving en doel van de opdracht 5
2.3 Samenvoeging en percelen 5
2.4 Omvang van de opdracht 6
2.5 CPV-code 6
2.6 Overeenkomst 6
2.7 Wachtkamerovereenkomst 7
2.8 Verwerkersovereenkomst 7
2.9 Herzieningsclausule 7
3 Planning en informatieverstrekking 8
3.1 Planning van de aanbesteding 8
3.2 Schouw 8
3.3 Nota van inlichtingen 8
4 Inschrijving en vormvereisten 9
4.1 Inschrijving 9
4.2 Vormvereisten inschrijving 9
5 Controle- en Beoordelingsprocedure 10
5.1 Openen inschrijvingen 10
5.2 Beoordelingsproces 10
5.3 Beoordelingscommissie 10
5.4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen 10
5.4.1 Verplichte uitsluitingsgronden 10
5.4.2 Facultatieve uitsluitingsgronden 11
5.4.3 Geschiktheidseisen 11
5.4.4 Bewijsstukken 11
5.5 Gunningscriterium 12
5.5.1 Beoordeling open vragen 12
5.5.2 Beoordeling prijs 14
5.5.3 Beoordeling ureninzet 14
5.5.4 Uitnodiging casusbehandeling 15
5.5.5 Beoordeling casusbehandeling 15
5.6 Gunning 16

5.7 Klachten 16
6 Algemene bepalingen 17
6.1 Akkoordverklaring 17
6.2 Tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden 17
6.3 Gestanddoening 17
6.4 Varianten 17
6.5 Voorbehouden 17
6.6 Kosten inschrijving en overige kosten 17
6.7 Openbaarheid en vertrouwelijkheid 17
6.8 Nederlandse taal 18
6.9 Eénmalig inschrijven en inschrijven in concernverband 18
6.10 Inschrijving met andere ondernemingen 18
6.10.1 Combinatie 18
6.10.2 Beroep op derden 18
6.10.3 Hoofd/-onderaanneming 18

Bijlagen die integraal en onlosmakelijk van deze aanbestedingsleidraad deel uitmaken, zijn:

- Bijlage 1: Programma van eisen
- Bijlage 2A: Overeenkomst
- Bijlage 2B: Wachtkamerovereenkomst
- Bijlage 3: Arvodi 2025
- Bijlage 4: Prijzenblad
- Bijlage 5: Format nota van inlichtingen
- Bijlage 6: Referentieverklaring
- Bijlage 7: KPI-scoringsmodel
- Bijlage 8: Locatiegegevens scholen QliQ

1 Inleiding

1.1 Uitnodiging tot inschrijving

Met deze aanbestedingsleidraad nodigen wij geïnteresseerden uit om een inschrijving in te dienen voor schoonmaakdienstverlening aan QliQ Primair Onderwijs, geheel conform de eisen en voorwaarden die in deze aanbestedingsleidraad zijn gesteld.

1.2 Aanbestedende dienst

QliQ Primair Onderwijs (hierna te noemen QliQ) is de opdrachtgever van deze aanbesteding. QliQ is een onderwijsstichting met 12 scholen en kindcentra voor primair onderwijs in de gemeente Helmond. QliQ biedt dagelijks onderwijs aan meer dan 3.500 kinderen en staat voor een rijke leeromgeving, maatwerk en samenwerking met ouders en de omgeving.

Binnen deze aanbesteding wordt schoonmaakdienstverlening uitgevraagd voor de 10 locaties die onderdeel uitmaken van de scope van de opdracht. Deze locaties zijn opgenomen in paragraaf 2.4.

Voor meer informatie verwijzen wij naar de website van QliQ Primair Onderwijs.

1.3 Ondersteunende inkooporganisatie en communicatie

Inkada is een onafhankelijk inkoopadviesbureau en begeleidt QliQ gedurende het gehele aanbestedingsproces. Voor meer informatie over Inkada verwijzen wij naar de website: https://www.inkada.nl/

Locatie	Adres
Inkada Almelo	Wierdensestraat 33
Inkada Schijndel	Spoorlaan 10

Het is – op straffe van uitsluiting – niet toegestaan om in het kader van deze aanbestedingsprocedure contact te zoeken met medewerkers van QliQ en leden van de beoordelingscommissie ter beïnvloeding van de aanbestedingsprocedure. Alle communicatie verloopt uitsluitend via TenderNed. De communicatie kan worden gericht aan:

Naam	Functie
Allard Modderman	Inkoopadviseur locatie Almelo

1.4 Aanbestedingsprocedure

Deze aanbesteding betreft een Europese openbare aanbesteding onder toepassing van de Aw2012.

1.5 Digitaal inschrijven via TenderNed

Op deze aanbesteding kan uitsluitend worden ingeschreven via TenderNed. Meer informatie over digitaal inschrijven is opgenomen op TenderNed. Registreren en inloggen met eHerkenning is verplicht voor ondernemers op TenderNed. Bij vragen en/of onduidelijkheden over de werking van TenderNed kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed.

2 Opdracht

2.1 Aanleiding

In de huidige situatie heeft QliQ overeenkomsten met drie schoonmaakbedrijven voor schoonmaakdienstverlening. Deze situatie is in de loop der jaren ontstaan en sluit niet meer volledig aan bij de huidige organisatie, omvang en ambities van QliQ.
QliQ heeft besloten om de schoonmaakdienstverlening Europees aan te besteden om te komen tot een toekomstbestendige, efficiënte en eenduidige inrichting van de dienstverlening. Daarbij wordt toegewerkt naar één opdrachtnemer voor alle locaties.

Door te kiezen voor één leverancier beoogt QliQ:

- Meer uniformiteit en consistentie in de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening over alle locaties;
- Een duidelijke aanspreekstructuur met één contractpartij, wat bijdraagt aan betere communicatie en sturing;
- Efficiënter contractmanagement en minder afstemmingslast;
- Betere mogelijkheden voor integrale sturing op kwaliteit, inzet en doorontwikkeling;
- Meer ruimte voor de opdrachtnemer om proactief te adviseren en te optimaliseren over de gehele opdracht.

Deze aanbesteding heeft daarmee als doel om een passende contractpartij te selecteren die niet alleen de dienstverlening uitvoert, maar ook als partner kan bijdragen aan de verdere ontwikkeling van de schoonmaakdienstverlening binnen QliQ.

2.2 Omschrijving en doel van de opdracht

De opdracht betreft het uitvoeren van schoonmaakdienstverlening op de locaties van QliQ Primair Onderwijs zoals benoemd in paragraaf 2.4. Tot de scope van de opdracht behoren alle schoonmaakwerkzaamheden, waaronder reguliere schoonmaak, periodieke werkzaamheden, glasbewassing, specialistische werkzaamheden en extra werkzaamheden op afroep. Het leveren van sanitaire voorzieningen is geen onderdeel van de opdracht. Opdrachtnemer voert de opdracht uit conform het programma van eisen zoals opgenomen in Bijlage 1.

Het doel van de opdracht is het realiseren van een schone, hygiënische en representatieve leer- en werkomgeving binnen de locaties van QliQ Primair Onderwijs. De schoonmaakdienstverlening moet bijdragen aan een omgeving waarin leerlingen, medewerkers en bezoekers zich prettig kunnen bewegen, leren en werken.

2.3 Samenvoeging en percelen

Er is geen sprake van samenvoeging van opdrachten.
De opdracht bestaat uit één perceel.

2.4 Omvang van de opdracht

Hieronder is een overzicht opgenomen van de locaties die onderdeel uitmaken van de opdracht.

Locatie	Adres	Plaats	Oppervlakte locatie (m^2)
Kindcentrum De Korenaar	Rector Heuvelsstraat 4	Helmond	1.325 m^2
SBO de Toermalijn	Raafstraat 8	Helmond	2.610 m^2
Kindcentrum de Vendelier	Schutsboom 67	Helmond	1.953 m^2
Kindcentrum de Vlier	Maaslaan 197	Helmond	1.798 m^2
BBS De Vuurvogel	Prins Karelstraat 127	Helmond	1.312 m^2
Kindcentrum In het Hart van het Hout	Slegersstraat 2A	Helmond	2.088 m^2
Mondomijn	Abendonk 17	Helmond	2.384 m^2
Kindcentrum Mozaïek	Nieuwveld 61	Helmond	3.035 m^2
Dalton Kindcentrum Talentrijk	Theo Driessenhof 35	Helmond	1.547 m^2
IKC Trudo	Sint Trudostraat 2	Helmond	1.187 m^2

Locatie Dierdonk
De locatie Dierdonk maakt geen onderdeel uit van de onderhavige opdracht. De schoonmaakdienstverlening op deze locatie wordt momenteel uitgevoerd door medewerkers in eigen dienst. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze locatie gedurende de looptijd van de overeenkomst alsnog aan de opdracht toe te voegen overeenkomstig de herzieningsclausule.

Locatie Kindcentrum Westwijzer
Kindcentrum Westwijzer maakt geen onderdeel uit van de onderhavige opdracht. Deze locatie is gevestigd in MFA Westwijzer, waarvan de gemeente juridisch en economisch eigenaar is. Vanwege de samenhang met andere gebruikers en gedeelde ruimten binnen dit multifunctionele gebouw blijft deze locatie buiten de scope van deze aanbesteding.

De omvang, kosten, uren en werkzaamheden van Kindcentrum Westwijzer maken geen onderdeel uit van de inschrijving, het prijzenblad en de overeenkomst. QliQ kan deze locatie gedurende de looptijd alsnog aan de opdracht toevoegen overeenkomstig de herzieningsclausule.

2.5 CPV-code

De opdracht betreft CPV-code: 90910000-9 Reinigingsdiensten.

2.6 Overeenkomst

Aantal te selecteren leveranciers: één (1)

Startdatum: 1 mei 2027
Einddatum: 30 april 2030
Optiejaren: vijf (5) maal twaalf (12) maanden

QliQ kan eenzijdig besluiten de overeenkomst te verlengen. Optiejaren worden onder gelijkblijvende condities en voorwaarden uitgevoerd.

De branchevoorwaarden en/of algemene (verkoop)voorwaarden van inschrijver zijn niet van toepassing en worden nadrukkelijk van de hand gewezen.

2.7 Wachtkamerovereenkomst

Met de inschrijver die als tweede is geëindigd, sluit QliQ de wachtkamerovereenkomst. De looptijd van de wachtkamerovereenkomst is zesendertig (36) maanden.

In het geval één van de partijen de overeenkomst binnen de looptijd van de wachtkamerovereenkomst ontbindt, vernietigt of anderszins eindigt, heeft QliQ de mogelijkheid (niet de verplichting) om de opdracht te gunnen aan de wachtkamercontractant.

De inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst wordt gesloten, levert dezelfde bewijsstukken als de gegunde partij.

2.8 Verwerkersovereenkomst

QliQ verwacht dat de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze opdracht beperkt is. Omdat niet volledig kan worden uitgesloten dat opdrachtnemer bij de uitvoering van de dienstverlening persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van QliQ, wordt tevens een verwerkersovereenkomst gesloten. De bijlagen bij de verwerkersovereenkomst worden na gunning, voor zover noodzakelijk, in overleg ingevuld en vastgesteld.

2.9 Herzieningsclausule

QliQ heeft de mogelijkheid de overeenkomst te herzien op onderstaande punten. Onderstaande punten zorgen niet voor een wezenlijke wijziging van de opdracht.

QliQ heeft in ieder geval de mogelijkheid de overeenkomst te herzien in de volgende situaties, voor zover sprake blijft van een niet-wezenlijke wijziging van de opdracht:

- Wijziging in het aantal locaties of gebouwdelen dat onderdeel uitmaakt van de opdracht;
- Wijziging in het gebruik, de bestemming of de intensiteit van het gebruik van ruimten binnen de locaties;
- Nieuwbouw, verbouw, renovatie, tijdelijke huisvesting of sluiting van locaties;
- Toevoeging, samenvoeging, verplaatsing of beëindiging van onderwijs- of opvangactiviteiten op locaties;
- Wijzigingen in wet- en regelgeving of beleidskaders die van invloed zijn op de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening.

3 Planning en informatieverstrekking

3.1 Planning van de aanbesteding

Actie	Datum
Publicatie	5 oktober 2026
Aanmelden schouw	13 oktober 2026
Schouw	15 oktober 2026, 10.00 uur
Sluiting eerste schriftelijke vragenronde	29 oktober 2026 tot 09.00 uur
Publicatie eerste nota van inlichtingen	12 november 2026
Sluiting tweede schriftelijke vragenronde	19 november 2026 tot 09.00 uur
Publicatie tweede nota van inlichtingen	26 november 2026
Inschrijvingsdeadline	10 december 2026 tot 09.00 uur
Versturen uitnodiging casusbehandeling	13 januari 2027
Casusbehandeling	20 januari 2027
Gunningsbeslissing	28 januari 2027
Bezwaartermijn	29 januari 2027 t/m 17 februari 2027

Eventuele planningswijzigingen worden via TenderNed gecommuniceerd.

3.2 Schouw

Op de in de planning opgenomen datum is er gelegenheid om meerdere locaties te bezichtigen. Contactpersoon op locatie is de heer P. van Rooij (Inkada). Vervoer tussen locaties is op eigen gelegenheid.

De planning is als volgt:

Tijdsindicatie	Locatie	Adres	Plaats
10.00 uur	Katholieke Basisschool De Vlier	Maaslaan 197	Helmond
aansluitend	SBO De Toermalijn	Raafstraat 8	Helmond
aansluitend	Kindcentrum In het hart van het Hout	Slegersstraat 2A	Helmond
aansluitend	Mondomijn	Abendonk 17	Helmond

Geïnteresseerde meldt zich hiervoor aan vóór het in de planning opgenomen moment via de berichtenmodule op TenderNed, inclusief namen en contactgegevens. Geïnteresseerde meldt maximaal twee personen aan. Geïnteresseerde kan geen rechten ontlenen aan antwoorden op eventuele vragen tijdens de schouw. Vragen kunnen gesteld worden via de nota van inlichtingen.

3.3 Nota van inlichtingen

Geïnteresseerde kan vragen stellen en opmerkingen maken over de verstrekte documenten en procedure. Hiervoor gebruikt geïnteresseerde het verstrekte format, via de berichtenmodule op TenderNed. Vragen die niet via het format via de berichtenmodule zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen. De gepubliceerde nota van inlichtingen is geanonimiseerd.

Geïnteresseerde stelt eventuele verduidelijkingsvragen of nieuwe vragen naar aanleiding van de eerste nota van inlichtingen. De nota('s) van inlichtingen maken een integraal onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten. De overeenkomst wordt naar aanleiding van de nota van inlichtingen waar nodig aangepast.

QliQ neemt aan dat de aanbestedingsstukken helder zijn na het verstrekken van de nota's van inlichtingen. Alleen schriftelijk verstrekte informatie is bindend.

4 Inschrijving en vormvereisten

4.1 Inschrijving

Inschrijven kan uitsluitend door het indienen van een inschrijving via TenderNed. De digitale kluis sluit exact op het in de planning genoemde tijdstip. Na sluiting is het niet meer mogelijk om een inschrijving of delen daarvan in te dienen. Inschrijver is verantwoordelijk voor het volledig en tijdig indienen van de inschrijving. QliQ adviseert inschrijver om tijdig te beginnen met het indienen van zijn inschrijving via TenderNed.

4.2 Vormvereisten inschrijving

De inschrijving dient te bestaan uit onderstaande documenten.

Omschrijving	Aanleveren in format	Toevoegen TenderNed
Getekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Uittreksel handelsregister	Niet ouder dan zes maanden	Format handelsregister
Antwoorden open vragen	pdf per vraag	Open Vragen
Prijzenblad	Excel en getekend in pdf	Prijs
SROI-plan	Meest recent	Eigen format

Inschrijver gebruikt bij zijn inschrijving de meest recent verstrekte formats en brengt daarin zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever geen wijzigingen aan. Opdrachtgever beoordeelt met inachtneming van de beginselen van gelijkheid, transparantie en proportionaliteit of een geconstateerde afwijking tot uitsluiting leidt dan wel, voor zover aanbestedingsrechtelijk toegestaan, kan worden verduidelijkt of hersteld.

Een rechtsgeldig vertegenwoordiger van inschrijver ondertekent het prijzenblad en het UEA. Indien vertegenwoordigers van een inschrijver gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, ondertekenen al deze vertegenwoordigers de inschrijving.

5 Controle- en Beoordelingsprocedure

5.1 Openen inschrijvingen

Na de opening van de digitale kluis wordt een proces-verbaal opgesteld waarin vermeld staat van wie een inschrijving is ontvangen. Inschrijver ontvangt een afschrift van het proces-verbaal.

5.2 Beoordelingsproces

De beoordeling van de inschrijvingen gebeurt als volgt:

1. De procesbegeleider toetst de ingediende inschrijvingen op de vormvereisten. Geconstateerde afwijkingen worden beoordeeld overeenkomstig paragraaf 4.2.
2. Er vindt controle van het UEA plaats. Is één of zijn meerdere uitsluitingsgrond(en) van toepassing of voldoet inschrijver niet aan één of meerdere geschiktheidseis(en), dan leidt dit tot uitsluiting van inschrijver van de aanbesteding.
3. De beoordelingscommissie beoordeelt de overgebleven inschrijvingen aan de hand van het beschreven gunningscriterium. De beoordelingscommissie heeft in deze fase geen inzage in de ingediende prijzen.
4. De procesbegeleider bekijkt de voorlopige scores en stelt vast welke inschrijvers nog kans maken op de casusbehandeling. De voorlopige scores worden niet bekend gemaakt aan de beoordelingscommissie. De betreffende inschrijvers ontvangen een uitnodiging.
5. Na vaststelling van de scores op de open vragen en de casusbehandeling, maakt de procesbegeleider de scores op het onderdeel prijs bekend aan de beoordelingscommissie.
6. Opdrachtgever gunt de opdracht onder voorbehoud van bezwaar en juiste bewijsstukken aan de inschrijver met de hoogste totaalscore. Bij een gelijke totaalscore krijgt de inschrijver met de hoogste score op kwaliteit de opdracht gegund. Indien dit geen uitsluitsel oplevert kijkt opdrachtgever eerst naar de scores op de open vragen en daarna naar de scores op de casusbehandeling. Indien dit geen uitsluitsel oplevert, bepaalt een openbare loting welke inschrijver de opdracht gegund krijgt.
7. Opdrachtgever controleert de bewijsstukken. Voldoen de bewijsstukken niet aan de gestelde eisen, dan leidt dit tot uitsluiting van inschrijver van de aanbesteding.

Wanneer opdrachtgever een inschrijving tijdens de beoordelingsprocedure (zowel voor als na verzending van de gunningsbeslissing) uitsluit, dan wordt de betreffende inschrijver uit de beoordelingsmatrix verwijderd. Als gevolg hiervan ontstaat een nieuwe ranking. Wanneer dit na verzending van de gunningsbeslissing gebeurt, verzendt opdrachtgever een nieuwe gunningsbeslissing.

5.3 Beoordelingscommissie

Beoordeling van de kwalitatieve onderdelen vindt plaats door een door QliQ ingestelde beoordelingscommissie. Deze commissie bestaat uit een afvaardiging van de volgende afdelingen:

- Schooldirectie
- Facilitair & Inkoop

5.4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Inschrijver vult de UEA-tool volledig in en ondertekent deze via de UEA-wizard op TenderNed. Hierbij vult inschrijver ook de contactgegevens van inschrijver in. Meer informatie is opgenomen op Hoe vul ik het UEA in.

5.4.1 Verplichte uitsluitingsgronden

Inschrijver verklaart door het UEA dat de verplichte uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.86 Aw2012 op het moment van inschrijvingsdeadline niet op hem van toepassing zijn. Indien één of meer van deze uitsluitingsgronden op inschrijver van toepassing zijn, wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

5.4.2 Facultatieve uitsluitingsgronden

Inschrijver verklaart door het UEA dat de facultatieve uitsluitingsgrond (zoals bedoeld in artikel 2.87 Aw2012) die is aangevinkt in deel 3C van het UEA, faillissement, insolventie of gelijksoortig, op het moment van inschrijvingsdeadline niet op hem van toepassing is. Indien deze uitsluitingsgrond op inschrijver van toepassing is, wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Is een inschrijver gedurende de aanbestedingsprocedure failliet verklaard, in staat van surseance van betaling of anderszins zijn vermogen verloren, dan informeert hij opdrachtgever. Opdrachtgever sluit inschrijver in dat geval uit van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5.4.3 Geschiktheidseisen

Inschrijver verklaart door het UEA dat hij op de inschrijvingsdeadline voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen.

Kerncompetenties

Inschrijver toont aan dat hij over de gevraagde ervaring beschikt. Inschrijver overlegt per onderstaande kerncompetentie één referentie. Het is toegestaan om door één referentie de beschikking over meerdere kerncompetenties aan te tonen.

1. Het naar tevredenheid leveren van dagelijks schoonmaakonderhoud bij één opdrachtgever binnen het primair onderwijs met een gezamenlijk vloeroppervlakte van tenminste 10.000 m2.
2. Het naar tevredenheid leveren van periodiek specialistisch vloeronderhoud bij één opdrachtgever met een gezamenlijk vloeroppervlakte van tenminste 10.000 m2.
3. Het naar tevredenheid uitvoeren van de glasbewassing bij één opdrachtgever met een gezamenlijk oppervlakte van tenminste 6.000 m2.

Referentieopdrachten die langer dan drie jaar geleden (gerekend van de uiterste sluitingsdatum van indiening van de inschrijving) zijn beëindigd, tellen niet mee. Een referentieopdracht mag wel langer dan drie jaar geleden gestart zijn.

5.4.4 Bewijsstukken

De gegunde inschrijver toont door onderstaande bewijsstukken aan dat hij voldoet aan het verklaarde in het UEA. Na bekendmaking van de gunningsbeslissing overlegt deze inschrijver de bewijsstukken binnen tien kalenderdagen.

Omschrijving	Op het moment van inschrijvingsdeadline	Aanleveren in format
Gedragsverklaring aanbesteden	Niet ouder dan twee jaar	Format Ministerie van JenV
Verklaring Belastingdienst	Niet ouder dan zes maanden	Format Belastingdienst
* het gaat hier om de verklaring betalingsgedrag belastingen en sociale premies.		
Referentieverklaring	Niet ouder dan drie jaar	Format Inkada
Terbeschikkingstellingsverklaring (indien van toepassing)	Niet ouder dan zes maanden	Eigen format

5.4.5 Verklaring sanctiepakket Russische partijen

Door het indienen van een inschrijving verklaart Inschrijver dat op hem geen verbod van toepassing is op grond van artikel 5 duodecies van Verordening (EU) nr. 833/2014, zoals gewijzigd.

Deze verklaring geldt ook voor eventuele onderaannemers, leveranciers en entiteiten waarop Inschrijver een beroep doet voor de uitvoering van de opdracht, voor zover deze onder het toepassingsbereik van deze bepaling vallen. Opdrachtgever kan Inschrijver verzoeken deze verklaring nader te onderbouwen.

5.5 Gunningscriterium

QliQ gunt de opdracht op basis van het gunningscriterium economisch meest voordelige inschrijving op basis van de 'beste prijs-kwaliteitverhouding' zoals bedoeld in artikel 2.114 lid 2 sub a Aw2012.

In totaal zijn maximaal 100 punten door een inschrijver te scoren op de gunningscriteria prijs en kwaliteit. Het gunningscriterium is als volgt opgedeeld:

Gunningscriterium		Onderdeel	Weging
1.	Kwaliteit	Open vragen	50 punten
		Vraag 1: Inrichting van de dienstverlening en kwaliteitsborging	25 punten
		Vraag 2: Personeel, continuïteit en samenwerking	15 punten
		Vraag 3: Flexibiliteit, maatwerk en proactiviteit	10 punten
2.	Prijs	Totaalprijs (zoals berekend op het Prijzenblad)	25 punten
3.		Ureninzet	15 punten
4.	Kwaliteit	Casusbehandeling	10 punten

De behaalde punten op alle (sub)gunningscriteria worden bij elkaar opgeteld en leiden tot een totaalscore. De totaalscores van de inschrijvingen worden gerangschikt van hoog naar laag.

5.5.1 Beoordeling open vragen

Inschrijver beantwoordt de onderstaande open vragen.

Nr.	Onderwerp	Omschrijving en aandachtspunten
1.	Inrichting van de dienstverlening en kwaliteitsborging	Beschrijf op welke wijze inschrijver de schoonmaakdienstverlening voor QliQ inricht, borgt en controleert. Beantwoord daarbij in ieder geval de volgende vragen: 1. Hoe richt inschrijver de werkzaamheden per locatie in (bezetting, taakverdeling en dagelijkse aansturing)? 2. Hoe is de communicatie- en overlegstructuur met QliQ en de locaties ingericht (overlegvormen, frequentie, escalatie)? 3. Op welke manier borgt inschrijver structureel de kwaliteit van de dienstverlening gedurende de contractperiode? 4. Op welke wijze worden specialistische werkzaamheden (waaronder vloeronderhoud en glasbewassing) planmatig uitgevoerd en geborgd? 5. Hoe wordt de jaarlijkse planning voor specialistische werkzaamheden opgesteld en afgestemd met QliQ? 6. Welke bevindingen heeft inschrijver tijdens de schouw gedaan en hoe zijn deze vertaald naar concrete verbetermaatregelen voor de dienstverlening?

2.	Personeel, continuïteit en samenwerking	QliQ wil ontzorgd worden en erop kunnen vertrouwen dat de dienstverlening dagelijks goed wordt uitgevoerd. Beantwoord daarbij in ieder geval de volgende vragen: 1. Hoe worden medewerkers geselecteerd, opgeleid, geïnstrueerd en begeleid voor deze opdracht? 2. Hoe geeft inschrijver invulling aan de dagelijkse aansturing op de werkvloer en de rol van de leidinggevende? 3. Welke maatregelen worden genomen om medewerkers betrokken, gemotiveerd en representatief te laten functioneren op de locaties? 4. Hoe wordt de continuïteit van personeel geborgd, inclusief vervanging bij uitval en het beperken van verloop? 5. Hoe zorgt inschrijver ervoor dat medewerkers beschikken over de juiste kwalificaties (taalbeheersing, VOG's, vakkennis)? 6. Hoe wordt in de praktijk samengewerkt en gecommuniceerd met QliQ bij personele wisselingen, bijzonderheden en knelpunten?
3.	Flexibiliteit, maatwerk en proactiviteit	Beschrijf op welke wijze inschrijver inspeelt op veranderende omstandigheden en invulling geeft aan flexibiliteit en maatwerk. Beantwoord daarbij in ieder geval de volgende vragen: 1. Hoe handelt inschrijver bij incidentele of afwijkende situaties, zoals evenementen, extra vervuiling, calamiteiten of tijdelijk ander gebruik van ruimten? 2. Hoe wordt omgegaan met wijzigingen in gebruik of bezetting van locaties gedurende de contractperiode? 3. Hoe worden regiewerkzaamheden en afwijkingen (zoals meer- of minder inzet) geregistreerd en afgestemd met QliQ? 4. Op welke wijze signaleert inschrijver kansen of knelpunten in de praktijk en hoe worden deze vertaald naar concrete acties of verbetervoorstellen?

Inschrijver vermeldt in het antwoord als er extra kosten verbonden zijn aan optioneel of extra aangeboden zaken. Er kunnen dus geen separate kosten in rekening worden gebracht voor de door inschrijver aangeboden oplossingen als dit niet expliciet is vermeld.

Het totaal aantal gevulde pagina's (met tekst dan wel afbeeldingen) voor de open vragen samen bedraagt maximaal 6 leesbare (geprinte) pagina's in A4. Elk antwoord staat in een apart pdf-bestand (bijvoorbeeld: Inschrijver mag 6 pagina's gebruiken. Voor vraag 1 gebruikt inschrijver 3 pagina's, waarvan 2,5 pagina's beschreven. Dan mag inschrijver nog 3,5 pagina's beschrijven voor de overige 2 vragen).

Pagina's die het maximum overschrijden, worden niet beoordeeld. Het is niet toegestaan om links en/of verwijzingen naar aanvullende informatie op te nemen in de beantwoording.

Iedere beoordelaar geeft individueel per open vraag een score. De beoordeling geschiedt aan de hand van het onderstaande beoordelingskader:

Het beoordelingskader is als volgt:

Score per antwoord	Kenmerken beantwoording
100%	De gegeven informatie sluit volledig aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige aanbestedingsstukken. De informatie geeft een uitstekend beeld van de dienstverlening en levert een zeer positieve bijdrage hieraan. Het overtreft de verwachtingen van QliQ.
75%	De gegeven informatie sluit goed aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige aanbestedingsstukken. De informatie geeft een goed beeld van de dienstverlening en levert een positieve bijdrage hieraan. De informatie voldoet aan de verwachtingen van QliQ.

50%	De gegeven informatie sluit voldoende aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige aanbestedingsstukken. De informatie voldoet minimaal aan de verwachtingen van QliQ en/of er zijn geen ontbrekende aspecten uit de vraagstelling.
25%	De gegeven informatie sluit matig aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige aanbestedingsstukken. De informatie voldoet niet geheel aan de verwachtingen van QliQ en/of er ontbreken aspecten uit de vraagstelling.
0%	De gegeven informatie sluit slecht aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken en/of er ontbreken significante punten. De informatie is niet overtuigend en laat veel openingen over en/of geeft onvoldoende antwoord op de vragen.

Inschrijver dient voor de open vragen minimaal 26 punten (totaal voor de 3 open vragen) te behalen. Indien de inschrijving niet het minimaal aantal punten behaalt, wordt voor deze inschrijving het criterium prijs niet beoordeeld, wordt inschrijver niet uitgenodigd voor de casusbehandeling en komt de inschrijving niet voor gunning in aanmerking.

Nadat alle beoordelaars individueel hun scores hebben gegeven vindt er een gezamenlijke bijeenkomst plaats. In consensus wordt de definitieve score en onderbouwing vastgelegd. De scores voor het subgunningscriterium kwaliteit worden afgerond op twee decimalen.

5.5.2 Beoordeling prijs

Inschrijver vult het prijzenblad in. De totaalprijs is de prijs voor alle uitgevraagde prijsonderdelen. Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de overeenkomst dus geen andere kosten factureren dan in het prijzenblad vermeld, tenzij elders expliciet vermeld. De prijs dient in euro exclusief btw te zijn vermeld.

De totaalprijs wordt beoordeeld op basis van het door inschrijver ingevulde prijzenblad. De inschrijver met de laagste totaalprijs behaalt de maximale score. De score van de andere inschrijvers wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

max aantal punten – (maximaal aantal punten * LOG(prijs inschrijver / laagste prijs;3))

De scores voor het subgunningscriterium prijs worden afgerond op twee decimalen.

5.5.3 Beoordeling ureninzet

De productie-uren specificatie dient te worden ingediend conform het model opgenomen in het prijzenblad. Het niet op deze wijze indienen van de Inschrijving is een knock-out criterium waarbij de offerte verder niet wordt beoordeeld. Opdrachtgever stelt dat het gemiddelde van de door de Inschrijvers opgegeven productie-uren het kwalitatief optimale aantal productie-uren zal zijn voor deze opdracht. De Inschrijver die een aantal productie-uren opgeeft gelijk aan het berekende gemiddelde krijgt de maximale punten toegekend. De volgende formules zijn van toepassing op het onderdeel ureninzet van de beoordelingsprocedure:

Indien uw in te zetten uren boven het gemiddelde liggen is de formule als volgt:

Weging Ureninzet + (Weging Ureninzet x (uw afwijking van het gemiddeld aantal uren / gemiddeld aantal uren) x weging meer uren)

Weging meer uren: **-1,00**

Indien uw in te zetten uren onder het gemiddelde liggen is de formule als volgt:

Weging Ureninzet – (Weging Ureninzet x (uw afwijking van het gemiddeld aantal uren / gemiddeld aantal uren) x weging minder uren)

Weging minder uren: **-3,00**

Voorbeeld:

Totaal uren						Weging	15
	Inzet aantal uren	**Inzet aantal uren (na berekening afwijking 15%)**	**Afwijking van gemiddelde**	**Afwijking / gemiddelde aantal uren**	**Binnen 15 % range?**	**Rang**	**Behaalde punten**
Leverancier 1	3.465,00		-1010,00	-22,57%	Nee	**9**	4,84
Leverancier 2	4.310,00	4.310,00	-165,00	-3,69%	Ja	**5**	13,34
Leverancier 3	4.601,00	4.601,00	126,00	2,82%	Ja	**2**	14,58
Leverancier 4	4.931,00	4.931,00	456,00	10,19%	Ja	**4**	13,47
Leverancier 5	4.752,00	4.752,00	277,00	6,19%	Ja	**3**	14,07
Leverancier 6	4.258,00	4.258,00	-217,00	-4,85%	Ja	**6**	12,82
Leverancier 7	3.698,00		-777,00	-17,36%	Nee	**8**	7,19
Leverancier 8	3.959,00	3.959,00	-516,00	-11,53%	Ja	**7**	9,81
Leverancier 9	4.514,00	4.514,00	39,00	0,87%	Ja	**1**	14,87

Gemiddelde (na berekening afwijking 15%)	4.475,00
Weging meer uren	-1,00
Weging minder uren	-3,00

Indien de in te zetten uren van één of meerdere inschrijvers meer dan 15% afwijkt (zowel naar boven als naar beneden) van het gemiddeld aantal in te zetten uren (van alle inschrijvers), dan wordt het gemiddelde (eenmalig) opnieuw berekend zonder de uren van de inschrijver(s) die de maximale afwijking overschrijden. De Inschrijvers die de maximale afwijking overschrijden worden wel meegenomen in de verdere beoordeling.

Let op: het invullen van de velden bij criterium Ureninzet in TenderNed is verplicht. Inschrijver kan hier de gegevens die zijn ingevuld bij criterium Totaalprijs nogmaals invullen. Bij de beoordeling van de ureninzet wordt uitgegaan van het totaal aantal productie-uren zoals weergegeven op het “tabblad Totalisatie” van het prijzenblad, zie **Bijlage 4**.

5.5.4 Uitnodiging casusbehandeling

Inschrijvers die na beoordeling van de open vragen, de ureninzet en de prijs nog kans maken op de opdracht ontvangen een uitnodiging voor de casusbehandeling. Kans maak je op het moment dat er een achterstand van maximaal 10,00 punten is op de voorlopig als eerst gerangschikte inschrijving. De overige inschrijvers krijgen bericht dat zij niet worden uitgenodigd.

5.5.5 Beoordeling casusbehandeling

De casusbehandeling vindt plaats op het bestuurskantoor (Nieuwveld 61, Helmond)

Inschrijver reserveert het aangegeven moment zoals in de planning weergegeven. De behandeling van de casussen duurt maximaal 60 minuten (inclusief de mogelijkheden tot het stellen van vragen).

Inschrijver mag hierbij met maximaal 2 personen aanwezig zijn, waarbij in ieder geval aanwezig is:

- De indirect leidinggevende / objectleider / projectleider betrokken bij deze opdracht.

Opdrachtgever legt enkele casussen voor en stelt vragen. De beoordelingscommissie wenst inzicht te krijgen in onderstaande aspecten:

- De mate waarin inschrijver de specifieke situatie (casussen) bij opdrachtgever doorgrondt.
- De mate waarin inschrijver in staat is de (potentiële) gevolgen van een probleemsituatie in te schatten.

- De mate waarin inschrijver in staat is maatregelen te nemen om de (potentiële) gevolgen van een probleemsituatie te beperken of op te lossen.
- De mate waarin de aanpak van inschrijver aansluit bij de verwachtingen van opdrachtgever.
- De mate waarin inschrijver zorgt voor afdoende communicatie (terugkoppeling, nazorg) met alle contactpersonen van opdrachtgever.

De beoordeling geschiedt aan de hand van het onderstaande beoordelingskader:

Score per antwoord	Kenmerken beantwoording
100%	Inschrijver doorgrondt de situatie volledig, is uitstekend in staat de gevolgen in te schatten en optimale maatregelen te nemen deze te beperken. De geboden oplossingen sluiten naadloos aan op de gewenste situatie en inschrijver toont aan te zullen zorgen voor ruim afdoende communicatie met opdrachtgever.
75%	Inschrijver doorgrondt de situatie, is goed in staat de gevolgen in te schatten en maatregelen te nemen deze te beperken. De geboden oplossingen sluiten aan op de gewenste situatie en inschrijver toont aan te zullen zorgen voor afdoende communicatie met opdrachtgever.
50%	Inschrijver doorgrondt de situatie voldoende, is voldoende in staat de gevolgen in te schatten en maatregelen te nemen deze te beperken.
25%	Inschrijver doorgrondt de situatie beperkt, is matig in staat de gevolgen in te schatten of maatregelen te nemen deze te beperken. De geboden oplossingen sluiten matig aan op de gewenste situatie of inschrijver toont matig aan te zullen zorgen voor afdoende communicatie met opdrachtgever.
0%	Inschrijver doorgrondt de situatie slecht, is niet in staat de gevolgen in te schatten of maatregelen te nemen deze te beperken. De geboden oplossingen sluiten slecht aan op de gewenste situatie of inschrijver toont niet aan te zullen zorgen voor afdoende communicatie met opdrachtgever.

Nadat alle beoordelaars individueel hun score hebben gegeven vindt er een gezamenlijke bijeenkomst plaats. Tijdens deze bijeenkomst worden alle individuele scores besproken. In consensus wordt de definitieve score en onderbouwing vastgelegd.

5.6 Gunning

Inschrijvers ontvangen via TenderNed de gunningsbeslissing onder voorbehoud van bezwaar en juiste bewijsstukken. De gunningsbeslissing is geen aanvaarding van de opdracht. Aanvaarding van de opdracht vindt plaats door ondertekening van de overeenkomst.

Is inschrijver het niet eens met de gunningsbeslissing? Dan maakt hij bezwaar door een kort geding aanhangig te maken bij rechtbank Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch door een correcte betekening van een dagvaarding. Dit doet inschrijver binnen de in de planning genoemde bezwaartermijn. Dit betreft een vervaltermijn. Om de voortgang niet te belemmeren stelt inschrijver de contactpersoon van deze aanbesteding hiervan gelijktijdig op de hoogte via de berichtenmodule in TenderNed, met een kopie van de betekende dagvaarding.

5.7 Klachten

Inschrijver dient klachten over de aanbestedingsstukken, procedure of gunning in conform 'Reglement klachtenafhandeling Adjust Klachtenmeldpunt' bij het klachtenmeldpunt van Adjust. Het reglement is vindbaar via Klachtenmeldpunt Adjust.

6 Algemene bepalingen

6.1 Akkoordverklaring

Door het indienen van een inschrijving gaat inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen en voorwaarden zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten. Wanneer inschrijver voorwaarden of voorbehouden verbindt aan zijn inschrijving, leidt dit tot uitsluiting van de aanbesteding.

6.2 Tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden

De aanbestedingsdocumenten zijn met grote zorg samengesteld. Toch kunnen er onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden voorkomen. Geïnteresseerden melden deze zo spoedig mogelijk via TenderNed, uiterlijk vóór de in de planning aangegeven inschrijfdatum. Opdrachtgever verwacht een proactieve houding van geïnteresseerden.

Als een geïnteresseerde niet voor de in de planning aangegeven inschrijfdatum melding maakt bij opdrachtgever van (vermeende) tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden kan hij daar later geen vordering tegen instellen.

6.3 Gestanddoening

De gestanddoeningstermijn is drie maanden vanaf de inschrijfdeadline. In geval van een kort geding verlengt inschrijver de gestandsdoeningstermijn tot en met vier weken na uitspraak.

6.4 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

6.5 Voorbehouden

Opdrachtgever kan de aanbestedingsprocedure op ieder moment geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief stoppen. Opdrachtgever is niet verplicht de opdracht te gunnen en/of de overeenkomst te sluiten. Opdrachtgever behoudt zich hiervan alle rechten voor.

De branchevoorwaarden en/of algemene (verkoop)voorwaarden van inschrijver zijn niet van toepassing en worden nadrukkelijk van de hand gewezen

6.6 Kosten inschrijving en overige kosten

Aan deelname van deze aanbesteding zijn geen kosten verbonden voor inschrijver.

Kosten die ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding, het intrekken van de aanbesteding of het mislukken van de aanbesteding zijn volledig voor risico van de inschrijver. Inschrijfkosten worden onder geen enkele omstandigheid vergoed.

6.7 Openbaarheid en vertrouwelijkheid

Het is inschrijver niet toegestaan met betrekking tot deze aanbesteding in de publiciteit te treden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.

Geïnteresseerde gaat vertrouwelijk om met informatie die alleen ter inzage of op andere wijze vertrouwelijk is aangeboden. Geïnteresseerde deelt deze documenten alleen met medewerkers of derden waarvoor dit in het kader van de aanbesteding relevant is.

Opdrachtgever behandelt de inschrijvingen vertrouwelijk. Alleen intern betrokkenen bij de aanbesteding en eventueel extern betrokken adviseurs hebben hier toegang toe. Uitzondering is een plicht tot openbaarmaking door een vonnis of wettelijke regeling.

6.8 Nederlandse taal

Als voertaal geldt Nederlands. Alle documenten van inschrijver zijn in het Nederlands opgesteld. Een uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn gesteld, bijvoorbeeld referentieverklaringen van buitenlandse opdrachtgevers, technische omschrijving van materieel, jaarverslag, verzekeringspolis, bankgarantie etc. In voorkomend geval kan opdrachtgever om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van inschrijver.

6.9 Eénmalig inschrijven en inschrijven in concernverband

Per onderneming mag één inschrijving worden ingediend. Dat kan als zelfstandig inschrijver, als onderdeel van een combinatie of als hoofdaannemer in een hoofd-/onderaannemer constructie. Het indienen van meerdere inschrijvingen leidt tot uitsluiting van alle inschrijvingen die door deze onderneming zijn ingediend.

Van één concern mogen meerdere ondernemingen zich inschrijven. Dat kan als zelfstandig inschrijver, als onderdeel van een combinatie of als hoofdaannemer in een hoofd-/onderaannemer constructie. Op verzoek tonen partijen aan dat de inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen. Indien dit niet of onvoldoende aangetoond is naar mening van opdrachtgever, leidt dit tot uitsluiting.

6.10 Inschrijving met andere ondernemingen

Het is toegestaan om op deze aanbesteding in te schrijven samen met één of meerdere ondernemingen. Inschrijven kan in dat geval op drie manieren:

6.10.1 Combinatie

De combinatie wordt aangemerkt als één inschrijver. Combinanten geven in het UEA, deel II aan in combinatie in te schrijven. Iedere combinant dient een ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA bij inschrijving in. Iedere combinant dient na gunning de gevraagde bewijsstukken in.
In een combinatie zijn alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht met bijbehorende verplichtingen.

Maakt de combinatie gebruik van een specifieke combinant om te voldoen aan een of meerdere geschiktheidseisen? Dan voert deze combinant de taken uit die horen bij deze geschiktheidseis(en).

6.10.2 Beroep op derden

Inschrijver kan voor de geschiktheidseisen een beroep doen op derden. Inschrijver vermeldt dit in deel II C van het UEA. De betreffende derde dient een eigen UEA in en verstrekt na gunning de betreffende bewijsstukken.

Maakt inschrijver gebruik van een derde om te voldoen aan een of meerdere geschiktheidseisen? Deze derde voert dan de taken uit die horen bij deze geschiktheidseis(en).

Inschrijver toont dit aan door als bewijsstuk een terbeschikkingsstellingsverklaring te overleggen. Het is eveneens toegestaan een (onderaannemings-)overeenkomst te overleggen.

6.10.3 Hoofd/-onderaanneming

Wanneer inschrijver een onderaannemer inzet in de uitvoering van de opdracht, is inschrijver hoofdaannemer. De hoofdaannemer geldt als aanspreekpunt en kent volledige verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor alle verplichtingen die horen bij de inschrijving en overeenkomst. De hoofdaannemer doet een inschrijving. De onderaannemer hoeft geen eigen UEA in te dienen.