

Beschrijvend document  
Europese aanbesteding Schoonmaak  
Haarlemmermeer Lyceum en Amstelveen College

**AMSTELVEEN  
COLLEGE**

**HAARLEMMERMEER  
LYCEUM**



**Dunamare**  
onderwijsgroep

**Stichting Dunamare Onderwijsgroep:**

Bezoekadres : Diakenhuisweg 5

Postadres : Postbus 4470  
2003 EL Haarlem

Telefoon : 023 530 3600

E-mail : [inkoop@dunamare.nl](mailto:inkoop@dunamare.nl)

Internet : [www.dunamare.nl](http://www.dunamare.nl)

Referentie : EG-aanbesteding offerteaanvraag schoonmaak

Contactpersoon : Dhr. J. Zonneveld

Versie : Definitief – 27 november 2014

# Inhoud

1. Inleiding .....	5
1.1 Aanbesteding.....	5
2. Opdrachtgever en gevraagde schoonmaakdienstverlening .....	6
2.1 Haarlemmermeer Lyceum.....	6
2.2 Overname eigen schoonmaakpersoneel Haarlemmermeer Lyceum .....	6
2.3 Amstelveen College.....	7
2.4 Doelstelling van de aanbesteding: een schone school .....	7
3 Gevraagde schoonmaakdienstverlening.....	8
3.1 Projectomschrijving .....	8
3.2 Gebouwgegevens .....	8
3.3 Regulier Schoonmaakonderhoud .....	9
3.4 Bijzonderheden in de uitvoering .....	12
3.5 Regiewerkzaamheden .....	13
3.6 Milieu .....	14
3.7 ISO 14001 .....	14
3.8 Materiaal, middelen en machines .....	14
3.9 Afvalinzameling.....	15
3.10 Personeel.....	15
4. Contractbeheer.....	18
4.1 Communicatie.....	18
4.1.1 Dagelijkse communicatie, logboek .....	19
4.1.2 Evaluatie 4 x per jaar, evaluatieformulier .....	19
4.1.3 Halfjaarlijkse evaluatie, management rapportage .....	20
4.1.4 Verslaglegging.....	20
4.2 Gebouwbeheer map .....	21
4.3 Klachten.....	21
4.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten .....	21
4.5 Facturering.....	22
4.6 Indexering .....	22
4.7 Veranderingen tijdens contractperiode.....	22
4.8 Kwaliteitsmeetsysteem regulier schoonmaakonderhoud VSR-KMS .....	23
4.8.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR-KMS.....	23
4.8.2 Kwaliteitsniveaus .....	23
4.8.3 Typen kwaliteitsmetingen .....	24

4.8.4 Frequentie kwaliteitsmetingen.....	24
4.8.5 Uitvoering kwaliteitsmetingen.....	25
4.8.6 Resultaat kwaliteitsmetingen en kwaliteitsindicator .....	25
4.8.7 Dagelijks Controle Systeem VSR-DKS .....	26
4.8.8 Contracttoetsing.....	27
4.8.9 Frequentie contracttoetsing.....	28
4.8.10 Bonusregeling.....	28
4.8.11 Verlenging contract.....	28
4.8.12 Bonus medewerkers leverancier .....	28
4.9 Malusregelingen.....	29
4.9.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR-KMS.....	29
4.9.2 Contracttoetsing.....	29
4.9.3 Wanprestatie .....	30
5. Gunningcriteria per perceel.....	30
5.1 Gunningscriterium kwaliteit.....	30
5.2 Presentatie risico's en kansen.....	34
6. Voorwaarden betreffende de procedure .....	35
6.1 Keuze voor een openbare aanbestedingsprocedure .....	35
6.2 Aantal percelen: 2.....	36
6.3 Vertrouwelijk .....	36
6.4 Onjuistheden .....	36
6.5 Geschillen.....	37
6.6 Intrekken procedure .....	37
6.7 Vernietigen correspondentie.....	37
6.8 Eenmaal inschrijven .....	37
6.9 Onderaanneming .....	37
6.10 Combinatie.....	38
6.11 Concernverklaring.....	38
6.12 Beroep op middelen derden.....	38
6.13 Controle .....	39
6.14 Communicatie .....	39
6.15 Instemming .....	39
6.16 Algemene inkoopvoorwaarden aanbestedende dienst .....	39
6.17 Voorwaardelijke offerte .....	39
6.18 Beoordelingscommissie .....	39

6.19 Contactpersoon.....	40
6.20 Rangorde documenten .....	40
6.21 Sluitingsdata .....	40
6.22 Gestanddoeningstermijn .....	40
6.23 Schouwing.....	41
6.24 Tijdschema .....	42
6.25 Indienen offerten .....	42
6.26 Vormvereisten offerte.....	43
6.27 Opvragen (bewijs)stukken voorgenomen begunstigde.....	43
6.28 Volmacht ondertekening van de Offerte .....	43
7. Beoordeling offerten per perceel.....	44
7.1 Proces verbaal.....	44
7.2 Offerte analyse.....	44
7.3 Geschiktheidseisen .....	44
7.4 Beoordeling gunningcriteria.....	44
7.5 Beoordeling antwoord vragen 1,2 en3 .....	45
7.6 Beoordeling antwoord op de prijs uitvraag .....	46
7.7 Rekenvoorbeeld .....	46
7.8 Economisch meest voordelige Offerte.....	47
7.9 Wachtkamer .....	47
7.10 Uitsluiting en geschiktheid .....	47
7.10.1 De uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen .....	47
7.10.2 Uitsluitingsgronden.....	47
7.10.3 Geschiktheidseisen m.b.t. Financiële en economische draagkracht .....	48
7.10.4 Geschiktheidseisen m.b.t Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid .....	49
7.10.5 Technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden.....	50

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanbesteding

Om per 1 juni 2015 te beschikken over een nieuwe overeenkomst voor het schoonmaakonderhoud hebben de schoolbesturen van het Haarlemmermeer Lyceum en het Amstelveen College besloten gezamenlijk een aanbestedingstraject te doorlopen. De aanbesteding van het schoonmaakonderhoud voor het Haarlemmermeer Lyceum en het Amstelveen College (gezamenlijk de Aanbestedende Dienst) vindt plaats volgens een openbare procedure volgens de Aanbestedingswet 2012.

De Aanbestedende Dienst is aanbestedingsplichtig volgens de Europese richtlijnen. In dit kader worden de wettelijke bepalingen gevolgd met betrekking tot objectiviteit, proportionaliteit, proces transparantie en non-discriminatie. De resultaten van deze aanbesteding worden achteraf gepubliceerd volgens de Aanbestedingswet 2012 op de website [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)

De aanbesteding omvat twee aparte scholen, bestaande uit drie gebouwen die ondergebracht zijn in 2 percelen.

Voor een overzicht van de scholen en locaties die behoren bij de 2 percelen verwijzen wij u naar Bijlage 3C - Perceelindeling.

Doel van deze aanbesteding is om, op basis van de economisch meest voordelige aanbieder per perceel een leverancier te selecteren en te contracteren voor het verzorgen van schoonmaakonderhoud in de schoolgebouwen van de Aanbestedende Dienst.

De contracten worden afgesloten voor een periode van maximaal 5 jaar, op basis van vastgestelde criteria. Na het derde jaar kunnen de leveranciers (zie paragraaf Bonus 4.8.12) twee maal een verlenging realiseren, dit kan uiteindelijk leiden tot de totale contractduur van maximaal 5 jaar.

In dit bestek staan de minimale eisen genoemd waaraan de inschrijving en uitvoering van de dienstverlening dienen te voldoen. Voor de inschrijvers is het van belang te weten dat er diversiteit bestaat tussen de scholen. Het Amstelveen College is een zelfstandig schoolbestuur en het Haarlemmermeer Lyceum maakt onderdeel uit van het bestuur en de scholen die behoren tot de Dunamare Onderwijsgroep. De aanbesteding wordt verzorgd door de afdeling inkoop dat onderdeel uitmaakt van het centraal bureau van Dunamare Onderwijsgroep. De minimale eisen waaraan de uitvoering van de dienstverlening dient te voldoen kan gezien worden als het basispakket (dat wat altijd door de leveranciers gedaan moet worden). Hier bovenop en als aanvulling op het basispakket is de Aanbestedende Diensten per perceel op zoek naar een maatwerk oplossing. Om te komen tot een maatwerk oplossing worden de inschrijvers aan de hand van de bevindingen tijdens de schouwing uitgedaagd om aan de hand van een business case te beschrijven hoe gekomen kan worden tot de maatwerk oplossing.

Ook maakt de overname van twee eigen schoonmaakmedewerkers van het Haarlemmermeer Lyceum op locatie Baron de Coubertinlaan naar de nieuwe schoonmaakleverancier onderdeel uit van de aanbesteding. Hierover wordt in paragraaf 2.2 meer informatie gegeven.

Het betreft een contract op basis van een inspanningsgericht werkprogramma.

In Bijlage 3A - Prijs Invulmodel Perceel 1 t/m 2, vindt u per perceel de schoolgebouwen die tot de aanbesteding behoren, per gebouw verdeeld in oppervlakte en vloerafwerking per ruimtesoort. De aanbesteding richt zich tot de schoolgebouwen die juridisch eigendom zijn van de Aanbestedende Dienst. De opgegeven oppervlaktes en vloerafwerking per ruimtesoort per gebouw kunnen aan verandering onderhevig zijn. Inschrijver kan derhalve geen rechten ontlenen aan de opgegeven getallen. Het is eveneens mogelijk dat een schoollocatie gedurende de looptijd van de overeenkomst niet meer juridisch eigendom is van de Aanbestedende Dienst, in dat geval zal het betreffende contract met de leverancier voor dat perceel worden aangepast dan wel worden ontbonden zonder dat leverancier enig recht op schadevergoeding of andere compensatie heeft. Leverancier kan er van uit gaan dat beide scholen na gunning deelnemen aan het nieuwe contract, zoals aangegeven in Bijlage 3C - Perceelindeling. Uitval van een school is een uitzonderingssituatie.

Inschrijvers kunnen op maximaal 1 perceel inschrijven en kunnen hierdoor maximaal 1 perceel gegund krijgen.

## **2. Opdrachtgever en gevraagde schoonmaakdienstverlening**

### **2.1 Haarlemmermeer Lyceum**

Vanaf 1 augustus 2014 sinds de oplevering van de nieuwbouwschool aan de Nieuwe Molenaarslaan bestaat het Haarlemmermeer Lyceum uit twee locaties; de locatie Baron de Coubertinlaan en de locatie Zuidrand beiden in Hoofddorp. Een nieuw hoogtepunt in 55 jaar Haarlemmermeer Lyceum. Wat beide locaties gemeen hebben is de kleinschalige omgeving. De locatie Baron de Coubertinlaan heeft circa 1100 leerlingen en de locatie Zuidrand heeft circa 1000 leerlingen.

Op de locatie Baron de Coubertinlaan is er onderwijs voor VWO, Havo en Mavo. Voor alle afdelingen is er, naast regulier onderwijs, de keuzemogelijkheid voor tweetalig onderwijs.

De locatie Zuidrand is een echte Havo/Vwo-lyceum, naast het regulier Havo/Vwo onderwijs wordt ook de keuzemogelijkheid geboden voor Dalton-onderwijs.

Voor beide locaties geldt dat het Haarlemmermeer Lyceum een LOOT-school is. Jonge topsporttalenten met een NOC/NSF-status kunnen met deze mogelijkheid (onderwijs op maat) de schoolloopbaan goed combineren met hun topsport ambities.

Voor meer informatie over het Haarlemmermeer Lyceum kunt u terecht op de individuele website van de school via de website: [www.haarlemmermeerlyceum.nl](http://www.haarlemmermeerlyceum.nl)

### **2.2 Overname eigen schoonmaakpersoneel Haarlemmermeer Lyceum**

Op dit moment wordt de schoonmaak op locatie Baron de Coubertinlaan door zowel eigen schoonmaakpersoneel als door een extern schoonmaakbedrijf uitgevoerd. Het Haarlemmermeer Lyceum heeft ervoor gekozen dat de schoonmaakdienstverlening voor beide locaties per 1 juni 2015 volledig uitbesteedt zal worden. Hiervoor is het noodzakelijk dat de twee eigen schoonmaakmedewerkers van het Haarlemmermeer Lyceum per 1 juni 2015 als onderdeel van de nieuwe schoonmaakovereenkomst worden overgenomen.

Een belangrijk onderdeel van de aanbesteding voor het Haarlemmermeer Lyceum is dan ook het correct en op de juiste wijze door het nieuwe schoonmaakbedrijf overnemen van het eigen schoonmaakpersoneel. Inschrijver dient in haar offerte en bijbehorende prijscalculatie hier rekening mee te houden.

In kwaliteitsvraag 1 – Implementatie (paragraaf 5.1) dient Inschrijver onder meer te beschrijven hoe invulling gegeven wordt aan het overnemen van het eigen schoonmaakpersoneel van het Haarlemmermeer Lyceum. Eventuele suppletie kosten ofwel meerkosten die voortkomen uit deze overname dient u op te nemen in Bijlage 3A – Prijs Invulmodel – Perceel 1 – Baron de Coubertinlaan door te verdisconteren in het op te geven uurtarief.

In Bijlage 8 – Gegevens over te nemen personeel, worden in het Excelblad Haarlemmermeer Eigen Personeel de voor de overname relevante gegevens weergegeven. U dient er rekening mee te houden dat de twee schoonmaakmedewerkers momenteel vallen onder de cao van het Voortgezet Onderwijs.

Het Haarlemmermeer Lyceum zal als werkgever erop toezien dat het eigen schoonmaakpersoneel op juiste en correcte wijze wordt overgenomen door het schoonmaakbedrijf en de huidige arbeidsvoorwaarden bij de overname worden gerespecteerd.

## 2.3 Amstelveen College

Het Amstelveen College is een openbare school voor Gymnasium, Atheneum, Havo en Mavo van bijna 1600 leerlingen. Met ingang van het schooljaar 2013-2014 is de school van twee schoollocaties verhuisd naar één schoollocatie en maakt het Amstelveen College gebruik van de nieuwbouw locatie aan de Sportlaan in Amstelveen. Beide locaties zijn nu ondergebracht in één modern en goed geoutilleerd gebouw. Het is ingedeeld in ruimtes voor 7 afdelingen die garant staan voor kleinschaligheid.

De school kent homogene brugklassen voor Mavo, Havo, Atheneum en Ace-gymnasium. Heterogene brugklassen of kans klassen kent de school op het niveau Mavo-Havo en Havo-Vwo. Deze zijn bestemd voor leerlingen met een kansadvies.

Alle afdelingen kennen de plusprofielen sport, expressie en natuurtalent. Dit is extra aanbod waarvoor 4 van de 5 leerlingen interesse toont.

Voor meer informatie over het Amstelveen College kunt u terecht op de website van de school via: [www.amstelveencollege.nl](http://www.amstelveencollege.nl)

## 2.4 Doelstelling van de aanbesteding: een schone school

*De doelstelling van de aanbesteding is om aan het einde van de aanbesteding per perceel een overeenkomst af te sluiten en een samenwerking aan te gaan met een schoonmaakbedrijf dat moet leiden tot een schone school. Hieronder wordt de doelstelling van de aanbesteding 'een schone school' verder verduidelijkt.*

Het beleid van de Aanbestedende Dienst is gericht op een tweetal doelstellingen. Ten eerste dienen de leerlingen in een zo schoon mogelijke omgeving te verblijven en ten tweede dienen werknemers van de Aanbestedende Dienst in een zo schoon mogelijke werkomgeving te verblijven.

Bij het omschrijven van het begrip "schoon" heeft de Aanbestedende Dienst een aantal kenmerkende belevingsfactoren opgesomd die er voor zorgen dat zowel leerlingen als werknemers in een schone omgeving verblijven.

- Schone en frisse indruk
- Schoon sanitair waar het ook fris ruikt
- Schoon en stofvrij meubilair
- Frisse geur
- Schone en stofvrije vloeren
- Ongeruimd en netjes
- Lege prullenbakken

Om deze factoren terug te zien in de resultaten van de schoonmaakdienstverlening van opdrachtnemer heeft de Aanbestedende Dienst ten aanzien van de twee percelen een aantal eisen, wensen en kritische prestatie indicatoren opgesteld waaraan de schoonmaakdienstverlening moet voldoen.

Samengevat komen deze neer op het volgende.

- Een pro actieve dienstverlener die continu probeert maatwerk te leveren;
- Goede schoonmaakdienstverlening die aan de gestelde eisen voldoet door gekwalificeerd en gemotiveerd schoonmaakpersoneel;
- Continuïteit: een optimale indeling van uitvoering van de werkzaamheden en het inzetten van schoonmaakpersoneel, middelen en materialen door opdrachtnemer zodat de schoonmakers van de leverancier toereikend in de gelegenheid worden gesteld hun werk goed te kunnen doen op de locaties van de Aanbestedende Dienst;
- Goede en structurele communicatie tussen de leverancier en de Aanbestedende Dienst;
- Een schone, degelijke en klantvriendelijke uitstraling van de leverancier (mensen, machines en materialen) naar medewerkers, leerlingen en bezoekers van de locaties van de Aanbestedende Dienst;
- Schoonmaakdienstverlening dat wordt verzorgd door een betrokken schoonmaakbedrijf dat slagvaardig en flexibel opereert bij verstoringen;
- Een schoonmaakwerkwijze die het milieu spaart.

## 3 Gevraagde schoonmaakdienstverlening

### 3.1 Projectomschrijving

In dit hoofdstuk wordt de gevraagde schoonmaakdienstverlening beschreven, de minimale eisen en de prestatie indicatoren waaraan de offerte van de inschrijver moet voldoen.

### 3.2 Gebouwgegevens

#### **Gebouweigenschappen**

In Bijlage 3A (Prijs Invulmodel Perceel 1 en 2), is de calculatielijst opgenomen met alle ruimtegegevens (ruimtesoort, ruimtenummer, vloerafwerking) per gebouw en per perceel. Deze ruimtegegevens (in combinatie met de minimale en maximale in te zetten uren per locatie en de schoonmaakwerkzaamheden zoals beschreven in Bijlage 3B - Werkprogramma) zijn de basisgegevens voor de calculatie van het basispakket. Tevens zijn bijzonderheden, al dan niet locatie gebonden, opgenomen in de paragraaf Bijzonderheden in de uitvoering.

Over het algemeen zijn de werktijden in de middag of in het begin van de avond, waardoor de inschrijver er rekening mee dient te houden dat veel locaties door de schoonmaker gesloten dienen te worden, instructie zal volgen door een contactpersoon van de Aanbestedende Dienst. Van de leverancier wordt verwacht dat hij zich opstelt als



een 'goed huisvader' en de locaties op de juiste wijze achterlaat. Eventuele kosten voor het niet juist achterlaten van de locaties kunnen, naar redelijkheid en billijkheid worden doorbelast door de Aanbestedende Dienst. Indien de werktijden zullen verschuiven naar de ochtend kan het zijn dat locaties door de leverancier geopend dienen te worden.

### 3.3 Regulier Schoonmaakonderhoud

#### **Uitvoering**

Onder regulier schoonmaakonderhoud wordt verstaan het uitvoeren van het werkprogramma (Bijlage 3B) en de daarbij behorende uitvoeringsverantwoordelijkheden conform het in dit bestek omschreven eisenpakket. Ook de 'maatwerk oplossing' en de werkzaamheden die voortkomen uit de beantwoording van de business case (Lees vraag 3 - Businesscase: Wat ga je doen binnen je aanbod?) door de inschrijver maken onderdeel uit van het regulier schoonmaakonderhoud.

Deze werkzaamheden vinden plaats in de genoemde schoolgebouwen in Bijlage 3C - Perceelindeling. Er wordt een inspanningsgericht werkprogramma gehanteerd in combinatie met de beoordelingshandleiding van het VSR-KMS systeem per element, deze is opgenomen in Bijlage 7 - Brochure VSR-KMS 3.0.

#### **Planning**

Alle werkzaamheden binnen het werkprogramma dienen door de leverancier in een duidelijke en overzichtelijke taakplanning verwerkt te worden.

Daarnaast dient in deze planning tevens inzichtelijk te zijn wanneer de periodieke werkzaamheden uitgevoerd worden. Tevens dient de leverancier binnen een week na aanvang van de werkzaamheden ervoor te zorgen dat een kopie van het werkprogramma wordt voorgelegd aan de betreffende schooldirectie van de Aanbestedende Dienst.

Belangrijk onderdeel voor de schooldirecties van de Aanbestedende Dienst is het uitvoeren van de werkzaamheden op de afgesproken dag. Zoals vastgelegd in de werkplanning. Bij afwijkingen dient dit tijdig aan de betreffende contactpersoon van de school doorgegeven te worden.

#### **Opstart**

Ten aanzien van de opstart van het contract dient de leverancier een deugdelijke planning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Deze planning dient minimaal zes weken voor aanvang te starten met een kennismaking tussen de betreffende schooldirectie van de Aanbestedende Dienst en de leverancier. Wekelijks dient de leverancier een update te verzorgen van de voortgang van de opstart. Een planning, inclusief onderbouwing, dient binnen 4 weken na gunning overhandigd te worden aan de betreffende schooldirectie van de Aanbestedende Dienst.

Een essentieel onderdeel van de opstart van een nieuw contract is een goed ervaren opstartteam, welke bestaat uit medewerkers die niet betrokken zijn bij de dagelijkse uitvoering van het contract. Dit team dient minimaal vier weken van te voren te starten en zal minimaal twee weken na opstart aanblijven. Het team dient te bestaan uit minimaal de volgende functionarissen:

- Opstart coördinator (projectleider);
- Verantwoordelijke functionaris P&O;
- Verantwoordelijke functionaris kwaliteit;
- Verantwoordelijke functionaris Instructie.

Dit projectteam is naast de planning minimaal verantwoordelijk voor de volgende werkzaamheden:

- Adequate communicatie met locatieverantwoordelijke/ afdeling inkoop Aanbestedende Dienst;
- Zorgdragen voor een deugdelijke/geruisloze opstart;
- Overname huidige personeel;
- Verzorgen inwerken nieuw personeel;
- Verzorgen van materiaal en middelen;
- Verzorgen taakplanning;
- Behouden/verbeteren schoonmaakkwaliteit tijdens de opstart;
- Afstemmen proces facturering.

Dit projectteam zal aan een aangewezen persoon gekoppeld worden door de betreffende schooldirectie van de Aanbestedende Dienst, welke de opstart voor de betreffende school zal gaan coördineren. Het opstartteam en de opstartverantwoordelijke binnen de betreffende school van de Aanbestedende Dienst, zullen wekelijks contact hebben op een vastgestelde dag en tijdstip.

### **Werktijden**

Voor het schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag geldt een reguliere werktijd tussen 16.00 – 20.00 uur, tenzij anders aangegeven. Uitgangspunt van de school is dat 's morgens weer gestart moet kunnen worden met een schone school.

De betreffende schooldirectie van de Aanbestedende Dienst zal de eventuele afwijkende tijdstippen voor het schoonmaakonderhoud per gebouw aangeven, voordat een overeenkomst ter ondertekening wordt aangeboden aan de leverancier die de opdracht krijgt gegund. Zolang deze exacte tijdstippen niet strijdig zijn met een normale uitvoering van de schoonmaakdienstverlening blijven de standaard normen en tarieven van toepassing.

Indien deze tijdstippen aantoonbaar kostenverhogende gevolgen met zich meebrengen voor de leverancier, bijvoorbeeld de indeling van taken kan niet meer op een logische wijze geschieden, zal in overleg met de betreffende schooldirectie van de Aanbestedende Dienst worden bepaald welke alternatieven er zijn en welke consequenties deze aanpassing heeft op de calculatienormen en/of de prijs.

Indien de betreffende schooldirectie van de Aanbestedende Dienst andere werktijden als hierboven wil hanteren zal het reguliere tarief worden aangepast conform de aangeboden tarieven van de leverancier (Conform cao).

### **Zomervakantie en "Open dag"**

In de 1<sup>e</sup> week van de zomervakantie en in de laatste week van de zomervakantie verricht de leverancier de reguliere schoonmaakwerkzaamheden conform de werkprogramma's in de kantoorruimten en sanitaire ruimten. Daarnaast wordt door de leverancier in de zomervakantie (zomerschoonmaak) en voorafgaand aan de "Open dag" van elk kalenderjaar extra schoonmaakwerkzaamheden verricht. Deze maken onderdeel uit van het werkprogramma. In welke weken van de zomervakanties en op welke dagen de gevraagde extra schoonmaakwerkzaamheden worden verricht wordt tijdig in overleg tussen de betreffende schooldirectie van de Aanbestedende Dienst en de leverancier bepaald.

### **Werkprogramma**

Het werkprogramma bestaat uit een inspanningsgericht werkprogramma. Deze is bijgevoegd in bijlage 3B - Werkprogramma. In deze bijlage is een overzicht opgenomen van de verschillende werkprogramma's per ruimtengroep. Er wordt naar gestreefd om zoveel mogelijk uniforme werkprogramma's te hebben per ruimtengroep.

In de schoolvakanties worden geen reguliere schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd, wel bestaat de mogelijkheid in overleg met de betreffende schooldirectie van de Aanbestedende Dienst periodieke werkzaamheden uit te voeren.

Met de aangegeven frequenties in de calculatiemodule worden jaarfrequenties bedoeld. Bijvoorbeeld:

200	: 5 maal per week
120	: 3 maal per week
4	: 1 maal per kwartaal
1	: 1 maal per jaar

### **Beheer middelen en materialen**

Ten aanzien van het beheer voor materiaal, middelen en machines geldt het volgende:

Middelen en Materialen	Aanleveren, aanvullen en opslaan door leverancier
Machines	Aanleveren en opslaan door leverancier
Werkwagen	Aanleveren door leverancier
Werkkasten	Veelal aanwezig
Opslagruimte	Veelal aanwezig
Elektriciteit en water	Aanwezig en beschikbaar gesteld door de opdrachtgever

Het gebruik van middelen, materialen en machines dient door de inschrijver in het uurtarief te worden verwerkt.

### **Urenregistratie**

Aangezien het contract gebaseerd wordt op inspanningsgerichte werkzaamheden zal op schoolniveau ook door de Aanbestedende Dienst een controle plaatsvinden op de geleverde inspanningen. Hiervoor dient de leverancier vooraf het percentage aan te geven dat van de gecalculeerde uren gereserveerd wordt voor het periodieke vloeronderhoud. Zowel van het regulier schoonmaakwerk als het periodiek vloeronderhoud wordt door de leverancier een nauwkeurige urenregistratie bijgehouden van het aantal gewerkte uren per medewerker, per week en per gebouw. Indien bij controle blijkt dat er minder uren ingezet zijn dan geoffreerd, zal er een verrekening plaatsvinden.

### 3.4 Bijzonderheden in de uitvoering

Per locatie zijn er bijzonderheden in de uitvoering van de schoonmaak. Het gaat te ver om in dit bestek alle uitzonderingen op te nemen. In deze paragraaf staan de belangrijkste uitzonderingen weergegeven, welke van invloed kunnen zijn op de inschrijving van de leverancier. Na gunning zal tijdens de opstartgesprekken de exacte afstemming plaatsvinden over de invulling van de schoonmaak per locatie.

- Er dienen geen stickers uit stopcontacten of elektrische apparatuur verwijderd te worden.
- Leverancier dient er zorg voor te dragen dat opkomstruimten, werkkasten, werkwagens en zijn machinepark er netjes en verzorgd uit zien en veilig zijn.
- Indien er ruimten, kamers en/of afdelingen voorkomen die na kantooruren niet schoongemaakt kunnen worden, zal voor de schoonmaak hiervan, in overleg met de leverancier en de locatieverantwoordelijke, een ander tijdstip afgesproken moeten worden. Te allen tijde dient de leverancier te zorgen dat zijn werkprocessen niet storen met de werkprocessen van de Aanbestedende Dienst of eventuele medegebruikers van de locaties (bv. BSO of sportvereniging).
- Stoelen dienen netjes achter een bureau of tafel gezet te worden.
- Op de meeste locaties is de leverancier verantwoordelijk voor het sluiten of openen van de locatie en het (de-)activeren van het alarmsysteem.
- Kunstwerken zijn niet opgenomen in het werkprogramma.
- De omlijstingen voorzien van een glasplaat, wanddecoraties, prikboarden. Landkaarten, whiteboards, digitale lesborden, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels.
- Brandblusapparaat, brand- en alarmmelders en dergelijke inventarisonderdelen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels of plafonds.
- De schoonmaakmedewerkers dienen waarschuwborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd.
- Papier en afval dient op de meeste locaties gescheiden te worden ingezameld en in aparte containers gestort te worden.
- Van de schoonmaakmedewerker wordt verwacht dat hij of zij initiatief toont. Defecten (bijvoorbeeld kapotte lampen) dienen te worden gemeld aan de opdrachtgever.
- Bij alle gebouwen entrees (met een straal van 10 meter vanaf de entreedeuken) dient de leverancier dagelijks de bestrating te vegen, spinrag te verwijderen en de afval/peukenbakken te ledigen/reinigen.
- Spinrag dient wekelijks verwijderd te worden, in alle genoemde ruimtesoorten in het werkprogramma op elke hoogte en op elk aanwezig element.
- Vloeren onder schoonloopmatten/ matten/ vloerkleden en ganglopers, dienen conform het werkprogramma uitgevoerd te worden als vloer.
- De ruimte onder roosters/ matten bij de (buiten)entrees dienen wekelijks uitgezogen of zand verwijderd te worden.
- Indien mogelijk (technisch) dient de leverancier het licht pas te activeren in ruimten indien er daadwerkelijk wordt schoongemaakt. Direct na de schoonmaak dient het licht weer uitgedaan te worden.
- Mogelijke aanwezig asbakken (groot en klein formaat) dienen te allen tijde geleegd te worden en conform het werkprogramma behandeld te worden.
- Voor de toestelberging in de gymzaal geldt dat deze door de leverancier voor schoonmaak uitgeruimd en na schoonmaak ingeruimd dient te worden. De toestellen worden niet door het schoonmaakbedrijf schoongemaakt, met uitzondering van de periodieke werkzaamheden aan de toestellen.
- Het uit- en inruimen van de ruimten voor en na het vloeronderhoud komt voor rekening van de leverancier en dient dus in de calculatie opgenomen te zijn.
- Jaarlijks wordt in overleg tussen schoonmaakleverancier en opdrachtgever bepaald op welk moment en op welke wijze het periodiek vloeronderhoud wordt

uitgevoerd. Indien periodiek vloeronderhoud dat onderdeel uitmaakt van de calculatie niet is uitgevoerd kan dit in overleg voor andere schoonmaak doeleinden worden ingezet.

- Bij het uitvoeren van dagelijks en periodiek vloeronderhoud is schoonmaakleverancier verplicht de voorschriften van de leverancier van de vloeren op te volgen.

### 3.5 Regiewerkzaamheden

Naast het reguliere schoonmaakonderhoud worden er mogelijk regiewerkzaamheden uitgevoerd. Dit zijn werkzaamheden die niet onder het werkprogramma (het basispakket) vallen en niet tot het maatwerkpakket behoren.

#### **Uitvoering**

Regiewerkzaamheden dienen uitgevoerd te worden conform de aanvraag van de betreffende schoolleiding van de Aanbestedende Dienst, de uitvoering dient te geschieden door daarvoor opgeleide medewerkers. Tevens dient de leverancier rekening te houden met de te gebruiken materialen en middelen conform hoofdstuk 3.8 Materialen, middelen en machines.

Regiewerkzaamheden worden te allen tijde aangevraagd middels een opdrachtbon, voorzien van ordernummer ten behoeve van regiewerkzaamheden. Deze opdrachtbon wordt uitsluitend schriftelijk verstrekt door de Aanbestedende Dienst. Indien dit anders gebeurt dient de leverancier dit altijd per e-mail te bevestigen.

Indien prijzen vooraf niet bekend zijn zal de opdrachtgever een offerte aanvragen bij de leverancier, deze offertes dienen te allen tijden aangeboden te worden op basis van de van te voren afgesproken tarieven (conform de opgave die door de opdrachtnemer is gedaan aan de hand van de Excel Bijlage 3A - Prijs Invulmodel, dat ten tijde van de aanbesteding is aangeleverd voor het betreffende perceel).

#### **Oplevering**

De verschillende regiewerkzaamheden dienen aan het eind van iedere uitvoeringsbeurt te worden opgeleverd aan een daartoe bevoegd persoon van opdrachtgever. Dit dient te geschieden middels een opdrachtbon welke binnen twee werkdagen, na uitvoering van de werkzaamheden, afgetekend dient te zijn. Op de opdrachtbon is minimaal vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, naam van de uitvoerende en het tijdstip van uitvoering. Deze getekende opdrachtbon dient door de leverancier aan de factuur toegevoegd te worden. Zonder getekende opdrachtbon kan de factuur niet betaalbaar worden gesteld.

#### **Glasbewassing**

Glasbewassing maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding.

#### **Sanitaire voorzieningen**

De inkoop van sanitaire voorzieningen en aanverwante artikelen zoals hygiëne boxen en inloopmatten vallen niet onder de onderhavige aanbesteding. De leverancier dient de volgende werkzaamheden, voor zover niet ondergebracht bij derden, uit te voeren ten aanzien van de sanitaire voorzieningen in de breedste zin van het woord:

- Bijvullen van de huidige dispensersystemen;
- Melden van storingen aan apparatuur (d.w.z. constateren van defecten en dit melden bij de verantwoordelijke persoon van de school van de Aanbestedende Dienst);
- Bestellen van sanitaire voorzieningen;
- Logistiek proces als de sanitaire voorzieningen worden afgeleverd door de leverancier.

Opdrachtgever houdt zich altijd het recht voor om tijdens het contract wijzigingen aan te brengen in de gekozen sanitair/dispensersystemen, dan wel in de keuze voor een leverancier.

### 3.6 Milieu

Opdrachtgever verwacht van de leverancier zorgvuldig en zorgzaam met het milieu om te gaan.

Leverancier dient zich maximaal in te spannen de milieubelasting, veroorzaakt door haar geleverde goederen en/of diensten zoveel mogelijk te beperken, onder meer door zoveel mogelijk, minder milieubelastende materialen en producten toe te passen.

### 3.7 ISO 14001

Opdrachtgever verwacht van de leverancier dat zij voldoet aan wet- en regelgeving en de beheersing van milieurisico's. Tevens wordt een continue streven naar een permanente verbetering van de milieuprestaties verwacht. Daarom verwacht opdrachtgever dat leverancier minimaal conform ISO 14001, of vergelijkbaar, werkt.

### 3.8 Materiaal, middelen en machines

#### **Eisen schoonmaakartikelen: Ecolabel**

De leverancier dient gebruik te maken van schoonmaakmiddelen waarbij minimaal 100% van het totale volume gebruikte allesreiniger, interieurreinigers, hand- en machine afwasmiddelen voldoet aan de laatst geldende versie van de eisen van minimaal Europees Ecolabel (of daaraan gelijkwaardig). Daarnaast dient de totstandkoming van de reinigingsmiddelen te zijn ontstaan zonder het gebruik van dierproeven.

#### **Veiligheids Informatie Bladen**

Van alle aanwezige reinigingsmiddelen dienen de Veiligheids Informatie Bladen in een centraal beheerde map aanwezig te zijn. Bij wijzigingen aan het product of de Veiligheids Informatie Bladen ligt de verantwoordelijkheid voor het vernieuwen van de bladen bij de leverancier.

#### **Microvezel**

Er dient gewerkt te worden met de microvezelmethode voor het dagelijks onderhoud. Dit geldt voor alle ruimtegroepen en alle gebouwen. Indien er afgeweken wordt van deze methode dient dit in overleg te gaan met de leverancier.

#### **Doseersystemen**

Ten aanzien van het gebruik van de schoonmaakmiddelen dient de leverancier 100% gebruik te maken van doseersystemen, hierbij valt te denken aan doseerstations, doseerdoppen of doseerpatronen. Tevens dient er gewerkt te worden met navulbare flacons welke nagevuld worden uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers.

#### **Eisen apparatuur**

De leverancier dient gebruik te maken van apparatuur welke voldoen aan de volgende eisen:

- Inzicht in het energieverbruik van apparaten geven en zal de energiezuinigste (energielabel A) apparatuur voor Dunamare moeten gebruiken;
- Elektrisch apparatuur dient te voldoen aan NEN 3140;
- De professionele stofzuigers dienen voorzien te zijn van een microfilter;
- De keuringsrapporten en inspectieverslagen dienen aanwezig te zijn op locatie in een centraal beheerde map;
- Voldoen aan de technische richtlijnen vanuit het Arbo-convenant.

De leverancier is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door "voldoende onderrichte personen". Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen moeten worden gecontroleerd;

- Periodiek: waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens Bijlage T van NEN 3140). De Technische commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd;
- Na iedere reparatie.

De leverancier dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de leverancier.

### 3.9 Afvalinzameling

Alle afval- en papierbakken moeten dagelijks geleegd worden en de inhoud dient te worden verzameld in de daarvoor bestemde container(s) bij een centraal afvaldepot (binnen of buiten het gebouw) en indien nodig dienen de afval- en papierbakken voorzien te worden van nieuwe plastic zakken.

De opdrachtgever stelt de volgende bijzondere condities en eisen aan het milieu en het verwerken van afval:

- De leverancier dient het afval te verzamelen en/of te transporteren naar de daarvoor geschikte vuilcontainers/ophaalplaatsen. Het afval dient gescheiden te blijven;
- De leverancier dient het door haar geproduceerde chemische afval af te voeren en te verwerken volgens de geldende milieuwetten.

### 3.10 Personeel

De leverancier dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten.

Alle kosten voor opleidingen zijn voor rekening van de leverancier.

#### Leidinggevende

De leidinggevende (de objectleider) dient te beschikken over minimaal MBO werk- en denkniveau, proactief, klant- en mensgericht te zijn, affiniteit te hebben met het schoonmaakvak en te beschikken over het diploma SVS-leidinggevende. Daarnaast dient hij/zij over goede leidinggevende capaciteiten te beschikken, een dienstverlenende houding te hebben en altijd op zoek te zijn naar verbeteringen.

Voordat het contract wordt gegund dient de leverancier een objectleider voor te stellen aan de opdrachtgever. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor de betreffende kandidaat af te wijzen. Bij wijzigingen in functie of verandering van baan geldt dezelfde procedure. Voor aanvang van het contract dient duidelijk te zijn wie als objectleider gaat optreden en wat zijn/haar telefoonnummer is.

De objectleider stuurt op afstand de schoonmaakwerkzaamheden aan, werkt niet mee met de schoonmakers en komt geregeld langs bij de opdrachtgever om te evalueren.



Een voorman/-vrouw is iemand die dagelijks in het gebouw aanwezig is, indien nodig meewerkt en de aansturing van de schoonmakers verzorgt.

#### *Taalvaardigheden leidinggevende*

Zowel de objectleider als een eventuele voorman/-vrouw dient de Nederlandse taal goed vaardig te zijn in woord en geschrift.

#### *Opleidingseisen leidinggevende*

Voor de objectleider geldt dat deze, voor aanvang van werkzaamheden, in het bezit dient te zijn van het SVS-diploma "Vakgeschoold Schoonmaker", of vergelijkbaar, aangevuld met "Midden Kader Leidinggevenden Schoonmaakonderhoud", of vergelijkbaar.

#### **Inzet van uitvoerend personeel**

Van het uitvoerend schoonmaakpersoneel verwacht de Aanbestedende Dienst dat deze proactief, betrokken, dienstverlenend en enthousiast het werk uitvoert. Daarnaast geldt er voor dit personeel een minimum leeftijd van 18 jaar.

#### *Taalvaardigheden uitvoerend personeel*

Het personeel dient de Nederlandse taal te beheersen op een niveau dat communicatie mogelijk maakt en dient het personeel alle instructies en voorschriften te hebben gelezen en te hebben begrepen. Indien dit niet het geval is dient leverancier een taalcursus aan te bieden, op kosten van leverancier. Nieuwe medewerkers dienen binnen 3 maanden na aanvang van de werkzaamheden de Nederlandse taal conform bovenstaande te beheersen.

#### *Opleidingseisen uitvoerend personeel*

100% van het schoonmaakpersoneel dient binnen 3 weken na aanvang van de werkzaamheden een schoonmaakinstructie te hebben gekregen. In deze instructie dient ook het milieu specifieke aandacht te krijgen, minimaal dient aandacht besteed te worden aan het terugdringen van milieubelastende schoonmaakactiviteiten.

Binnen 4 weken na startdatum contract wordt er gewerkt en is de schoonmaakkwaliteit conform de werkprogramma's en kwaliteitseisen. De werkprogramma's en taakkaarten waar de schoonmaakmedewerkers mee werken dienen voorzien te zijn van pictogrammen en de leverancier zorgt ervoor dat een kopie van deze werkprogramma's en taakkaarten beschikbaar is voor de Aanbestedende Dienst.

Minimaal 45% van de medewerkers van een perceel dient, een jaar na gunning, in het bezit te zijn van het SVS-diploma "Vakgeschoold Schoonmaker", of vergelijkbaar. Na 1,5 jaar dient dit 75% te zijn.

#### **Inzet van specialistisch personeel**

Personeel dat ingezet wordt voor specialistische werkzaamheden dient opgeleid en gediplomeerd te zijn voor de uit te voeren werkzaamheden.

#### *Taalvaardigheden specialistisch personeel*

Specialistisch personeel dient de Nederlandse taal mondeling goed te beheersen. Tevens dienen alle veiligheidsvoorschriften in de Nederlandse taal gelezen te kunnen worden.

#### *Opleidingseisen specialistisch personeel*

Specialistisch personeel dient allen minimaal in het bezit te zijn van het SVS-diploma "Vakgeschoold Schoonmaker", of vergelijkbaar. Daarnaast dient men een passend SVS-diploma te hebben voor de uit te voeren specialisme, bijvoorbeeld "Specialistisch vloeronderhoud", of vergelijkbaar.



## **Herkenbaarheid**

De leverancier dient zorg te dragen dat al het personeel in representatieve bedrijfskleding werkzaam en herkenbaar zijn. Daarnaast dient ieder personeelslid duidelijk herkenbaar een persoonlijke pas te dragen, deze pas dient minimaal te zijn voorzien van voornaam, achternaam en pasfoto.

## **Uitzendkrachten/ vakantiekrachten**

De leverancier zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien hier voor de oplossing van incidentele, kortstondige problemen niet aan valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten van een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW.

De maximale inzet zal ten hoogste 7,5% van het totale aantal productie uren per dag mogen bedragen, waarbij calamiteitenwerkzaamheden buiten beschouwing blijven.

## **Veiligheid**

Indien er sprake is van een onveilige situatie dient terstond het werk, dat samenhangt met deze onveilige situatie, te worden gestaakt. Pas na overleg en opheffing van de onveilige situatie of schriftelijke toestemming van de opdrachtgever, kunnen de betreffende werkzaamheden worden hervat.

## **Wettelijke eisen**

Conform de in Nederland geldende regels dient de leverancier zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

De leverancier dient ervoor te zorg te dragen dat kopieën van identiteitsbewijzen van medewerkers op de schoon te maken gebouwen aanwezig zijn op een door opdrachtgever aan te wijzen centrale plaats.

De leverancier dient zich te houden aan de wetgeving op het gebied van onder andere de meest recente gepubliceerde versie van:

- Arbeidsomstandighedenwet;
- De arbeidstijdenwet;
- Arboconvenant schoonmaak- en glazenwassersbranche;
- CAO Arbo;
- Code Verantwoord Marktgedrag.

Zo dient een RI&E uitgevoerd te worden van de werkplek van het personeel van de leverancier, deze dient overhandigd te worden aan opdrachtgever voor aanvang van de werkzaamheden.

## **Flexpool**

Een stabiele personeelsbezetting is een voorwaarde. Indien het vaste personeel van de leverancier verhinderd zijn, dienen er vaste invalkrachten (flexpool) door de leverancier ingezet te worden. Deze invalkrachten dienen van te voren bekend te zijn met het gebouw en de daarbij behorende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak binnen het gebouw.

Leverancier dient zich in te spannen om het ziekteverzuim terug te dringen. Opdrachtgever kan het beleid hiervan opvragen bij leverancier.

## **Verklaring Omtrent Gedrag**

Onder meer uit hoofde van de veiligheid is de leverancier verantwoording verschuldigd aan de opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. Leverancier is verplicht om van al het personeel voorafgaande aan de uitvoering van de werkzaamheden een kopie van de VOG-verklaring (Verklaring Omtrent Gedrag) aan te leveren. De kosten voor de VOG-verklaringen zijn voor de leverancier, hiermee dient

rekening gehouden te worden in de calculatie. Het is de opdrachtgever gerechtigd personeel, zonder opgaaf van reden, de toegang tot de locaties te weigeren. Indien voor een werknemer een VOG-verklaring is aangevraagd en deze persoon gaat wel reeds starten met schoonmaakwerkzaamheden binnen de locaties van de Aanbestedende Dienst dient dit doorgegeven te worden aan de contactpersoon van de school. Een kopie van de aanvraag dient eveneens overhandigd te worden.

### **Overname personeel**

Bij gunning dient de leverancier de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaakbedrijf (artikel 38) toe te passen. Uiterlijk bij de 2<sup>e</sup> Nota van inlichtingen zal een geanonimiseerd overzicht toegevoegd worden van de betreffende medewerkers per locatie/perceel. Bij overname van de onder de regeling vallende personeelsleden van de schoonmaakorganisaties waarmee de Aanbestedende Dienst momenteel een overeenkomst heeft, dienen de opgebouwde CAO-rechten gerespecteerd te worden. De leverancier kan geen (loon)suppletiekosten aan de Aanbestedende Dienst doorberekenen. Over eventuele meeruren als gevolg van een verschil tussen het huidige contract en de Overeenkomst kan niet worden onderhandeld. De Aanbestedende Dienst is niet verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens van over te nemen personeelsleden. De leverancier kan geen rechten ontlenen aan dit overzicht.

## **4. Contractbeheer**

De contracten zullen op verschillende bestuursniveaus beheerd gaan worden. Om dit beheer naar behoren te kunnen uitvoeren moet er voldoende communicatie zijn en worden de contracten op een aantal belangrijke onderdelen getoetst. Deze toetsmomenten bepalen mede het prestatieniveau van de leverancier.

### **4.1 Communicatie**

Communicatie tussen de scholen van de Aanbestedende Dienst en de leverancier is een essentieel onderdeel voor een goede samenwerking. Deze communicatie vindt plaats op diverse echelons. Om het contract goed te kunnen beheren dient de leverancier een objectleider aan te wijzen die op zowel strategisch als tactisch niveau als aanspreekpunt fungeert. Daarnaast dient de objectleider ook beschikbaar te zijn voor operationele onderwerpen die de betreffende schoolleiding van de Aanbestedende Dienst met de leverancier wil bespreken. Bij afwezigheid van de objectleider wordt deze adequaat vervangen.

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat per perceel en per schoolbestuur de mogelijkheid bestaat om 6 keer per jaar overleg te hebben tussen de schooldirecteur of de aangewezen contactpersoon en de directeur (algemene directie) van de leverancier.

De leverancier dient er voor te zorgen dat communicatie met haar medewerkers in zowel geschreven als gesproken woord mogelijk is.

<b>Frequentie</b>	<b>Opdrachtgever</b>	<b>Leverancier</b>	<b>Aan te leveren documenten</b>
2 x per schooljaar	-Schooldirecteur of aangewezen contactpersoon	-Directeur (algemene directie) -Objectleiding	Management rapportage en Gespreksverslag (2 x per jaar)

	-Event. Inkoop/ contractbeheerder Aanbestedende Dienst		
4 x per schooljaar	-Schooldirecteur of aangewezen contactpersoon	-Directeur (algemene directie) -Objectleiding, -Voorman/voorzvrouw	Gespreksverslag, evaluatieformulier (4 x per jaar)
Dagelijks, mondeling en via logboek	-Schooldirecteur of aangewezen contactpersoon	-Objectleiding, -Voorman/voorzvrouw -Schoonmaakmedewerkers	Logboek

#### 4.1.1 Dagelijkse communicatie, logboek

Ten behoeve van een goede dagelijkse communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud tussen de leverancier en de opdrachtgever dient gebruik gemaakt te worden van een logboek per gebouw (dit mag ook een digitaal logboek zijn). In dit logboek dienen alle zaken, die afwijken van de normale dagelijkse procesgang, te worden vermeld.

Het logboek dient dagelijks afgetekend te worden door een verantwoordelijke van de leverancier, tevens dient de start- en eindtijd van de schoonmaakmedewerkers vermeld te worden. De beschreven acties dienen direct opgepakt te worden door zowel de opdrachtgever als de leverancier. Een terugkoppeling dient zoveel mogelijk via het logboek plaats te vinden of door persoonlijk contact.

#### 4.1.2 Evaluatie 4 x per jaar, evaluatieformulier

Ten behoeve van een goede periodieke communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud tussen de leverancier en opdrachtgever, dient gebruik gemaakt te worden van een evaluatie moment. Dit moment zal minimaal 4 maal per jaar zijn en naar behoefte vaker. Deze evaluatie dient vastgelegd te worden op een formulier, welke afgetekend dient te worden door een verantwoordelijke van de leverancier en de locatiedirecteur of de aangewezen contactpersoon van opdrachtgever. De gesprekken die plaatsvinden moeten gebeuren met een verantwoordelijke medewerker van de leverancier die bevoegd is om offertes goed te keuren en afspraken te maken. Tevens dient de leverancier van alle ingevulde evaluatieformulieren per mail een kopie te versturen naar de contactpersoon op school en naar de afdeling Inkoop/contractbeheer van de Aanbestedende Dienst.

De kwartaalevaluatie dient minimaal de volgende punten inhoudelijk te beoordelen:

- kwaliteit regulier schoonmaakonderhoud (alle ruimtegroepen);
- kwaliteit regiewerkzaamheden;
- kwaliteit totale dienstverlening;
- administratieve zaken (o.a. urenverantwoording productief en leidinggevend);
- beoordeling leverancier, middels cijfer 1 – 10;
- actiepunten.

Tijdens de kwartaalevaluatie worden eveneens de resultaten van de eventuele technische metingen besproken. Als input voor de kwartaalevaluaties zal de leverancier een rapportage samenstellen waarin de resultaten van beide soort metingen worden opgenomen en geanalyseerd. Met deze rapportage wordt de beleving van de schooldirecteur of aangewezen contactpersonen getoetst aan de technische metingen en zal de betrokkenheid bij de uitvoering van het contract vergroot worden. Tevens zal bij twee kwartaalevaluaties de rapportage van de halfjaarlijkse evaluatie geëvalueerd worden.

De beschreven acties dienen direct opgepakt te worden door zowel de opdrachtgever als de leverancier. Indien de beoordeling van de leverancier onvoldoende is, dient er een klacht te worden aangemaakt door de leverancier.

#### 4.1.3 Halfjaarlijkse evaluatie, management rapportage

Tijdens de halfjaarlijkse evaluatie momenten dient leverancier zorg te dragen voor een deugdelijke managementrapportage over de afgelopen 6 maanden. Om de door de leverancier geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen inschatten, meent de Aanbestedende Dienst op schoolniveau over de volgende informatie te moeten beschikken gedurende de looptijd van het contract.

De volgende punten dienen onder andere opgenomen te zijn, per gebouw en per school:

- Ingezette productieve uren per gebouw en per school;
- Ingezette toezichten per gebouw;
- Percentage ziekteverzuim;
- Percentage verloop (uitvoerende en toezichtmedewerkers);
- Mutaties in personeelsbestand;
- Aantal medewerkers met SVS-diploma (nominaal + percentage);
- Resultaten kwaliteitsmetingen (DKS en VSR, zowel de onafhankelijke uitgevoerde metingen als de door het schoonmaakbedrijf zelf gelopen metingen);
- Resultaten tevredenheidsmetingen;
- Resultaten contracttoetsing;
- Verbeterpunten diverse metingen;
- Status periodiek onderhoud;
- Aantal klachten, aard van de klachten en wijze van afhandeling;
- Analyse klachten en verbetervoorstellen;
- Planning laag frequente werkzaamheden;
- Regie schoonmaakwerk ten opzichte van reguliere kosten, in % uitgedrukt;
- Verbruiksoverzicht van materialen en middelen.

De leverancier dient deze projectgebonden informatie uiterlijk 5 werkdagen voor het overleg aan de betreffende schoolleiding van de Aanbestedende Dienst te verstrekken. Op verzoek van de betreffende schoolleiding zal aan de leverancier een onderbouwing gevraagd worden van de aangeleverde management informatie.

Daarnaast dienen de volgende onderwerpen minimaal besproken te worden:

- Contract voortgang (prijsaanpassing);
- Verbeterpunten ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- Kwaliteit/ efficiency verbeteringen;
- Ruimtemutaties en bijbehorende consequenties;
- Ontwikkelingen in de schoonmaakbranche;
- Tactisch en/of strategische kwesties;
- Niet of onvoldoende opgepakte actiepunten.

#### 4.1.4 Verslaglegging

Van alle formele besprekingen dient de leverancier een schriftelijke vastlegging (inclusief een afsprakenlijst) te verzorgen. De verslagen dienen binnen tien werkdagen na een bespreking in het bezit te zijn bij de aangewezen contactpersoon van de Aanbestedende Dienst.

## 4.2 Gebouwbeheer map

Per gebouw dient er een beheermap aanwezig te zijn. Deze map dient uiterlijk vier weken na aanvang van het contract aanwezig te zijn op elk gebouw. De volgende onderdelen dienen er minimaal in te zitten:

- Het contract;
- Het werkprogramma;
- Afspraken die te maken hebben met het 'maatwerk pakket', (conform beantwoording van inschrijver op vraag 3 – de businesscase);
- Aanvullende afspraken tussen gebouwbeheerder en schoonmaakbedrijf;
- Actuele presentielijst van aanwezige medewerkers, voorzien van naam, datum en paraaf per medewerker;
- Legitimatiebewijzen van aanwezige medewerkers;
- VOG (Verklaring Omtrent het Gedrag) van aanwezige medewerkers;
- Veiligheidsbladen, van aanwezige producten;
- Gestelde eisen aan materiaal, middelen en machines (conform bestek).

De map en inhoud van de map worden inhoudelijk en op aanwezigheid getoetst bij de contracttoetsing. Indien de score van deze contracttoetsing voldoet aan de gestelde criteria in paragraaf Contracttoetsing zal dit bijdragen aan een mogelijke verlenging van het contract conform paragraaf 4.8.10 Bonusregeling.

## 4.3 Klachten

Wanneer de opdrachtgever te kennen geeft ontevreden te zijn of een bepaald misgenoegen heeft over de schoonmaakdienstverlening wordt dit aangemerkt als een klacht. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk doorgegeven worden.

Alle klachten dienen geregistreerd te worden door de leverancier. Deze kunnen voortkomen uit:

- Onvoldoende evaluatierapporten;
- Constateringen gebouwbeheerders/facilitair managers, middels klachtenformulier;
- Rechtstreeks verstuurde brieven, e-mail en dergelijke aan de opdrachtgever en/of leverancier.

Alle klachten dienen op een goede en adequate manier opgepakt te worden door de leverancier en binnen 2 weken na melding structureel opgelost te zijn en middels een bezoek/evaluatie rapport te zijn afgetekend door de melder van de klacht. Indien een klacht niet te wijten is aan de leverancier, zal de leverancier dit doorgeven aan de opdrachtgever. Van alle schriftelijk ontvangen klachten zal periodiek een overzicht overhandigd worden aan opdrachtgever.

## 4.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Van maandag tot en met zondag (7 dagen per week) dient tussen 08.00 – 17.00 uur een contactpersoon van het schoonmaakbedrijf bereikbaar te zijn voor het melden van verstoringen of klachten door opdrachtgever. Voor aanvang van het contract dient duidelijk te zijn wie als contactpersoon gaat optreden en wat zijn/haar telefoonnummer is.

De leverancier dient een calamiteitennummer te hebben dat 24 uur per dag bereikbaar is.

## 4.5 Facturering

Per contract dient de leverancier per school, en per maand, en na afloop van de maand waarin de werkzaamheden zijn uitgevoerd twee facturen te versturen.

De Aanbestedende Dienst maakt hierin onderscheid tussen:

1. Factuur voor het reguliere schoonmaakwerk; 1/12<sup>e</sup> van het jaarbedrag.
2. Factuur voor regiewerkzaamheden.

Ad 1. De Aanbestedende Dienst wenst per contract en per school een factuur te ontvangen met daarop duidelijk de maandelijkse aanneemsom per school gespecificeerd.

Ad 2. De Aanbestedende Dienst wenst maandelijks een verzamelfactuur te ontvangen waarop de uitgevoerde werkzaamheden per school zijn gespecificeerd. Bij de factuur voor regiewerkzaamheden dienen, door een bevoegd persoon, getekende opdrachtbonnen verstrekt te worden, waardoor duidelijk inzichtelijk wordt waar de diverse kosten betrekking op hebben. Zonder deze onderbouwing wordt de factuur niet in behandeling genomen en dient leverancier een nieuwe factuur te verzorgen.

De facturen dienen verzonden te worden naar:

Haarlemmermeer Lyceum:

Haarlemmermeer Lyceum  
P/A Dunamare Onderwijsgroep  
T.a.v. financiële administratie  
Postbus 4470  
2003 EL Haarlem

Amstelveen College:

Amstelveen College  
Sportlaan 27  
1185 TB Amstelveen

Indien wenselijk kan opdrachtgever ervoor kiezen de facturen digitaal te laten verzorgen door leverancier. Tijdens de opstartperiode dient het proces met betrekking tot de facturering nader besproken en afgestemd te worden tussen leverancier en de Opdrachtgever.

## 4.6 Indexering

De prijzen worden voor het eerst geïndexeerd per 1 januari 2016 op basis van de prijsindex CBS. De indexering wordt gemaximaliseerd middels het procentuele verschil tussen de materiele vergoeding vanuit het ministerie ten opzichte van het voorgaande bekostigingsjaar en pas doorgevoerd na overleg en overeenstemming tussen leverancier en opdrachtgever.

## 4.7 Veranderingen tijdens contractperiode

Gedurende de contractperiode kan het voorkomen dat werkzaamheden veranderen, wat kan leiden tot meer of minder werk. De schoon te maken ruimtes kunnen wijzigen in het gebruik, er kunnen nieuwe ruimtes bijkomen en/of ruimtes worden gesloten.

Uitgangspunt is dat alle gebouwen die juridisch eigendom zijn van de Aanbestedende Dienst en onderdeel uitmaken van deze aanbesteding schoongemaakt dienen te worden door de leverancier, hierdoor kunnen er gedurende de contractperiode gebouwen bijkomen en/of afvallen. Aanbestedende Dienst zal deze wijzigingen minimaal twee weken voor aanvang van de wijzigingen schriftelijk doorgeven aan de leverancier, waarna er door het schoonmaakbedrijf of een extern adviesbureau een voorstel gemaakt kan worden. In dit voorstel zullen de wijzigingen vermeld worden, inclusief de eventueel aangepaste werkzaamheden en de bijbehorende kosten. De opdrachtgever en de leverancier dienen schriftelijk akkoord te gaan door middel van het ondertekenen van het voorstel, dan wel akkoord te geven middels e-mail. De datum van ingang van de wijziging zal daarbij nadrukkelijk worden aangegeven. Wijzigingen ten aanzien van het

sluiten van gebouwen en mogelijke avond schoonmaak kunnen na gunning niet meer leiden tot een aanpassing in de prijs.

Bij een substantiële wijziging (bij minimaal 50% van de m2 van de desbetreffende locatie) zal dit door de opdrachtgever minimaal zes weken van tevoren schriftelijk kenbaar gemaakt worden aan de leverancier. Hierdoor wordt de leverancier in de gelegenheid gesteld om eventueel organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief op te pakken. De leverancier kan geen claims indienen bij de opdrachtgever met betrekking tot gemiste inkomsten.

Indien er sprake is van een calculatie voor nieuwe gedeeltes en/of een gewijzigde calculatie, dient deze gebaseerd te zijn op de offerte ten tijde van de aanbesteding in 2015. De m2/uur prestaties en opbouw van de gehanteerde uurtarieven (inclusief eventuele kortingen) dienen gehandhaafd te blijven. Mondelinge afspraken tot wijzigingen worden niet geaccepteerd. De gehanteerde calculaties van het schoonmaakbedrijf dienen inzichtelijk en controleerbaar te zijn.

Tevens heeft de opdrachtgever de bevoegdheid om de leverancier tijdelijk andere werkzaamheden te laten uitvoeren, in afwijking van het bestek en de werkprogramma's. Ten aanzien van een dergelijke opgedragen maatregel zal de leverancier geen financiële aanspraken kunnen doen gelden. De opgedragen afwijkingen van de werkprogramma's worden door de leverancier genoteerd om latere aansprakelijkheid voor niet uitgevoerde werkzaamheden conform de werkprogramma's te voorkomen. Werkzaamheden naast de contractactiviteiten worden uitgevoerd op regiebasis.

#### 4.8 Kwaliteitsmeetsysteem regulier schoonmaakonderhoud VSR-KMS

Om de kwaliteit inzichtelijk en stuurbaar te maken zal de geleverde kwaliteit op diverse momenten en aan de hand van verschillende methoden worden gecontroleerd.

##### 4.8.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR-KMS

Gedurende de contractperiode wordt de geleverde schoonmaakdienstverlening door zowel de leverancier (op kosten van de leverancier) als door een externe onafhankelijke adviesorganisatie gecontroleerd (op kosten van de Opdrachtgever, met uitzondering van de hercontroles) volgens het VSR-kwaliteitsmeetsysteem versie 3.0, kortweg VSR-KMS.

Dit kwaliteitsmeetsysteem, ontwikkeld door de Vereniging voor Schoonmaak Research, is gebaseerd op de Europese norm voor schoonmaakkwaliteitsmetingen, EN-Norm 13549:2001 en is vastgelegd in de Nen-norm 2075.

De datum van uitvoering van de VSR-KMS wordt jaarlijks in overleg bepaalt tussen de leverancier en de betreffende school van de Aanbestedende Dienst.

Het VSR-KMS is sinds begin jaren '80 de standaard in Nederland voor wat betreft uitvoering van objectieve schoonmaakkwaliteitsmetingen. Met behulp van dit kwaliteitsmeetsysteem en het geldende werkprogramma kan men bepalen of de schoonmaakwerkzaamheden op voldoende dan wel onvoldoende wijze zijn uitgevoerd. Tevens geeft het inzicht in welke schoon te maken onderdelen en/of schoonmaakmethoden verbeterd kunnen worden.

##### 4.8.2 Kwaliteitsniveaus

De kwaliteitsniveaus worden binnen VSR vastgelegd in de hoogte van de AQL waarde. Een AQL is het maximaal aantal toegestane percentage foutieve elementen dat gevonden mag worden op het totaal van het aantal elementen.



Voor de Aanbestedende Dienst gelden de volgende AQL waarden, deze zijn overeenkomstig de geadviseerde AQL waarden van VSR:

- |                     |    |
|---------------------|----|
| • Sanitaire ruimten | 4% |
| • Bureau ruimten    | 7% |
| • Verkeersruimten   | 7% |
| • Leslokalen        | 7% |

#### 4.8.3 Typen kwaliteitsmetingen

Er zijn drie typen kwaliteitsmetingen, te weten:

##### **Reguliere controle**

Dit zijn de kwaliteitsmetingen die door de leverancier worden uitgevoerd of die in opdracht van de opdrachtgever door een externe onafhankelijke partij worden uitgevoerd.

De Opdrachtgever kan zelf bepalen om extra reguliere controles uit te laten voeren. Alle ruimtegroepen worden gecontroleerd gedurende deze controle.

##### **Extra controle**

Deze komen voort uit kwaliteitsmetingen die binnen de marges van de kwaliteitsindicator vallen en worden beoordeeld als risicovol. Alle extra controles komen voor rekening van de leverancier en worden ook rechtstreeks aan de leverancier gefactureerd door de externe, onafhankelijke adviesorganisatie. Alle ruimtegroepen worden gecontroleerd gedurende deze controle.

##### **Her controle**

Deze komen voort uit kwaliteitsmetingen die worden beoordeeld als onvoldoende. Alle hercontroles komen voor rekening van de leverancier en worden ook rechtstreeks aan de leverancier gefactureerd door de externe onafhankelijke adviesorganisatie. Alle ruimtegroepen worden gecontroleerd gedurende deze controle.

#### 4.8.4 Frequentie kwaliteitsmetingen

Na aanvang van de werkzaamheden zal na twee maanden voor ieder perceel de kwaliteit van het schoonmaakonderhoud worden bepaald volgens het VSR-KMS meetsysteem.

Alle locaties binnen een perceel zullen minimaal eenmaal per jaar een (on) aangekondigde kwaliteitsmeting krijgen, waarbij elke locatie twee keer per jaar gemeten zal gaan worden door een externe onafhankelijke adviesorganisatie. Per meting wordt een steekproef genomen van de te controleren locaties. Van de schoonmaakleverancier verwacht de Aanbestedende Dienst dat zij de schoonmaakkwaliteit twee maal per jaar meet, of laat meten conform het VSR-KMS meetsysteem. De uitvoeringen van deze twee metingen dienen bij de Opdrachtgever aangekondigd te worden. De resultaten van de onafhankelijke en interne metingen zullen besproken worden in de periodieke besprekingen.

##### **Aangekondigde kwaliteitsmetingen**

Bij aangekondigde kwaliteitsmetingen wordt de leverancier uiterlijk 24 uur van te voren op de hoogte gesteld via fax of per mail dat er een kwaliteitsmeting gepland is. De leverancier wordt dringend verzocht bij de kwaliteitsmeting aanwezig te zijn, dit is echter niet verplicht. Namens de Opdrachtgever zal de beheerder van het gebouw uitgenodigd worden aanwezig te zijn bij de kwaliteitscontrole.

##### **Onaangekondigde kwaliteitsmetingen**

Per jaar zal per perceel minimaal één van de reguliere kwaliteitsmetingen onaangekondigd plaatsvinden. Alleen de beheerder van het gebouw zal uitgenodigd worden om aanwezig te zijn bij de kwaliteitscontrole.



Bij een meting die onaangekondigd plaatsvindt, kan het voorkomen dat zowel de opdrachtgever als de leverancier niet aanwezig is om met de kwaliteitsmeting mee te lopen.

#### **Onaangekondigde extra kwaliteitsmetingen**

Naast de reguliere kwaliteitsmetingen is de verantwoordelijke beheerder van opdrachtgever gemachtigd extra reguliere kwaliteitsmetingen uit te laten voeren door een externe, onafhankelijke adviesorganisatie. Alleen de beheerder van het gebouw zal uitgenodigd worden om aanwezig te zijn bij de kwaliteitscontrole.

De kosten hiervan zijn voor de opdrachtgever. Deze metingen zullen meetellen als zijnde reguliere kwaliteitsmetingen. Kosten van de hieruit eventueel voortvloeiende extra controles of hercontroles zijn voor rekening van de leverancier.

#### **4.8.5 Uitvoering kwaliteitsmetingen**

De twee kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door een onafhankelijke, gediplomeerde VSR-KMS kwaliteitsinspecteur/-controleur van een externe, onafhankelijke adviesorganisatie. De resultaten van de onafhankelijke kwaliteitsmetingen kunnen niet ter discussie worden gesteld en er kan geen relatie worden gelegd tussen de onafhankelijke metingen en de door het schoonmaakbedrijf uitgevoerde metingen.

Voor de uitvoering van de kwaliteitsmetingen maakt het schoonmaakbedrijf gebruik van de gegevens en werkmethoden van de externe, onafhankelijke adviesorganisatie. De externe, onafhankelijke adviesorganisatie zal de steekproef gereedmaken en de rapportage verzorgen, de daadwerkelijke uitvoering van de meting is de verantwoordelijkheid van het schoonmaakbedrijf. De kosten voor het aanschaffen van de benodigde apparatuur en het voorbereiden, uitvoeren en uitwerken van de metingen zijn voor rekening van het schoonmaakbedrijf. Na gunning zal verdere uitleg gegeven worden over de praktische uitvoering van deze contractvoorwaarde.

#### **4.8.6 Resultaat kwaliteitsmetingen en kwaliteitsindicator**

##### **Voldoende resultaat**

Het resultaat van een meting van een gebouw wordt als voldoende beoordeeld indien in iedere afzonderlijke ruimtengroep minder fouten zijn gemaakt dan is toegestaan.

##### **Onvoldoende resultaat**

Het resultaat van een meting van een gebouw wordt als onvoldoende beoordeeld indien in één of meerdere van de ruimtengroepen meer fouten zijn gemaakt dan is toegestaan.

Indien een meting wordt beoordeeld als onvoldoende is een Malusregeling van toepassing.

##### **Kwaliteitsindicator**

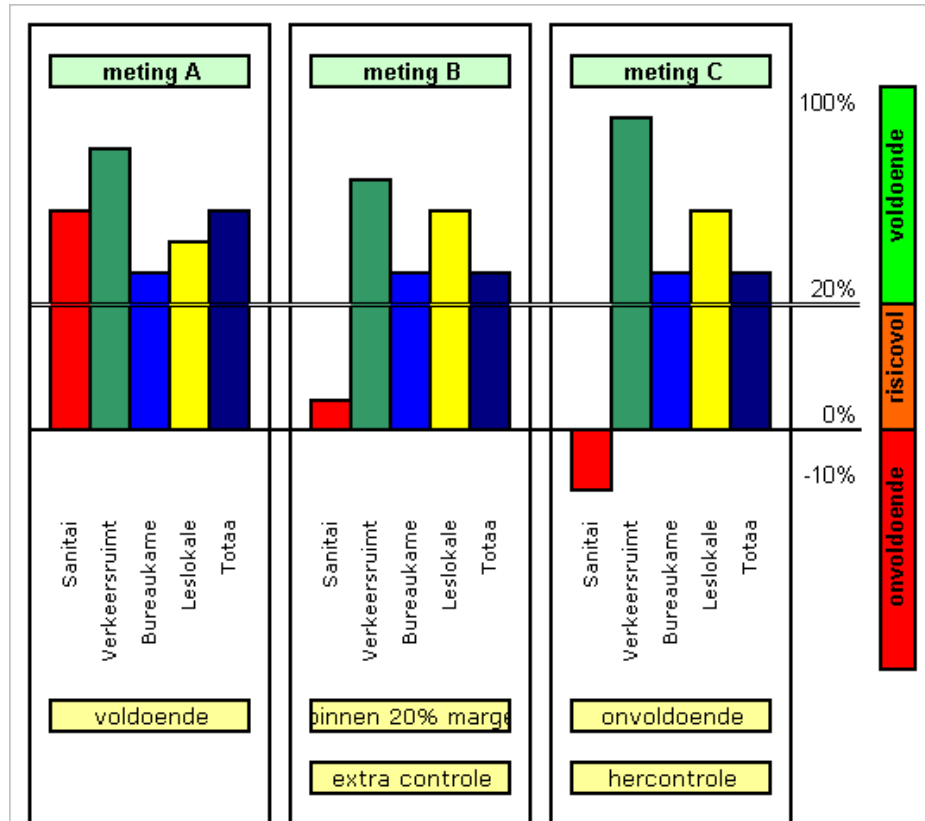
In aanvulling op bovenstaande beoordeling wordt er binnen de gebouwen van de Aanbestedende Dienst op basis van een kwaliteitsindicator gecontroleerd. Dit houdt in dat conform VSR, een foutmarge is vastgesteld, zie het voorbeeld.

Het doel van de kwaliteitsindicator is om sneller op een daling van de schoonmaak kwaliteit te anticiperen en er voor te zorgen dat de technische kwaliteit en in belangrijke mate ook de klanttevredenheid op peil blijft. De afgesproken foutmarge voor alle ruimtengroepen is: 20%. Deze foutmarge heeft als doel om tijdig een eventueel kwaliteitsverlies te signaleren dan wel te voorkomen.

Het resultaat van een meting van een gebouw wordt als risicovol beoordeeld indien in één of meerdere van de ruimtengroepen de resultaten tussen de 0% en de foutmarge van 20% vallen.

Indien een meting wordt beoordeeld als risicovol zal een extra controle op kosten van de leverancier worden uitgevoerd. Indien het resultaat wederom risicovol is zal wederom een extra controle op kosten van de leverancier worden uitgevoerd. Indien het resultaat onvoldoende is zal de malus in werking gaan, dan zal een 1<sup>e</sup> hercontrole plaatsvinden.

Voorbeeld kwaliteitsindicator



#### 4.8.7 Dagelijks Controle Systeem VSR-DKS

Voor het borgen van de dagelijkse schoonmaakqualiteit is het van belang dat deze op gestructureerde wijze wordt gecontroleerd. Per gebouw dient de opdrachtnemer minimaal eenmaal per twee weken een controle uit te voeren conform VSR-DKS.

Het VSR-DKS systeem is speciaal ontwikkeld voor gebruik door de direct leidinggevende op een object (voorman/ voorvrouw, objectleiding). Onderdelen zoals het herkennen van vuilsoorten, vuilbeoordelingscriteria en eenvoudige administratieve rapportage en verwerking komen aan bod.

Door VSR-DKS te hanteren verkrijgt de objectleiding op eenvoudige en efficiënte wijze inzicht in de kwaliteit van de uitgevoerde schoonmaakhandelingen. Het kwaliteitsniveau kan met behulp van VSR-DKS zodanig worden bewaakt dat, –in geval van afwijkingen–, direct maatregelen kunnen worden genomen, zodanig dat zelfs tijdens het schoonmaken zaken direct kunnen worden bijgestuurd.

De resultaten van de uitgevoerde controles dienen binnen een dag na uitvoering toegevoegd te worden in de gebouwbeheermap.

#### 4.8.8 Contracttoetsing

Gedurende de contractperiode kan de Aanbestedende Dienst ervoor kiezen om gelijktijdig met de kwaliteitsmetingen een contracttoetsing te laten uitvoeren. Bij een contracttoetsing wordt getoetst of de leverancier de gemaakte contractafspraken nakomt.

De Aanbestedende Dienst kan de contracttoetsing door de leverancier laten uitvoeren of door een externe onafhankelijke adviesorganisatie.

De Aanbestedende Dienst kan ervoor kiezen om gelijktijdig met de kwaliteitsmetingen de leverancier te laten toetsen op het nakomen van de gemaakte contractafspraken middels een contracttoetsing. De contracttoetsing kan plaatsvinden op diverse onderwerpen, afhankelijk van de waarde die opdrachtgever heeft gegeven aan het onderwerp zijn punten toegekend.

Tijdens een contracttoetsing wordt door de controlerende organisatie op voorhand een steekproef bepaald waarbij minimaal 20 punten te behalen zijn. Tevens kan opdrachtgever nog aangeven of ze bepaalde subcriteria wil laten controleren, met een maximum van 15 punten. Indien, tijdens de controle, het onderwerp voldoet aan het gestelde in het bestek worden de punten toegekend.

Voldoet het niet volledig worden nul punten toegekend.

Indien er 85% van de punten of lager behaald worden per gebouw zal dit aangemerkt worden als onvoldoende. De resultaten van de contracttoetsing zullen meewegen in de beoordeling van het nakomen van de afspraken zoals beschreven bij de paragraaf Bonusregeling.

Onderstaande onderdelen worden steekproefsgewijs gecontroleerd tijdens een contracttoetsing.

##### **Personeel:**

	<b>Te behalen punten:</b>
- Aanwezigheid Kopie ID	2
- Aanwezigheid Diploma's	2
- Aanwezigheid VOG	4
- Aanwezigheid presentielijsten	2
- Correctheid presentielijsten (klopt ureninzet?)	8
- Komen presentielijsten en ID overeen?	4
- Komen ID en diploma's/VOG/ minimum leeftijd overeen?	8
- Draagt men representatieve bedrijfskleding?	2
- Geen personen werkzaam onder minimumleeftijd?	4

##### **Veiligheid:**

- RI&E werkplek uitgevoerd en aanwezig?	4
- Aanwezigheid Veiligheidsbladen producten?	2
- Komen veiligheidsbladen en aanwezige producten overeen?	6
- Voldoen aanwezige producten aan Ecolabel?	4
- Aanwezigheid Certificaten apparatuur?	2
- Voldoet aanwezige apparatuur aan NEN 3140?	4
- Aanwezigheid cubitainers?	2
- Aanwezigheid microvezelsysteem?	2

### Algemeen:

- Aanwezigheid gebouwbeheerdermap met juiste gegevens?	2
- Aanwezigheid planning periodiek werk?	2
- Aanwezigheid planning glasbewassing?	2
- Wordt het logboek gebruikt?	2
- Aanwezigheid DKS' en?	2
- Aantal DKS' en correct?	4

#### 4.8.9 Frequentie contracttoetsing

De contracttoetsing zal minimaal 1 maal per jaar per perceel en per schoolgebouw door de leverancier zelf worden uitgevoerd. Opdrachtgever wordt binnen twee weken na uitvoering van de contracttoetsing schriftelijk geïnformeerd over de resultaten en kan er hiernaast ook voor kiezen om zelf door een externe partij deze contracttoetsing te laten plaatsvinden.

#### 4.8.10 Bonusregeling

De bonusregeling van het contract heeft betrekking op de regeling omtrent de contractverlenging van de initiële contractperiode zoals omschreven in 4.8.11.

#### 4.8.11 Verlenging contract

Per perceel wordt het contract afgesloten voor een periode van maximaal 5 jaar, op basis van vastgestelde criteria. Na het derde contractjaar kan de leverancier maximaal twee maal een jaar verlenging realiseren, dit kan uiteindelijk leiden tot de totale contractduur van maximaal 5 jaar.

Criteria:

- Kwaliteitsmetingen, van alle per perceel gehouden reguliere kwaliteitsmetingen tijdens de gehele contractperiode dient 65% voldoende te zijn.
- Contracttoetsing, van de getoetste gebouwen binnen een perceel tijdens de gehele contractperiode dient 85% een voldoende resultaat behaald te hebben.

Een juiste uitvoering van het contract op het gebied van kwaliteit van zowel de schoonmaak als de dienstverlening richting de gebouwbeheerders levert per direct een verlenging van het contract op. Eenmaal per jaar zal bij het onderwerp contractvoortgang middels een totaalrapportage de bonusregeling besproken worden. Bovenstaande criteria zijn flexibel toepasbaar, wat inhoudt dat opdrachtgever gerechtigd is ook de bonusregeling te laten gelden op 1 van de genoemde elementen.

#### 4.8.12 Bonus medewerkers leverancier

Volgens de Opdrachtgever heeft belonen op de werkvloer een positieve werking op de kwaliteit van de schoonmaak en de beleving van de medewerkers.

Om deze reden stelt de Opdrachtgever per contractjaar een bonus ter beschikking aan de medewerkers indien:

- Alle VSR-metingen in het contractjaar op de betreffende locatie met een voldoende zijn beoordeeld.
- Alle Evaluatieformulieren in een contractjaar door opdrachtgever met een voldoende zijn beoordeeld.

Het gaat hier om een bonus die per locatie aan de medewerkers wordt uitgekeerd en de hoogte of invulling van deze bonus zal door de betreffende schoolleiding van de Aanbestedende Dienst bepaald worden.

## 4.9 Malusregelingen

### 4.9.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR-KMS

#### **1<sup>e</sup> reguliere controle onvoldoende**

In het geval van een onvoldoende resultaat van een controle van een gebouw zal er binnen 8 weken een hercontrole plaatsvinden van datzelfde gebouw. Alle hercontroles die voortvloeien uit onvoldoende resultaten komen voor rekening van de leverancier en worden ook rechtstreeks aan de leverancier gefactureerd door de externe, onafhankelijke adviesorganisatie.

#### **1<sup>e</sup> Hercontrole**

Indien deze 1<sup>e</sup> hercontrole eveneens een onvoldoende resultaat geeft, is de opdrachtgever gerechtigd 15% van de vaste maandfactuur, met een minimum van €500,- zonder nadere communicatie in mindering te brengen op de schoonmaakkosten van het betreffende gebouw. Een tweede hercontrole zal binnen 14 dagen plaatsvinden.

#### **2<sup>e</sup> Hercontrole**

Indien een 2<sup>e</sup> hercontrole wederom met een onvoldoende resultaat wordt beoordeeld, zal dit worden aangemerkt als wanprestatie. In dat geval is opdrachtgever gerechtigd nogmaals 25% van de vaste maandfactuur, met een minimum van €500,-, zonder nadere communicatie in mindering te brengen op de schoonmaakkosten van het betreffende gebouw. Er zal wederom een hercontrole plaatsvinden binnen 14 dagen.

#### **Algemeen**

Indien er binnen een periode van een jaar een situatie ontstaat waarbij meer dan 49% van de resultaten, van alle uitgevoerde controles bij alle gebouwen die tot een perceel behoren en tot de overeenkomst van leverancier behoren, als onvoldoende zijn aangemerkt, conform bovengenoemde methode van bepaling van onvoldoende/voldoende, zal dit worden aangemerkt als wanprestatie. Alle voor opdrachtgever extra kosten, vastgesteld in redelijkheid en billijkheid, die voortvloeien uit de eerder genoemde sancties zullen in mindering op de facturen van de betreffende leverancier of in rekening worden gebracht bij de betreffende leverancier. Indien de openstaande rekeningen hiervoor onvoldoende saldo bieden, verplicht de leverancier zich het resterende, de opdrachtgever toekomende bedrag per omgaande aan hem over te maken.

### 4.9.2 Contracttoetsing

#### **1<sup>e</sup> Hertoetsing**

Indien de contracttoetsing (hetzij uitgevoerd door de leverancier of door een externe partij in opdracht van de Aanbestedende Dienst) een onvoldoende resultaat laat zien, zal er binnen een termijn van 2 weken een hercontrole plaatsvinden op kosten van leverancier.

Indien deze 1<sup>e</sup> hertoetsing eveneens een onvoldoende resultaat laat zien, is Opdrachtgever gerechtigd 10% van de vaste maandfactuur van het betreffende gebouw, met een minimum van €500,- zonder nadere communicatie in mindering te brengen.

#### **2<sup>e</sup> Hertoetsing**

Indien een 2<sup>e</sup> hertoetsing wederom met een onvoldoende resultaat wordt beoordeeld, zal dit worden aangemerkt als een wanprestatie. Opdrachtgever is dan gerechtigd om 25% van de maandfactuur van het betreffende gebouw, met een minimum van €500,-, zonder nadere communicatie in mindering te brengen.

#### 4.9.3 Wanprestatie

Indien er een wanprestatie is geleverd op het gebied van het kwaliteitsmeetsysteem VSR-KMS, wordt dit aangemerkt als een volledige wanprestatie, de leverancier is dan gerechtigd het gehele contract en de daarbij behorende gebouwen en werkzaamheden (het schoonmaakonderhoud) per onmiddellijk of uiterlijk binnen een termijn van vier weken, na de bedoelde controle, op een nader aan te geven datum op te zeggen. Dit zal geschieden via een aangetekend schrijven aan de directie van de betreffende leverancier.

Indien er door de betreffende leverancier meer dan 1 wanprestatie geleverd wordt per halfjaar op het gebied van contracttoetsing of op het kwaliteitsmeetsysteem wordt dit ook gezien als volledige wanprestatie. De opdrachtgever is dan gerechtigd om het gehele contract per onmiddellijk of uiterlijk binnen een termijn van vier weken, na de bedoelde constatering van volledige wanprestatie, op een nader aan te geven datum op te zeggen. Dit zal geschieden via een aangetekend schrijven aan de directie van de betreffende leverancier.

De kosten voor de inzet van extra beheeruren, aan de kant van opdrachtgever (of een derde die opdrachtgever daartoe contracteert), doordat kwalitatieve afspraken conform het onderliggende bestek niet worden gerealiseerd worden in rekening gebracht bij leverancier. Deze vergoeding is voor de dekking van de inzet van uren voor het beoordelen en bespreken van actieplannen en andere hieraan gerelateerde activiteiten. De benodigde vergoeding wordt vooraf gecommuniceerd met de leverancier.

Wanneer op basis van volledige wanprestatie de overeenkomst wordt ontbonden, is opdrachtgever gerechtigd de kosten van een heraanbesteding op leverancier te verhalen. Deze kosten zijn gesteld op maximaal € 20.000,- (waarvan € 10.000,- voor de contractwisselingskosten en € 10.000,- voor heraanbestedingskosten).

## 5. Gunningcriteria per perceel

In dit hoofdstuk worden de gunningcriteria per perceel beschreven. De gunningcriteria bestaan uit de onderdelen: beantwoording van de kwaliteitsvragen, de te verzorgen presentatie en de prijscalculatie voor de schoonmaakdienstverlening.

### 5.1 Gunningscriterium kwaliteit

Hieronder is het gunningscriterium kwaliteit opgenomen.

De Aanbestedende Dienst is expliciet niet op zoek naar algemene beantwoording van de vragen. De kwaliteitsvragen in combinatie met de schouwing zullen ervoor moeten zorgen dat de inschrijver een specifiek op de locatie toegespitst verhaal aanlevert, waarin goed het onderscheidend vermogen van inschrijver naar voren komt.

#### Implementatie

Vraag 1	Op welke wijze gaat Inschrijver de uitvoering van het schoonmaakonderhoud implementeren, zodat een vlekkeloze overgang op de ingangsdatum van de Overeenkomst wordt gegarandeerd? (maximaal 2 A4-tjes) – Hiernaast is het ook toegestaan een implementatieplan of opstartplan op A3 formaat aan te leveren.	
---------	---	--

	<p>U dient bij uw uitwerking in te gaan op de volgende kernpunten: planning, voorbereidende maatregelen, overname personeel huidige Opdrachtgever(s), opleiding/training, flexibiliteit om in te spelen op veranderingen, materialen/middelen/machines/kleding, communicatie met de Opdrachtgever en eventuele tijdelijke inzet van extra personeel. (U dient in uw beantwoording ook rekening te houden met de vereisten zoals beschreven in subparagraaf 3.3 Opstart).</p> <p>Indien u inschrijft voor perceel 1 – Haarlemmermeer Lyceum dient u hier ook te beschrijven hoe u op correcte en juiste wijze invulling geeft aan de overname van de twee eigen schoonmaakmedewerkers op locatie Baron de Coubertinlaan van het Haarlemmermeer Lyceum. (U dient in uw beantwoording rekening te houden met de gegevens zoals opgenomen in Bijlage 8 – Gegevens over te nemen personeel - Tabblad Haarlemmermeer Eigen Personeel).</p> <p>U scoort beter naar mate u antwoord op de vraag beter voldoet aan de wensen van de school van de Aanbestedende Dienst, zoals aangegeven in dit document, uw antwoord meer toegevoegde waarde heeft, een hoogwaardigere kwaliteit van dienstverlening heeft en uit uw antwoord beter blijkt dat u beschikt over diepgaande en excellente kennis van de materie.</p> <p><i>Inschrijver dient het bedrag dat gemoeid is met de overname van het eigen schoonmaakpersoneel conform de beantwoording op deze vraag op te nemen in Bijlage 3A - Prijs invulmodel – Perceel 1 – Baron de Coubertinlaan. U dient dit bedrag te verdisconteren in het op te geven uurtarief.</i></p>	
--	---	--

#### Werkzaamheden voorman/voorzvrouw

Vraag 2	<p>Van groot belang is de wijze waarop de voorman/-voorzvrouw diens taken uitvoert en de dagelijkse verantwoordelijkheid op zich neemt voor het verrichten van de overeengekomen dienstverlening door de medewerkers van inschrijver op de locatie(s) van opdrachtgever. De voorman/voorzvrouw mag schoonmaakwerkzaamheden verrichten, maar dat mag niet ten koste gaan van diens rol/taak als voorman/voorzvrouw. Inschrijver wordt verzocht in de toelichting te beschrijven op welke wijze de voorman/vrouw:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De schoonmakers van inschrijver op de locatie van opdrachtgever aanstuurt en garant staat voor het nakomen van de afspraken ten aanzien van de te verrichten schoonmaakdienstverlening</li> <li>- Omgaat met vervanging bij ziekmelding van schoonmaakpersoneel en hoe hij of zij hierin is gefaciliteerd door inschrijver</li> <li>- Dagelijks afstemt met de contactpersoon van opdrachtgever op de locatie voor aanvang van de schoonmaakwerkzaamheden (naast het logboek)</li> <li>- Voorstellen doet bij de contactpersoon voor vervangende schoonmaakwerkzaamheden indien</li> </ul>	
---------	---	--

	<p>ruimtes om wat voor reden dan ook niet schoongemaakt kunnen worden volgens het daarvoor geldende werkprogramma zonder dat daarvoor meer- of minderkosten in rekening gebracht worden door inschrijver (zie Bijlage 3B – Werkprogramma)</p> <p>(maximaal 2 A4-tjes)</p> <p>U scoort beter naar mate u antwoord op de vraag beter voldoet aan de wensen van de school van de Aanbestedende Dienst, zoals aangegeven in dit document, uw antwoord meer toegevoegde waarde heeft, een hoogwaardigere kwaliteit van dienstverlening heeft en uit uw antwoord beter blijkt dat u beschikt over diepgaande en excellente kennis van de materie.</p>	
--	---	--

### **Businesscase: Wat ga je doen binnen je aanbod?**

Vraag 3	<p>Inschrijver is in de gelegenheid gesteld deel te nemen aan de rondleiding op de locatie(s) van het perceel.</p> <p>Aan de hand van de bevindingen tijdens deze schouwing dient een inschrijver een businesscase aan te leveren waarin het volgende naar voren moet komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschrijving van drie aandachtspunten ten aanzien van de gebouwen/locaties die van invloed zijn op de kwaliteit van de te leveren schoonmaakdienstverlening op de betreffende locatie(s) die door inschrijver zijn waargenomen tijdens de schouwing?</li> <li>- Op welke wijze denkt inschrijver flexibel maatwerk ten aanzien van deze aandachtspunten te kunnen leveren binnen haar aanbod en binnen de door Inschrijver geoffreerde prijs in Bijlage 3B het Prijs Invulmodel bij het flexibel maatwerk – De Businesscase?</li> </ul> <p>Opdrachtgever zal geen extra kosten vergoeden die niet in de geoffreerde prijs van inschrijver zijn opgenomen voor door inschrijver geoffereerd flexibel maatwerk.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtgever hecht grote waarde aan een vaste personeelsbezetting. Inschrijver dient aan te geven hoe zij hier invulling aan denkt te gaan geven?</li> </ul> <p>Inschrijver wordt verzocht de businesscase te baseren op de expertise van de inschrijver, te baseren op de rondleiding op de locatie(s) van het betreffende perceel en in haar beantwoording zo concreet mogelijk te zijn.</p> <p>(maximaal 2 A4-tjes)</p> <p>De beantwoording van inschrijver op deze vraag wordt gezien als het 'maatwerk pakket' voor het betreffende perceel waarvoor wordt ingeschreven en dient betrekking te hebben op de tactische schoonmaakdienstverlening.</p> <p>U scoort beter naar mate u antwoord op de vraag beter voldoet aan de wensen van de school van de Aanbestedende Dienst, zoals aangegeven in dit document, uw antwoord</p>	
---------	---	--



	<p>meer toegevoegde waarde heeft, een hoogwaardigere kwaliteit van dienstverlening heeft en uit uw antwoord beter blijkt dat u beschikt over diepgaande en excellente kennis van de materie.</p> <p><i>(Inschrijver dient het bedrag dat gemoeid is met de maatwerk dienstverlening conform de beantwoording op deze vraag op te nemen in bijlage 3A - Prijs Invulmodel onder flexibel maatwerk - 'de businesscase').</i></p>	
--	---	--

## Prijs schoonmaakdienstverlening

In deze paragraaf wordt het Prijs Invulmodel – calculatiegegevens beschreven.

### Invulmodel - calculatiegegevens

In Excel Bijlage 3A - Prijs Invulmodel Perceel 1 en 2, zijn de calculatiegegevens opgenomen van de 2 percelen. Deze bijlage dient voor het calculeren en specificeren van de prijs die inschrijver per locatie offreert voor het perceel waarvoor wordt ingeschreven. Het Prijs Invulmodel bestaat uit de Tabbladen:

- Voorblad perceel;
- Toelichting;
- Invulmodel.

Inschrijver dient de geel gearceerde velden in het Invulmodel volledig in te vullen. De hiervoor benodigde uitleg wordt gegeven in het Tabblad Toelichting. Andere mutaties dan toegestaan maakt het Prijs Invulmodel van inschrijver ongeldig, waardoor inschrijver geen punten zal scoren voor het onderdeel prijs.

Inschrijver wordt verzocht haar prijs voor het basis pakket te baseren op de voorgeschreven algemene aanwijzingen, de voorgeschreven werkprogramma's en rekening te houden met het vereiste minimum en maximum aantal uren dat voor de schoonmaakdienstverlening voor het betreffende perceel ingezet moet worden zoals in het Tabblad Invulmodel is aangegeven. Inschrijver dient erop toe te zien dat de optelling van het totaal aan uren per jaar in haar calculatie binnen de opgegeven bandbreedte blijft. Indien dit niet het geval is wordt de offerte terzijde geschoven en niet in de beoordeling meegenomen.

### Weekend schoonmaak na gebruik kerk

In aanvulling op het basispakket is het ook wenselijk dat er in het weekend schoonmaakwerkzaamheden op het Amstelveen College en het Haarlemmermeer Lyceum – locatie Baron de Coubertinlaan plaatsvinden. Dit maakt onderdeel uit van de schoonmaakdienstverlening en wordt veroorzaakt door gebruik van het schoolgebouw in het weekend door derden. U dient hiervoor in de calculatie onder 'Weekend schoonmaak na gebruik kerk' een bedrag per jaar op te geven en rekening te houden met eventuele weekendtoeslagen die van toepassing zijn op de schoonmaakwerkzaamheden.

### Baron de Coubertinlaan

Gedurende de schoolperiode (40 weken per jaar) wordt het schoolgebouw van het Haarlemmermeer Lyceum – locatie Baron de Coubertinlaan op zaterdag en zondag door een kerkgenootschap gebruikt. Inschrijver dient in haar inschrijving ook rekening te houden met het schoonmaken van de toiletten op de begane grond na afloop van dit gebruik ofwel het uitvoeren van een extra sanitair ronde. Deze extra sanitair ronde kan uitgevoerd worden in de periode tussen zondag 16.30 uur en voor de start op maandagochtend van de lesprogramma's.

Inschrijver dient in Bijlage 3A – Prijs Invulmodel Perceel 1 in het Tabblad – Invul Baron de Coubertinlaan onder 'Weekend schoonmaak na gebruik kerk' een bedrag op te nemen dat u hiervoor jaarlijks in rekening wilt brengen.

### **Amstelveen College**

Ook het Amstelveen College wordt gedurende de schoolperiode (40 weken per jaar) op zaterdag en zondag gebruikt door een kerkgenootschap. Inschrijver dient in haar inschrijving ook rekening te houden met het schoonmaken van het schoolgebouw na afloop van dit gebruik. Schoonmaken is mogelijk op zondag vanaf 16.30 uur tot maandagochtend voor de start van de lesprogramma's. Het gaat om het na afloop van het schoolgebruik door de kerk het schoonmaken van alle openbare ruimtes en verkeersruimtes in het schoolgebouw, een schoonmaakoppervlak van circa 4.600 m<sup>2</sup>. Tot de schoonmaakwerkzaamheden behoren niet de leslokalen, de kantoren, de mediatheek, de receptie en de repro.

Inschrijver dient in Bijlage 3A – Prijs Invulmodel Perceel 2 in het Tabblad - Invul Amstelveen College onder 'Weekend schoonmaak na gebruik kerk' een bedrag op te nemen dat u hiervoor jaarlijks in rekening wilt brengen.

### **Maatwerk schoonmaakdienstverlening**

Inschrijver wordt hiernaast gevraagd op basis van de beantwoording op vraag 3 en de hierin beschreven maatwerk schoonmaakdienstverlening in Tabblad Invul model, het bedrag op te nemen dat inschrijver hiervoor jaarlijks in rekening wil brengen.

De door inschrijver ingevulde gegevens resulteren in een "totaalbedrag per jaar" per school en per perceel. Dit totaalbedrag wordt automatisch berekend in het Invulmodel voor het betreffende perceel en gegenereerd in het Tabblad Voorblad perceel. Het totaalbedrag op dit Tabblad - Basispakket (inclusief weekendschoonmaak) + Maatwerkpakket, is de prijs die inschrijver offreert voor het perceel waarop wordt ingeschreven.

### **Afroeprijzen**

Inschrijver kan worden gevraagd voor het uitvoeren van Extra werkzaamheden, anders dan de werkzaamheden die onderdeel uitmaken van de reguliere werkzaamheden (dus basispakket en maatwerk werkzaamheden). Inschrijver dient voor deze werkzaamheden het uurtarief als opgegeven in het prijsinvulformulier te hanteren. De benodigde uren voor de extra gevraagde werkzaamheden zullen in overleg met de Opdrachtgever worden vastgesteld.

## **5.2 Presentatie risico's en kansen**

Op basis van de tussenranking (de rangorde na het beoordelen van de schriftelijke offerten) van de beoordeling van de onderdelen Kwaliteit en Prijs worden alle inschrijvers uitgenodigd voor het houden van een presentatie van maximaal 1 uur (45 minuten presentatie, waarna de Aanbestedende Dienst 15 minuten de gelegenheid heeft om vragen te stellen).

Inschrijvers die na berekening van de score op de overige wensen geen kans meer maken op gunning van de opdracht, ongeacht het resultaat van de presentatie, worden gevraagd of zij wel of niet willen deelnemen aan de presentatieronde. De keuze om het wel of niet deelnemen aan de presentatieronde ligt geheel bij de inschrijver.

De presentatie moet worden gegeven door de verantwoordelijke die de dagelijkse aansturing gaat verzorgen, in combinatie met de persoon die als lid van de algemene directie 6 keer per jaar namens de leverancier in overleg zal gaan treden met de Locatie directeur of de aangewezen contactpersoon.

Inschrijver wordt gevraagd om ten aanzien van de onderhavige opdracht het volgende schriftelijk aan te geven en in een presentatie toe te lichten:

- In het algemeen de uitvoering van de dienstverlening en;
- Het geven van drie risico's en drie kansen die inschrijver ziet ten aanzien van de uitvoering van de dienstverlening en welke concrete maatregelen u voorstelt om de risico's te reduceren dan wel de kansen te verzilveren.

Bij een uitwerking van de risico's en kansen kunt u denken aan de onderwerpen implementatie, duurzaamheid, technische kwaliteit en klantbeleving, aansturing en tevredenheid van personeel, doelmatigheid en doeltreffendheid van de uitvoering, etc. U bent vrij om deze onderwerpen zelf te bepalen. U dient (enkel) de drie grootste risico's en kansen te beschrijven en te presenteren. De beschrijving van de risico's en kansen in het rapport van de presentatie dient betrekking te hebben op de operationele schoonmaakdienstverlening.

Inschrijver wordt gevraagd de beschrijving van de bovenstaande onderwerpen in een rapport (maximaal 4 pagina's A4 in drievoud) bij de offerte in te dienen. De presentatie zal een toelichting zijn op dit rapport.

De presentatie kan worden ondersteund door middel van audiovisuele apparatuur en zal plaatsvinden zonder aanwezigheid van andere inschrijvers. Eventuele sheets hoeven niet bijgevoegd te worden bij de inschrijving.

Het rapport en de eventuele sheets maken onderdeel uit van de offerte.

**Uitnodiging:**

De presentaties worden gehouden in week 10 (zie planning). Ongeveer twee weken daaraan voorafgaand ontvangt de inschrijver de uitnodiging met plaats en tijd.

## **6. Voorwaarden betreffende de procedure**

### **6.1 Keuze voor een openbare aanbestedingsprocedure**

De aanbestedingsprocedure betreft een Europese openbare procedure en is onderworpen aan de bepalingen van de Aanbestedingswet 2012. De aanbestedende dienst heeft naar aanleiding van marktonderzoek niet nog meer selectiecriteria kunnen formuleren die van toegevoegde waarde zouden zijn ten aanzien van proportionaliteit in de selectie van inschrijvers in een niet – openbare procedure. Daarbij acht de aanbestedende dienst een loting bij een niet-openbare procedure in deze onwenselijk, omdat daarmee partijen die wel aan alle selectie eisen voldoen niet de kans krijgen zich te presenteren middels een offerte.

Per perceel geldt dat het aan inschrijver is om te beoordelen of inschrijver wil deelnemen aan de procedure door deel te nemen aan de rondleiding en vervolgens al dan niet een offerte hiervoor in te dienen. Inschrijver heeft geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, gemaakt in het kader van deze procedure.

## 6.2 Aantal percelen: 2

Deze aanbesteding betreft de schoonmaak van de betreffende scholen van de aanbestedende dienst in twee (2) percelen, te weten perceel 1 en perceel 2.

De aanbestedende dienst heeft gekozen voor een integrale aanpak van schoonmaakdienstverlening in elk afzonderlijk perceel.

Inschrijver kan op maximaal 1 perceel inschrijven, hierdoor kan inschrijver maximaal 1 perceel gegund krijgen. De inschrijvingen voor de 2 percelen worden afzonderlijk beoordeeld en leiden tot 2 afzonderlijke overeenkomsten. De perceelindeling is opgenomen als Bijlage 3C.

## 6.3 Vertrouwelijk

Dit document met bijlagen en alle overige door of namens de Aanbestedende Dienst verstrekte informatie en documenten dienen vertrouwelijk te blijven en door inschrijver slechts aan medewerk(st)ers te worden getoond, die er voor de voorbereiding van de offerte kennis van moeten nemen. Evenmin zal inschrijver op enigerlei wijze derden in kennis stellen van de gegevens die in dit verband door of namens de aanbestedende dienst zijn of worden verstrekt. De vertrouwelijkheid dient ook in acht te worden genomen, indien de offerte van inschrijver de offerteprocedure niet wint. Voorts zal alle door de inschrijver verstrekte informatie als strikt vertrouwelijk worden behandeld, tenzij bekendmaking nodig is in het kader van de motivering van de afwijzing van inschrijving of indien de verplichting tot bekendmaking voortvloeit uit een rechterlijke uitspraak. Publiciteit met betrekking tot deze procedure is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de aanbestedende dienst.

## 6.4 Onjuistheden

Dit document is met zorg samengesteld. Mocht inschrijver desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegenkomen, dan wel vragen hebben, dan dient Inschrijver deze gedurende de daarvoor ingerichte tijd volgens het planningsschema in paragraaf 6.24 te melden en/of te stellen. Daartoe dient de inschrijver gebruik te maken van Bijlage 6 - Format voor het indienen van vragen. Bij het stellen van vragen en/of het maken van opmerkingen, dient duidelijk aangegeven te worden op welk onderdeel van de offerteaanvraag de vraag betrekking heeft. De contactpersoon van de aanbestedende dienst zal de vragen en/of opmerkingen en de beantwoording daarvan geanonimiseerd opnemen in de op de vragenrondes volgende nota's van inlichtingen welke geanonimiseerd zullen worden gepubliceerd op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl).

Indien inschrijver na het uiterste tijdstip voor het indienen van vragen ten behoeve van de tweede vragenronde nog vragen heeft en/of melding wil maken van onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of onvolkomenheden, dient Inschrijver deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk acht dagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de offerte, schriftelijk kenbaar te maken (zie paragraaf 6.19 Contactpersoon voor de contactgegevens). De aanbestedende dienst bepaalt van geval tot geval de eventuele gevolgen van nadien gesignaleerde onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden en/of vragen. Inschrijvers worden er op geattendeerd dat op niet gesignaleerde onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden en/of vragen in een later stadium geen beroep meer kan worden gedaan.

De Aanbestedende Dienst adviseert inschrijvers te wachten met het indienen van hun inschrijving tot de publicatie van de laatste nota van inlichtingen. De nota van inlichtingen kan immers nadere toelichtingen op en aanpassingen van de offerteaanvraag bevatten die van belang zijn voor het opstellen van de offerte.

## 6.5 Geschillen

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. De voorzieningenrechter van de Rechtbank in Haarlem is bij uitsluiting bevoegd om geschillen te beslechten die verband houden met de onderhavige aanbestedingsprocedure.

Inschrijvers dienen hun bezwaren tegen (onderdelen van) de aanbestedingsprocedure, tegen (onderdelen van) de verstrekte informatie of tegen andere aspecten die verband houden met de aanbestedingsprocedure, op de kortst mogelijke termijn ter kennis te brengen van de contactpersoon van de aanbestedende dienst (zie paragraaf 6.19). De termijn waarbinnen in rechte moet worden opgekomen tegen het gunningsbesluit bedraagt 20 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dagtekening van de gunningsbeslissing. Binnen deze termijn dient een dagvaarding betekend te worden aan het adres van de aanbestedende dienst in Haarlem. Indien deze termijn wordt overschreden zonder dat een juridische procedure is aangevangen door middel van het doen betekenen van een kortgedingdagvaarding, vervalt ieder recht daartoe.

## 6.6 Intrekken procedure

De aanbestedende dienst houdt zich het recht voor deze procedure ten aanzien van een perceel in te trekken. Indien de aanbestedende dienst de procedure intrekt of stopzet, wordt een passende motivering verstrekt ten aanzien van de redenen van intrekken of stopzetten.

## 6.7 Vernietigen correspondentie

Correspondentie met betrekking tot de onderhavige aanbestedingsprocedure en ontvangen offerten worden na gunning vernietigd, uitgezonderd de documenten van de inschrijver die de offerteprocedure wint.

## 6.8 Eenmaal inschrijven

Een onderneming kan per perceel slechts eenmaal inschrijven, hetzij als zelfstandige Inschrijver, hetzij als hoofdaannemer, hetzij als onderaannemer, hetzij als deelnemer van een combinatie. Van ondernemingen die behoren tot hetzelfde concern kan slechts een onderneming deelnemen aan de aanbestedingsprocedure, tenzij de ondernemingen binnen het concern aantonen dat geen afhankelijkheidsverhouding tussen hen bestaat en/of dat geen invloed op een ander wordt uitgeoefend. Indien onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid tussen de ondernemingen binnen een concern gewaarborgd is, mogen meer ondernemingen binnen een concern op de opdracht inschrijven. De ondernemingen die het aangaat, tonen hun onafhankelijkheid ten opzichte van elkaar en de vertrouwelijke behandeling van hun inschrijving ten genoegen van de Aanbestedende dienst aan met alle middelen die zij daartoe dienstig achten. Ondernemingen die behoren tot hetzelfde concern kunnen in ieder geval wel gezamenlijk als één inschrijver meedoen (als hoofd-/onderaanneming of in combinatie).

## 6.9 Onderaanneming

Een samenwerking in de vorm van hoofd- en onderaanneming kan inschrijven als één Inschrijver. De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uit te voeren werkzaamheden. De hoofdaannemer is voor de gehele uitvoering van de opdracht, inclusief hetgeen door de onderaannemer wordt verricht, aansprakelijk.

De inschrijver dient de informatie over de onderaannemer te vermelden op Bijlage 1C – Hoofdaannemer/onderaannemer en daarbij aan te geven welk onderdeel van de opdracht door de onderaannemer wordt uitgevoerd. Daarnaast dient de onderaannemer de onderdelen 1.1, 1.2 en 1.3 van de Eigen Verklaring (Bijlage 11) in te vullen, voorts dient hij door middel van rechtsgeldige ondertekening van de Eigen Verklaring te verklaren dat

zijn onderneming of een bestuurder ervan in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van indiening van de Inschrijving niet bij een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is veroordeeld wegens de onder punt 2 van de Eigen Verklaring genoemde uitsluitingsgronden en – indien van toepassing – dat de onder punt 3 van de Eigen Verklaring aangevinkte omstandigheden niet op zijn onderneming van toepassing zijn. Indien de inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid van een onderaannemer, is hij (tevens) aan te merken als derde. In dat geval dient de inschrijver de instructies op te volgen zoals beschreven onder paragraaf 6.12 ten aanzien van het beroep op de middelen van (een) derde(n).

## 6.10 Combinatie

Een combinatie van ondernemingen kan gezamenlijk als één inschrijver een offerte indienen. In dat geval dient in punt 1.5 van de Eigen Verklaring (Bijlage 11) te worden aangegeven welke ondernemingen er deel uitmaken van de combinatie. De ondernemingen die deelnemen aan de combinatie dienen bovendien ieder afzonderlijk de Eigen Verklaring in te vullen en in te dienen. Daarnaast dient onder punt 1.6 van de Eigen Verklaring te worden aangegeven wie de penvoerder van de combinatie is. De combinanten dienen tevens ieder rechtsgeldig de verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid combinanten (Bijlage 1B - Verklaring Combinatie) te ondertekenen. Met ondertekening daarvan verklaren zij dat alle deelnemers in de combinatie gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de volledige en juiste uitvoering van de overeenkomst in al zijn onderdelen.

## 6.11 Concernverklaring

Indien de inschrijver een dochter- of werkmaatschappij is, dient er een ondertekende verklaring van de holding/concernmaatschappij bijgevoegd te worden waaruit blijkt dat zij bij eventuele gunning van de opdracht aan de inschrijver, zich volledig garant stelt voor de nakoming van de uit de opdracht voortvloeiende contractuele verplichtingen. Dit geldt alleen indien en voor zover de moedermaatschappij feitelijke werkzaamheden verricht. Indien de holding/concernmaatschappij bijvoorbeeld uitsluitend holdingactiviteiten uitvoert, zoals het houden van de aandelen en/of het voorzien in de pensioenvoorziening van de directeur, is de concernverklaring niet vereist.

## 6.12 Beroep op middelen derden

De inschrijver kan zich beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid van (een) derde(n). In dat geval dient de inschrijver in onderdeel 8.2 van de Eigen Verklaring (Bijlage 11) in te vullen:

1. ten aanzien van welke geschiktheidseisen hij een beroep doet op derde(n) en
2. op welke derden(n) hij een beroep doet ten aanzien van die betreffende geschiktheidseisen

Indien en voor zover de inschrijver zich beroept op de technische bekwaamheid van (een) derde(n), dient de inschrijver naast de eventueel door hemzelf in te dienen lijst van eigen referentieprojecten, te overleggen een lijst van referentieprojecten van die derde(n) op wiens/wier technische bekwaamheid de inschrijver zich beroept.

De inschrijver aan wie de aanbestedende dienst op grond van de gunningsbeslissing voornemens is de opdracht voor het betreffende perceel te gunnen, dient op verzoek van de aanbestedende dienst binnen de gestelde termijn, in te dienen:

1. Een verklaring van de derde(n) waaruit blijkt dat de inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de middelen van de derde(n) waarop hij zich beroept overeenkomstig het format in Bijlage 1D - Verklaring beroep middelen derden;
2. Indien en voor zover de inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van derde(n): de stukken die in de plaats komen van hetgeen de inschrijver moet indienen ten bewijze dat hij voldoet aan de geschiktheidseisen ter zake van financiële en economische draagkracht. Indien de inschrijver zich in

het kader van de financiële en economische draagkracht bijvoorbeeld beroept op de omzet van een derde, dienen de gevraagde bescheiden ter zake van de financiële en economische draagkracht van die derde te worden ingediend.

### 6.13 Controle

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor alle gegevens op juistheid en volledigheid te controleren. Het verstrekken van onjuiste informatie wordt door de aanbestedende dienst aangemerkt als het afleggen van een valse verklaring en leidt tot uitsluiting van de procedure.

### 6.14 Communicatie

Alle communicatie gedurende deze procedure vindt plaats in de Nederlandse taal. Communicatie vindt uitsluitend plaats per post dan wel per e-mail met de hierna aangegeven contactpersoon namens de aanbestedende dienst. Eventuele vragen in het kader van deze procedure worden schriftelijk beantwoord. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor vragen zonder duidelijke verwijzing naar de betreffende passage in de offerteaanvraag, niet te beantwoorden.

### 6.15 Instemming

Door het indienen van een offerte verklaart inschrijver zich akkoord met alle voorwaarden en het daaromtrent gestelde in deze offerteaanvraag. Hiertoe dient inschrijver Bijlage 5 (Verklaring voldoen aan voorwaarden en gestelde in de offerteaanvraag) te ondertekenen.

### 6.16 Algemene inkoopvoorwaarden aanbestedende dienst

Op de overeenkomst zijn de Algemene inkoopvoorwaarden van Dunamare Onderwijsgroep van toepassing. De Algemene inkoopvoorwaarden zijn in Bijlage 10 opgenomen.

### 6.17 Voorwaardelijke offerte

Eventueel door de inschrijver op zijn offerte van toepassing verklaarde algemene (leverings-/verkoop)voorwaarden, anders dan de Algemene inkoopvoorwaarden van de aanbestedende dienst, leidt tot een voorwaardelijke offerte die de aanbestedende dienst uitsluit van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Ook offerten die anderszins voorwaardelijk zijn gedaan worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### 6.18 Beoordelingscommissie

Ten behoeve van deze procedure is een beoordelingscommissie samengesteld. De Beoordelingscommissie bestaat uit diverse functionarissen van Dunamare, het Haarlemmermeer Lyceum en het Amstelveen College, variërend van een hoofd bedrijfsvoering, hoofd facilitair, conciërge en manager inkoop.



## 6.19 Contactpersoon

Vragen met betrekking tot het bestek dient u per mail aan te leveren [inkoop@dunamare.nl](mailto:inkoop@dunamare.nl). Inschrijver wordt verzocht om hiervoor het 'Format voor indienen van vragen' te gebruiken, deze is opgenomen als Bijlage 6.

De contactpersoon van de aanbestedende dienst zal – indien nodig - alleen met de in punt 1.4 van de Eigen Verklaring (Bijlage 11) vermelde contactpersoon van de Inschrijver communiceren.

Alle vragen zullen in een nota van Inlichtingen worden beantwoord. Hierbij zal de identiteit van de deelnemende partijen niet openbaar gemaakt worden. De nota van inlichtingen staat hiërarchisch boven reeds verstrekte documenten, omdat hierin alle wijzingen ten opzichte van die documenten staan vermeld.

In de 1<sup>e</sup> nota van Inlichtingen zullen uitsluitend de vragen beantwoord worden die betrekking hebben op amendementen op de overeenkomst. De overige vragen zullen beantwoord worden in de 2<sup>e</sup> nota van Inlichtingen.

Informatie die voor alle inschrijvers van belang is, dit ter beoordeling van de Aanbestedende Dienst, wordt als niet vertrouwelijk behandeld en aan alle inschrijvers beschikbaar gesteld.

Het is niet toegestaan om functionarissen van de Aanbestedende Dienst gedurende het traject rechtstreeks te benaderen over deze aanbesteding.

Inschrijvers kunnen bij Postbus 51 ([www.postbus51.nl](http://www.postbus51.nl)) dan wel bij [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) informatie verkrijgen over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland.

## 6.20 Rangorde documenten

In geval van tegenstrijdigheid tussen de aanbestedingsstukken geldt de volgende rangvolgorde, lopend van meest belangrijk naar minst belangrijk:

- I Nota's van inlichtingen op volgorde van meest recent naar minst recent
- II Offerteaanvraag XXX inclusief Bijlagen
- III Algemene Inkoopvoorwaarden
- IV Offerte opdrachtnemer d.d. XXX
- V Nadere afspraken

## 6.21 Sluitingsdata

De uiterste inleverdatum van de offerte geldt als een fatale termijn. Indien de offerte na het gestelde uiterste inlevertijdstip wordt ingeleverd, zal de aanbestedende dienst deze inschrijving terzijde leggen en uitsluiten van de verdere procedure.

## 6.22 Gestanddoeningstermijn

Inschrijver doet zijn offerte 3 maanden gestand, gerekend vanaf het uiterste tijdstip tot indiening van de offerte. Indien tegen de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, wordt de gestanddoeningstermijn - indien nodig - automatisch verlengd met een termijn van 30 kalenderdagen na de dag van de uitspraak van de rechter.



## 6.23 Schouwing

Voor elk van de 2 percelen zal een schouwing onderdeel uitmaken van de aanbestedingsprocedure en een prominente rol spelen om als inschrijver goed in te kunnen schrijven en inzicht te verkrijgen in de locaties van de betreffende scholen van de Aanbestedende Dienst. De schouwingen zullen plaatsvinden in de periode 12 januari tot en met 16 januari 2015.

De planning voor de schouwingen is als apart document met kenmerk:

**Planning schouwing – Haarlemmermeer Lyceum en Amstelveen College**, net als de andere aanbestedingsdocumenten gepubliceerd op [www.Tenderned.nl](http://www.Tenderned.nl).

U dient via het emailadres [inkoop@dunamare.nl](mailto:inkoop@dunamare.nl) vooraf kenbaar te maken of u van de gelegenheid gebruik wilt maken de schouwing bij te wonen. Graag met vermelding van naam en functie van de aanwezige persoon of personen, de bedrijfsnaam en voor welke percelen de schouwing bezocht zal worden.

Er kunnen maximaal 2 personen per inschrijver deelnemen aan een schouwing van een perceel. Aanmelden voor de schouwing kan tot 5 januari 2015.

Afhankelijk van het aantal inschrijvers, bestaat de mogelijkheid dat de groep inschrijvers zal worden opgedeeld en er een extra bijeenkomst voor een perceel plaatsvindt. U wordt hierover tijdig geïnformeerd. Alle vragen die gesteld worden tijdens de schouwing dient u ook schriftelijk in te dienen, zie hiervoor paragraaf 6.19 (Contactpersoon).

## 6.24 Tijdschema

Bij deze aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning:

<b>Activiteit</b>	<b>Datum</b>
Publicatie aanbesteding	5 december 2014
Indien vragen 1 <sup>e</sup> nota van inlichtingen	15 december 2014
Beantwoording vragen 1 <sup>e</sup> nota van inlichtingen	19 december 2014
Aanmelden rondleidingen	5 januari 2015
Rondleiding voor inschrijvers	12 januari t/m 16 januari 2015
Indien vragen 2 <sup>e</sup> nota van inlichtingen	26 januari 2015
Beantwoording vragen 2 <sup>e</sup> nota van inlichtingen	5 februari 2015
Indienen offertes	12 februari 2015 voor 14.00 uur
Beoordelen offertes	12 februari 2015 om 14.10 uur
Presentaties	2 maart t/m 6 maart 2015
Mededeling gunning	10 maart 2015
Einddatum stand still periode en eerste mogelijkheid voor tekenen overeenkomst	20 dagen na mededeling gunning
Beoogde datum ondertekening overeenkomst	1 april 2015
Implementatieperiode nieuwe overeenkomst	1 april tot 1 juni 2015
Start dienstverlening	1 juni 2015

## 6.25 Indienen offerten

Indienen offerten

Offerten dienen uiterlijk op 12 februari 2015 voor 14.00 uur in het bezit te zijn van:

Dunamare Onderwijsgroep

T.a.v.: de heer J. Zonneveld

Bezoekadres: Diakenhuisweg 5 (2<sup>e</sup> etage)  
2033 AP Haarlem

Postadres: Postbus 4470  
2003 EL Haarlem

U wordt geadviseerd de inschrijving en bijlagen persoonlijk af te geven bij de receptie van Dunamare op de 2<sup>e</sup> etage. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor tijdige indiening van de inschrijving. Het risico van te late of verkeerde postbezorging is voor rekening

van de inschrijver. Per fax of per email ingediende inschrijvingen worden niet geaccepteerd. Te late inschrijvingen worden niet geaccepteerd. Als moment van ontvangst geldt het tijdstip dat door de aanbestedende dienst wordt aangetekend op de ontvangstbevestiging.

## 6.26 Vormvereisten offerte

De offerte dient per perceel zowel in hardcopy (in tweevoud) als digitale versie te worden ingeleverd, rechtsgeldig te zijn ondertekend en is als volgt opgebouwd.

### **In een map gescheiden door een tabblad:**

1. De offertetekst (voorbrief)
2. Uittreksel kamer van koophandel
3. Volmacht (indien van toepassing)
4. Eigen Verklaring (ingevuld en ondertekend)
5. Verklaring referentie (ingevuld en ondertekend)
6. Voldoen aan voorwaarden en gestelde in de offerteaanvraag (ondertekend)
7. Verklaring kwaliteitskeurmerk (ondertekend)
8. Beantwoording kwaliteitsvragen 1 t/m 3 (ondertekend)
9. Prijs Invulmodel Perceel X (ingevuld en ondertekend)
10. Rapport t.b.v. de presentatie Perceel X (ondertekend)

De offerte dient in één gesloten envelop/pakket te worden aangeboden. Op de envelop/pakket vermeldt inschrijver:

**“Offerteaanvraag Schoonmaakdienstverlening Dunamare perceel X (X = het perceel waarvoor inschrijver de offerte indient). Niet openen voor 12 februari 2015 voor 14.00 uur”.**

## 6.27 Opvragen (bewijs)stukken voorgenomen begunstigde

Dit hoofdstuk is op elk perceel afzonderlijk van toepassing.

De Inschrijver die de economisch meest voordelige offerte heeft ingediend dient binnen 7 kalenderdagen na het verzoek daartoe van de aanbestedende dienst de bewijsstukken inzake de Eigen Verklaring (Bijlage 11) in te dienen, alsmede eventuele andere documenten en/of gegevens. Het gaat om de stukken die conform Bijlage 1 A tot en met G, toegevoegd dienen te worden en om overige documenten en/of gegevens die de aanbestedende dienst in de verschillende paragrafen in de offerteaanvraag heeft toegelicht. De aanbestedende dienst specificeert in het verzoek aan de voorgenomen begunstigde welke stukken hij dient te verstrekken.

## 6.28 Volmacht ondertekening van de Offerte

Indien de offerte niet is ondertekend door de rechtsgeldig vertegenwoordiger van inschrijver, dient inschrijver hiertoe een voor deze opdracht toereikende volmacht te verstrekken aan de indiener van de offerte. Hiervoor dient de betreffende volmacht (zie Bijlage 2 - Volmacht) ingevuld en ondertekend te worden. Indien de rechtsgeldige vertegenwoordiger zelf de offerte heeft ondertekend hoeft deze verklaring niet ingediend te worden. De rechtsgeldig vertegenwoordiger is de persoon die als rechtsgeldig vertegenwoordiger van de inschrijver is vermeld in het Handelsregister. Indien uit het Handelsregister blijkt dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, dient de offerte dan wel – indien de offerte niet is

ondertekend door de rechtsgeldig vertegenwoordigers van de inschrijver - de volmacht door alle personen die gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn te worden ondertekend en geparafeerd.

## 7. Beoordeling offerten per perceel

### 7.1 Proces verbaal

Van de inschrijving zal een Proces Verbaal worden gemaakt. Het Proces Verbaal is niet-openbaar. Tijdens het openen van de aanbiedingen wordt de volledigheid van indiening gecheckt. Indien een aanbieding niet volledig is, wordt deze verder niet in behandeling genomen (knock-out criterium). De betreffende inschrijver ontvangt het bericht van afwijzing tegelijk met de bekendmaking van het bericht van de voorlopige gunning.

### 7.2 Offerte analyse

De inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de 'economisch meest voordelige aanbidding'. Dit houdt in dat de inschrijver op wie geen van de uitsluitingsgronden van toepassing is, die aan alle geschiktheidseisen en minimeisen voldoet en die de hoogste score heeft behaalt voor kwaliteit en prijs, de opdracht gegund krijgt.

### 7.3 Geschiktheidseisen

De geschiktheidseisen zijn harde criteria, dat wil zeggen dat een inschrijver hieraan moet voldoen om niet uitgesloten te worden van verdere deelname aan de aanbesteding.

De in dit document (en bijlagen hiervan) genoemde minimum eisen zijn eveneens harde criteria.

**Indien de leverancier niet voldoet aan één of meerdere knock-out criteria, wordt de offerte niet verder in behandeling genomen en zal geen beoordeling op de gunningscriteria plaatsvinden. De inschrijver ontvangt gelijk met andere inschrijvers een bericht van uitsluiting / afwijzing.**

### 7.4 Beoordeling gunningcriteria

Beoordeling vindt plaats op basis van de offerte die door inschrijver is aangeleverd. De offertes worden per perceel beoordeeld en gegund. Inschrijver kan op slechts 1 perceel inschrijven en kan hierdoor maximaal 1 perceel gegund krijgen.

Gunningcriteria	Maximale score	Totaal% /
Vraag 1. Implementatieplan	15	15%
Vraag 2. Verantwoord ondernemen	15	15%
Vraag 3. Businesscase	30	30%
Presentatie risico's en kansen	10	10%
Totaalprijs per perceel (basispakket + maatwerk)	30	30%
<b>Totaal score</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Vervolgens vindt beoordeling plaats van de kwaliteitsvragen waarvoor inschrijver punten kan scoren.

Bij deze beoordeling worden de antwoorden van de verschillende inschrijvers met elkaar vergeleken, waarna een score plaatsvindt.

## 7.5 Beoordeling antwoord vragen 1,2 en 3

Aan de hand van de verstrekte antwoorden/gegevens, beoordeelt de beoordelingscommissie per wens de mate waarin c.q. de wijze waarop de inschrijvers voldoen aan de wens **ten opzichte van de inschrijver die het best wordt beoordeeld**. Vervolgens wordt aan iedere inschrijver punten toegekend voor de ingediende gegevens voor de betreffende wens. Er wordt per gunningscriterium echter maar één inschrijver als beste beoordeeld.

Het beoordelingsproces loopt als volgt:

De beoordelingscommissie bepaalt per gunningscriterium eerst welke inschrijver ten opzichte van de andere inschrijvers het beste wordt beoordeeld. De beoordelingscommissie kent deze inschrijver het bij dat gunningscriterium aangegeven maximale aantal te behalen punten toe.

De beoordelingscommissie kent vervolgens punten toe aan de overige inschrijvers, op een schaal variërend van het maximaal aantal te behalen punten bij het betreffende gunningscriterium tot 0 punten (0 punten worden slechts gegeven indien er geen gegevens worden ingediend bij een gunningscriterium).

Het aantal punten voor de overige inschrijvers hangt af van de mate waarin de inschrijver minder wordt beoordeeld ten opzichte van de inschrijver die het best is beoordeeld.

Het is mogelijk dat het verwervingsteam meerdere inschrijvers bij een gunningscriterium hetzelfde aantal punten toekent voor de ingediende gegevens.

Het uiteindelijke cijfer per gunningscriterium zal uiteindelijk omgezet worden middels de wegingsfactor door middel van de volgende formule:

$(\text{Cijfer}/10) \times \text{wegingsfactor}$ . Voor een rekenvoorbeeld zie paragraaf 7.7.

Zoals eveneens aangegeven in hoofdstuk 5 geschiedt de beoordeling voor de vragen 1,2 en 3 als volgt:

*U scoort beter naar mate uw antwoord op de vraag beter voldoet aan de wensen van het Haarlemmermeer Lyceum of het Amstelveen College, zoals aangegeven in dit document, uw antwoord meer toegevoegde waarde heeft, een hoogwaardigere kwaliteit van dienstverlening heeft en uit uw antwoord beter blijkt dat u beschikt over diepgaande en excellente kennis van de materie.*

Voor de presentatie geldt:

*U scoort beter naar mate u in uw presentatie:*

- *risico's en kansen concreter en vollediger uitwerkt;*
- *de benoemde risico's en kansen relevant zijn en effect hebben op de bedrijfsvoering van het Haarlemmermeer Lyceum of het Amstelveen College;*
- *De beheersmaatregelen behorend bij de risico's en kansen beter passend en doeltreffend zijn om de risico's te reduceren en de kansen te verzilveren;*
- *Het verhaal toespitst op het betreffende perceel en geen algemeen verhaal houdt.*

## 7.6 Beoordeling antwoord op de prijs uitvraag

De inschrijver die het laagste bedrag offereert ontvangt de maximale score van 30 punten.

Het onderdeel Prijs voor de eindbeoordeling wordt als volgt beoordeeld:

- Voor de beoordeling van het onderdeel Prijs wordt voor ieder perceel het Totaalbedrag per jaar gebruikt dat is berekend in het betreffende Tabblad 'Voorblad Perceel' in Bijlage 3A - Prijs Invulmodel. Dit Totaalbedrag per jaar ontstaat nadat inschrijver in hetzelfde Excelbestand in Tabblad Invulmodel alle relevante gegevens heeft ingevoerd.
- Voor alle op te geven prijzen en prestatienormen geldt dat de betreffende school van de Aanbestedende Dienst een marktconforme prijs dient te krijgen.
- Het aangereikte Excelbestand Bijlage 3A - Prijs Invulmodel moet gebruikt worden voor de beantwoording zonder wijziging van de lay-out. De spreadsheet is als apart Excel bestand toegevoegd aan de aanbestedingsstukken. Elke wijziging zorgt ervoor dat de betreffende prijsopgave niet wordt meegenomen in de beoordeling waardoor de inschrijving komt te vervallen.
- De score voor de prijs wordt berekend middels een formule. Het maximale aantal te behalen punten bedraagt 30. De inschrijver met het laagste bedrag krijgt de maximale score. Deze score vormt maximaal 30% van de totaal score. De score wordt berekend volgens de volgende formule:

$$30 - (15 * (\text{eigen prijs} - \text{laagste prijs}) / \text{laagste prijs})$$

Indien om welke reden(en) dan ook de hoogste Inschrijving in de rangorde komt te vervallen of alsnog van mededinging wordt uitgesloten, dan zal een herberekening plaatsvinden op grond van de prijs die dan als laagste dient te worden aangemerkt. Indien er meerdere inschrijvers met dezelfde laagste prijs zijn ontvangen deze inschrijver allen de maximale score.

**U dient voor het invullen van de prijzen en prestatienormen voor ieder perceel gebruik te maken van Bijlage 3A - Prijs Invulmodel.**

## 7.7 Rekenvoorbeeld

Hieronder is rekenvoorbeeld toegevoegd van de beoordeling. Het betreft fictieve getallen en bedragen.

<u>Gunningscriterium</u>	<u>Cijfer</u>	<u>Score</u>
Vraag 1:	8	12*
Vraag 2:	7	10,5*
Vraag 3:	10	30*
Prijs:		27
Presentatie:	9	9*
		-----+
Uiteindelijk behaalde score:		<b>88,5</b>

\* (behaalde cijfer/10) \* maximale score

## 7.8 Economisch meest voordelige Offerte

Per perceel wordt de opdracht gegund aan de inschrijver die aan alle minimumeisen voldoet en de economisch meest voordelige offerte offereert. De economisch meest voordelige offerte is de offerte met de hoogste puntenscore voor prijs en kwaliteit samen. Indien twee of meer inschrijvers een gelijke score behalen die tevens de hoogste score is, wint de inschrijver met de hoogste score voor het onderdeel kwaliteit. Indien ook deze scores gelijk zijn, wordt de winnaar aangewezen door middel van loting in het bijzijn van de betreffende inschrijvers.

Alle uitkomsten worden na twee decimalen rekenkundig afgerond. Voorbeeld: 76,6666 wordt 76,67.

## 7.9 Wachtkamer

Inschrijvers die niet op plaats één eindigen nemen plaats in de zogenaamde wachtkamer. Wanneer tot 2 maanden na voorlopige gunning blijkt dat om wat voor reden dan ook geen contract gesloten kan worden met de (voorlopig) winnaar of het contract binnen 2 maanden na voorlopige gunning wordt ontbonden of opgezegd is, de Aanbestedende Dienst gerechtigd is om de eerstvolgende van de beoordeling van deze tender te contracteren. De Aanbestedende Dienst zal dan met deze Inschrijver een contract sluiten voor de (resterende) looptijd. Om deze reden dienen inschrijvers hun inschrijving (los van de gestanddoeningstermijn) in ieder geval tot 2 maanden na voorlopige gunning gestand te doen.

## 7.10 Uitsluiting en geschiktheid

### 7.10.1 De uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk is aangegeven welke uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen de aanbestedende dienst hanteert ten aanzien van inschrijver. Dit hoofdstuk is op elk perceel afzonderlijk van toepassing.

### 7.10.2 Uitsluitingsgronden

Inschrijver dient door middel van de Bijlage 11 – Eigen Verklaring te verklaren dat voldaan kan worden aan de gestelde voorwaarden in Bijlage 1 - Formulieren A t/m G en dat geen van de uitsluitingsgronden van toepassing is en dat inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen.

Inschrijver dient deze Eigen Verklaring in te vullen. Deze Eigen Verklaring dient te worden ondertekend door de vertegenwoordigingsbevoegde, d.w.z. de persoon die de Eigen Verklaring ondertekent moet blijken het door inschrijver in te dienen uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel (zie Bijlage 1A) zijn ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde persoon van de onderneming van inschrijver. Daarnaast is toegestaan dat de Eigen Verklaring is ondertekend door de persoon die door de, blijken het uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel, vertegenwoordigingsbevoegde persoon van de onderneming van inschrijver is gemachtigd tot het indienen van de offerte en het verrichten van alle daarmee samenhangende rechtshandelingen, ten behoeve van deze aanbestedingsprocedure (zie ook paragraaf 6.28 en Bijlage 2 - Volmacht). Indien één of meerdere uitsluitingsgronden op de Inschrijver van toepassing zijn en/of indien Inschrijver niet voldoet aan één of meer van de geschiktheidseisen betekent dat, dat Inschrijver zal worden uitgesloten van de verdere procedure.

Indien de Inschrijver een combinatie (samenwerkingsverband van partijen) is en een uitsluitingsgrond van toepassing is op een van de deelnemers in die combinatie, zal de combinatie als geheel worden uitgesloten.

Ten bewijze dat de uitsluitingsgronden zoals aangegeven in de Eigen Verklaring op de Inschrijver niet van toepassing zijn, volstaat in eerste instantie het invullen en rechtsgeldig ondertekenen en paraferen van de Eigen Verklaring door de Inschrijver (Bijlage 11). Indien de Inschrijver een combinatie is, dient de Eigen Verklaring door elke deelnemer in de combinatie verstrekt te worden. Op verzoek van de Aanbestedende dienst levert de Inschrijver – en indien sprake is van een combinatie, ieder lid van de combinatie – binnen de in het verzoek genoemde termijn, de bewijsstukken.

Deze bewijsstukken zijn:

- een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel dat op het moment van indienen van de offerte niet ouder is dan zes maanden;
- een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van indienen van de offerte niet ouder is dan twee jaar. Voor het aanvragen van een gedragsverklaring aanbesteden dient de inschrijver de website van Justis ([www.justis.nl](http://www.justis.nl)) te raadplegen en de instructies op te volgen die daarin vermeld staan ten aanzien van de aanvraag van een gedragsverklaring;
- een verklaring van de belastingdienst die op het moment van indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden ten bewijze van het feit dat de inschrijver heeft voldaan aan zijn verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen.

Inschrijvers worden erop gewezen dat het verkrijgen van sommige bewijsstukken enkele weken kan duren. Inschrijvers wordt geadviseerd de bewijsstukken dan ook in een zo vroeg mogelijk stadium aan te vragen, opdat deze tijdig – na eventueel verzoek daartoe van de aanbestedende dienst – kunnen worden verstrekt. Indien de inschrijver na daartoe te zijn verzocht door de aanbestedende dienst, de bewijsstukken niet tijdig indient, sluit de aanbestedende dienst de betreffende inschrijver alsnog uit van de aanbestedingsprocedure. Hij zal dan overwegen om de opvolgende inschrijver in rang te verzoeken om indiening van de bewijsstukken.

### 7.10.3 Geschiktheidseisen m.b.t. Financiële en economische draagkracht

Inschrijver verklaart door middel van ondertekening van de Eigen Verklaring (Bijlage 11 - Eigen Verklaring) dat hij voldoet aan de onderstaande gestelde geschiktheidseisen inzake financiële en economische draagkracht.

#### **Verzekering**

Inschrijver dient verzekerd te zijn, op redelijke voorwaarden, ter zake bedrijfsrisico's. Schade wordt gemaximeerd tot € 1.000.000,- per gebeurtenis, met een maximum van € 2.500.000,- per kalenderjaar bij een eventuele gunning van de onderhavige opdracht. Inschrijver dient verzekering aan te tonen door een kopie van de verzekeringspolis of door een verklaring van de verzekeringsmaatschappij in te dienen waaruit blijkt dat inschrijver zich overeenkomstig de voorwaarden heeft verzekerd of door een bereidverklaring in te dienen, waaruit blijkt dat inschrijver zich zal verzekeren, zodra de opdracht aan inschrijver wordt gegund. Indien een concernpolis wordt overgelegd dient de inschrijver door middel van een kopie daarvan aan te tonen dat hij is meeverzekerd. De inschrijver dient de betreffende bewijsstukken pas in te dienen indien de aanbestedende dienst hem daartoe verzoekt (zie paragraaf 6.27); daartoe dient hij gebruik te maken van Bijlage 1G – Bewijs verzekering.



**Omzet eis**

In verband met mogelijke risico's voor wat betreft beschikbare capaciteit aan personeel en materieel ten behoeve van tijdige, correcte uitvoering van schoonmaakdienstverlening dient Inschrijver voor zowel Perceel 1 en Perceel 2 een gemiddelde omzet te hebben over de periode 2012-2013 met betrekking tot de schoonmaakwerkzaamheden die staan omschreven in onderhavige bestek van minimaal € 200.000 excl. Btw. per jaar.

Indien inschrijver werkt met onderaannemers dan geldt de geschiktheidseis m.b.t. financiële en economische draagkracht alleen voor de Inschrijver/hoofdaannemer.

Indien Inschrijver niet aan een of meerdere van deze geschiktheidseisen voldoet, wordt hij uitgesloten van de verdere aanbestedingsprocedure. Bij inschrijving als combinatie dienen de combinanten gezamenlijk aan deze geschiktheidseis inzake financiële en economische draagkracht te voldoen.

#### 7.10.4 Geschiktheidseisen m.b.t Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Inschrijver verklaart door middel van ondertekening van Bijlage 11 - Eigen Verklaring dat hij voldoet aan de onderstaande gestelde geschiktheidseis inzake technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid.

**Referentieproject**

Inschrijver dient ten behoeve van de beoordeling van de technische bekwaamheid aan te tonen dat hij ervaring heeft met de hierna genoemde kerncompetentie. Daartoe moet de Inschrijver een referentieopdracht opgeven conform het format van Bijlage 12 - Verklaring Referentie. Uit de beschrijving van het referentieproject moet blijken dat het betreffende project voldoet aan de bekwaamheden die volgen uit de beschreven kerncompetentie.

**Referentieopdracht**

Inschrijver dient aan te tonen voor de onderhavige aanbesteding over voldoende deskundigheid te beschikken. Inschrijver dient één referentie op te geven die minimaal voldoen aan de volgende kenmerken:

- Referentie betreft een vergelijkbare opdracht, onder vergelijkbare opdracht wordt verstaan: de levering van schoonmaakdiensten aan een onderwijsinstelling)
- Referentie moet recent zijn: niet ouder dan 3 jaar, waarbij als uitgangspunt de datum voor publicatie van deze Europese aanbesteding wordt gehanteerd
- Indien beschikbaar zal de referentie een verklaring bevatten dat de schoonmaakwerkzaamheden naar de volle tevredenheid zijn geleverd en hoe de leverancier naar tevredenheid maatwerk levert.

De Aanbestedende Dienst wijst erop dat de gevraagde referentieopdrachten direct bij het indienen van de offerte dienen te worden verstrekt. De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om referenties na te trekken. De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat de Inschrijver de referenten daarvan op de hoogte heeft gebracht. Indien de inschrijver in zijn offerte niet heeft aangetoond te beschikken over de vereiste ervaring met de genoemde kerncompetentie, leidt dat tot ongeldigheid van de offerte en uitsluiting van de inschrijver van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

## Beroepsbekwaamheid

### Kwaliteitskeurmerk

Teneinde de voor deze opdracht benodigde bekwaamheid te toetsen dient inschrijver te verklaren in het bezit te zijn van het OSB-Keurmerk (dan wel een gelijkwaardig keurmerk of gelijkwaardige maatregelen), dan wel te verklaren met ingang van 1 april 2015 in bezit te zijn van het gevraagde keurmerk of gelijkwaardige maatregelen, zodra de opdracht aan inschrijver wordt gegund.

De inschrijver toont in eerste instantie aan dat hij aan deze eis voldoet middels het (rechtsgeldig) ondertekenen van de Uniforme Eigen Verklaring. Bij voorlopige gunning kan de aanbestedende dienst inschrijver verzoeken binnen 7 kalenderdagen bewijsstukken hiervan (het OSB-certificaat of de omschrijving van de gelijkwaardige maatregelen) aan te leveren.

### Beroepsbevoegdheid

De inschrijver verklaart door het invullen van de Eigen Verklaring (Bijlage 11) dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waarin hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven.

Op verzoek van de aanbestedende dienst levert de inschrijver binnen de in het verzoek gestelde termijn, het bewijs hiervan aan:

- Voor ondernemingen die in Nederland zijn gevestigd, dient een gewaarmerkt origineel uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel te worden ingediend, dat op het moment van indiening van de offerte maximaal zes maanden oud is. Voor ondernemingen die buiten Nederland gevestigd zijn, dient een vergelijkbaar document te worden toegevoegd conform de van toepassing zijnde bepalingen van het betreffende land waarin de onderneming is gevestigd.
- Indien de inschrijver een maatschap is, legt de inschrijver de uittreksels over van degenen die de maatschap vormen (indien deze zijn geregistreerd bij het handelsregister) alsmede een door alle maten ondertekende verklaring waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid ten behoeve van deze aanbesteding blijkt.
- Indien de inschrijver een combinatie is, legt de inschrijver uittreksels over van alle deelnemers in die combinatie.
- Indien de inschrijver zich aanmeldt met een of meer derden c.q. onderaannemers legt de inschrijver uittreksels over van alle derden c.q. onderaannemers.

### 7.10.5 Technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden

Inschrijver dient te voldoen aan onderstaande 2 eisen ten aanzien van de uitvoeringsvoorwaarden die de aanbestedende dienst heeft gesteld gebaseerd op sociale overwegingen en betreffende het milieu. Door middel van ondertekening van de Eigen Verklaring verklaart de inschrijver dat hij ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst aan de hierna genoemde technische specificatie en uitvoeringsvoorwaarden voldoet, indien de aanbestedende dienst de opdracht aan hem gunt en de overeenkomst met hem sluit.

1

#### Duurzaamheid

Inschrijver conformeert zich aan de meest recente criteria voor duurzaam inkopen van schoonmaak die zijn ontwikkeld door Senter Novem [www.agentschap.nl](http://www.agentschap.nl).

2

Inschrijver conformeert zich aan de "Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwassersbranche" d.d. 21 juni 2011.