



## **Aanbestedingsdocument**

# Schoonmaak

## Versie 1.0

Datum

1 september 2015

Van

**CBR**

Sir Winston Churchillaan 297

2288 DC Rijswijk ZH

Afdeling Inkoop

Natasja Mathlener

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

Aanbesteding

Schoonmaakdienstverlening

## Inhoudsopgave

1.	Algemeen .....	6
1.1.	Inleiding .....	6
1.2.	Begrippen .....	6
1.3.	Doel van de aanbesteding .....	6
1.4.	Het CBR.....	7
2.	Opdrachtoomschrijving.....	10
2.1.	Algemeen.....	10
2.2.	Omschrijving van de opdracht .....	10
2.3.	Omvang van de opdracht .....	11
2.4.	Vorm en duur van de opdracht.....	11
2.5.	Dienstverlening schoonmaak .....	12
2.5.1.	Algemeen.....	12
2.5.2.	Bestek .....	12
2.5.3.	Mutaties .....	12
2.5.4.	Dienstverlening .....	12
2.5.5.	Tijdstip van uitvoering .....	13
2.5.6.	Open en/of sluiten van locaties .....	13
2.5.7.	Hoogfrequente werkzaamheden .....	14
2.5.8.	Laagfrequente werkzaamheden .....	15
2.5.9.	Regiewerk.....	15
2.6.	Sanitaire middelen .....	16
2.6.1.	Montage.....	16
2.6.2.	Voorraadbeheer .....	17
2.6.3.	Service en onderhoud .....	17
3.	Aanbestedingsprocedure .....	18
3.1.	Deelname .....	18
3.2.	Algemeen.....	18
3.3.	Taal.....	19
3.4.	Vertrouwelijkheid .....	19
3.5.	Toepasselijk recht en bevoegde rechter .....	19
3.6.	Wijze van inschrijving .....	19
3.7.	Beroep op kwaliteiten van andere ondernemingen.....	20
3.8.	Tussentijdse beëindiging van de aanbestedingsprocedure .....	21
3.9.	Kostenvergoeding.....	21
3.10.	Geldigheid.....	21
3.11.	Beoordelen van de aanbiedingen.....	21
3.12.	Vragen en onduidelijkheden .....	22
3.13.	Procedure Klachtenmeldpunt aanbesteden CBR.....	23
3.14.	Communicatie en informatie.....	23
3.15.	Planning.....	24
3.16.	Schouw .....	24
3.17.	Indieningvoorschriften .....	25
4.	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen .....	27
4.1.	Eigen Verklaring .....	27
4.2.	Economische en financiële draagkracht.....	27
4.3.	Technische bekwaamheid / beroepsbekwaamheid .....	28
4.3.1.	Kwaliteitswaarborging.....	28
4.3.2.	Referenties .....	29
4.4.	Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister .....	29
5.	Programma van eisen .....	30
5.1.	Gebouw en inrichting .....	30

5.1.1.	Voorzieningen voor opdrachtnemer .....	30
5.1.2.	Overige middelen, materialen en machines .....	30
5.1.3.	Beheer en onderhoud .....	30
5.2.	Inkoop en logistiek .....	30
5.2.1.	Algemeen.....	30
5.2.2.	Leveranciers .....	30
5.2.3.	Afleveren goederen .....	30
5.2.4.	Toegang en veiligheid .....	31
5.3.	Gezondheid en milieu .....	31
5.3.1.	Algemeen.....	31
5.3.2.	Milieubeleid.....	31
5.3.3.	Veiligheid .....	32
5.3.4.	Arbobeleid.....	32
5.4.	Personeel en organisatie.....	33
5.4.1.	Algemeen.....	33
5.4.2.	Aanstelling personeel .....	33
5.4.3.	Management.....	33
5.4.4.	Medewer(st)ers.....	34
5.4.5.	Overname medewerk(st)ers schoonmaak .....	34
5.5.	Communicatie en managementinformatie.....	35
5.5.1.	Overlegstructuren .....	35
5.5.2.	Verslaglegging .....	36
5.5.3.	Klachtenprocedure .....	36
5.5.4.	Managementinformatie .....	36
5.6.	Contractvorm .....	37
5.6.1.	Contractvorm .....	37
5.6.2.	Contract en contractduur .....	37
5.6.3.	Financiële verrekening .....	37
5.6.4.	Reguliere schoonmaak .....	38
5.6.5.	Contractmanagement .....	39
5.6.6.	Kwaliteit en procedures .....	39
5.6.7.	Technische kwaliteitsmeting schoonmaak door opdrachtnemer.....	39
5.6.8.	Technische kwaliteit schoonmaak .....	39
5.6.9.	Normering en consequenties.....	40
5.7.	Financiële en administratieve aspecten contract .....	41
5.7.1.	Kostenbegroting en verrekening.....	41
5.7.2.	Prijsaanpassingen .....	41
5.7.3.	Tussentijdse aanpassingen .....	41
5.7.4.	Facturering, verzending en betaling .....	42
5.7.5.	Financiële controle .....	42
5.7.6.	Inzage .....	42
6.	Gunningscriteria .....	43
6.1.	Kwaliteit .....	43
6.1.1.	W1 Implementatieplan .....	43
6.1.2.	W2 Kwaliteit .....	44
6.1.3.	W3 Personeel .....	44
6.1.4.	W4 Sanitaire middelen .....	45
6.1.5.	W5 Overige diensten .....	47
6.2.	Beoordeling Kwaliteit .....	47
6.3.	Prijs.....	48
6.4.	Beoordeling Prijs .....	49
BIJLAGE 1	Eigen verklaring .....	50
BIJLAGE 2	Formulier Financiële en economische draagkracht.....	52
BIJLAGE 3	Invulformulier Beroep op draagkracht/ Concern/ Holdingverklaring.....	53
BIJLAGE 4	Technische bekwaamheid - Referenties .....	54
BIJLAGE 5	Gemiddeld aantal praktijkexamens per jaar per locatie .....	55

BIJLAGE 6	Openingsdagen theorie-examens per week.....	55
BIJLAGE 7	Ruimtestaat locaties .....	55
BIJLAGE 8	Werkprogramma hoogfrequente werkzaamheden.....	55
BIJLAGE 9	Werkprogramma laagfrequente werkzaamheden .....	55
BIJLAGE 10	Toelichting elementen .....	55
BIJLAGE 11	Financieel overzicht.....	55
BIJLAGE 12	Concept-Overeenkomst.....	55
BIJLAGE 13	Model voor het stellen van vragen.....	56
BIJLAGE 14	Retour A4.....	57

## 1. Algemeen

### 1.1. Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend Document inzake de openbare Europese aanbesteding Schoonmaak.

Het CBR nodigt u uit een inschrijving in te dienen. De eisen, wensen en voorwaarden die hieraan worden gesteld, worden in dit document (inclusief bijlagen) beschreven en toegelicht.

### 1.2. Begrippen

Begrip	Omschrijving
Beschrijvend Document	Dit document met de bijbehorende bijlagen waarin de Opdracht, de Opdrachtgever, de te volgen aanbestedingsprocedure, en de selectie- en gunningscriteria worden beschreven en toegelicht alsmede de Nota's van Inlichtingen nadat deze zijn vastgesteld.
Bijlagen	Aanhangsels die integraal onderdeel uitmaken van het Beschrijvend Document
Eigen Verklaring	Eigen Verklaring voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten. Door invulling van deze verklaring verklaart Inschrijver dat de gestelde uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen.  Het formulier Eigen Verklaring is als separaat pdf formulier bij de aanbestedingsstukken gevoegd. In Bijlage 1 is een nadere toelichting op de Eigen Verklaring gegeven.
Inschrijver	De ondernemer (dan wel het samenwerkingsverband) die op basis van het Beschrijvend Document een inschrijving heeft uitgebracht aan het CBR
Opdracht	De overheidsopdracht van Schoonmaakdiensten voor het CBR
Opdrachtnemer	Winnende Inschrijver waarmee de Overeenkomsten worden gesloten.
Opdrachtgever	Het CBR
Partijen	Het CBR en Opdrachtnemer.
Overeenkomst	De overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waar de voorwaarden inzake de Opdracht in zijn vastgelegd.

### 1.3. Doel van de aanbesteding

Het doel van de aanbesteding is het contracteren van één Opdrachtnemer die de economisch meest voordelige inschrijving indient voor de dienstverlening van Schoonmaak.

## 1.4. Het CBR

De aanbestedende dienst is een publiekrechtelijk Zelfstandig Bestuursorgaan. Het CBR is door de minister van Infrastructuur en Milieu belast met een verkeersveiligheidsstaak: het beoordelen van de rijvaardigheid en medische geschiktheid van bestuurders en de vakbekwaamheid van professionals in transport en logistiek.

Het beleid van de organisatie staat in het teken van betaalbaarheid, transparantie en vernieuwing. Het CBR vernieuwt en verbetert haar processen en producten om de samenleving het best mogelijke product te bieden tegen een maatschappelijk aanvaardbare prijs. Daarnaast worden nieuwe specialismen aan het pakket toegevoegd om van het CBR hét exameninstituut op mobiliteitsgebied te maken.

Het CBR is opgedeeld in vier divisies: Theorie, Rijvaardigheid, Rijgeschiktheid en CCV. De dienstverlening van het CBR wordt verzorgd vanuit een 54-tal locaties verspreid over heel Nederland.

De inrichting van de huisvesting varieert van eigendom, huur en onderhuur, tot medegebruik. De meeste gebouwen verkeren in een redelijke tot goede staat van onderhoud.

Locatie-type	Omschrijving	Aantal	Plaatsen
<b>A</b>	Kantoor/Theorie/Praktijk, kantoorlocatie met diverse administratieve processen en examenfunctie Theorie- en Praktijk samen in 1 gebouw	5	Assen*, Amsterdam, Rijswijk, Arnhem, Eindhoven
<b>B</b>	Praktijk/Theorie, locatie met Theorie en praktijkexamenfunctie gecombineerd	16	Alkmaar, Groningen, Leeuwarden, Hoogeveen, Zwolle, Enschede, Haarlem, Goes, Utrecht, Leusden, Breda, Maastricht, Schelluinen, Barendrecht, Deventer, Venlo
<b>C</b>	PEC/Praktijk, kantoorlocatie met praktijkexamenfunctie	33	's-Hertogenbosch, Almelo, Apeldoorn, Bergen op Zoom, Berkel-Enschot, Den Helder, Doetinchem, Dordrecht, Eemnes, Emmen, Gouda, Harderwijk, Heerenveen, Heerlen, Hoorn, Horn, Leiden, Lichtenvoorde, Meppel, Middelburg, Mierlo, Nijmegen, Roosendaal, Rotterdam, Sittard, Sneek, Spijkenisse, Terneuzen, Tiel, Weert, Winschoten, Zaandam
<b>D</b>	Administratieve locatie (hoofdkantoor)/ archief	1	Rijswijk
<b>E</b>	Portocabin bij AVB terrein	4	Arnhem, Goes, Rotterdam, Zwolle
<b>Totaal</b>			

- CBR locatie Assen heeft geen theorie examens.

**A-locaties:**

Locaties voor kantoorfuncties alsmede praktijk en theorie-examens, variërend van 1.700 m<sup>2</sup> tot 9.000 m<sup>2</sup>. Dit betreffen examencentra welke door het CBR worden gebruikt en waar, naast de praktijk- en theoriefunctie tevens werkplekken voor ondersteunende afdelingen van het CBR aanwezig zijn. Op deze locaties zijn cateringvoorzieningen aanwezig.

Er vinden 5 dagen per week (soms 6 dagen per week) praktijkexamens plaats, waarbij er circa 8 examens per examinator per dag worden opgenomen. Hierbij heeft de examinator, tezamen met de rijinstructeur, een korte voorbespreking met de examenkandidaat. Hiertoe zijn er per locatie diverse 'examenplaatsen' (een opstelling van tafels en stoelen) beschikbaar. Het aantal beschikbare examenplaatsen per locatie varieert tussen de 15 en 25 met uitzondering van Assen hier 5. Na afloop van het praktijkexamen vindt er een afsluitend gesprek tussen de examinator, de rijinstructeur en de kandidaat plaats. De bezoekersaantallen voor de praktijkexamens op de A locaties betreffend ongeveer 320 personen per dag. In bijlage 5 zijn de gemiddeld aantal praktijkexamens per jaar per locatie opgenomen.

Er vinden op een aantal dagen per week (variërend per locatie) theorie-examens plaats, zie bijlage 6, waarbij er gemiddeld 300 theorie-examens per dag plaats vinden. De theoriekandidaat doet individueel en in zijn eigen tempo examen en gebruikt daarbij een touchscreen. Er kunnen in totaal 24 theorie-examens tegelijkertijd worden afgenomen per locatie. Veel kandidaten nemen ter begeleiding een ouder en/of een vriend(in) mee.

**B-locaties:**

Locaties voor zowel praktijk- als theorie-examens, variërend van 150 m<sup>2</sup> tot 800 m<sup>2</sup> en gesitueerd in zowel deelgebruik als in op zichzelf staande panden. Deze locaties worden gebruikt als praktijkexamen locaties als ook voor theorie-examens. Hier kunnen bezoekers gebruik maken van de aanwezige cateringvoorziening, deels uitgevoerd met automaten.

Er vinden op een aantal dagen per week (variërend per locatie) praktijk- en theorie-examens plaats. Vergelijkbaar aan de A locaties worden er circa 8 praktijkexamens per examinator per dag afgenomen en zijn er tussen de 5 en 20 examenplaatsen per locatie beschikbaar. De bezoekersaantallen voor de praktijkexamens op de B locaties betreffen circa 240 personen per dag. In bijlage 5 zijn de gemiddeld aantal praktijkexamens per jaar per locatie opgenomen. Vergelijkbaar aan de A locaties vinden er gemiddeld 300 theorie-examens per dag plaats.

**C-Locaties:**

Locaties voor praktijkexamens, variërend van 20 m<sup>2</sup> tot 300 m<sup>2</sup> en veelal in een zalencentrum of multifunctionele accommodatie gesitueerd. Er vinden op een aantal dagen per week (variërend per locatie) praktijkexamens plaats. Vergelijkbaar aan de A en B locaties worden er circa 8 praktijkexamens per examinator per dag afgenomen. Op de C locaties zijn er tussen de 5 en 15 examenplaatsen per locatie beschikbaar. De bezoekersaantallen voor de praktijkexamens op de C locaties betreffen circa 160 personen per dag. In bijlage 5 zijn de gemiddeld aantal praktijkexamens per jaar per locatie opgenomen.

**D-Locatie:**

Locatie voor kantoorfuncties van medewerk(st)ers van het CBR. Er vinden op deze locaties geen theorie- en praktijkexamens plaats. Schoonmaakwerk voor het archief bestaat uit een toilet groep welke op regie schoongemaakt dient te worden.

### E-Locatie:

Locatie voor Motor voertuigbeheersing. Op het terrein staat een Portocabin van  $\pm 20\text{m}^2$ . Naar behoefte zal opdracht worden gegeven voor schoonmaak.

#### *Bezetting locaties*

De bezetting van de A- B- en C- locaties is afhankelijk van het aantal dagen per week waarop praktijk- en/of theorie-examens plaats vinden en de hoeveelheid praktijk- en/of theorie-examens welke per dag plaats vinden. Daar de bezetting op dagen dat er alleen praktijkexamens plaats vinden of dat er zowel praktijk- als theorie-examens plaatsvinden verschilt, is deze bezetting opgedeeld in een 'basis' – en een 'plus' bezetting. In onderstaand tabel zijn de gemiddelde bezoekersaantallen van deze twee varianten, per locatie, opgenomen.

<b>Bezetting</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
Basisbezetting (gemiddeld aantal bezoekers per dag zonder theorie-examens)	320	240	160	nvt
Plusbezetting (gemiddeld aantal bezoekers per dag bij zowel theorie als praktijkexamens)	620	540	nvt	nvt

Voor meer informatie over CBR zie: [www.cbr.nl](http://www.cbr.nl).

## 2. Opdrachtomschrijving

### 2.1. Algemeen

De opdracht heeft betrekking op de locaties van het CBR en betreft schoonmaakonderhoud, glasbewassing, sanitaire middelen en het verzamelen van afval. In paragraaf 2.2 is een nadere afbakening van de opdracht aangegeven.

### 2.2. Omschrijving van de opdracht

Het CBR wenst een resultaatgericht contract. In het resultaatgerichte contract is sprake van co-makership tussen het schoonmaakbedrijf en opdrachtgever en wordt een beroep gedaan op het ondernemerschap van het schoonmaakbedrijf. Het risico van exploitatie ligt in belangrijke mate bij het schoonmaakbedrijf.

De opdrachtnemer draagt in de eerste plaats zorg voor schone gebouwen. Daarnaast dient de opdrachtnemer veel aandacht te schenken aan de belevingskwaliteit. De opdrachtnemer maakt de dienstverlening zowel in kwalitatieve als in kwantitatieve zin transparant. De opdrachtnemer toont in de dienstverlening een grote mate van flexibiliteit en past de dienstverlening aan op de dagelijkse behoefte. Daarnaast heeft de opdrachtnemer een signaleringsfunctie in het melden van facilitaire behoeften.

Per ruimtecategorie wordt de opleverkwaliteit vastgesteld en is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het bepalen van de meest efficiënte manier van het behalen van dit resultaat. Uitgangspunt hierbij is dat schone ruimten – die voldoen aan de vastgelegde kwaliteit – niet schoongemaakt behoeven te worden.

Het is de uitdrukkelijke wens om eenheid en gelijkheid in het contract voor schoonmaakonderhoud, glasbewassing, facilitaire ondersteuning en aanvullen sanitaire middelen te verkrijgen met deze aanbesteding. Dat wil zeggen dat frequenties en werkprogramma's in deze CBR locaties gelijk zijn en blijven gedurende de contractperiode.

#### In scope:

De scope van deze aanbesteding betreft de locaties van het CBR, zoals in onderstaand figuur opgenomen. In bijlage 1 is een volledig overzicht en ruimtestaat per locatie opgenomen.

Locatietype	Plaats	M2
A	Assen	811
A	Amsterdam	2478
A	Rijswijk	5975
A	Arnhem	725
A	Eindhoven	2241
B	Groningen	469
B	Leeuwarden	560
B	Enschede	452
B	Alkmaar	683.5
B	Zwolle	684
B	Utrecht	1392.8
B	Leusden	1043.6
B	Haarlem	536

<b>B</b>	Hoogeveen	339
<b>B</b>	Goes	510
<b>B</b>	Breda	509
<b>B</b>	Schelluinen	515
<b>B</b>	Maastricht	435
<b>C</b>	Almelo	96
<b>C</b>	Hoorn	333
<b>C</b>	Rotterdam	938
<b>C</b>	Gouda	195
<b>C</b>	Eemnes	363
<b>D</b>	SWC Rijswijk	4791
<b>D</b>	Archief Polakweg	830
<b>E</b>	Arnhem	20
<b>E</b>	Goes	20
<b>E</b>	Zwolle	20
<b>E</b>	Rotterdam	20
<b>Totaal</b>		<b>27.984.9</b>

Op deze locaties dient de onderstaand opgenomen dienstverlening integraal verzorgd te worden:

- Reguliere schoonmaak;
- Glasbewassing;
- Sanitaire middelen;
- Facilitaire ondersteuning;
- Locatie gebonden werkzaamheden op aanvraag.

Locaties zullen in de looptijd veranderen in gebruik en omvang, kunnen vervallen of nieuwe locaties kunnen worden toegevoegd.

### 2.3. Omvang van de opdracht

Schatting van de omvang van de opdracht € 700.000,00 excl. BTW per jaar. Aan deze inschatting kunnen geen rechten worden ontleend. Deze schatting is gebaseerd op historische cijfers over het jaar 2014.

### 2.4. Vorm en duur van de opdracht

De initiële duur van de raamovereenkomst bedraagt twee jaar met een optie tot verlenging van 8 maal één jaar.

De lange contractduur biedt de schoonmaakdienstverlener de mogelijkheid om de kwaliteit van de dienstverlening op een hoger peil te brengen, waarbij de technische kwaliteit in het laatste jaar van de overeenkomst substantieel hoger is dan in het eerste jaar van de overeenkomst.

De totale duur van de overeenkomst zal derhalve niet meer dan tien jaar bedragen. De aanvangsdatum van de overeenkomst ligt op 1 januari 2016.

Na definitieve gunning van de opdracht wordt gestart met de implementatie.

## 2.5. Dienstverlening schoonmaak

### 2.5.1. Algemeen

Voor de schoonmaakwerkzaamheden wordt uitgegaan van een resultaatgericht contract. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vastgelegde minimale reinheidsgraad van de omschreven elementen door middel van het uitvoeren van de werkprogramma's.

De werkprogramma's waarin minimale reinheidsgraden zijn opgenomen zijn aan dit document als bijlagen toegevoegd. Het behalen van deze reinheid wordt getoetst aan de hand van de VSR methodiek.

Globaal bestaan de werkzaamheden uit:

- Hoogfrequente werkzaamheden: het dagelijks schoonmaakonderhoud op de locaties van het CBR.
- Laagfrequente werkzaamheden: periodieke werkzaamheden zoals vloeronderhoud en glasbewassing.
- Regiewerkzaamheden: het uitvoeren van extra dienstverlening op aanvraag.

### 2.5.2. Bestek

In bijlage 7 is het ruimteoverzicht opgenomen. In het ruimteoverzicht zijn alle schoon te maken ruimten per locatie opgenomen. Hierbij is per ruimte aangegeven:

- Ruimtesoort
- Oppervlakte
- Vloerafwerking (indien beschikbaar)

### Werkzaamheden en reinheidsgraden per element

De nummers van de frequenties, verwijzen naar bijlage 8 en 9 waar de bijbehorende werkzaamheden staan uitgelegd. In bijlage 10 is een toelichting op de schoon te maken element opgenomen.

Indien de opdrachtnemer na gunning afwijkingen constateert ten opzicht van de informatie welke ten tijde van de aanbesteding is aangeleverd, dient dit binnen vier weken na aanvang van de overeenkomst aan het CBR te worden gemeld.

### 2.5.3. Mutaties

Mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in afwerkmaterialen of ruimtelfunctie worden door het CBR bijgehouden. De opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid om alle gesignaleerde mutaties zo spoedig mogelijk aan de contractbeheerder van het CBR door te geven. Daarnaast kan het CBR bij (langdurige) leegstand wegens afstoting van ruimten, gebouwen of gebouwdelen verzoeken tot (tijdelijke) annulering van het deel van de raamovereenkomst dat betrekking heeft op de leegstaande ruimten. Het CBR kan zo'n verzoek indienen en hanteren een opzegtermijn van 1 maand. Mutaties worden zowel door de opdrachtnemer als het CBR nauwkeurig bijgehouden.

### 2.5.4. Dienstverlening

De opdrachtnemer houdt zich gedurende de looptijd van het contract aan de afspraken zoals vastgelegd in het Programma van Eisen (Hoofdstuk 5). Een aantal algemene afspraken hierbij betreft:

- Toetsenborden, pc's en monitoren mogen niet gereinigd worden;
- Dossiers en documenten mogen niet verplaatst worden;
- Vrijblijvend meubilair zoals stoelen, ladeblokken en bureau inventaris dient na reiniging op de juiste plaats te worden teruggezet;
- Het CBR hanteert een 'clean-deskpolicy'. Dit betekent dat werknemers bij het verlaten van de werkplek kasten sluiten, documenten in laden/kasten wegbergen en de werkplek opgeruimd achterlaten. Bij het (regelmatig) niet nakomen van dit beleid, dient de opdrachtnemer dit te melden bij de contractbeheerder van het CBR.

### 2.5.5. Tijdstip van uitvoering

De reguliere schoonmaakwerkzaamheden dienen het gehele jaar op werkdagen te worden uitgevoerd met uitzondering van de weekenden en nationale feestdagen (Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, Pasen, Koningsdag, Bevrijdingsdag elk jaar, Hemelvaart, Pinksteren, Kerstmis).

#### Werktijden

Het CBR biedt de opdrachtnemer (binnen de kaders van de Programma van Eisen) de ruimte tot een zo efficiënt mogelijk inzet van haar medewerker(st)ers. Het CBR staat hierbij voor een deel van de kantoorpanden open voor dagschoonmaak gedurende kantoortijden (07:30 tot en met 17:00 uur) vooropgesteld dat bij uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden de verstoring voor gebruikers van de ruimte tot een minimum wordt beperkt. Voor de locaties wenst het CBR in beginsel de volgende tijdsvenster aan te houden:

Locatietype	Tijden
A	06:00 uur t/m 19:00 uur
B	06:00 uur t/m 08:00 uur en/of 16.00 uur t/m 18.00 uur
C	06:00 uur t/m 08:00 uur en/of 16.00 uur t/m 18.00 uur
D	06:00 uur t/m 19:00 uur
E	06:00 uur t/m 18:00 uur

- *Uitzondering hierop betreft de locatie Amsterdam, die éénmaal per week tot 22:00 uur geopend is.*
- *Theorie-examenzalen mogen alleen in aanwezigheid van een TEC-medewerker schoongemaakt worden tussen 08.15 uur en 08.30 uur.*
- *Locatie Rijswijk LKW na 16:30 uur schoonmaken.*

De exacte werktijden zijn afhankelijk van de afspraken ten aanzien van het sluiten van de locatie en eventuele afwijkende locatie gebonden bepalingen. In onderling overleg zullen hierover nadere afspraken gemaakt worden.

Theorie kent vaste standaard openingsdagen, maar afhankelijk van de vraag naar examens worden extra openstellingen ingezet op de dag zelf aansluitend en avonden, extra dagen en zaterdag, en zal de schoonmaak hier dus wekelijks (dagelijks) op aangepast moeten worden.

### 2.5.6. Open en/of sluiten van locaties

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het openen en/of afsluiten van een aantal locaties. Bij het openen houdt dit in het alarm uitschakelen, verlichting aan en verwarmen/koelen op dagstand. De examenlocaties moeten 's-ochtends vanaf uiterlijk 07:30 uur open zijn.

Bij het afsluiten houdt dit in dat er een sluitronde wordt gelopen, waarbij deuren en ramen worden gesloten, de lichten worden uitgeschakeld en wordt gecontroleerd of alle kandidaten en/of medewerker(st)ers van het CBR het pand hebben verlaten. Bij het verlaten van het pand schakelt de opdrachtnemer de alarminstallatie in en sluit het de toegangsdeur(en) fysiek af. De opdrachtnemer dient vanaf 17.00 uur aanwezig te zijn.

De exacte sluitingstijden zijn afhankelijk van de afspraken ten aanzien van het sluiten van de locatie en eventuele afwijkende locatie gebonden bepalingen. In onderling overleg zullen hierover nadere afspraken gemaakt worden.

Theorie kent vaste standaard openingsdagen, maar afhankelijk van de vraag naar examens worden extra openstellingen ingezet op de dag zelf aansluitend en avonden, extra dagen en zaterdag, en zal de schoonmaak hier dus wekelijks (dagelijks) op aangepast moeten worden.

### 2.5.7. Hoogfrequente werkzaamheden

Het schoonmaakonderhoud dient te geschieden op basis van resultaatgerichte schoonmaak. Onder hoogfrequente werkzaamheden worden de werkzaamheden verstaan met een frequentie van >12x per jaar, inclusief de hoog periodieke inventarisbeurten. Voor de beschrijving van de schoonmaakdienstverlening wordt verwezen naar bijlage 8 voor de werkprogramma's. De definitie van schoon te maken elementen is opgenomen in bijlage 10.

#### Sanitaire ronde

De opdrachtnemer dient op de onderstaande locaties tweemaal per dag de sanitaire ruimtes schoon te maken. Tijdens deze rondes moet opdrachtnemer de sanitaire middelen controleren of er nog voldoende zeep, handdoeken en wc papier aanwezig is, tevens controleer opdrachtnemer de sanitaire artikelen op defecten. Indien een artikel defect is moet deze gerepareerd / vervangen worden. Hierbij dient de eerste sanitair ronde dagelijks tussen de onder paragraaf 2.5.5 opgenomen tijdstippen uitgevoerd te worden. De tweede ronde dient op het midden van de dag, tussen 11.00 uur en 14.00 uur, uitgevoerd te worden.

Locatie - type	Sanitaire ronde bij basisbezetting	Sanitairronde bij plusbezetting
A	Tweemaal per dag	
B	Eenmaal per dag	Tweemaal per dag
C	Eenmaal per dag	Tweemaal per dag
D	Tweemaal per dag	

- Bij een extra avond opening moet een extra sanitaire ronde komen.

#### Afvalinzameling

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het dagelijks legen van de afvalbakken op de locaties. Hierbij dient het restafval (in grijze afvalbakken) en papier (in rode afvalbakken) gescheiden ingezameld te worden. Het afval dient naar een centraal afvalpunt binnen de locatie te worden afgevoerd.

#### Buitenterrein en parkeerfaciliteiten

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de onderstaande werkzaamheden ten aanzien van het buitenterrein, waarbij dit alleen van toepassing is op de ruimten die onder het beheer van het CBR vallen:

- Het dagelijks verwijderen van zwerfvuil van de buitenbordessen;
- Het dagelijks verwijderen van zwerfvuil van de in- en uitritten op het terrein van de locaties;
- Het dagelijks ledigen van de prullenbakken op het parkeerterrein van de locaties en verwijderen van omliggend afval (er zijn circa twee afvalbakken per buitenterrein aanwezig).
- Het dagelijks legen en reinigen van de asbakken bij de entrees van de locaties.
- Het dagelijks verwijderen van peuken op de grond.
- Het dagelijks verwijderen van bladeren van de bestrating.

Daarnaast is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het wekelijks reinigen van de aanwezige kaartautomaat/paslezer, adreszuil en de intercominstallaties op het parkeerterrein van de locaties, waar deze aanwezig zijn.

#### Wachtruimte kandidaten

Voor A, B en C-locaties dienen ook de wachtruimten voor kandidaten bij een plusbezetting meegenomen te worden (tafels afnemen, afval in prullenbak, eventueel afvalzak wisselen, stoelen rechtzetten), gelijk met de sanitairronde.

### **2.5.8. Laagfrequente werkzaamheden**

Onder laagfrequente werkzaamheden worden de werkzaamheden verstaan met een frequentie van 1 t/m 12 x per jaar.

Werkzaamheden op hoogte of werkzaamheden waardoor een onveilige situatie kan ontstaan (zoals bij natte vloeren) worden duidelijk afgezet met waarschuwingsborden. De opdrachtnemer dient het CBR minimaal twee weken voorafgaand aan uitvoering van periodieke werkzaamheden te informeren over de uitvoering, om haar medewerk(st)ers tijdig te kunnen informeren. Voor de beschrijving van de schoonmaakdienstverlening wordt verwezen naar bijlag 9 voor de werkprogramma's. de definitie van de schoon te maken elementen is opgenomen in bijlage 10.

### **Glasbewassing en gevelreiniging**

Het reinigen van glasoppervlakten en gevels ontdoen van stof en vuil en dergelijke.

Onder glasbewassing wordt verstaan het reinigen van:

- Separatieglas;
- Binnenglas gevelzijde;
- Buitenglas gevelzijde.

Jaarlijks dient de buitenzijde zesmaal, de binnenzijde van het glas tweemaal en het separatieglas tweemaal gereinigd te worden. Onder het reinigen van het gevelglas valt tevens het klam vochtig reinigen van de omlijstingen en de vensterbanken.

Op het hoofdkantoor van het CBR (locatie D, SWC te Rijswijk) is een glasbewassinginstallatie aanwezig, welke aan de opdrachtnemer ter beschikking wordt gesteld voor uitvoering van de glasbewassing. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een eventueel benodigde hoogwerker en/of installaties op de overige locaties.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inzetten van de benodigde hoogwerker en/of installatie, conform geldende arbo- en veiligheidsaspecten. Medewerk(st)ers van de opdrachtnemer dienen een goede werkinstructie te ontvangen en opdrachtnemer controleert op naleving van werkafspraken.

### **2.5.9. Regiewerk**

Op basis van regie worden specialistische schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd, hieronder wordt verstaan:

- Tapijt- en meubelreiniging;
- Technische ruimten inclusief inventaris;
- Bouwschoonmaak, onder andere:
  - Vloeronderhoud sprayen/blokken;
  - Vloeronderhoud strippen/conserveren;
- Verhuisschoonmaak;
- Schoonmaak portocabin E-locaties;
- (ondersteuning bij) kleine verhuizingen;
- (ondersteuning bij) kleine bouwkundige klussen, zoals ophangen van lijsten en dergelijke;
- Schoonmaakwerkzaamheden buitenterrein;
- Gladheidbestrijding buitenterreinen;
- Calamiteitenreiniging;
- Overige werkzaamheden op aanvraag.

Extra werkzaamheden worden enkel uitgevoerd op basis van een aanvraag via de contractbeheerder van het CBR. Binnen vijf dagen na aanvraag levert de opdrachtnemer een offerte aan bij de contractbeheerder van het CBR. Voor het uitvoeren van dergelijke werkzaamheden rekent de opdrachtnemer integrale tarieven (inclusief kosten toezicht, materiaal en middelen) er uur en per m2.

### **Calamiteiten**

Bij calamiteiten tijdens de reguliere werktijden van het CBR (maandag tot en met vrijdag tussen 07.00 uur en 17.00 uur) treedt de opdrachtnemer direct op om de schade te beperken en te verhelpen. Indien er geen medewerker van de opdrachtnemer ten tijde van de calamiteit op de locatie aanwezig is, draagt de opdrachtnemer zorg dat er één uur na melding van de calamiteit een medewerker op de locatie aanwezig is. De opdrachtnemer meldt de calamiteit direct bij de servicedesk van het CBR.

Buiten de regulier werktijden beschikt de opdrachtnemer zeven dagen per week en 24 uur per dag over een calamiteitenteam van tenminste vier personen. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat er twee uur na melding van de calamiteit een medewerker op locatie aanwezig is.

## **2.6. Sanitaire middelen**

Het CBR heeft met een externe firma (Initial) een overeenkomst afgesloten voor levering en het onderhoud van handdoekautomaten, toiletpapierautomaten, zeepdispensers en geurdispensers en toebehoren. Deze overeenkomst heeft een looptijd tot 31 december 2015. Aangezien de overeenkomst te gelijker tijd afloopt met het schoonmaak contract neemt het CBR de sanitaire middelen op in deze aanbesteding.

Sanitaire middelen bevinden zich in verschillende ruimtesoorten en verschillen locaties. De opdrachtnemer dient tijdens de sanitaire ronde de sanitaire middelen te controleren en indien nodig aan te vullen / te vervangen:

- Toiletpapier;
- Handdoekautomaten;
- Zeepautomaten;
- Luchtverfrisser;
- Vouwhanddoekautomaat;
- Toiletbril reiniger;
- Toiletrolautomaat;
- Handdoekrollen;
- Vouwhanddoeken;
- Vulling zeepautomaten;
- Vulling luchtverfrisser;Hygiënebox.

### **2.6.1. Montage**

De kosten voor montage van de sanitaire middelen zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Na beëindiging van het contract zal de opdrachtnemer de automaten en middelen om niet overgedragen aan opdrachtgever. Montage dient op een zodanige wijze plaats te vinden dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de achtergrond waarop hetgeen wordt bevestigd. Daar waar montage plaatsvindt door middel van schroeven dient bij vervanging zo veel mogelijk gebruik gemaakt te worden van bestaande boorgaten. Niet te gebruiken, bestaande, boorgaten worden onzichtbaar gemaakt door reparatie door de opdrachtnemer. In overleg met het CBR wordt bezien of het afdichten met vulmiddel voldoende is. De onzichtbaar gemaakte boorgaten worden zo veel mogelijk weggewerkt achter de nieuw te plaatsen producten. Schade welke te voorkomen was geweest bij adequate montage welke na verwijdering zichtbaar wordt zal op kosten van leverancier hersteld worden.

De volgende punten zijn gedurende de implementatieperiode en bij tussentijdse vervanging of uitbreiding gedurende de contractperiode van kracht:

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor klein bouwkundig herstel bij vervanging.
- De te leveren sanitaire middelen zijn nieuw en vrij van fabricage- en materiaalfouten.
- De te leveren sanitaire middelen dienen gemonteerd en gebruiksklaar te worden opgeleverd.
- Verwijderde sanitaire middelen en verpakkingsmateriaal dient door de opdrachtnemer te worden afgevoerd.

### **2.6.2. Voorraadbeheer**

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van sanitaire artikelen op de locaties van het CBR. De opdrachtnemer draagt zorg voor een adequaat systeem waarmee hij in staat is, de voorraadhoogte van de dagelijkse verbruiksartikelen op een zodanige hoogte te houden dat geen tekort ontstaat, evenmin dat er een te grote voorraad ontstaat. De opdrachtnemer zal de levering direct plaatsen in de opslagruimte van de schoonmaak. Leveringen dienen door opdrachtnemer ontvangen te worden en in opslag geplaatst te worden. Voor het CBR dient inzichtelijk te zijn wat het verbruik per locatie is. De schoonmaak medewerk(st)ers zijn verantwoordelijk voor het dagelijks bijvullen van de dispensers.

### **2.6.3. Service en onderhoud**

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het optimaal functioneren en in bedrijf houden van de te leveren sanitaire middelen. Minimaal de volgende activiteiten dienen hiervoor door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd:

- Het ter beschikking stellen en onderhouden van de dispensers;
- Het controleren van alle functies van de dispensers;
- Het verrichten van preventief onderhoud;
- Het kosteloos vervangen van (defecte) onderdelen.

Storingen aan automaten dienen op werkdagen binnen 24 uur na ontvangst van de melding te worden opgelost. Na het oplossen van de storing dient de melding binnen één werkdag te worden afgemeld bij het CBR.

### **3. Aanbestedingsprocedure**

#### **3.1. Deelname**

De onderhavige aanbestedingsprocedure is een openbare, Europese aanbestedingsprocedure als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012. De voorwaarden van de Aanbestedingswet 2012 zijn van toepassing op onderhavige aanbestedingsprocedure.

Marktpartijen die menen te voldoen aan de in dit document gestelde eisen en een inschrijving wensen in te dienen, zijn daarvoor hierbij uitgenodigd.

Door het indienen van een inschrijving stemt de inschrijver in met alle voorwaarden van dit document. Bij de aanbieding moet Bijlage 1 Eigen Verklaring volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend worden aangeleverd, naast de gevraagde informatie en verklaringen.

#### **3.2. Algemeen**

Om voor gunning in aanmerking te komen moet tijdig een volledige, rechtsgeldige inschrijving worden ingediend, dient de inschrijver niet te zijn uitgesloten op grond van de uitsluitingsgronden en te voldoen aan de geschiktheidseisen, en de aangeboden producten volledig te voldoen aan alle gestelde eisen. Alleen de inschrijvingen die aan deze eisen voldoen, worden beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria van hoofdstuk 5. Voor deze aanbesteding zal worden gegund op basis van het criterium van de economische meest voordelige inschrijving. Hiermee wordt de inschrijving bedoeld, die op het totaal van prijs en kwaliteit als beste uit de beoordeling naar voren komt.

De beoordeling vindt plaats op basis van de ingediende verklaringen en gegevens. In dat verband kunnen deze verklaringen en gegevens op verzoek van het CBR worden gecontroleerd. Verklaringen en gegevens die (al dan niet na controle) onjuistheden en/of onvolledigheden blijken te bevatten, worden aangemerkt als valse verklaringen, hetgeen in beginsel tot uitsluiting leidt.

Indien een inschrijving onduidelijkheden bevat, kan een aanvullende, schriftelijke toelichting of bewijslast worden gevraagd. Deze toelichting moet binnen twee werkdagen na het verzoek worden verstrekt en zal onderdeel uitmaken van de aanbieding. Een toelichting die feitelijk neerkomt op een wijziging van de inschrijving wordt geacht de eerlijke mededinging te vervalsen en zal niet door het CBR worden aanvaard.

Indien het vanwege wet- of regelgeving van een lidstaat van de Europese Unie niet mogelijk is om alle gevraagde verklaringen of gegevens te overleggen, moet de reden daarvoor en vervangende bewijsvoering worden ingediend bij de inschrijving.

Alle contacten met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure moeten via het in paragraaf 3.12 vermelde e-mailadres verlopen. Telefonisch of ander contact met personen werkzaam bij het CBR of betrokken bij deze aanbesteding met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure is niet toegestaan.

### **3.3. Taal**

De gevraagde gegevens, verklaringen en alle overige documenten dienen in de Nederlandse taal te worden opgesteld. Eventuele technische specificaties mogen ook in het Engels. Alle mondelinge en schriftelijke correspondentie tijdens de aanbestedingsprocedure en de opdracht vindt eveneens plaats in de Nederlandse taal. De gegunde inschrijver moet bij het deel van de uitvoering van de opdracht waarbij er contacten zijn met het CBR gekwalificeerde werknemers inzetten die de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.

### **3.4. Vertrouwelijkheid**

Alle binnen deze aanbestedingsprocedure ter beschikking gestelde gegevens dienen vertrouwelijk te worden behandeld en mogen alleen worden gebruikt voor het beoogde doel. Ook de ontvangen informatie zal door het CBR vertrouwelijk worden behandeld, met dien verstande dat in het kader van de gunningsbeslissing de relevante verschillen met de winnende inschrijving op hoofdlijnen aan de deelnemers kenbaar zullen worden gemaakt.

### **3.5. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

Op deze aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing.

Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding, wordt beslecht door de hiertoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag.

### **3.6. Wijze van inschrijving**

Een natuurlijk persoon, rechtspersoon en/of vennootschap mag slechts eenmaal (hetzij individueel hetzij in combinatie of als onderaannemer met andere natuurlijke personen, rechtspersonen en vennootschappen) aanbieden. Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen en/of vennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd:

- a. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek (moeder-dochter relatie); of
- b. Rechtspersonen en/of vennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek (holding, groepsmaatschappij); of
- c. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub 1 of sub 2 vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

Indien inschrijvers een beroep willen doen op de situatie als bedoeld in het Assitur-arrest, dienen zij dat bij inschrijving kenbaar te maken, alsmede bij inschrijving documenten bij te voegen waaruit blijkt dat aan alle in voorgenoemd arrest bedoelde voorwaarden is voldaan en de eerlijke mededinging niet in het gedrang is gekomen.

### 3.7. Beroep op kwaliteiten van andere ondernemingen

Als u niet zelfstandig in het gevraagde kunt/wilt voorzien, dan bestaat de mogelijkheid om in samenwerking met één of meer andere bedrijven in te schrijven.

Het indienen van een inschrijving in samenwerking met andere ondernemers kan op twee manieren:

- I. als samenwerkingsverband, waarbij elke deelnemer van het samenwerkingsverband verklaart volledig aansprakelijk te zijn voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de overeenkomst. Het samenwerkingsverband als geheel geldt in deze variant als Inschrijver en wordt verder in enkelvoud geduid. Het mag voor zich spreken dat de individuele leden van het samenwerkingsverband bekend dienen te worden gemaakt. De leden van het samenwerkingsverband dienen te voldoen aan de gestelde selectievoorwaarden. Wijziging in de samenstelling van het samenwerkingsverband na de aanmelding als Inschrijver leidt tot uitsluiting.
- II. ofwel als “contractant/onderaannemer” constructie, waarbij de “contractant” geldt als Inschrijver en na eventuele gunning als contractpartij aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen, inclusief de verbintenissen waartoe de onderaannemer wordt ingeschakeld. Combinaties van ondernemers kunnen deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure, tenzij zij hiermee de mededinging beperken. In geval dat onderaanneming na het afsluiten van de overeenkomst wordt voorgesteld door de contractspartner, is inschakeling slechts toegestaan nadat het CBR hiertoe vooraf schriftelijke toestemming heeft verleend.

Indien een inschrijving wordt ingediend door een samenwerkingsverband dient ieder lid van het samenwerkingsverband de Eigen Verklaring te ondertekenen ingevolge welke alle tot dat samenwerkingsverband behorende ondernemingen gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van het contract. Tevens dient aangegeven te worden, doormiddel van het invullen van de penvoerder in onderdeel 1.6 van de Eigen Verklaring, wie de leiding van het samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijke gemachtigde jegens het CBR mag optreden.

Bij de beoordeling van het in deze paragraaf genoemde samenwerkingsverband zullen de volgende regels gehanteerd worden:

Nr.	Onderdeel Eigen Verklaring	Wijze van beoordelen
1.6	Naam penvoerder samenwerkingsverband	Eén van de leden van het samenwerkingsverband dient penvoerder te zijn.
2	Verplichte uitsluitingsgronden	Alle leden van het samenwerkingsverband dienen te voldoen
3	Facultatieve uitsluitingsgronden	Alle leden van het samenwerkingsverband dienen te voldoen
5.1	Financieel economische draagkracht	De financiële en economische draagkracht zal per deelnemer aan het samenwerkingsverband beoordeeld worden en zal de best scorende op dit onderdeel worden meegenomen in de beoordeling.
5.2	Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	Het samenwerkingsverband mag gezamenlijk voldoen aan dit criterium. In sectie 8.1 van de Eigen Verklaring dient per deelnemer aangegeven te worden voor welk deel van de geschiktheidseis een beroep wordt gedaan op de betreffende deelnemer aan het samenwerkingsverband.

8	Samenwerkingsverband of beroep op een derde / derden	Iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband dient in sectie 8.1 van de Eigen Verklaring aan te geven voor welk deel invulling wordt gegeven aan de geschiktheidseisen als benoemd in sectie 5 van de Eigen Verklaring.
9	Ondertekening	De Eigen Verklaring dient door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon of door gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegde personen ondertekend te worden.

**NB: Ieder deelnemer aan het samenwerkingsverband dient 'Eigen verklaring' alsmede het separaat bijgevoegde pdf formulier dat onderdeel uitmaakt van Bijlage 1, volledig in te vullen en door een bevoegd functionaris te laten ondertekenen.**

### 3.8. Tussentijdse beëindiging van de aanbestedingsprocedure

Het CBR is gerechtigd om de aanbestedingsprocedure op elk moment te beëindigen zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid leidt. Het CBR heeft niet de intentie om de aanbesteding tussentijds te beëindigen. Reden voor beëindiging zonder te gunnen, dan wel verlenging van een of meer fasen in deze aanbestedingsprocedure kan onder andere zijn het niet of niet tijdig verkrijgen van goedkeuring van het resultaat door de directie.

### 3.9. Kostenvergoeding

De door een inschrijver voor deelname aan deze procedure te maken kosten worden niet vergoed.

### 3.10. Geldigheid

Een inschrijving moet een geldigheidstermijn kennen van minimaal 60 dagen vanaf de uiterste datum van inschrijving. Gedurende die periode (gestanddoeningstermijn) is er sprake van een onherroepelijk aanbod dat niet door de inschrijver kan worden ingetrokken. Indien er een kort geding over de uitslag van de aanbestedingsprocedure plaatsvindt, wordt de gestanddoeningstermijn automatisch verlengd tot vier weken na het in kort geding te wijzen vonnis, tenzij de volledige vier weken binnen de gestanddoeningstermijn van 60 dagen vallen.

### 3.11. Beoordelen van de aanbiedingen

De inschrijvingen worden in de eerste plaats getoetst op tijdigheid en volledigheid. Het ontbreken van gegevens, documenten of proefproducten zal betekenen dat de inschrijver niet voor gunning in aanmerking komt. Voorts wordt gecontroleerd of de aangeboden producten blijkens de inschrijvingsdocumenten voldoen aan alle eisen en derhalve besteksconform zijn. Niet-besteksconforme inschrijvingen, waaronder ook voorwaardelijke inschrijvingen worden verstaan, zijn ongeldig en komen niet voor gunning in aanmerking en worden terzijde gelegd.

Aansluitend vindt een toetsing plaats van de inschrijvers aan de uitsluitinggronden en geschiktheidseisen.

Alleen de inschrijvingen en inschrijvers die aan de voorgenoemde eisen voldoen, zullen vervolgens worden getoetst aan de gunningscriteria.

In het onwaarschijnlijke geval dat bij de beoordeling meerdere offertes een gelijke en hoogste totaal score hebben gehaald, zal worden gegund aan de inschrijver met de hoogste score op het criterium prijs.

Nadat de beoordeling van de aanbiedingen heeft plaatsgevonden, zullen alle inschrijvers over het resultaat van hun beoordeling per e-mail en post worden geïnformeerd en maakt het CBR kenbaar aan wie het voornemens is te gunnen. Afgewezen inschrijvers hebben hierna twintig kalenderdagen de tijd om bezwaar te maken tegen het gunningsvoornemen. Bezwaar maken dient te geschieden door het tijdig aanhangig maken van een kort geding bij de voorzieningenrechter van de rechtbank Den Haag met een gelijktijdige notificatie aan het CBR. Als binnen deze twintig kalenderdagen geen kort geding is ingesteld, zal tot definitieve gunning worden overgegaan. Deze termijn is een vervaltermijn en met het verstrijken ervan verliezen inschrijvers het recht op aanspraak op gunning of heraanbesteding. Voor overige aanspraken zoals een schadevergoeding geldt een termijn van 90 dagen gerekend vanaf de datum van gunning.

Indien er een kort geding aanhangig wordt gemaakt, wordt de desbetreffende dagvaarding door het CBR als een openbaar stuk beschouwd dat desgewenst aan andere belanghebbenden bij het geschil, waaronder in ieder geval de winnende inschrijver moet worden verstaan, kan worden verstrekt.

### **3.12. Vragen en onduidelijkheden**

Vragen met betrekking tot deze aanbesteding en dit aanbestedingsdocument dienen per e-mail ingediend te worden, onder vermelding van het kenmerk van dit document. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van Bijlage 8 Model voor het stellen van vragen. Alleen per e-mail gestelde vragen worden beantwoord.

Wij verzoeken u om vragen zo snel mogelijk kenbaar te maken. Dit kan tot de in paragraaf 3.15 genoemde sluitingstermijn voor het stellen van vragen. De termijnen zijn nodig om tijdige en juiste beantwoording van de gestelde vragen mogelijk te maken.

Vragen moeten worden gericht aan de afdeling Inkoop van het CBR, op het volgende e-mailadres: [inkoop@cbr.nl](mailto:inkoop@cbr.nl), o.v.v. 'Vragen aanbesteding kantoorartikelen' en de bedrijfsnaam van inschrijver.

De gestelde vragen zullen (geanonimiseerd) in een nota van inlichtingen worden beantwoord. Deze nota zal uiterlijk op de in paragraaf 3.15 aangegeven datum op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) aan de publicatie worden toegevoegd. Deze Nota van Inlichtingen zal deel uitmaken van deze aanbestedingsprocedure.

Door geen vragen te stellen gaat het CBR er van uit dat de verstrekte informatie voor u geen onduidelijkheden bevat.

### 3.13. Procedure Klachtenmeldpunt aanbesteden CBR

Het CBR hanteert onderstaande procedure voor het melden van klachten.

1. Klachten kunnen middels e-mail ingediend worden bij: [inkoop@cbr.nl](mailto:inkoop@cbr.nl).
2. De indiener moet onder meer duidelijk aangeven waarover de klacht gaat en hoe volgens hem het knelpunt opgelost kan worden. Klachten moeten bovendien voorzien zijn van dagtekening, naam, adres en e-mailadres van de indiener en het kenmerk en de titel van de aanbesteding.
3. Het meldpunt registreert alle gegevens betreffende de klacht op een daartoe aangemaakt Overzicht Klachten Aanbesteden. De inkoopmanager wijst een inkoopadviseur/inkoper aan die de klacht zal behandelen. De behandelaar zal niet betrokken zijn bij de betreffende aanbesteding.
4. De behandelaar onderzoekt de aard van de klacht en houdt daarbij rekening met de planning van de betreffende aanbestedingsprocedure. De behandelaar beoordeelt de klacht en stelt een advies op hoe te handelen. De behandelaar consulteert altijd de bedrijfsjurist van het CBR. Desgewenst consulteert de behandelaar collega's/materiedeskundigen bij het CBR en/of de externe aanbestedingsadviseur van het CBR.
5. De behandelaar bespreekt zijn bevindingen met de Inkoopmanager en met de directie van het CBR.
6. De behandelaar stelt samen met Inkoopmanager en met de directie van het CBR allereerst vast of de klacht dient te worden opgenomen in de Nota van Inlichtingen. De eventuele gevolgen voor de aanbestedingsprocedure resp. het programma van eisen/wensen worden in de aanbestedingsdocumenten verwerkt.
7. Indien de klacht niet wordt opgenomen in de Nota van Inlichtingen wordt de indiener en eventuele betrokkenen door de behandelaar schriftelijk geïnformeerd.
8. Indien de klacht als terecht wordt beoordeeld, worden eventuele corrigerende maatregelen door de betreffende inkoper doorgevoerd en nadien gecommuniceerd.
9. De behandelaar kan voorstellen om de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
10. De betreffende inkoper documenteert alle relevante informatie over de klacht in zijn aanbestedingsdossier.

### 3.14. Communicatie en informatie

Het CBR zal het contact met de inschrijver na het indienen van de inschrijvingen laten verlopen via één, door inschrijver in het inschrijvingsbiljet aan te wijzen, contactpersoon en één plaatsvervangend contactpersoon. Beiden moeten volledige beslissingsbevoegdheid hebben en gemachtigd zijn om namens de inschrijver op te mogen treden. De namen, adressen en telefoonnummers van de contactpersoon en zijn plaatsvervanger moeten duidelijk in de offerte worden vermeld.

De namen, adressen en telefoonnummers van de contactpersoon en zijn/haar plaatsvervanger moet u opgeven in de Eigen Verklaring en BIJLAGE 1 waar de Eigen Verklaring onderdeel van uit maakt.

### 3.15. Planning

In onderstaande tabel is de verwachte tijdsplanning opgenomen. Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat deze tijdsplanning door het CBR kan worden aangepast, behoudens de verplichte minimum termijnen conform het BAO. Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend.

Datum	Omschrijving/Mijlpaal
1 september 2015	Aankondiging middels publicatie op <a href="http://www.tenderned.nl">www.tenderned.nl</a>
9 september 2015 voor 12:00 uur	Aanmelden voor schouw.
15 september 2015	Schouw bij het CBR locaties Rijswijk (2x), Gouda, Schelluinen (Gorinchem).
28 september 2015 voor 12:00 uur	Sluitingstermijn voor het stellen van vragen voor de eerste nota van inlichtingen.
12 oktober 2015	Publicatie nota van inlichtingen op <a href="http://www.tenderned.nl">www.tenderned.nl</a>
26 oktober 2015 voor 12:00 uur	Sluiting aanbiedingen
9 en 10 november 2015	Presentaties
16 november 2015	Berichtgeving uitkomst beoordeling aanbiedingen en ingang bezwaartermijn
20 kalenderdagen na berichtgeving	Bezwaartermijn afgelopen
1 januari 2016	Ingangsdatum overeenkomst

De aangegeven sluiting van aanbiedingen is een fatale termijn. Na dit tijdstip binnengekomen aanbiedingen worden niet in de beoordeling betrokken!

### 3.16. Schouw

Deelname aan de schouw is niet verplicht. Geïnteresseerde kunnen zich aanmelden voor de schouw van een locatie via e-mail ([inkoop@cbr.nl](mailto:inkoop@cbr.nl)) onder vermelding van "EA schoonmaak CBR150831, aanmelding schouw". In deze e-mail dienen voor elke te schouwen locatie de naam van het bedrijf, naam/namen, e-mail adres(sen) en telefoonnummer(s) van de deelnemers aan de schouw vermeld te zijn. Per te schouwen locatie kunnen maximaal 2 personen van geïnteresseerde deelnemen.

Het CBR kan bij onvoorziene omstandigheden afwijken van de planning. In een dergelijke situatie worden de deelnemers hierover geïnformeerd.

Het proces rondom de schouw van de locaties voor geïnteresseerden is als volgt:

- Na tijdige aanmelding van uw deelname aan de schouw ontvangt u een separate bevestiging.
- Elke deelnemer dient zich te melden bij de receptie van die desbetreffende locatie. Indien een deelnemer zich niet op tijd bij de receptie meldt, kan dit leiden tot weigering voor deelname aan de schouw op die locatie. Indien de schouw voor een locatie reeds is begonnen, kunnen deelnemers niet meer aan die schouw deelnemen.
- De deelnemers aan de schouw worden begeleid door één of meerdere CBR medewerkers. De deelnemers dienen zich aan de instructies van deze CBR medewerkers te houden.
- De schouw is uitsluitend bedoeld om de situatie ter plekke op te nemen. Er mogen foto's worden gemaakt tijdens de schouw, zolang daarop geen CBR medewerkers, bezoekers van het CBR en/of documenten in beeld zijn. Er zullen geen vragen worden beantwoord of discussies over de aanbesteding worden gevoerd. Eventuele vragen dienen via het vragenformulier, Bijlage 13, gesteld te worden. Deze vragen worden beantwoord via de Nota van Inlichtingen.

### **3.17. Indieningvoorschriften**

Aanbiedingen moeten, als geheel in een gesloten verpakking, uiterlijk 26 oktober 2015, 12.00 uur, worden ingediend bij:

CBR  
Afdeling Inkoop  
Sir Winston Churchillaan 297  
2288 DC Rijswijk

Voor de adressering kunt u het Retour A4 van Bijlage 14 gebruiken.

Offertes kunnen persoonlijk afgegeven worden op bovengenoemd adres bij de receptie op werkdagen tussen 08:30 en 16:00 uur. Verzenden per post of koerier is mogelijk, maar de verantwoordelijkheid voor tijdig ontvangst op het juiste adres is aan de inschrijver.

De opening en beoordeling van de aanbiedingen zal na de sluitingstermijn plaatsvinden.

Aanbiedingen, voorzien van de vereiste documenten, verklaringen en stukken, moeten zowel op papier in enkelvoud als digitaal ( Cd-rom, DVD of USB-stick) worden ingediend. Bij strijdigheid tussen de papieren en de digitale versie, telt de papieren versie als origineel.

De papieren versie moet rechtsgeldig zijn ondertekend, hetgeen bij een combinatie betekent dat namens elke combinant rechtsgeldig is ondertekend. De rechtsgeldigheid van de ondertekening moet blijken uit de bij inschrijving in te dienen, actuele uittreksels uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Indien de bevoegdheid van de ondertekenaar(s) niet blijkt uit dit uittreksel, dient bij de inschrijving een rechtsgeldige volmacht te worden gevoegd.

De tekst van bijlagen bij dit aanbestedingsdocument mag niet worden aangepast of gewijzigd. Inschrijvingen moeten worden voorzien van de volgende documenten en verklaringen:

Omschrijving	Bijlage in offerte	Referentie
Aanbiedingsbrief	-	
Eigen Verklaring	Bijlage 1	Bijlage 1 en separaat bijgevoegd pdf formulier Eigen verklaring
Formulier financiële en economische draagkracht	Bijlage 2	Bijlage 2
Invulformulier Beroep op draagkracht/ Concern/ Holdingverklaring	Bijlage 3	Bijlage 3
Technische bekwaamheid - Referenties	Bijlage 4	Bijlage 4
Financieel overzicht	Bijlage 11	Bijlage 11

**NB: Door het indienen van een inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de eisen als gesteld in onderhavig document inclusief bijlagen.**

## 4. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk worden de eisen aan de inschrijvers omschreven. De criteria vallen uiteen in uitsluitingcriteria en minimumeisen. De uitsluitingscriteria en geschiktheidseisen zijn als onderdeel van Eigen Verklaring opgenomen. Bij de eisen staat telkens aangegeven welke bewijsvoering aangeleverd moet worden.

### 4.1. Eigen Verklaring

#### Minimumeis

Een volledig rechtsgeldig ingevulde Eigen Verklaring welke is opgenomen als separaat pdf formulier als onderdeel van BIJLAGE 1 Eigen verklaring.

Indien een rechtsgeldig ondertekende Eigen Verklaring in de inschrijving ontbreekt, wordt Inschrijver uitgesloten van deelname.

#### Inschrijven als samenwerkingsverband

Alle leden van het samenwerkingsverband dienen de Eigen Verklaring te overleggen.

N.B. Het gaat hier om een samenwerkingsverband en niet om de situatie waarin een beroep wordt gedaan op een derde. Derden waarop door de onderneming een beroep wordt gedaan, hoeven de Eigen verklaring niet in te vullen.

### 4.2. Economische en financiële draagkracht

De Inschrijver dient voldoende economische en financiële draagkracht te hebben om de continuïteit van zijn dienstverlening te waarborgen.

Inschrijvers die niet aan alle gestelde eisen voldoen, worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

#### Minimumeis

Inschrijver dient te verklaren (BIJLAGE 2 Formulier Financiële en economische draagkracht) dat zijn kredietwaardigheid een beperkt tot geen risico oplevert ten behoeve van de uitvoering van de beoogde Overeenkomst.

Aanvullend dient Inschrijver door middel van het invullen van BIJLAGE 3 Invulformulier Beroep op draagkracht/ Concern/ Holdingverklaring aan te geven of het gebruik maakt van de financiële cijfers van een holdingmaatschappij.

De kredietwaardigheid kan aangetoond worden door:

- Minimaal te voldoen aan de ratings A, B, of een kredietrisico Laag (niet ouder dan zes (6) maanden gerekend van sluitingsdatum) van één van de volgende onafhankelijke kredietbeoordelaars: Moody's, S&P, Graydon, Fitch, Dunn Bradstreet, of een gelijkwaardige onafhankelijke kredietbeoordelaar.

of te verklaren dat:

- de Solvabiliteit (conform de formule als opgenomen in BIJLAGE 2 Formulier Financiële en economische draagkracht) over de afgelopen twee boekjaren minimaal 15% is geweest en de liquiditeit, uitgedrukt in de Current Ratio (conform de formule als opgenomen in BIJLAGE 2 Formulier Financiële en economische draagkracht) minimaal 120% is geweest.

Inschrijver dient middels het invullen van BIJLAGE 2 Formulier Financiële en economische draagkracht en BIJLAGE 3 Invulformulier Beroep op draagkracht/ Concern/ Holdingverklaring aan te geven op welke wijze voldaan wordt aan deze minimumeisen.

Na voorlopige gunning dienen de Inschrijvers die in aanmerking komen voor voorlopige gunning de bijlagen aan te vullen met de benodigde bewijsstukken en/of verklaringen.

#### **Inschrijven als samenwerkingsverband**

Indien sprake is van een samenwerkingsverband, dan dient slechts één deelnemer in zijn geheel te voldoen aan de eisen t.a.v. financieel economische draagkracht. In artikel 8.1 van de Eigen Verklaring dient aangegeven te worden welke deelnemer van het samenwerkingsverband invulling geeft aan het criterium financieel economische draagkracht.

#### **Inschrijven met onderaannemer(s)**

Ingeval er gebruik wordt gemaakt van een onderaannemer om invulling te geven aan dit onderdeel van de financieel economische draagkracht dan dient inschrijver in artikel 8.2 van de Eigen Verklaring aan te geven op welke wijze onderaannemer invulling geeft aan het criterium financieel economische draagkracht. Na voorlopige gunning dient onderaannemer te verklaren garant te staan voor de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst.

### **4.3. Technische bekwaamheid / beroepsbekwaamheid**

Inschrijver dient de hieronder gevraagde gegevens aan te leveren zodat zijn technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid kan worden beoordeeld.

#### **4.3.1. Kwaliteitswaarborging**

##### **Minimumeis**

Inschrijver dient te beschikken over een kwaliteitssystem. De volgende aspecten dienen tenminste onderdeel uit te maken van het kwaliteitssystem:

- De wijze waarop het verhogen van klanttevredenheid onderdeel uit maakt van de bedrijfsprocessen;
- Kwaliteitsbeleid is bekend bij de medewerkers en geaccordeerd door het management.

Inschrijver kan bovenstaande in ieder geval aantonen door middel van:

- een kopie van een geldig kwaliteitscertificaat, afgegeven door een onafhankelijke instantie, zoals NEN ISO 9001 (versie 2008) of vergelijkbaar; óf,
- een eigen, actueel en geldig kwaliteitshandboek. In dit geval dient de opzet, bestaan en werking te worden aangetoond van klanttevredenheid en de daaruit voortkomende kwaliteitszorg en continue verbetering. Tevens dient een kopie van een beleidsverklaring van het management, waaruit blijkt dat het management de in het kwaliteitshandboek opgenomen werkwijze heeft opgenomen in de planning en control cyclus van de organisatie, te worden bijgevoegd.

Na voorlopige gunning aan Inschrijver dient Inschrijver bovengenoemde aan te tonen.

#### **Inschrijven als samenwerkingsverband**

Indien sprake is van een samenwerkingsverband, dan dient iedere deelnemer van het samenwerkingsverband in artikel 8.1 van de Eigen Verklaring aan te geven welke aspecten van de kwaliteitswaarborging door de deelnemer van het samenwerkingsverband wordt ingevuld.

#### **Inschrijven met onderaannemer(s)**

Ingeval er gebruik wordt gemaakt van een onderaannemer om invulling te geven aan dit onderdeel van de technische bekwaamheid dan dient inschrijver in artikel 8.2 van de Eigen Verklaring aan te geven voor welke aspecten onderaannemer invulling geeft aan de kwaliteitswaarborging.

### 4.3.2. Referenties

#### **Minimumeis**

Inschrijver dient per beschreven kerncompetentie één referentie in te dienen waarbij gebruik wordt gemaakt van het model in BIJLAGE 4 Technische bekwaamheid - Referenties. Het is niet toegestaan meerdere referenties per kerncompetentie op te geven, wel mag voor meerdere kerncompetenties gebruik gemaakt worden van dezelfde referentie. De referentie moet betrekking hebben op een opdracht uitgevoerd in de afgelopen 3 jaren met een verstreken looptijd van minimaal 12 maanden.

#### **Inschrijven als samenwerkingsverband**

Indien sprake is van een samenwerkingsverband, dan dient iedere deelnemer van het samenwerkingsverband in artikel 8.1 van de Eigen Verklaring aan te geven welke aspecten van de gevraagde kerncompetenties door de deelnemer van het samenwerkingsverband wordt ingevuld.

#### **Inschrijven met onderaannemer(s)**

Ingeval er gebruik wordt gemaakt van een onderaannemer om invulling te geven aan dit onderdeel van de technische bekwaamheid dan dient inschrijver in artikel 8.2 van de Eigen Verklaring aan te geven voor welke aspecten onderaannemer invulling geeft aan de gevraagde kerncompetenties.

## 4.4. Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister

#### **Minimumeis**

De Inschrijver dient een recente verklaring (niet ouder dan zes maanden gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van inschrijvingen) aan te leveren waaruit blijkt dat de Inschrijver volgens de eisen die gelden in het land waarin de Inschrijver is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister, dan wel, indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven, een verklaring of attest onder ede te verstrekken. Binnen Nederland vervult een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel deze functie. Indiening van een kopie van deze inschrijving volstaat.

Uit de verklaring dient onder meer te blijken dat degene die de inschrijving heeft ondertekend, een rechtsgeldig bevoegd vertegenwoordiger van de Inschrijver is.

#### **Inschrijven als samenwerkingsverband of met onderaannemer(s)**

Alle leden van het samenwerkingsverband en alle onderaannemers dienen een inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister te overleggen.

## 5. Programma van eisen

In het programma van eisen staat beschreven welke eisen worden gesteld aan de gevraagde dienstverlening en de bijbehorende levering. Met dit programma van eisen verwacht het CBR een kwalitatief goede dienstverlening. Overal waar wordt gesproken over medewerkers van opdrachtnemer, worden daarmee ook de medewerkers bedoeld van door opdrachtnemer eventueel in te zetten onderaannemers.

### 5.1. Gebouw en inrichting

#### 5.1.1. Voorzieningen voor opdrachtnemer

Het CBR stelt op alle locaties de volgende voorzieningen aan de opdrachtnemer ter beschikking:

- Water- en energievoorzieningen;
- Opslagruimte of werkkasten.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor eventueel benodigde kantoormiddelen zoals schrijfwaren. Het CBR stelt geen pc's beschikbaar. Het is niet toegestaan om eigen apparatuur aan te sluiten op het netwerk van het CBR.

#### 5.1.2. Overige middelen, materialen en machines

Overige benodigde middelen, materialen machines zijn de verantwoordelijkheid en in eigendom van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een representatieve uitstraling van deze benodigdheden.

#### 5.1.3. Beheer en onderhoud

Het CBR draagt zorg voor het in stand houden van werkruimten en de algemene voorzieningen, rekening houdend met de geldende veiligheidsvoorschriften. De opdrachtnemer beheert de werkruimten en voorzieningen zoals dit een goed huisvader betaamt.

### 5.2. Inkoop en logistiek

#### 5.2.1. Algemeen

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gehele inkooptraject van de benodigde producten, middelen en materialen om haar diensten te kunnen aanbieden.

#### 5.2.2. Leveranciers

De opdrachtnemer maakt alleen gebruik van leveranciers waarmee kan worden voldaan aan alle contractuele verplichtingen betreffende de te leveren diensten en goederen, alsmede kwaliteits- en andere eisen. De opdrachtnemer is, indien wordt voldaan aan het gestelde in dit programma van eisen, vrij in de keuze van de benodigde leveranciers.

#### 5.2.3. Afleveren goederen

Het CBR wenst het aantal leveranciers alsmede het aantal aflevermomenten zoveel mogelijk te beperken. In het kader van veiligheid levert de opdrachtnemer bij aanvang van de overeenkomst een

leverancieroverzicht bij het CBR aan. Eventuele wijzigingen hierin worden direct bij het CBR gemeld. Leveringen vinden alleen plaats in aanwezigheid van medewerk(st)ers van de opdrachtnemer.

#### **Verantwoordelijkheden**

De opdrachtnemer dient zich op de hoogte te stellen van de exacte situatie betreffende toegang tot het terrein alsmede de locatie.

#### **Orde en netheid**

In publieksruimten mogen geen opslagmiddelen, zoals kratten, rolcontainers en dergelijke, worden geplaatst. Dit geldt tevens en in het bijzonder voor vluchtroutes en nooduitgangen.

#### **5.2.4. Toegang en veiligheid**

De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de door het CBR gestelde procedures ten aanzien van veiligheid en beveiliging en ontvangt na gunning van de opdracht het betreffende protocol hiertoe. De medewerk(st)ers van de opdrachtnemer moeten zich op elk moment ten overstaan van beveiligingsbeambten of functionarissen van het CBR kunnen legitimeren als medewerker van de opdrachtnemer.

#### **Sleutelbeheer**

Alle medewerk(st)ers van de opdrachtnemer ontvangen van het CBR een persoonsgebonden toegangspas waarmee de toegangsautorisatie wordt geregeld. De ruimten binnen de locaties zijn alleen toegankelijk met een sleutel. Voor aanvang van de opdracht verstrekt de opdrachtgever deze sleutels aan de opdrachtnemer.

Bij het in ontvangst nemen van sleutels en toegangspassen dienen de desbetreffende medewerk(st)ers hiervoor te tekenen en is de door het CBR opgestelde procedure (sleutelbeheer en sluitplan) van toepassing. Na gunning van de opdracht wordt deze procedure aan de opdrachtnemer ter beschikking gesteld. De sleutels worden beheerd door de facilitaire medewerk(st)ers. De opdrachtnemer is, wanneer hij in bezit is van de sleutels, verantwoordelijk voor het beheer. Bij verlies of misbruik van sleutels wordt de opdrachtnemer aansprakelijk gesteld voor schade als gevolg van dit verlies of misbruik.

### **5.3. Gezondheid en milieu**

#### **5.3.1. Algemeen**

Oprachtnemer dient te voldoen aan de relevante wet- en regelgeving op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu. In dit kader dient er een milieubeleidsplan door de opdrachtnemer te worden opgesteld.

#### **5.3.2. Milieubeleid**

In de vorm van energiebeheer, reststoffenmanagement en vervoersmanagement wordt aandacht besteed aan het beheersen en (zo mogelijk) verminderen van de milieubelasting.

Het CBR verwacht dat de opdrachtnemer zich inzet om de milieubelasting van haar dienstverlening zo veel mogelijk te beperken. Indien het noodzakelijk is om producten apart te verpakken dient opdrachtnemer gebruik te maken van verpakkingen met een lage milieubelasting in de levenscyclus zoals papier, kartonlaminaat en afbreekbaar plastic.

De opdrachtnemer beperkt actief het aantal autokilometers voor woon-werkverkeer en dienstreizen om de milieuaanslag hiervan zoveel mogelijk te reduceren.

#### **Materiaal en middelen**

Inzet van materialen, (schoonmaak)middelen en machines dient te voldoen aan alle wettelijke arbo- en milieuwetgeving. Alle elektrische apparatuur dient te zijn voorzien van een CE-markering. Tevens dient de opdrachtnemer er op toe te zien dat de te gebruiken arbeidsmiddelen schoon en representatief zijn.

Verpakkingsmaterialen dien door de opdrachtnemer retour te worden genomen. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor van de opdrachtnemer.

### **Milieubeleidsplan**

Aandacht dient bij formulering van het milieubeleids- en actieplan van de opdrachtnemer te worden besteed aan:

- Apparatuur en energiebesparing;
- Verpakkingen;
- Schoonmaakmiddelen;
- Afval- en reststoffenverwerking;
- Grondstoffen en producten;
- Energiezuinige werkmethoden.

### **5.3.3. Veiligheid**

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volgen van alle wet- en regelgeving op het gebied van veilige werkomstandigheden. In alle werkkasten moeten productinformatie- en veiligheidsbladen voor de gebruikte materialen en middelen aanwezig zijn.

Voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerk(st)ers van de opdrachtnemer van de opdrachtnemer in en om de locaties van het CBR zullen voor aanvang van het contract worden verstrekt. Het CBR zal relevante informatie verstrekken aan de opdrachtnemer zodat deze in staat is zijn medewerk(st)ers op een goede adequate wijze te instrueren en te begeleiden met betrekking tot de veiligheidsinstructies. De te verstrekken informatie zal onder meer bevatten:

- Gebouwgebruiks- en veiligheidsregels;
- Instructies betreffende het aan- en afmelden;
- Melden van calamiteiten;
- Het vrijhouden van vluchtroutes.

### **Bedrijfsnoodplan**

De opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan het bedrijfsnoodplan van het CBR en is verantwoordelijk voor communicatie en participatie van dit plan aan haar medewerk(st)ers. Na gunning van de opdracht wordt dit plan aan de opdrachtnemer ter beschikking gesteld. De opdrachtnemer is ten aanzien van haar dienstverlening en medewerk(st)ers verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening per locatie.

### **Calamiteitenplan**

De opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan het calamiteitenplan per locatie en is verantwoordelijk voor communicatie en participatie van dit plan aan haar medewerk(st)ers. Na gunning van de opdracht wordt dit plan aan de opdrachtnemer ter beschikking gesteld.

### **5.3.4. Arbobeleid**

De opdrachtnemer beschikt over een op schrift gesteld beleid ten aanzien van arbo. Voor aanvang van de overeenkomst wordt het CBR op de hoogte gesteld van dit beleid. Wijzigingen in dit beleid worden direct aan het CBR gemeld. Indien het CBR-beleid het wettelijke arbobeleid of opdrachtnemers arbobeleid overstijgt, dan geldt het CBR-beleid als uitgangspunt.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het periodiek opstellen van en uitvoering geven aan een RI&E voor de locaties.

## 5.4. Personeel en organisatie

### 5.4.1. Algemeen

De inzet van de medewerk(st)ers is zodanig, dat aan alle eisen in het Programma van Eisen kan worden voldaan.

#### Geheimhouding en gedrag

Alle bij het CBR in te zetten medewerk(st)ers beschikken over een VOG-verklaring. Deze verklaring is voor kosten van de opdrachtnemer. Alle medewerk(st)ers van de opdrachtnemer verplichtingen zich, ook na beëindiging van de overeenkomst, tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie van het CBR. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van een totaaloverzicht van de VOG-verklaringen voor medewerk(st)ers werkzaam bij het CBR. Alle nieuwe medewerk(st)ers moeten door de opdrachtnemer op de desbetreffende locaties worden geïntroduceerd. Medewerk(st)ers kunnen zich ten allen tijde legitimeren. Een door het CBR verstrekte bedrijfspas moet zichtbaar worden gedragen.

Na aanvang van het contract ontvangen de medewerk(st)ers de huisregels van het CBR, welke ten tijde dienen te worden opgevolgd.

### 5.4.2. Aanstelling personeel

Het CBR behoudt zich het recht voor medewerk(st)ers van de opdrachtnemer de toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontzeggen als blijkt:

- Medewerk(st)ers ongeschikt of onbekwaam zijn;
- Medewerk(st)ers zich niet houden aan de door de het CBR gestelde voorschriften.

### 5.4.3. Management

#### Accountmanagement

Opdrachtnemer stelt een accountmanager aan als centraal aanspreekpunt voor het volledige contract bij het CBR en de daaronder behorende dienstverlening. De accountmanager is verantwoordelijk voor overleg met het CBR op strategisch en tactisch niveau. De kosten voor het accountmanagement dienen te worden opgenomen in de aanneemsom.

#### Operationeel management

De opdrachtnemer stelt voor het dagelijks management, een of meerdere medewerker(s) (operationeel manager(s)) aan, verantwoordelijk voor (toezicht op) de uitvoering van de dienstverlening en verantwoordelijk voor overleg met het CBR op tactisch en operationeel niveau. De operationeel manager(s) is (zijn) het directe aanspreekpunt voor de contractbeheerder en de facilitaire regiomedewerk(st)ers van het CBR.

Bij afwezigheid wordt hij/zij adequaat vervangen. De operationeel manager dient minimaal te beschikken over de volgende capaciteiten: HBO-niveau, creativiteit, ondernemerschap, empathisch vermogen, communicatief vaardig en klantgerichtheid. De operationeel manager dient in staat te zijn de dienstverlening zodanig te sturen dat voldaan wordt aan de door het CBR gestelde kaders en dient een passende gesprekspartner te zijn voor het CBR.

#### Contractontbinding

Bij beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden, is het opdrachtnemer niet toegestaan, zonder akkoord van het CBR de operationeel manager voortijdig elders te werk te stellen.

#### **5.4.4. Medewer(st)ers**

De opdrachtnemer zal voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwame, geschoolde en betrouwbare medewer(st)ers inzetten. Alle uitvoerende medewer(st)ers moeten minimaal aantoonbaar een basisinstructie hebben gevold op basis van 'introductie bij introductie' van SVS of vergelijkbaar. Conform de in Nederland geldende regels dient de opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Het CBR hecht er veel waarde aan dat opdrachtnemer haar werkgeverschap als 'goed werkgever' invult. Als referentie dient een goed personeelsbeleid dat ten minste de volgende elementen bevat:

- Toepassing van de geldende cao;
- Een actief beleid betreffende functioneringsgesprekken en loopbaanberging;
- Een actief beleid voor opleidingen waaronder een opleidingsplan;
- Een plan van aanpak met betrekking tot het ziekteverzuim met ondersteuning van een bedrijfsarts;
- Goede inspraakmogelijkheden voor medewer(st)ers.

#### **Aanname nieuwe medewer(st)ers**

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanstellen van medewer(st)ers voor uitvoering van de werkzaamheden bij het CBR. Het CBR gaat ervan uit dat de opdrachtnemer medewer(st)ers aanstelt die over de competenties beschikken om de dienstverlening in te vullen, zoals is vastgelegd in dit programma van eisen.

#### **Voertaal**

Alle medewer(st)ers die in contact (kunnen) komen met gebruikers dienen elementaire basiskennis te hebben van de Nederlandse taal en dienen deze te beheersen in woord en geschrift. Voor het management geldt dat dit voldoende kennis van de Nederlandse taal, in woord en geschrift dient te hebben, overeenkomend met het niveau van de functie.

#### **Bedrijfskleding**

Alle medewer(st)ers van de opdrachtnemer, alsmede de voor de opdrachtnemer werkzame oproepkrachten, dienen te allen tijde uniform gekleed te gaan in bedrijfskleding van de opdrachtnemer. Het CBR hecht daarbij waarde aan een representatieve uitstraling en kleding die is afgestemd op de dienstverlening. De persoonlijke verzorging wordt door de medewer(st)ers hierbij nageleefd.

#### **Opleiding en training**

Opleiding en training is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

#### **Ziekte en vervanging**

Het vervangen van medewer(st)ers behoeft geen toestemming van het CBR mits in overeenstemming met de in dit programma van eisen gestelde eisen.

#### **Reservepool**

De opdrachtnemer dient voor de vervanging van medewer(st)ers werkzaam voor het CBR een reservepool in te richten. De omvang van deze reservepool dient zodanig te zijn dat vervanging als gevolg van ziekte, vakantie of vacatures onder normale omstandigheden vanuit deze reservepool kan geschieden. De vervanging dient zodanig te worden georganiseerd dat hierdoor geen afbreuk wordt gedaan aan de kwantiteit en kwaliteit van de dienstverlening van opdrachtnemer.

#### **5.4.5. Overname medewer(st)ers schoonmaak**

Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om met de medewer(st)ers van de huidige contractanten voor schoonmaakdienstverlening van het CBR te bespreken of zij in dienst willen komen van de opdrachtnemer en eventueel arbeidsvoorwaarden vast te stellen. De cao voor de schoonmaak is hierbij van toepassing. Indien de loonkosten (uren, dan wel brutoloon) van de huidige medewer(st)ers afwijken van de loonkosten die opdrachtnemer heeft begroot en/of heeft aangeboden, komen de eventuele meerkosten voor rekening van de opdrachtnemer.

## 5.5. Communicatie en managementinformatie

### 5.5.1. Overlegstructuren

De communicatie tussen het CBR en de opdrachtnemer dient op diverse niveaus plaats te vinden overeenkomstig navolgende frequenties en deelnemers.

Niveau	Naam overleg	frequentie	deelnemers
operationeel	Ad hoc	Dagelijks	Facilitair regiomedewerker CBR en operationeel manager opdrachtnemer
Operationeel	Maandoverleg	Eenmaal per maand	Facilitair regiomedewerker CBR en accountmanager en operationeel manager van opdrachtnemer
Tactisch	Managementoverleg	Eenmaal per kwartaal	Contractbeheerder CBR en accountmanager opdrachtnemer
Strategisch	Directie overleg	Tweemaal per jaar	Contractbeheerder CBR, accountmanager en directievertegenwoordiger van opdrachtnemer

Voor aanvang van de werkzaamheden wordt als onderdeel van de implementatie een kennismakingsgesprek door de opdrachtnemer geïnitieerd met de contractbeheerder van de facilitair regiomedewerk(st)ers van het CBR.

#### Maandoverleg

Tussen de facilitair regiomedewerker van het CBR en de operationeel manager van de opdrachtnemer vindt (zo nodig) dagelijks overleg plaats, waarbij de operationele zaken aan de orde komen. Gestructureerd dient eenmaal per maand overleg plaats te vinden. Tijdens het overleg komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:

- Kwaliteit en dienstverlening;
- Klachten en verstoringen;
- Operationele aangelegenheden.

#### Managementoverleg

Minimaal eenmaal per kwartaal vindt overleg plaats tussen de contractbeheerder van het CBR en de accountmanager van de opdrachtnemer waarbij onder andere de mate van dienstverlening wordt geëvalueerd en toekomstige aandachtspunten worden afgestemd. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Kwaliteit en dienstverlening;
- Analyse klachtenregistratie en behandeling;
- Operationele en personele aangelegenheden;
- Uitvoering versus planning;
- Inzet en kwaliteit medewerk(st)ers;
- Mutaties in ruimten (onder andere in verband met schoonmaakwerkzaamheden);
- Financiële rapportages en toelichting;
- Klantbevinding.

### **Directie overleg**

Tweemaal per jaar vindt strategisch overleg plaats tussen vertegenwoordigers van het CBR en opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Evaluatie en boordeling contractuele afspraken;
- Personele organisatie;
- Kwaliteit en dienstverlening;
- Bespreekpunten uit het operationele overleg;
- Toekomstige ontwikkelingen organisatie.

### **5.5.2. Verslaglegging**

De opdrachtnemer maakt een schriftelijk verslag van de hierboven genoemde overlevormen. Het verslag wordt binnen vijf werkdagen na het overleg aan de opdrachtnemer ter accordering aangeboden.

### **5.5.3. Klachtenprocedure**

Het CBR hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de klachtafhandeling. Via de servicedesk van het CBR worden klachten/opmerkingen door medewerk(st)ers van het CBR gemeld. De servicedesk van het CBR stuurt de klacht per email door naar de opdrachtnemer die de klacht, inclusief de genomen maatregelen, verwerkt in het eigen klachtenregistratiesysteem. De opdrachtnemer draagt zorg voor een transparante klachtenprocedure. Het uitgangspunt voor dringende klachten is dat deze binnen een uur verholpen worden.

### **5.5.4. Managementinformatie**

In deze paragraaf wordt gespecificeerd aangegeven welke eisen het CBR stelt aan de door opdrachtnemer te verstrekken managementinformatie. Binnen twee maanden na ingangsdatum van het contract dient de opdrachtnemer, in afstemming met en geaccordeerd door het CBR, een rapportagemodel voor de managementinformatie te hebben ontwikkeld. Indien door het CBR gewenst dient de opdrachtnemer managementinformatie in te voeren in een door het CBR of derden verstrekt format/informatiesysteem. Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst worden door het CBR aangegeven wijzigingen in het format doorgevoerd. De managementinformatie dient uiterlijk binnen vier weken na afloop van iedere maand aan het CBR te worden verstrekt.

### **Maandelijks verslaglegging**

Dit verslag bevat onderbouwd in ieder geval de volgende aspecten per locatie:

- Verslaglegging vorig overleg;
- Klachtenregistratie en behandeling;
- Overzicht extra activiteiten;
- Planningen werkzaamheden;
- Personele organisatie.

### **Jaarlijkse verslaglegging**

De opdrachtnemer levert jaarlijks, uiterlijk één maand na afloop van het kalenderjaar, een evaluatie aan over de opzet en het functioneren van de dienstverlening in het afgelopen jaar. De evaluatie gaat minimaal in op de volgende aandachtspunten:

- Verslaglegging vorig overleg;
- Uitvoering concept conform afspraken uit het programma van eisen;
- Financiële rapportage;
- Klachtenregistratie en –behandeling;
- Personele organisatie;
- Resultaten van kwaliteitsmetingen;
- Gerealiseerde verbeteractiviteiten en doelstellingen;
- Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties;
- Duurzaamheidsrapportage;
- Prognose en optimaalplan voor het komen contractjaar (voortschrijdend inzicht).

## 5.6. Contractvorm

### 5.6.1. Contractvorm

Voor de verzorging van de dienstverlening wordt tussen het CBR en de opdrachtnemer een resultaatgerichte contractvorm, in een raamovereenkomst, afgesloten.

Dit betreft in beginsel een aanneemsom waarin alle kosten voor de reguliere werkzaamheden bij een basisbezetting zijn opgenomen. De opdrachtnemer geeft tevens tarieven af voor de dagen waarop een plusbezetting van toepassing is. Voor de regiewerkzaamheden en variabele inzet van medewerk(st)ers geeft de opdrachtnemer vaste integrale tarieven af (inclusief alle relevante kosten zoals toezicht, materiaal en middelen).

#### **Rolverdeling**

Binnen deze contractvorm stelt het CBR de kaders. De opdrachtnemer is specialist op het vakgebied en dient binnen deze kaders waar mogelijk een hogere effectiviteit, efficiëntie en kwaliteit van dienstverlening te bereiken.

Het CBR is verantwoordelijk voor het informeren van de medewerk(st)ers van het CBR over de beleidsuitgangspunten, met bijbehorende afspraken voor de overeengekomen dienstverlening met de opdrachtnemer.

### 5.6.2. Contract en contractduur

Het CBR en de opdrachtnemer gaan een raamovereenkomst aan voor een periode van twee jaar met een optie tot verlenging van acht maal één jaar (mits opdrachtnemer voldoet aan de eisen en wensen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen). Deze raamovereenkomst gaat in per 1 januari 2016. Uiterlijk drie (3) maanden voor het aflopen van de raamovereenkomst zal CBR de opdrachtnemer hierover schriftelijk informeren. De raamovereenkomst is toegevoegd aan het Aanbestedingsdocument.

#### **Algemene voorwaarden**

Op de overeenkomst zijn de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten (ARVODI-2014) van toepassing. Deze zijn toegevoegd aan het Aanbestedingsdocument. Leverings- en betalingsvoorwaarden en andere algemene voorwaarden van de zijde van de inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen. De wederzijdse rechten en verplichtingen van partijen zullen uitsluitend worden geregeld door de raamovereenkomst.

### 5.6.3. Financiële verrekening

Alle benodigde gegevens voor de financiële aanbidding zijn te vinden in dit Programma van Eisen. Verrekening van de reguliere werkzaamheden vindt plaats op basis van een aanneemsom waarin alle relevante kosten voor de reguliere schoonmaakwerkzaamheden zijn opgenomen. Voor de regiewerkzaamheden geeft de opdrachtnemer vaste integrale tarieven af (inclusief kosten toezicht, materiaal en middelen). In onderstaande paragrafen wordt de verrekening van kosten voor de verschillende type schoonmaakwerkzaamheden toegelicht. De financiële randvoorwaarden blijven gelijk gedurende de gehele contractperiode.

#### **Verrekening van mutaties**

Bij mutaties vindt éénmaal per drie maanden, achteraf, verrekening plaats op basis van de oorspronkelijke verrekeningen. Mutaties vanuit het CBR worden tijdig gemeld aan de opdrachtnemer zodat rekening kan worden gehouden met de personeelsinzet.

## 5.6.4. Reguliere schoonmaak

### **Nulmeting**

Bij de start van de werkzaamheden wordt een nulmeting uitgevoerd door de opdrachtnemer. Doel van de nulmeting is om vast te stellen of het schoonmaakniveau voldoet aan de door het CBR benoemde eisen. De eenmalige kosten van de nulmeting dienen door opdrachtnemer te worden opgenomen in de aanneemsom. Eventuele 'herstelwerkzaamheden' worden op basis van integrale tarieven en op basis van een voorafgaande, door het CBR te accorderen, offerte in rekening gebracht.

Aan het einde van de contractperiode kan CBR voor eigen rekening een "0-meting" uit laten voeren. Indien de kwaliteit aan het eind van de contractperiode niet voldoet aan het overeengekomen niveau zal het CBR de herstelwerkzaamheden, op kosten van de opdrachtnemer, door derden laten uitvoeren.

### **Begroting schoonmaakkosten**

Voor de uitvoering van de reguliere schoonmaakwerkzaamheden geeft de opdrachtnemer een prijs per dag, per locatietype af. Voor de locatietypen A en B geeft de opdrachtnemer een prijs af voor een basisbezetting en een plusbezetting (zoals toegelicht in hoofdstuk 1) voor de locaties in scope van deze aanbesteding.

#### *Basisbezetting*

De kosten voor de basisbezetting op de locatietypen A, B en C en de kosten voor de reguliere bezetting op de locatietypen D worden vermenigvuldigd met het aantal dagen per jaar. Dit leidt tot een aanneemsom voor de reguliere dienstverlening per jaar.

#### *Plusbezetting*

Indien er sprake is van een plusbezetting (op de locatietypen A en B) zal het CBR zich inspannen de opdrachtnemer hier uiterlijk twee weken voorafgaand aan uitvoering over te informeren. De kosten voor de plusbezetting worden op basis van werkelijke uitvoering vermenigvuldigd met het aantal dagen en worden achteraf, eenmaal per kwartaal en inzichtelijk gemaakt op de factuur, verrekend.

### **Sanitaire middelen, afvalinzameling, buitenwerkzaamheden**

De benodigde ureninzet van de opdrachtnemer voor het bijvullen van sanitaire middelen, de werkzaamheden ten aanzien van afvalinzameling en de buitenwerkzaamheden dienen te worden opgenomen in de reguliere schoonmaakkosten.

### **Glasbewassing**

De opdrachtnemer verrekent de glasbewassing op basis van een vaste prijs voor de gehele contractduur (inclusief de eventuele verlengingen). Hierbij dient de opdrachtnemer een m<sup>2</sup>-tarief op te geven voor het wassen van binnen- en buitenglas. Dit tarief is ook van toepassing op meerwerk. Na gunning voert de opdrachtnemer een nulmeting uit voor al het binnen- en buitenglas. Deze gegevens leiden uiteindelijk in overleg tot de werkelijke prijs.

### **Regie werkzaamheden schoonmaak**

Voor de veel voorkomende regiewerkzaamheden rekent de opdrachtnemer vaste prijzen. Achter de onderstaande werkzaamheden wordt de eenheid genoemd waar de opdrachtnemer een prijs voor afgeeft:

- meubelreiniging per stuk;
- technische ruimten inclusief inventaris per m<sup>2</sup>;
- tapijtreiniging per m<sup>2</sup>;
- vloeronderhoud sprayen/blokken per m<sup>2</sup>;
- vloeronderhoud strippen/conserveren per m<sup>2</sup>;
- Vloeronderhoud diepte reiniging;
- Vloeronderhoud tapijt reiniging;
- verhuisschoonmaak per m<sup>2</sup>;
- schoonmaakwerkzaamheden buitenterrein per m<sup>2</sup>;

- 
- calamiteitenreiniging, tarief per uur;
- overige werkzaamheden op aanvraag, tarief per uur.

#### *Regie uurtarieven*

De opdrachtnemer geeft voor de verschillende werkzaamheden en functieniveaus regie uurtarieven af voor werkzaamheden op reguliere werktijden op werkdagen, de avonduren op werkdagen, voor werkzaamheden op zaterdag, voor het weekend en op feestdagen. Deze integrale uurtarieven staan vast voor de gehele contractduur (inclusief de eventuele verlengingen).

### **5.6.5. Contractmanagement**

De kwaliteit van de dienstverlening wordt op verschillende manieren gemeten. Om de objectiviteit te waarborgen worden de metingen vooraf niet gemeld aan de opdrachtnemer. Het CBR informeert de opdrachtnemer over de behaalde resultaten. De score kan leiden tot een bonus, een malus en in voorkomende situaties tot ontbinding van de raamovereenkomst.

In de volgende paragrafen wordt deze wijze van toetsing, de normering en consequenties nader toegelicht. Voorafgaand aan contractering worden hier definitieve afspraken over gemaakt.

### **5.6.6. Kwaliteit en procedures**

Ten aanzien van kwaliteit & procedures voert het CBR periodiek een audit uit. Deze audit bestaat uit de volgende hoofdaspecten:

- personeel en organisatie;
- financiën en verslaglegging;
- arbo- en milieu;
- dienstverlening;
- procesregistraties en procedures.

Er vindt minimaal tweemaal per jaar een audit plaats. Hierbij vindt steekproefsgewijs op 25% van het totaal aantal locaties per locatietype een audit plaats. Op jaarbasis leidt dit tot een totaalscore per locatie. De audit bestaat uit een checklist waarin voor elk aspect meetpunten zijn opgesteld op basis van het Programma van Eisen. Aanvullend worden meetpunten toegevoegd op basis van de offerte van de opdrachtnemer.

### **5.6.7. Technische kwaliteitsmeting schoonmaak door opdrachtnemer**

De opdrachtnemer voert minimaal één keer per week op elke locatie een kwaliteitsmeting uit van de dagelijkse werkzaamheden (DKS of vergelijkbaar). Indien het CBR dit wenst kan de opdrachtnemer op elk gewenst moment de tijdstippen en uitslagen inzichtelijk maken.

### **5.6.8. Technische kwaliteit schoonmaak**

De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt, per locatie, minimaal eenmaal per jaar, door een onafhankelijke externe beoordeeld conform het VSR kwaliteitsmeetsysteem schoonmaak of vergelijkbaar eigen systeem in opdracht van het CBR. Hierbij vindt steekproefsgewijs op 1 tot 4 door het CBR te bepalen locaties per locatietype (A, B, C en D) een controle plaats. Op jaarbasis leidt dit tot een totaalscore.

In deze VSR meting worden de volgende AQL-waarden (het percentage toegestane fouten) gehanteerd:

- medische ruimte: 3%;
- sanitaire ruimten: 4%;
- overige ruimten: 7%.

De voorlopige resultaten worden direct mondeling bekend gemaakt aan de opdrachtnemer. Binnen één week zijn de definitieve resultaten schriftelijk gerapporteerd aan de opdrachtnemer en het CBR. Indien de kwaliteit van een technische kwaliteitsmeting op locatieniveau niet voldoet aan de gestelde norm dient de opdrachtnemer zorg te dragen dat binnen tien werkdagen na de controledatum de kwaliteit wel voldoet aan het overeengekomen niveau. Na tien werkdagen heeft het CBR de mogelijkheid om op kosten van de opdrachtnemer een hercontrole uitvoeren.

### 5.6.9. Normering en consequenties

De behaalde score kan leiden tot een malus en in voorkomende situaties tot ontbinding van de raamovereenkomst. Boven een bepaalde score kan er een bonus worden toegekend.

#### **Score kwaliteit & procedures**

Voor de totale dienstverlening dient opdrachtnemer per contractjaar, per getoetste locaties van het locatietype, een vooraf vastgesteld minimumpercentage van het totaal aantal te behalen beoordelingseenheden te hebben gehaald, te weten 90%. Indien opdrachtnemer deze minimumpercentage op jaarbasis behaalt zal dit direct een verlening van het contract opleveren. Indien de score op jaarbasis beneden deze norm valt, wordt een malus toegekend. Indien tijdens een meting de 80% niet wordt behaald, wordt op kosten van de opdrachtnemer een additionele meting uitgevoerd. De resultaten van deze additionele meting vormen geen onderdeel voor de malus toekenning aangezien de eerst behaalde score van toepassing zal blijven. Indien de uitslag van deze meting eveneens minder dan 80% bedraagt heeft het CBR het recht de raamovereenkomst te ontbinden. De malusbedragen als gevolg van het niet behalen van de norm zijn als volgt vastgesteld.

Score op jaarbasis	Locatietype C	Overige locatietypen (A,B,D)
Score $\geq$ 90%	Geen Malus	Geen Malus
Score $\geq$ 85 - < 90%	Malus € 2.500,-	Malus € 5.000,-
Score $\geq$ 80 - < 85%	Malus € 5.000,-	Malus € 7.500,-
Score < 80%	Malus € 7.500,-	Malus € 10.000,-

De malus wordt opgelegd aan de opdrachtnemer indien gedurende een jaar de gestelde normen niet worden behaald. Aan het einde van een kalenderjaar wordt per onderdeel bepaald of een malus van toepassing is.

#### **Aanvullende consequenties bij een te lage technische kwaliteit schoonmaak**

Indien het resultaat van drie technische kwaliteitsmetingen op één locatietype van de gehouden reguliere- en/of hercontroles binnen een periode van een voortschrijdend jaar, onvoldoende is bevonden, legt het CBR uit als het bij herhaling leveren van wanprestatie, wat het CBR het recht geeft de overeenkomst voor de schoonmaakdienstverlening te beëindigen. Kosten hieruit voortvloeiend zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Opzegging kan per direct, dan wel met inachtneming van een voor het CBR redelijke termijn waarin het CBR de continuïteit van de dienst kan organiseren.

#### **Bonus**

Bij het behalen van een score op elk van de locatietypes van 90% of meer in een jaar, zal het CBR de overeenkomst (na het eerste jaar) automatisch verlengen.

## 5.7. Financiële en administratieve aspecten contract

### 5.7.1. Kostenbegroting en verrekening

De begrote schoonmaakkosten en de integrale tarieven voor regiewerkzaamheden dienen in de financiële modellen te worden verwerkt en opgenomen, zoals opgenomen bij het Aanbestedingsdocument. Bij eventuele aanpassingen dient opdrachtnemer altijd deze modellen te hanteren.

#### ***Vaste verrekentarieven regie werkzaamheden***

Voor extra dienstverlening dient de opdrachtnemer integrale tarieven op te nemen. Deze extra dienstverlening kan maandelijks en gespecificeerd worden gefactureerd.

#### ***Vaste verrekentarieven uurtarieven personele inzet***

In de integrale personeelstarieven dient de opdrachtnemer alle personele kosten op te nemen. De integrale personeelstarieven dienen door opdrachtnemer te worden toegepast bij extra personele inzet op aanvraag.

### 5.7.2. Prijsaanpassingen

De prijzen dienen voor twee (2) jaar vast te staan. Na deze periode is indexering per prijscomponent jaarlijks toegestaan op basis van maximaal het CPI Prijsindexcijfer. De basis voor deze indexering is dan het voorgaande jaar. Het is hiermee dus niet toegestaan om na 2 jaar een indexering over de afgelopen 2 jaar toe te passen. Aanpassingen dient de opdrachtnemer uiterlijk vóór 1 oktober (voor het eerst in 2018) in te dienen bij het CBR, voorzien van een schriftelijke onderbouwing. Het CBR dient schriftelijk toestemming te geven voor de voorgestelde prijswijzigingen.

### 5.7.3. Tussentijdse aanpassingen

Indien een van de onderstaand opgenomen uitgangspunten over een periode van minimaal drie maanden afwijkt, kan dit aanleiding zijn om de begroting bij te stellen. Overleg hierover kan door elk van de partijen worden geïnitieerd.

- een afwijking van 25% of meer ten aanzien van het aantal medewerk(st)ers van het CBR per locatie;
- een afwijking van 25% of meer ten aanzien van het aantal dagelijkse bezoekers praktijkexamens of theorie-examens van het CBR per locatie;
- een afwijking van 25% of meer ten aanzien van het aantal dagen 'plusbezetting' per jaar;
- een afwijking van 5% ten aanzien van het totale m<sup>2</sup> schoon te maken vloeroppervlakte van alle locaties in de raamovereenkomst;
  - Een afwijking van 10% of meer ten aanzien van het aantal m<sup>2</sup> schoon te maken vloeroppervlakte van een locatie.

Toevoeging van meer dan 5% van het totale m<sup>2</sup> of 1 of meerdere locaties is aanleiding tot het opstellen van een nadere opdracht op de raamovereenkomst. De bepalingen en procedure hiertoe zijn opgenomen in het Aanbestedingsdocument. Overleg hierover kan door elk van de partijen worden geïnitieerd.

#### **5.7.4. Facturering, verzending en betaling**

Maandelijks dient opdrachtnemer een gespecificeerde verzamelfactuur aan te leveren. Het FMIS-systeem is leidend voor wat betreft facturering van extra geleverde dienstverlening. Binnen een maand na ingangsdatum van de raamovereenkomst dient de opdrachtnemer, in afstemming met en geaccordeerd door het CBR, een factuurmodel te hebben ontwikkeld. De vaste vergoeding per locatie op basis van reguliere schoonmaakwerkzaamheden mag vooraf in rekening worden gebracht op basis van de basisbezetting. De overige kosten worden maandelijks achteraf gefactureerd.

##### ***Factuuradres:***

CBR  
t.a.v. crediteurenadministratie  
Postbus 1129  
2280 CC Rijswijk

##### ***Betaling***

Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 werkdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door het CBR binnen 15 werkdagen na ontvangst van de factuur aan opdrachtnemer gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een adequate debiteurenadministratie.

#### **5.7.5. Financiële controle**

De administratieve organisatie van opdrachtnemer dient zodanig te worden ingericht dat wordt voldaan aan de van toepassing zijnde eisen uit dit Programma van Eisen. De administratieve organisatie dient immer te voldoen aan volledigheid, tijdigheid en betrouwbaarheid. Opdrachtnemer overhandigt tevens uiterlijk drie maanden na afloop van het boekjaar een verklaring van een interne controleafdeling of iets dergelijks van opdrachtnemer aan het CBR.

Deze verklaring dient zodanig te zijn opgesteld dat deze kan worden getoetst door een externe accountant of neutrale derde partij. Opdrachtnemer wordt in dit kader nadrukkelijk gewezen op de Wet Ketenaansprakelijkheid.

#### **5.7.6. Inzage**

Ingeval van onenigheid over de juistheid van de ingediende facturen en debiteurenoverzichten kan door het CBR en de opdrachtnemer een neutrale derde partij worden aangewezen om de boeken of bescheiden (onder andere loonstaten) van opdrachtnemer te controleren voor zover deze betrekking hebben op uitvoering van werkzaamheden ten behoeve van het CBR.

Het CBR of een door het CBR aan te wijzen neutrale derde partij, heeft het recht elk hiervoor genoemd document te reproduceren voor het CBR intern gebruik. In dit verband zorgt opdrachtnemer ervoor dat de desbetreffende boeken en bescheiden na beëindiging van de werkzaamheden beschikbaar blijven gedurende de van toepassing zijnde wettelijke minimumtermijnen.

## 6. Gunningscriteria

Het CBR hanteert het gunningscriterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving. Hierbij bepalen zowel Kwaliteit (70%) als Prijs (30%) de keuze van de beste aanbieder.

Op beide onderdelen (Kwaliteit en Prijs) worden maximaal 100 punten toegekend. De aanbieder met de hoogste puntenscore, na vermenigvuldiging met de wegingsfactoren kwaliteit 70 en prijs 30, wordt gezien als de economisch meest voordelige aanbieder welke in aanmerking komt voor voorlopige gunning.

In de volgende paragrafen wordt nader ingegaan op de opbouw van de subgunningscriteria prijs en kwaliteit.

### 6.1. Kwaliteit

Gunningscriterium kwaliteit bestaat uit 5 wensen, waarvoor Inschrijver de aangeboden dienstverlening beschrijft in de beantwoording.

#### 6.1.1. W1 Implementatieplan

Het CBR hecht grote waarde aan een zorgvuldige en tijdige implementatie van de dienstverlening met betrekking tot schoonmaak en verwacht hiervoor een gedegen implementatieplan. Inschrijver voegt een implementatieplan inclusief tijdsplanning toe aan de inschrijving. Inschrijver beschrijft inhoudelijk en gemotiveerd alle, in de optiek van inschrijver, van toepassing zijnde aspecten, aandachtspunten en eventueel bijbehorende benodigde acties die inschrijver neemt om tot een goede implementatie te komen. Inschrijver geeft daarbij in ieder geval inhoudelijk en gemotiveerd antwoord op de onderstaande vier aspecten:

1. Inschrijver beschrijft de gevraagde personele ondersteuning vanuit het CBR tijdens de implementatie.
2. Inschrijver beschrijft hoe hij de ingediende tijdsplanning gaat realiseren.
3. Inschrijver beschrijft de wijze van afstemming/communicatie met betrekking tot de overdracht tussen latende opdrachtnemer en hemzelf.
4. Inschrijver beschrijft hoe wordt omgegaan met de overname van medewerkers van de latende opdrachtnemer die werkzaam zijn op een locatie, conform artikel 38 van de cao in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.

Omwillen van de leesbaarheid dient inschrijver bij de beantwoording de nummering te hanteren die voor de bovenstaande vier aspecten staat vermeld. Indien inschrijver meer dan de bovenstaande vier aspecten benoemt, dient inschrijver die aspecten / aandachtspunten / acties zelf door te nummeren.

Als startdatum van het implementatieplan dient inschrijver de eerste werkdag na het einde van de standstill termijn te hanteren (zie planning in paragraaf 3.15), Als einddatum van het implementatieplan dient inschrijver de dag vóór de start van de operationele werkzaamheden te hanteren (zie planning in paragraaf 3.15).

Noot voor de huidige leverancier: bij het opstellen van het implementatieplan dient inschrijver ervan uit te gaan dat hij op dit moment niet de huidige leverancier is. De huidige leverancier dient net als de andere inschrijvers een volledig implementatieplan in te dienen.

De uitwerking beslaat maximaal 3 pagina's A4 inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken etc.

Bij de beoordeling zal worden gelet op de volgende aandachtspunten:

- Volledigheid en duidelijkheid;
- Aandacht voor medewerkers en continuïteit CBR processen;
- Inzet CBR;
- Realiteit en mate van ontzorging CBR.

### **6.1.2. W2 Kwaliteit**

Het CBR wenst een resultaatgericht contract af te sluiten ten aanzien van de schoonmaakwerkzaamheden. tevens hecht het CBR grote waarde aan een hoge mate van kwaliteit van de schoonmaak. Inschrijver beschrijft inhoudelijk en gemotiveerd alle, in de optiek van inschrijver, van toepassing zijnde aspecten, aandachtspunten en eventueel bijbehorende acties die inschrijver neemt om de kwaliteit te borgen. Inschrijver geeft daarbij in ieder geval inhoudelijk en gemotiveerd antwoord op de onderstaande 3 aspecten.

1. Inschrijver dient hierbij per locatie in te gaan op de werktijden van de medewerkers, de verwachte ureninzet en de aansturing op locatie- en centraal niveau.
2. Inschrijver dient aan te geven wat de procedure is ten aanzien van de kwaliteitsborging van het schoonmaakonderhoud.
3. Inschrijver dient aan te geven welke procedure wordt gehanteerd ten aanzien van kwaliteitscontrole en kwaliteitsinspecties, waarbij u een toelichting geeft op de werkwijze en de frequentie.

Omwillen van de leesbaarheid dient inschrijver bij de beantwoording de nummering te hanteren die voor de bovenstaande drie aspecten staat vermeld. Indien inschrijver meer dan de bovenstaande vier aspecten benoemt, dient inschrijver die aspecten / aandachtspunten / acties zelf door te nummeren. Noot voor de huidige leverancier: bij het opstellen van uitwerking dient inschrijver ervan uit te gaan dat hij op dit moment met de huidige leverancier is.

De uitwerking beslaat maximaal 4 pagina's A4 inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken etc,

Bij de beoordeling zal worden gelet op de volgende aandachtspunten:

- Volledigheid en duidelijkheid;
- De verwachte ureninzet en de werktijden van de medewerkers;
- Hoe de kwaliteit en continuïteit geborgd wordt;
- De frequentie en de werkwijze van de kwaliteitscontrole en kwaliteitsinspecties;
- Aansluiting op de CBR organisatie en meerwaarde;
- Beleving voor medewerkers en klanten van het CBR.

### **6.1.3. W3 Personeel**

Het CBR hecht grote waarde aan goed personeelsbeleid bij opdrachtnemer. Inschrijver beschrijft inhoudelijk en gemotiveerd alle van toepassing zijnde aspecten, aandachtspunten en eventueel bijbehorende acties die inschrijver neemt om tot een goed personeelsbeleid voor de medewerkers te komen en te blijven. Inschrijver geeft daarbij in ieder geval inhoudelijk en gemotiveerd antwoord op de onderstaande 3 aspecten. (met medewerkers wordt hiermee bedoeld: medewerkers die door opdrachtnemer bij de uitvoering van de werkzaamheden worden ingezet):

1. Inschrijver beschrijft hoe en welke opleidingen voor en door welke medewerkers gevold kunnen worden. Hoe stimuleert inschrijver medewerkers om opleidingen te volgen en af te ronden?
2. Inschrijver beschrijft het beleid ten aanzien van ziekte en vervanging van zieke medewerker(s).
3. Inschrijver beschrijft het verloop van de medewerkers. Inschrijver geeft aan welke mogelijkheden hij biedt aan medewerkers om intern door te stromen, maar ook hoe een te hoog verloop voorkomen wordt.

Omwillen van de leesbaarheid dient inschrijver bij de beantwoording de nummering te hanteren die voor de bovenstaande drie aspecten staat vermeld. Indien inschrijver meer dan de bovenstaande vier aspecten benoemt, dient inschrijver die aspecten / aandachtspunten / acties zelf door te nummeren.

Noot voor de huidige leverancier: bij het opstellen van uitwerking dient inschrijver ervan uit te gaan dat hij op dit moment met de huidige leverancier is.

De uitwerking beslaat maximaal 3 pagina's A4 inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken etc.

Bij de beoordeling zal worden gelet op de volgende aandachtspunten:

- Volledigheid en duidelijkheid;
- Hoe de inschrijver de medewerkers stimuleert om een opleiding te volgen en af te ronden;
- Hoe om te gaan met ziekte en vervanging;
- De mogelijkheden om medewerkers (intern) door te laten stromen en hoe een ongewenst verloop voorkomen kan worden;
- Zekerheid dat medewerkers die bij het CBR worden ingezet opleidingen volgen.

#### **6.1.4. W4 Sanitaire middelen**

Van onderstaande producten moet een exemplaar meegeleverd worden bij de inschrijving, met daarbij een functionele beschrijving op 1 pagina A4. De artikelen moeten gemarkeerd zijn met de naam van de inschrijver. Voor alle artikelen geldt dat het CBR voorkeur geeft aan zoveel mogelijk no touch artikelen.

##### ***Handdoekautomaat***

Functionele eisen:

- Gesloten dispenser (met één standaard sleutel voor alle sanitaire artikelen)
- Capaciteit:  $\pm$  200 droogbeurten of meer
- Oppervlak goed schoon te houden om hygiëne standaarden te verhogen
- De schone rol en het gebruikte deel blijven gescheiden om kruisbesmetting te voorkomen
- Handdoekrol van katoen of papier
- Robuust
- Geruisloze werking
- Duurzaam
- Conform de relevante wetgeving

Een beoordelingscommissie zal de aangeboden artikel met de beschrijving beoordelen op:

- Functionaliteit
- Uitstraling

##### ***Zeepdispenser***

Functionele eisen:

- Gesloten dispenser (met één standaard sleutel voor alle sanitaire artikelen)
- Oppervlak goed schoon te houden om hygiëne standaarden te verhogen
- Voorraadindicator voor controle hoeveelheid zeep
- Robuust
- Geruisloze werking
- Conform de relevante wetgeving

Een beoordelingscommissie zal de aangeboden artikel met de beschrijving beoordelen op:

- Functionaliteit
- Uitstraling

### **Toiletrolautomaat**

Functionele eisen:

- Gesloten dispenser (met één standaard sleutel voor alle sanitaire artikelen)
- Oppervlak goed schoon te houden om hygiëne standaarden te verhogen
- Dispenser moet minimaal ruimte hebben voor 2 rollen toiletpapier
- Voorraadindicator voor controle hoeveelheid papier

Een beoordelingscommissie zal de aangeboden artikel met de beschrijving beoordelen op:

- Functionaliteit
- Uitstraling

### **Luchtverfrisser**

Functionele eisen:

- Gesloten dispenser (met één standaard sleutel voor alle sanitaire artikelen)
- Oppervlak goed schoon te maken
- Ozonvriendelijk
- Lange batterijduur bij batterijgebruik
- Keuze uit meerdere geuren
- Robuust
- Geruisloze werking

Een beoordelingscommissie zal de aangeboden artikel met de beschrijving beoordelen op:

- Functionaliteit
- Uitstraling

### **Hygiëne boxen**

Functionele eisen:

- Geïntegreerde antibacteriele technologie in de kunststof om bacteriegroei tegen te gaan
- Oppervlak goed schoon te maken
- Ruime opening voor extra gebruiksgemak
- Dubbele klep om inkijk te vermijden
- Robuust
- Geruisloze werking

Een beoordelingscommissie zal de aangeboden artikel met de beschrijving beoordelen op:

- Functionaliteit
- Uitstraling

### **Vouwhanddoekautomaat**

Functionele eisen:

- Gesloten dispenser (met één standaard sleutel voor alle sanitaire artikelen)
- Oppervlak goed schoon te maken
- Grote capaciteit
- Voorraadindicator voor controle van de hoeveelheid papier
- De papierenhanddoekjes zitten schoon, droog en vrij van besmetting in de automaat
- Robuust
- Eenvoudig bij te vullen

Een beoordelingscommissie zal de aangeboden artikel met de beschrijving beoordelen op:

- Functionaliteit
- Uitstraling

### **Toiletbril reiniger met vulling**

Functionele eisen:

- Gesloten dispenser (met één standaard sleutel)
- Oppervlakte goed schoon te houden
- Robuust

Een beoordelingscommissie zal de aangeboden artikelen met de beschrijving beoordelen op:

- Functionaliteit
- Uitstraling

### **Toilet papier**

Functionele eisen:

- Minimaal tweelaags kwaliteitspapier
- Ecolabel

Een beoordelingscommissie zal de aangeboden artikel met de beschrijving beoordelen op:

- Functionaliteit
- Gebruik conform

### **6.1.5. W5 Overige diensten**

Het CBR wil graag de mogelijkheid hebben om zoveel mogelijk diensten bij zo min mogelijk leveranciers onder te brengen. Inschrijver beschrijft de diensten die zij kunnen leveren. Het CBR denkt hierbij aan gladheidsbestrijding, klusdienst, ongediertebestrijding, groenvoorziening enz.

Noot voor de huidige leverancier: bij het opstellen van uitwerking dient inschrijver ervan uit te gaan dat hij op dit moment niet de huidige leverancier is.

De uitwerking beslaat maximaal 5 pagina's A4 inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken etc.

Bij de beoordeling zal worden gelet op de volgende aandachtspunten:

- De diensten die de inschrijver kan leveren;
- Een beschrijving van de diensten hoe deze eruit zien;
- Toepasbaarheid voor het CBR.

## **6.2. Beoordeling Kwaliteit**

Gunningscriterium kwaliteit bestaat uit de onderstaande tabel opgenomen wensen.

In onderstaand waarderingsmodel staat per wens de weging aangegeven. Het toegekende cijfer vermenigvuldigt met de wegingsfactor bepaalt het totaal aantal punten voor het onderdeel kwaliteit met een maximum van 100 punten.

<b>Wens</b>	<b>Betreft</b>	<b>Weging</b>
W1	Implementatieplan	1
W2	Kwaliteit	3
W3	Personeel	3
W4	Sanitaire middelen	2
W5	Overige dienstverlening	1

Per wens wordt door een beoordelingsteam een score van 2, 4, 6, 8 of 10 gegeven.

Score	Waardering
10	Uitmuntend
8	Goed
6	Voldoende/Neutraal
4	Onvoldoende
2	Slecht
0	Geen antwoord aangetroffen of de beantwoording gaat niet on op de wens

Scores worden toegekend op basis van de aansluiting op hetgeen wordt gevraagd in dit aanbestedingsdocument en in hoeverre de inschrijver dit heeft vertaald in de beantwoording op de wensen op duidelijkheid en volledigheid van de informatie. De scores worden gegeven vanuit het oogpunt van de aanbestedende dienst.

### Beoordelingsteam

Met de gekozen open wensen geeft het CBR aan de inschrijvers ruimte om met een “eigen” invulling de dienstverlening aan te kunnen bieden en zich hierop te onderscheiden. Hierdoor zal ook bij de beoordeling de nodige beoordelingsvrijheid worden genomen.

De beoordeling van de gunningscriteria vindt plaats door een beoordelingsteam, bestaand uit CBR medewerkers uit de processen Theorie, Rijvaardigheid, CCV en de stafafdelingen facilitaire zaken en business control. De beoordelingsaspecten waar een waardeoordeel over gegeven dient te worden zullen door meerdere beoordelaars worden beoordeeld teneinde de objectiviteit te waarborgen. De beoordelaars beoordelen in eerste instantie individueel. Na de individuele beoordelingsronde wordt een gezamenlijke beoordeling sessie gehouden waarbij op basis van het consensusmodel de definitieve beoordeling en bijbehorende motivatie worden vastgesteld. Dit proces wordt onder toezicht van de afdeling inkoop uitgevoerd.

### 6.3. Prijs

De kwantitatieve beoordeling vindt plaats aan de hand van de door de inschrijver ingediende financiële aanbieding en toelichting hierop. Om inzicht te krijgen in uw financiële aanbieding vragen wij u om de invulformulieren in Excel in te vullen. De Excel bijlage bestaat uit de volgende onderdelen:

- Tabblad 1 Kosten schoonmaak A-locaties
- Tabblad 2 Kosten schoonmaak B- locaties
- Tabblad 3 Kosten schoonmaak C-locaties
- Tabblad 4 Kosten schoonmaak D-locaties
- Tabblad 5 Kosten glasbewassing
- Tabblad 6 Begrote kosten schoonmaak
- Tabblad 7 Regietarieven
- Tabblad 8 Sanitaire middelen
- Tabblad 9 Totaaloverzicht financiële aanbieding
- Tabblad 10 Toelichting financieel model

De aanbieding dient gebaseerd te zijn op het Programma van Eisen. In de begroting dienen alle relevante kosten (onder andere de personeelskosten en algemene kosten) door de inschrijver opgenomen te zijn. De aanbieding betreft het prijspeil 2016, welke dient te worden aangehouden tot tenminste 31 december 2017. In het programma van Eisen worden de financiële en administratieve aspecten van het contract nader omschreven.

## 6.4. Beoordeling Prijs

De beoordeling vindt plaats op basis van prijzen exclusief btw. Er wordt een score toegekend op basis van een gemiddelde prijs van alle ontvangen aanbiedingen. Hierbij worden de totale kosten voor de schoonmaakdienstverlening per jaar (zoals opgenomen in tabblad 10 van het financiële invulmodel) bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal inschrijvers. Hierdoor ontstaat een gemiddelde prijs, waarbij op basis van een bandbreedte punten worden toegekend. Deze bandbreedte is opgenomen in de onderstaande tabel.

*Tabel Score financiële beoordeling*

Score	Punten
80% of minder	100
90%	90
100% (gemiddelde prijs)	80
110%	60
120%	40
130% of meer	0

Tussen de opgenomen percentages zullen de punten naar verhouding worden berekend 95% is 85 punten en 105% is 70 punten.

Afronding vindt volgens de gebruikelijke afrondingregels plaats op een (1) cijfer achter de komma. Bij de financiële beoordeling zijn maximaal 100 punten te behalen.

### **Rekenvoorbeeld**

Er worden 4 inschrijvingen ingediend:

Inschrijver A: € 90,-

Inschrijver B: € 110,-

Inschrijver C: € 107,50

Inschrijver D: € 92,50

De gemiddelde prijs betreft € 100,-. De toe te kennen punten worden berekend over het percentage dat de inschrijving afwijkt ten opzichte van de gemiddelde prijs:

Inschrijver A: 90% 90 punten.

Inschrijver B: 110 % 60 punten.

Inschrijver C: 107,5 % 65 punten.

Inschrijver D: 92,5% 87,5 punten.

## BIJLAGE 1 Eigen verklaring

Het CBR maakt gebruik van de Eigen Verklaring voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten.

**De Eigen verklaring is als pdf-formulier separaat bijgevoegd en maakt integraal onderdeel uit van deze bijlage. Tevens is de toelichting op het formulier separaat als pdf bijgevoegd.**

Bij de Eigen Verklaring dienen de volgende ondersteunende bijlagen ingevuld te worden:

Bewijsstuk	Onderdeel eigen verklaring
BIJLAGE 2 Formulier Financiële en economische draagkracht BIJLAGE 3 Invulformulier Beroep op draagkracht/ Concern/ Holdingverklaring Invulformulier Beroep op draagkracht/ Concern/ Holdingverklaring	5.1
BIJLAGE 4 Technische bekwaamheid - Referenties	5.2

Bij de Eigen Verklaring dient Inschrijver de bewijsstukken uit onderstaande tabel bij voorlopige gunning te overleggen indien het CBR daartoe verzoekt. Het CBR is te allen tijde gerechtigd om aanvullende bewijsstukken te verlangen van Inschrijver ter verificatie van de ingediende Eigen Verklaring. Voor aanvullende bewijsstukken zal het CBR een redelijke termijn in acht nemen waarbinnen deze bewijsstukken overlegd dienen te worden.

Bewijsstuk	Onderdeel eigen verklaring	Toelichting
Uittreksel uit het nationaal beroeps- en handelsregister (KvK) niet ouder dan 6 maanden.	3.1/ 5.3 / 9	3.1: Ter verificatie van facultatieve uitsluitingsgrond 3.1 5.3: Gevraagd bewijs voor aantonen beroepsbevoegdheid 9: Hiermee kan de aanbestedende dienst verifiëren of de Eigen Verklaring in punt 9 rechtsgeldig ondertekend is door een tekenbevoegd persoon. aan te tonen dat hij de onderneming rechtsgeldig vertegenwoordigt
Jaarverslagen en/of creditrating rapporten	5.1	Ten bewijze van de opgegeven BIJLAGE 2 Formulier Financiële en economische draagkracht
403 verklaring (indien van toepassing)	5.1	Indien beroep wordt gedaan op de financieel economische draagkracht van een holding dan dient deze holdingverklaring bijgevoegd te worden.
een kopie van een geldig kwaliteitscertificaat, afgegeven door een onafhankelijke instantie, zoals NEN ISO 9001 (versie 2008) of vergelijkbaar; óf, een eigen, actueel en geldig kwaliteitshandboek. In dit geval dient de opzet, bestaan en werking te worden aangetoond van klanttevredenheid en de daaruit voortkomende kwaliteitszorg en continue verbetering. Tevens dient een kopie van een beleidsverklaring van het management, waaruit blijkt dat het management de in het kwaliteitshandboek opgenomen werkwijze heeft opgenomen in de planning en control cyclus van de organisatie, te worden bijgevoegd.	5.2	Gevraagde bewijzen voor het aantonen van de gevraagde kwaliteitswaarborging

Aanvullend op de eigen verklaring en indien van toepassing kan de Inschrijver hieronder een vervangend contactpersoon aangeven:

<b>Vervangend contactpersoon van de Inschrijver</b>	
Naam	
Functie	
Bedrijfsnaam	
Straat en nummer	
Postcode en plaats	
Telefoonnummer	
E-mail adres	

## BIJLAGE 2 Formulier Financiële en economische draagkracht

Inschrijver verklaart te beschikken over voldoende financiële en economische draagkracht voor de vervulling van de door hem aangeboden dienstverlening gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst (inclusief optionele verlenging).

Inschrijver verklaart dat:

### 1. met betrekking tot de draagkracht:

Inschrijver dient minimaal te voldoen aan de ratings A, B of een kredietrisico laag (niet ouder dan zes(6) maanden gerekend aan sluitingsdatum) van één van de volgende onafhankelijke kredietbeoordelaars: Moody's, S&P, Graydon, Fitch, Dunn Bradstreet, of een gelijkwaardige onafhankelijke kredietbeoordelaar.

	Kredietbeoordelaar	Datum beoordeling	Rating	Toelichting
<input type="checkbox"/>	Moody's			
<input type="checkbox"/>	S&P			
<input type="checkbox"/>	Fitch			
<input type="checkbox"/>	DBRS			
<input type="checkbox"/>	Anders nl.			

of te verklaren dat de volgende minimale ratio's van toepassing zijn op de Inschrijver:

Ratio's		Vereiste	2014 <sup>*)</sup>	2013 <sup>*)</sup>
Solvabiliteit =	(Totaal eigen vermogen / totaal vermogen) x 100%	Minimaal 15%		
Liquiditeit (CR)=	(Vlottende activa / Kort vreemd vermogen) x 100%	Minimaal 120%		

<sup>\*)</sup> Indien het jaarverslag van 2014 nog niet beschikbaar is dan mogen de cijfers van de twee meest recente beschikbare boekjaren overlegd worden.

## BIJLAGE 3 Invulformulier Beroep op draagkracht/ Concern/ Holdingverklaring

- a) Inschrijver maakt **wel/geen\*** deel uit van een concern/holdingmaatschappij  
 b) Inschrijver maakt bij het verstrekken van de informatie in Formulier Financiële en economische draagkracht **wel/geen\*** gebruik van de jaarcijfers van bedoelde concern/ holdingmaatschappij.

Afhankelijk van de bovenstaande antwoorden dient u de onderstaande verklaring aan te passen c.q. door te halen wat niet van toepassing is.

Antwoord op a)	Antwoord op b)	Holdingverklaring van toepassing?
Wel	Geen	Nee, holdingverklaring niet van toepassing
Wel	Wel	Ja, holdingverklaring van toepassing
Geen	Wel	Situatie niet mogelijk
Geen	Geen	Nee, holdingverklaring niet van toepassing

Tevens dient u onderstaand aan te kruisen welke situatie op uw onderneming van toepassing is. Indien gewenst, mag de Inschrijver een eigen holdingverklaring bijvoegen ter ondertekening namens de holding.

**Holdingverklaring wel van toepassing**

Hierbij verklaart ondergetekende dat de hieronder vermelde holding zich namens de aanmeldende partij (hierna: ondernemer) zich bij gunning volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien, in overeenstemming met artikel 2:403 lid 1, sub f BW

**Holdingverklaring niet van toepassing**

Hierbij verklaart inschrijver dat de holdingverklaring niet van toepassing is.

\* Doorhalen wat niet van toepassing is

**Ondertekening door concern/holding**

Naam holding:

Naam tekenbevoegd ondertekenaar:

Functie:

Handtekening:

## BIJLAGE 4 Technische bekwaamheid - Referenties

De technische bekwaamheid dient o.a. aangetoond te worden door Inschrijver door middel van het overleggen van maximaal één referentie per kerncompetentie. Uit de omschrijving van de referentie moet blijken of er invulling is gegeven aan de kerncompetentie.

Voor onderhavige opdracht zijn de volgende kerncompetenties vastgesteld:

- Schoonmaakdienstverlening aan een met het CBR vergelijkbare dienstverlenende organisatie, inclusief publieke ruimten en grote aantallen bezoekers;
- Schoonmaakdienstverlening voor één opdrachtgever op tenminste 8 locaties verspreid gelegen over tenminste 6 afzonderlijke provincies in Nederland;
- Schoonmaakdienstverlening van kantoren aan een opdrachtgever met een totaal NVO van minimaal 10.000 m<sup>2</sup>.

Het CBR heeft het recht om zonder tussenkomst van Inschrijver contact op te nemen met de contactpersoon van de referent(en).

Gegevens referent	
Bedrijfsnaam	
Adres	
Postcode en plaats	
Branche/aard referent	
Contactpersoon	
Naam	
Functie	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Gegevens referentieovereenkomst	
Ingangsdatum	
Expiratiedatum	
Opdrachtwaarde	
Reden afloop	
Omschrijving opdracht (max. 500 woorden)	
Omvang overeenkomst in aantal en in geldwaarde	

BIJLAGE 5 Gemiddeld aantal praktijkexamens per jaar per locatie  
Seperaat bijgevoegd

BIJLAGE 6 Openingsdagen theorie-examens per week  
Seperaat bijgevoegd

BIJLAGE 7 Ruimtestaat locaties  
Seperaat bijgevoegd

BIJLAGE 8 Werkprogramma hoogfrequente werkzaamheden  
Seperaat bijgevoegd

BIJLAGE 9 Werkprogramma laagfrequente werkzaamheden  
Seperaat bijgevoegd

BIJLAGE 10 Toelichting elementen  
Seperaat bijgevoegd

BIJLAGE 11 Financieel overzicht  
Seperaat bijgevoegd

BIJLAGE 12 Concept-Overeenkomst  
Seperaat bijgevoegd

## BIJLAGE 13 Model voor het stellen van vragen

### Model voor de Nota van Inlichtingen

Vragen over dit Beschrijvend Document dienen uiterlijk op de in hoofdstuk 3.15 vermelde datum voor het stellen van vragen te worden gesteld. Deze termijn is nodig om tijdige en juiste beantwoording van gestelde vragen mogelijk te maken.

De vragen dienen op het vragen-formulier zoals hieronder is toegevoegd bij dit document en als Word-document (dus géén pdf document) gestuurd te worden naar het volgende e-mailadres: [inkoop@cbr.nl](mailto:inkoop@cbr.nl). Onder vermelding van: Vragen schoonmaak CBR150831 en de bedrijfsnaam van inschrijver.

De gestelde vragen zullen (geanonimiseerd) in een nota van inlichtingen worden beantwoord. Deze nota zal uiterlijk op de in hoofdstuk 3.15 aangegeven datum aan de inschrijvers worden verzonden per e-mail.

Door geen vragen te stellen gaat het CBR er van uit dat de verstrekte informatie voor u geen onduidelijkheden bevat.

Vragen		
Nr.	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag
1		
2		

BIJLAGE 14      Retour A4

**Aanbieding Openbare Europese aanbesteding**  
Aanbesteding Schoonmaakdienstverlening  
Aanbestedingsnummer: CBR150831

**NIET OPENEN VOOR 26 oktober 2015, 12.00 UUR**

CBR  
Afdeling Inkoop  
Sir Winston Churchillaan 297  
2288 DC Rijswijk