



Aanbesteding Schoonmaakonderhoud

Gomarus Reformatorische Scholengemeenschap

Referentie: MS/ r 2015029
datum : Februari 2016

Inhoud

1.	Inleiding.....	4
1.1.	Aanbesteding	4
1.2.	Ruimtestaten en calculatiesoftware	5
2.	Aanbestedingsprocedure	6
2.1.	Tijdschema	6
2.2.	Schouwing	6
2.3.	Vragen met betrekking tot bestek	7
2.4.	Indienen van de offerte	7
2.5.	Proces verbaal	8
2.6.	Offerte analyse	8
2.6.1.	Knock-out criteria	8
2.6.2.	Geschiktheidseisen	8
2.6.3.	Gunningcriteria	9
2.6.4.	Gunning	10
2.6.5.	Rapporten	15
2.7.	Gunning	16
2.7.1.	Overleggen officiële documenten	16
2.7.2.	Verrekening mutaties na gunning	17
2.8.	Algemene bepalingen procedure	18
2.8.1.	Voorbehouden	18
2.8.2.	Leveringsvoorwaarden	18
2.8.3.	Nederlands recht	18
2.8.4.	Tegenstrijdigheden	18
2.8.5.	Geheimhouding en intellectueel eigendom	19
2.8.6.	Kostenvergoeding	19
2.8.7.	Prijsonderhandelingen	19
2.8.8.	Klachtenregeling	19
2.9.	Algemene bepalingen offerte	20
2.9.1.	Algemene bepalingen	20
2.9.2.	Aanvullingen en verbeterpunten	21
3.	Projectgegevens.....	22
3.1.	Gebouwgegevens	22
3.1.1.	Gebouweigenschappen	22
3.2.	Regulier Schoonmaakonderhoud	22
3.2.1.	Uitvoering	22
3.2.2.	Extra werk	22
3.2.3.	Taakplanning	23
3.2.4.	Planning periodieke werkzaamheden	23
3.2.5.	Opstart	23
3.2.6.	Werktijden	24
3.2.7.	Werkprogramma	24
3.2.8.	Opslag middelen en materialen	26
3.3.	Regiewerkzaamheden	26
3.4.	Glasbewassing	27
3.4.1.	Frequentie	27

3.4.2.	Uitvoering	27
3.4.3.	Oplevering	27
3.4.4.	Risico- inventarisatie en evaluatie	27
3.5.	Sanitaire voorzieningen	28
4.	Milieu	29
4.1.	Materiaal, middelen en machines	29
4.1.1.	Eisen schoonmaakartikelen: Ecolabel	29
4.1.2.	Veiligheids Informatie Bladen	29
4.1.3.	Microvezel	29
4.1.4.	Doseersystemen	29
4.1.5.	Eisen apparatuur	29
4.2.	Afvalinzameling	30
5.	Personeel	31
5.1.	Leidinggevende	31
5.1.1.	Opleidingseisen leidinggevende	31
5.2.	Inzet van uitvoerend personeel	31
5.2.1.	Opleidingseisen uitvoerend personeel	31
5.3.	Inzet van specialistisch personeel	32
5.3.1.	Opleidingseisen specialistisch personeel	32
5.4.	Herkenbaarheid	32
5.5.	Uitzendkrachten/ vakantiekrachten	32
5.6.	Veiligheid	32
5.7.	Wettelijke eisen	32
5.8.	Flexpool	32
5.9.	Verklaring Omtrent Gedrag	33
6.	Communicatie	34
6.1.	Communicatie	34
6.1.1.	Dagelijkse communicatie, logboek	34
6.1.2.	Evaluatie maandelijks, evaluatie formulier	35
6.1.3.	Jaarlijkse evaluatie	35
6.1.4.	Verslaglegging	36
6.1.5.	Management rapportage	36
6.1.6.	Gebouwbeheer map	36
6.1.7.	Klachten	36
6.1.8.	Bereikbaarheid bij calamiteiten	37
6.2.	Facturering	37
6.3.	Veranderingen tijdens contractperiode	37
7.	Kwaliteitsborging	39
7.1.	Belevingsonderzoek (KTO)	39
7.2.	Technische kwaliteitsmetingen	40
	Kwaliteitsniveaus	40
7.3.	KPI's	41
8.	Bijlagen	43

1. Inleiding

1.1. Aanbesteding

De aanbesteding van het schoonmaakonderhoud vindt plaats volgens een openbare procedure op basis van de Richtlijn 2014/24/EU, welke in de Nederlandse wetgeving is geïmplementeerd door de Aanbestedingswet van 1 november 2012. De complete tekst van de Aanbestedingswet is te downloaden via www.overheid.nl.

De aanbesteding omvat vier gebouwen op drie locaties van Gomarus Reformatorische Scholengemeenschap (hierna afgekort tot Gomarus) met een totaal oppervlakte van circa 13.050 m2 en zal in 1 perceel worden aangeboden. Het betreft de schoonmaak, het periodiek vloerenonderhoud, afroepwerkzaamheden en de glasbewassing (circa 4265 m2). Het leveren van sanitaire voorzieningen is geen onderdeel van deze aanbesteding.

Het doel van de aanbesteding is het selecteren van een leverancier die een goede dagelijkse schoonmaak kwaliteit levert tegen een marktconforme prijs. Daarnaast is tevens het doel om een goed beheersbaar schoonmaakcontract te realiseren, op basis van een resultaatgericht werkprogramma. Het contract heeft een duur van 5 (vijf) jaar met daarna 5 (vijf) maal 1 (één) optiejaar. Gomarus zoekt een partner met een proactieve houding. Tijdens de maandelijkse overleggen wordt naar aanleiding van de dienstverlening, beleving, op- en aanmerkingen, klachten en resultaten van metingen gezamenlijk een actielijst opgesteld. De opvolging van deze actiepunten is een KPI.

De gunning is op basis van:

- **Ureninzet en verreken tarief**
- **Interview**

De kwaliteit wordt inzichtelijk gemaakt op basis van:

- **Belevingsonderzoek**
- **Technische kwaliteitsmetingen**

De KPI's zijn gebaseerd op:

- **Het nakomen van de gemaakte afspraken**
- **Minimaal voldoende resultaten voor de technische kwaliteit**

In dit aanbestedingsdocument wordt bovenstaande verder toegelicht. In samenwerking met Gomarus verzorgt [MasterKey](#) deze aanbesteding. Derhalve zal alle communicatie via MasterKey dienen te geschieden.

1.2. Ruimtestaten en calculatiesoftware

De ruimtegegevens worden webbased ter beschikking gesteld, via het calculatieprogramma MasterKey. In Bijlage 4 wordt uitgelegd hoe u toegang krijgt tot uw calculatiedatabase.

1.3. Organisatie Gomarum

Meer informatie over de organisatie is te vinden op de website: www.gomarum.nl

2. Aanbestedingsprocedure

2.1. Tijdschema

Bij deze aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning:

Planning	Datum
Aanmelding voor de schouwing	19 februari 2016, 16:00 uur
Schouwing	24 februari 2016, 10:00 uur
Mogelijkheid tot indienen vragen	10 maart 2016, 13:00 uur
Nota van Inlichtingen (publicatie via Tendered)	24 maart 2016, 17:00 uur
Indienen offerte op Tendered (uploaden voltooid zijn)	19 mei 2016, 13:00 uur
Publicatie genodigden voor het interview (via e-mail)	26 mei 2016
Interview	01 juni 2016
Publicatie Voornemen tot gunning (via e-mail en brief)	09 juni 2016
Gunning definitief	30 juni 2016
Ingangsdatum contract schoonmaak	01 september 2016

2.2. Schouwing

De inschrijver wordt de mogelijkheid geboden tot het bijwonen van een presentatie en een schouwing. De schouwing zal bestaan uit een presentatie en daarna het gezamenlijk schouwen van de locaties. Voor de presentatie geldt het volgende bezoekadres waar u zich op bovenstaande datum om uiterlijk 10:00 uur dient te melden bij de receptie:

Hoefslag 11, 4205 NK Gorinchem

Het programma van de schouwing heeft globaal de volgende indeling:

- **Ontvangst** 9.45-10.00
- **Presentatie** 10.00-10.15
- **Schouwing locatie** 10.15- 12:00

U dient via het mailadres advies@masterkey.nl kenbaar te maken of u van deze gelegenheid gebruik wil maken. Er kan maximaal 1 persoon per inschrijver deelnemen en u wordt verzocht om de namen van deze persoon door te geven. Alle vragen die gesteld worden tijdens de presentatie dient u ook schriftelijk in te dienen, zie hiervoor paragraaf 2.3.

2.3. Vragen met betrekking tot bestek

Als inschrijver en/of gegadigde kunt u vragen met betrekking tot het bestek mailen naar advies@masterkey.nl. U dient hiervoor Bijlage 6 “Vragenlijst t.b.v. Nota van Inlichtingen” te hanteren. Vermeld in de bestandsnaam duidelijk welke inschrijver/gegadigde de vragen indient (bijvoorbeeld : Vragenlijst tbv Nota van Inlichtingen – Schoonmaakbedrijf Apeldoorn). In het kader van de verantwoordelijkheid dient de inschrijver en/of gegadigde zelf de vragen te stellen, ongeacht of deze bijgestaan wordt door een externe adviseur/adviesbureau. Alle vragen zullen in een Nota van inlichtingen (anoniem) worden beantwoord. De Nota van inlichtingen staat hiërarchisch boven reeds verstrekte documenten, omdat hierin alle wijzigingen ten opzichte van die documenten staan vermeld. Tevens prevaleert de Nota van inlichtingen boven mondeling verstrekte informatie.

De Nota van inlichtingen zal beschikbaar worden gesteld op de site www.tenderned.nl. Voor ondersteuning bij het digitaal inschrijven via TenderNed, kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed, bereikbaar op telefoonnummer 0800-836 33 76 of per email: servicedesk@tenderned.nl.

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

2.4. Indienen van de offerte

De offerte dient enkel als digitale versie te worden ingeleverd. Op de site www.tenderned.nl dient u de volgende **(afzonderlijk in PDF-format opgeslagen)** documenten te uploaden. Let op: TenderNed werkt met E-herkenning. U dient hier rekening mee te houden.

Document	Naam document
1	Aanbiedingsbrief - <i>naam inschrijver</i>
2	Eigen Verklaring - <i>naam inschrijver</i>
3	Rapport Aanbesteding - <i>naam inschrijver</i>
4	Rapport opbouw uurtarieven – <i>naam inschrijver</i>
5	Rapport Staffelprijzen – <i>naam inschrijver</i>

U dient rekening te houden met de benodigde tijd voor het uploaden van de aanbestedingsstukken. Het wordt geadviseerd uiterlijk 1 uur vóór sluiting de offerte in te dienen. De verantwoordelijkheid voor het tijdig uploaden van de documenten ligt bij de inschrijver.

2.5. Proces verbaal

Van de inschrijving zal een Proces Verbaal van Inschrijving worden gemaakt. Het Proces Verbaal is niet-openbaar. Tijdens het openen van de aanbiedingen wordt de volledigheid van indiening gecontroleerd. Indien een aanbieding niet volledig is, wordt deze verder niet in behandeling genomen (knock-out criterium). De betreffende inschrijver ontvangt hiervan een e-mailbericht.

2.6. Offerte analyse

2.6.1. Knock-out criteria

Na ontvangst van de offertes worden deze op basis van onderstaande knock-out criteria gecontroleerd. De knock-out criteria zijn harde criteria, dat wil zeggen dat inschrijver hieraan moet voldoen om niet uitgesloten te worden van verdere deelname aan de aanbesteding. De knock-out criteria zijn in onderstaande tabel opgenomen.

Inschrijver dient:	
1	de uiterste termijn van inleveren (= voltooide upload) van de offerte in acht te nemen
2	alle gevraagde documenten te uploaden als PDF of gescand document

Indien inschrijver niet voldoet aan de bovengenoemde knock-out criteria, wordt de offerte niet verder in behandeling genomen. Inschrijver ontvangt hiervan een e-mailbericht.

Toelichting Eigen Verklaring

De inschrijver dient de Eigen Verklaring (bijlage 2) in te vullen. De Eigen Verklaring kan alleen worden gebruikt met het programma Adobe Reader. Bij het openen via een ander programma (zoals Voorvertoning van Apple) komt het document mogelijk niet zo in beeld als door Gomaruss is aangemaakt.

2.6.2. Geschiktheidseisen

Onderstaand zijn geschiktheidseisen omschreven, waaraan de inschrijver dient te voldoen. Het niet voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van verdere offertebeoordeling.

Wettelijke aansprakelijkheid

Door ondertekening van de Eigen Verklaring stelt inschrijver zich garant dat op het moment van een eventuele gunning en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst een passende wettelijke aansprakelijkheid- en/of beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanwezig is. In Bijlage 5, Concept overeenkomst, artikel 4, is de Aansprakelijkheid omschreven.

2.6.3. Gunningcriteria

Beoordeling vindt plaats op basis van de inschrijving die op de site www.Tenderned.nl is geüpload. Uitsluitend digitale inschrijvingen die tijdig in de digitale “kuis” van de betreffende aanbesteding op TenderNed zijn ingediend, worden verder in behandeling genomen. Overige inschrijvingen worden terzijde gelegd. Inschrijvingen mogen niet per fax, e-mail of in hardcopy worden ingediend, tenzij hiervoor toestemming is gekregen van de Aanbestedende dienst (bijvoorbeeld bij storing TenderNed).

De onderdelen waarop beoordeeld en gegund zal worden zijn kwaliteitsaspecten en kostenaspecten. Deze onderdelen worden afzonderlijk beoordeeld. In onderstaande tabel is de puntentoekenning weergegeven. De puntentoekenning geschiedt op basis van afronding op 2 cijfers achter de komma.

Gunningcriteria	Onderdeel	Punten	%
Kwalitatieve gunningcriteria			
1	Interview	20	20 %
2	Productieve uren	25	25 %
3	Toezichturen	25	25 %
Financiële gunningcriteria			
4	Verrekentarium	20	20 %
5	Glasbewassing	10	10 %
TOTAAL		100	100%

In eerste instantie zullen de criteria 2 t/m 5 beoordeeld worden voor alle inschrijvers (fase 1). De drie best scorende inschrijvers worden uitgenodigd voor het interview (fase 2). Indien door een gelijkstand meerdere nummers 3 ontstaan, zal de inschrijving met de laagste totaalprijs doorgaan naar fase 2.

Uitgangspunt voor de gunning is dat de Economisch Meest Voordelige Inschrijving de opdracht gegund krijgt. De toelichting per onderdeel wordt in de navolgende paragrafen besproken.

2.6.4. Gunning

1. Interview

Met gebruik van één interview worden vragen gesteld over de praktische invulling van de opdracht.

Uw functionaris, de ‘mogelijk toekomstig’ contactpersoon (objectleider) voor Gomarum tijdens de loop van het contract, dient het interview af te leggen.

Deze functionaris wordt gedurende het contract eerste contactpersoon voor onder andere: klachten; meldingen; verzoeken tot extra werk; aanwezig bij de maandelijkse en kwartaal overleggen.

Het interview wordt beoordeeld op onderstaande subcriteria, blijkend uit de gegeven antwoorden:

- | | |
|--|-----------|
| 1. Vertrouwd en consistent met de opdracht | 5 punten |
| 2. Passende kennis en ervaring | 15 punten |

Per onderdeel wordt door het projectteam in consensus een waardering bepaald, in onderstaande tabel zijn de bijbehorende scores opgenomen:

Beoordeling	Waardering per subcriteria
Uitmuntend	100%
Neutraal	50%
Onvoldoende	0%

In principe krijgt elke subcriteria een beoordeling neutraal, met een waardering van 50%.

Indien het projectteam in consensus bepaalt dat het subcriteria een afbreukrisico vormt zal de beoordeling onvoldoende zijn, met een waardering van 0%.

Indien het projectteam in consensus bepaalt dat het subcriteria een uitzonderlijke toegevoegde waarde vormt zal de beoordeling uitmuntend zijn, met een waardering van 100%.

2. Productieve uren

In de database van MasterKey wordt alleen een onderscheid gemaakt tussen productieve en toezicht uren. De productieve uren zijn de gecalculeerde uren voor regulier schoonmaak- onderhoud. Bijvoorbeeld: de uren voor vakvolwassenen en jeugd. Hieronder vallen ook de uren waarin meewerkende voorlieden in de schoonmaak ‘meewerken’.

Het aantal aangeboden productieve uren zoals vermeld op het door u rechtsgeldig ondertekende rapport Aanbesteding, kopje “Prod. Uren”, wordt beoordeeld. De punten voor dit gunningcriteria worden toegekend door eerst de mediaan te bepalen en daarna de punten toe te kennen conform procentuele staffels. Per staffel worden de punten toegekend. In onderstaande tekst wordt dit verder toegelicht.

Bepaling mediaan

De aanbiedingen voor dit gunningcriterium worden oplopend gesorteerd, de laagste aanbieder staat onderaan, en de hoogste bovenaan de lijst. Op basis van rangorde wordt de middelste waarde bepaald, deze wordt mediaan genoemd. Indien een even aantal offertes beoordeeld wordt zal de offerte die boven het midden ligt gekozen worden.

Voorbeeld:

Offerte A	1.300	
Offerte B	1.200	
Offerte C	1.050	
Offerte D	1.025	
Offerte E	1.000	(mediaan)
Offerte F	975	
Offerte G	900	
Offerte H	850	
Offerte I	800	

De mediaan ligt in dit geval op offerte E, met een waarde van 1.000 uren.

De mediaan wordt eenmalig bepaald op basis van de inschrijvingen die door zijn na de knock-out – en selectiecriteria en zal niet wijzigen indien een of meer inschrijvers niet meer meedoen met deze aanbesteding.

De aangeboden normeringen en tarieven worden gehanteerd bij mutaties tijdens de contractperiode.

Punten per staffel

Uw aanbieder wordt beoordeeld ten opzichte van de mediaan. De procentuele afwijking wordt berekend, daarna worden conform onderstaande staffels punten toegekend:

Waardeaanbieder t.o.v. mediaan	Puntentoeiening
$\geq 25\%$	5
$\geq 20\%$ tot 25%	7
$\geq 15\%$ tot 20%	11
$\geq 10\%$ tot 15%	15
$\geq 7,5\%$ tot 10%	19
$\geq 5\%$ tot 7,5%	22
$\geq 2,5\%$ tot 5%	24
-2,5% tot 2,5%	25
$\geq -2,5\%$ tot -5%	23
$\geq -5\%$ tot -10%	18
$\geq -10\%$ tot -15%	14

$\geq -15\%$ tot -20%	9
$\geq -20\%$	3

Voorbeeld:

De puntentoekenning conform bovenstaande voorbeeld is:

Offerte A	1.300	5 punten
Offerte B	1.200	7 punten
Offerte C	1.050	22 punten
Offerte D	1.025	24 punten
Offerte E	1.000	25 punten
Offerte F	975	23 punten
Offerte G	950	18 punten
Offerte H	850	9 punten
Offerte I	800	3 punten

3. Toezichturen

Dit zijn de uren voor vrijgesteld direct toezicht dat met de dagelijkse aansturing van het project is belast (bijvoorbeeld objectleiding, rayonleiding). Hieronder vallen ook de uren die (meewerkende) voorlieden zijn vrijgesteld voor leidinggevende taken. Dit wordt benoemd als 'niet meewerkend toezicht'.

Het aantal aangeboden toezichturen zoals vermeld op het door u rechtsgeldig ondertekende rapport Aanbesteding, kopje 'Toezichturen', wordt beoordeeld. De punten voor dit gunningcriterium worden toegekend door eerst de mediaan te bepalen en daarna de punten toe te kennen conform procentuele staffels. Per staffel worden de punten toegekend. In het onderdeel 1. Productieve uren wordt de werkwijze beschreven.

Punten per staffel

Uw aanbieding wordt beoordeeld ten opzichte van de mediaan. De procentuele afwijking wordt berekend, daarna worden conform onderstaande staffels punten toegekend:

Waardeaanbieding t.o.v. mediaan	Puntentoekenning
$\geq 30\%$	1
$\geq 25\%$ tot 30%	2
$\geq 20\%$ tot 25%	7
$\geq 15\%$ tot 20%	12
$\geq 10\%$ tot 15%	16
$\geq 7,5\%$ tot 10%	20
$\geq 5\%$ tot $7,5\%$	22
$\geq 2,5\%$ tot 5%	24
$-2,5\%$ tot $2,5\%$	25

$\geq -2,5\%$ tot -5%	23
$\geq -5\%$ tot -10%	19
$\geq -10\%$ tot -15%	13
$\geq -15\%$ tot -20%	7
$\geq -20\%$	0

4. Verrekentariaf

Het verrekentariaf is een belangrijk onderdeel van deze aanbesteding. Hieronder wordt een toelichting op het verrekentariaf gegeven (en hoe dit wordt beoordeeld):

Om te komen tot het verrekentariaf zal het totale aangeboden bedrag aan reguliere kosten, inclusief de inzet van uren op zaterdag, worden gedeeld door het totale aantal aangeboden productieve uren zoals vermeld op het door u rechtsgeldig ondertekende rapport Aanbesteding.

Het gehanteerde tarief dient minimaal te bestaan uit de componenten:

- bruto uurloon conform CAO;
- vakantiedagen en sociale lasten;
- materiaal (ook vuilniszakken), middelen en machines;
- indirecte management kosten;

Eventuele kortingen verrekend in het tarief zijn toegestaan, dit kan alleen door het toekennen van een korting op het percentage risico/winst per uur.

Binnen Gomarum is de inkoop van de sanitaire voorzieningen separaat ondergebracht bij een externe leverancier. Het bijvullen van, signaleren van storingen aan de apparatuur, bestellen en het verzorgen van het logistieke proces na aflevering zal bij de opdrachtnemer van deze schoonmaakaanbesteding neergelegd worden. Deze werkzaamheden (zie ook paragraaf 3.5 van het bestek) dienen geïntegreerd te zijn in het tarief en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht.

Minimum verrekentariaf

U dient een verrekentariaf aan te bieden van minimaal 23,15 euro per uur.

Uw aangeboden verrekentariaf staat op het aanbestedingsrapport waarop gegund wordt. Indien u een tarief aanbiedt onder de 23,15 euro, dus 23,14 euro of lager, krijgt u -15 punten voor dit onderdeel. Aanbiedingen onder de 23,15 euro worden als irreëel beschouwd.

Punten per staffel

De inschrijver met de laagste, reële prijs krijgt het maximaal te behalen punten voor dit onderdeel. Alle andere inschrijvers met een reële prijs krijgen punten toegekend aan de hand van onderstaande staffel.

Waardeaanbieding t.o.v. laagste prijs	Puntentoekenning
$\geq 20,00\%$	0
$\geq 15,00\%$ tot $20,00\%$	2
$\geq 10,00\%$ tot $15,00\%$	5
$\geq 7,50\%$ tot $10,00\%$	8
$\geq 4,00\%$ tot $7,50\%$	11
$\geq 3,00\%$ tot $4,00\%$	14
$\geq 2,00\%$ tot $3,00\%$	16
$\geq 1,00\%$ tot $2,00\%$	18
$>0\%$ tot $1,00\%$	19
Laagste prijs (m.u.v. irreële aanbiedingen)	20

Het aangeboden (verreken) tarief, inclusief eventuele kortingen, dient te allen tijde toegepast te worden bij uitbreidingen, verminderingen, regieopdrachten, extra reguliere werkzaamheden en eventuele hulp bij verhuizingen. Het aangeboden tarief, inclusief eventuele kortingen, is dus gelijk aan het regie/ extra werktarief ten behoeve van reguliere werkzaamheden en dient overeen te komen met de in de calculatie gehanteerde verrekenarieven. Het verreken tarief dient ook toegepast te worden voor het aansturen van meewerkende leerlingen bij speciale evenementen op de scholen.

5. Glasbewassing

De aangeboden prijs voor glasbewassing zoals vermeld op het door u rechtsgeldig ondertekende rapport aanbesteding, onder het kopje 'additionele kosten', wordt beoordeeld. Het gaat hier om het totaalbedrag voor de glasbewassing, dus inclusief de kosten voor bereikbaarheidsvoorzieningen.

Bepaling mediaan

Om de mediaan te bepalen van de glasbewassing worden de bedragen van de inschrijvers oplopend gesorteerd, het laagste bedrag staat onderaan, de hoogste bovenaan de lijst. Op basis van rangorde wordt de middelste waarde bepaald, deze wordt mediaan genoemd. Indien een even aantal offertes beoordeeld wordt zal de inschrijver met de mediaan die onder het midden ligt gekozen worden.

Voorbeeld:

6	Offerte A	€ 1.400,00	
5	Offerte B	€ 1.350,00	
4	Offerte C	€ 1.300,00	
3	Offerte D	€ 1.250,00	(mediaan)
2	Offerte E	€ 1.200,00	

1 Offerte F € 100,00

De mediaan ligt in dit geval op offerte D, met een waarde van € 1.250,00 euro

De mediaan wordt eenmalig bepaald op basis van de offertes die door zijn na de knock-out- en selectiecriteria en zal niet wijzigen indien een of meer inschrijvers niet meer meedoen met deze aanbesteding.

Reële aanbiedingen

Na de bepaling van de mediaan wordt gekeken of alle aanbiedingen reëel zijn. Een aanbieding is irreëel indien deze meer of gelijk dan 25% afwijkt ten opzichte van de mediaan. Deze irreële aanbiedingen worden uitgesloten van beoordeling. In het bovenstaande voorbeeld is offerte F een irreële aanbieding en zal dus niet worden beoordeeld.

Na het bepalen van de mediaan en de reële aanbiedingen zal vervolgens de inschrijver met de laagste, reële prijs gekozen worden als winnende inschrijver. De overige aanbiedingen zullen hieraan gerelateerd worden. In het voorbeeld is offerte E de winnende offerte en krijgt dus 10 punten. Offerte D krijgt dus $(1.200 / 1.250) \times 10$ punten = 9,6 punten. Afronding op 1 decimaal.

De prijzen voor glasbewassing dienen gecalculeerd te worden in de module Samengestelde calculatie – Gomarum – locatie - gebouw – aanvullend.

2.6.5. Rapporten

Voor de offerte dienen de volgende rapporten uit de MasterKey software gegenereerd te worden:

Rapport Aanbesteding

Dit is het rapport van de reguliere calculatie en het aanvullend werk (totaalbedragen en uren per gebouw).

Rapport Tarieven

Dit is het rapport van de tariefopbouw per functiegroep. Deze dient u in te vullen in de module Stamgegevens. U vult alleen de tariefopbouw in van de functiegroepen die u gebruikt in uw calculatie.

Rapport Staffelprijzen

Dit is het rapport van de staffelprijzen voor vloeronderhoud. Deze dient u in te vullen in de module Stamgegevens. Deze staffels worden gebruikt voor periodiek vloeronderhoud op afroep. De volgende staffels worden uitgevraagd:

afroep -1	Vloeren topcoaten, incl uit en in ruimen
afroep-2	Vloeren recoaten, incl uit en inruimen
afroep-3	Vloeren sprayen/ opwrijven, incl uit en inruimen
afroep-4	Vloeren schrobben, incl uit en inruimen
afroep-5	Vloeren tapijt sproei extraheren, incl uit en inruimen

afroep-6 Vloeren tapijt, shamponeren, incl uit en inruimen

In Bijlage 4 wordt nader toegelicht hoe u de calculatie kunt maken en hoe de gevraagde rapporten te printen zijn.

De rapporten dienen vervolgens rechtsgeldig geparafeerd, separaat gescand en daarna geüpload te worden op de site www.TenderNed.nl.

2.7. Gunning

Het beoordelingsmodel zal beschikbaar worden gesteld per e-mail en brief per post. Hierin zal MasterKey namens Gomarus bekend maken en beargumenteren aan welke inschrijver zij voornemens is de opdracht te gunnen. Door iedere belanghebbende kan voorts nadere informatie worden ingewonnen bij de begeleidende adviseur van MasterKey.

Nadat het voornemen tot gunning bekend is gemaakt, zal met de opdrachtnemer een contract worden gesloten onder de opschortende voorwaarde dat er binnen een periode van 20 dagen na publicatie van de gunningbeslissing geen civiel kort geding is aangespannen tegen de voorgenomen gunningbeslissing. In het geval er binnen de termijn van 20 dagen, welke fataal is, een civiel kort geding wordt aangespannen wordt het contract aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat de uitspraak in het kort geding inhoudt dat de voorgenomen gunning rechtmatig is.

Indien een afgewezen inschrijver het niet eens is met de gunningbeslissing, verzoeken wij u de begeleidende adviseur van MasterKey daarvan binnen 7 kalenderdagen na de publicatiedatum van de gunningbeslissing schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen. MasterKey zal in dat geval zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd reageren op uw bezwaar. Mocht u zich vervolgens niet in deze beantwoording kunnen vinden en nog steeds bezwaren hebben tegen de gunningbeslissing –op grond waarvan u aanspraak meent te kunnen maken op gunning of heraanbesteding– dan dient u binnen 20 kalenderdagen na publicatie een kort geding aanhangig te maken bij de civiele rechter te Den Haag.

2.7.1. Overleggen officiële documenten

De winnende inschrijver dient binnen 10 kalenderdagen na de publicatie van het voornemen tot gunning van de opdracht de volgende rechtsgeldige, correct ingevulde en opgestelde (eigen) officiële documenten te overleggen aan MasterKey:

Behorende bij de Eigen Verklaring:

1. Bewijs bij Verplichte en Facultatieve uitsluitingsgronden:

- Paragraaf 3.1 : Een verklaring van de Kamer van Koophandel, maximaal 6 maanden oud gerekend vanaf de definitieve gunning.
- Paragraaf 2 en paragraaf 3.2 en 3.3 : Een Gedragsverklaring Aanbesteden, maximaal 2 jaar oud.
- Paragraaf 3.4 : Een verklaring van de Belastingdienst, maximaal 6 maanden oud.

2. Bewijs bij de Geschiktheidseisen:

- Paragraaf 5.1 : Bewijs van verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid- en/of beroepsaansprakelijkheid.

Indien een document of getuigschrift door het betrokken land niet wordt afgegeven, of daarin niet alle gevallen voorzien die worden vermeld, kan dit worden vervangen door een verklaring onder ede (of, in de lidstaten waar niet in een eed is voorzien, door een plechtige verklaring) die door betrokkene is afgelegd ten overstaan van een bevoegde gerechtelijke of overheidsinstantie, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie in het land van oorsprong of herkomst.

Het niet kunnen overleggen van bovengenoemde documenten leidt tot uitsluitel, waarna er overgegaan wordt tot gunning aan de inschrijver die het een na hoogste puntenaantal heeft behaald in de gepubliceerde beoordelingsmatrix rekening houdende met gestelde in 2.6.3. Deze inschrijver dient vervolgens de rechtsgeldige documenten te overhandigen binnen 10 kalenderdagen na ontvangst van het schriftelijk verzoek door MasterKey.

2.7.2. Verrekening mutaties na gunning

De bestekgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid op kunnen treden. De opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan de door Gomarum verstrekte aantal vierkante meters. Indien nodig zullen wijzigingen tot 2 maanden na de startdatum van het contract in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de door u opgegeven prestaties en (verreken) tarieven. Geconstateerde verschillen na 2 maanden na aanvang van het contract zullen per de 1^e van de dan volgende maand verrekend worden.

2.8. Algemene bepalingen procedure

2.8.1. Voorbehouden

Gomarus behoudt zich het recht voor de aanbesteding geheel af te gelasten, zonder verplichting tot enigerlei schadevergoeding;

Er is geen verplichting tot gunning;

In geval van stopzetting van de aanbestedingsprocedure is Gomarus niet verplicht hierop inhoudelijk toelichting te geven aan de inschrijvers;

Mocht gedurende de aanbestedingsprocedure over een inschrijver bekend worden dat de inschrijver -voor deze aanvraag relevante- bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt Gomarus zich het recht voor de procedure voor die inschrijver te beëindigen;

De aanbesteding vindt nadrukkelijk plaats onder het voorbehoud van het beschikbaar hebben van voldoende budget van Gomarus.

2.8.2. Leveringsvoorwaarden

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende gunning en opdrachtverlening zijn geen leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de inschrijver en de toeleveranciers van de inschrijver. Van toepassing zijn de bepalingen opgenomen in de bijlage "Concept overeenkomst" en de inkoopvoorwaarden van Gomarus. Indien u onoverkomelijke bezwaren heeft tegen één of meer van de hierin opgenomen relevante bepalingen, dan wordt u verzocht deze duidelijk en nadrukkelijk kenbaar te maken, per artikel gespecificeerd, voorzien van een toelichting en een aangepast tekstvoorstel voor het indienen van vragen voor de Nota van inlichting.

Door de inschrijver gehanteerde algemene en bijzondere voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten en derhalve niet geaccepteerd door Gomarus. De aanbieding maakt integraal deel uit van de met de gegunde inschrijver af te sluiten overeenkomst.

Met het uitbrengen van een inschrijving gaat inschrijver integraal akkoord met alle genoemde voorschriften en eisen zoals in dit bestek zijn opgenomen.

2.8.3. Nederlands recht

Op de aanbestedingsprocedure en op alle daarin te verrichten activiteiten en te vervaardigen documenten, niets uitgezonderd, is het Nederlands recht van toepassing.

2.8.4. Tegenstrijdigheden

Dit bestek met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Indien de inschrijver in het bestek tegenstrijdige, onjuiste of onduidelijke gegevens aantreft of indien gegevens in strijd zijn met overige informatie waarover zij beschikt dient zij de begeleidend adviseur van MasterKey hierover onmiddellijk te informeren, doch uiterlijk vóór de inlevertermijn voor vragen ten behoeve van de Nota van inlichtingen.

Wanneer blijkt dat het bestek tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat en deze niet door de inschrijver zijn opgemerkt, zijn deze voor risico van de inschrijver. In alle gevallen van onduidelijkheid prevaleert het bestek.

2.8.5. Geheimhouding en intellectueel eigendom

Inschrijver dient er zorg voor te dragen dat geen informatie, welke door Gomarus beschikbaar wordt gesteld (dan wel wordt vernomen), aan derden ter beschikking wordt gesteld. Voor alle fasen geldt, dat het inschrijver niet is toegestaan met de andere inschrijvers en/of derden over het onderwerp van de aanbesteding te communiceren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Gomarus. Gomarus behoudt zich het recht voor inschrijver in het uiterste geval uit te sluiten van de procedure indien deze in strijd met deze bepaling handelt. Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van Gomarus niets uit dit bestek worden veeleenvoudigd (anders dan voor het doel van dit bestek) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Op verzoek van Gomarus dient u alle verstrekte informatie aan Gomarus te retourneren met een getekende verklaring dat er geen fotokopieën uitgegeven of in uw bezit zijn. Het intellectueel eigendom van bij deze aanbesteding verstrekte informatie berust bij MasterKey. Uiteraard behandelt Gomarus de door inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk.

2.8.6. Kostenvergoeding

Inschrijver heeft geen recht op vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze aanbesteding, ongeacht of de aanbestedingsprocedure leidt tot het afsluiten van een overeenkomst. Alle bijkomende kosten als verzekering, bankgaranties, etc. en de kosten voor het opstellen van de offerte zijn voor rekening van inschrijver.

2.8.7. Prijsonderhandelingen

Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de inschrijving. Dit betekent dat inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om tegen een concurrerende prijs aan te bieden.

2.8.8 Klachtenregeling

Indien een gegadigde of een inschrijver een klacht heeft over deze aanbestedingsprocedure, dan kan de gegadigde of inschrijver een gemotiveerde en onderbouwde klacht indienen via het e-mailadres: advies@MasterKey.nl. De klacht zal worden behandeld door functionarissen van MasterKey en/of Gomarus die niet betrokken zijn bij deze aanbestedingsprocedure. Het indienen van een klacht heeft geen schorsende werking en de aanbestedingsprocedure zal er niet voor worden stilgelegd.

Een deugdelijk gemotiveerde en onderbouwde klacht zal zo snel mogelijk in behandeling worden genomen. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht zal de gegadigde of inschrijver worden medegedeeld of Gomarus de klacht gegrond of ongegrond acht. Gomarus is op geen enkele wijze verplicht om een klacht in behandeling te nemen en behoudt zich het recht voor om aan een gegronde klacht geen gevolg te geven voor wat betreft deze aanbestedingsprocedure.

Gomarus is in geen geval schadeplichtig richting enige gegadigde(n) of inschrijver(s), ongeacht of deze de klager is of niet, indien Gomarus een klacht gegrond verklaart.

2.9. Algemene bepalingen offerte

2.9.1. Algemene bepalingen

Prijspeil

Uw aanbieding dient gebaseerd te zijn op prijspeil 2016.

Exclusief BTW

Alle door u in het kader van deze aanbesteding op te geven prijzen dienen **exclusief** B.T.W. te zijn. In geval van twijfel zal de door u opgegeven prijs worden beoordeeld als zijnde **exclusief** B.T.W.

Kortingen

Alle eventuele kortingen (bijvoorbeeld holdingkorting, efficiencykorting) dienen verrekend te zijn in de gehanteerde tarieven en zullen gelden voor de gehele looptijd van het contract, inclusief mogelijke optietermijnen. Separate kortingen zullen niet in behandeling worden genomen.

Overname personeel versus prijsstelling

Gomarus wil aanbiedingen ontvangen die duidelijk, helder en vast staan. Dit betekent dat na gunning prijsaanpassingen in het kader van de Schoonmaak CAO en/of overnameplicht niet zijn toegestaan.

Het risico van overname van personeel dient in de aanbieding verwerkt te zijn. Informatie van het zittend bedrijf wordt verstrekt in bijlage 1C 'Personeelsoverzicht'.

Gestandsdoeningstermijn

De geldigheidsduur van de offerte bedraagt minimaal 120 dagen, ingaande de uiterste inleverdatum van de offerte. Gedurende deze periode is de offerte onherroepelijk.

Gomarus gaat niet zonder meer akkoord met aanpassingen van de overeengekomen prijs, nadat de gestandsdoeningstermijn is verstreken. Indexeringen zijn toegestaan, evenals de situatie dat Gomarus met aanpassingen komt van het bestek.

Indexering

De tarieven staan tot 1 januari 2017 onherroepelijk en onvoorwaardelijk vast. De tarieven kunnen daarna 1 maal per jaar worden aangepast. Een onderbouwd verzoek tot indexering dient schriftelijk te worden ingediend en mag maximaal gelijk zijn aan de volgende indexering:

- 100% van het verrekentariaf wordt geïndexeerd conform indexering van de CAO schoonmaak- en glazenwassersbedrijf;

Voor 1 oktober van het desbetreffende jaar geeft de opdrachtnemer een prognose af voor de te verwachten loonkostenstijging volgens CAO.

Het moment van daadwerkelijke indexering is gekoppeld aan de indexeringsmomenten van de schoonmaak CAO. De opdrachtnemer dient de juistheid van de indexering onomstotelijk aan te tonen door minimaal de berekening, de herkomst van gebruikte indexcijfers en een opgave van de voorgaande tarieven en de nieuwe tarieven op te geven.

Indien indexatieverzoeken niet geheel of gedeeltelijk aan de gestelde eisen voldoen, dan worden deze verzoeken niet in behandeling genomen en blijven de meest recente tarieven onverkort van kracht. Na uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring door Gomarum worden de eventuele nieuwe tarieven van kracht.

Volledigheid offerte

De inschrijving dient volledig te zijn, dat wil zeggen dat alle gevraagde informatie dient te zijn ingesloten en u wordt nadrukkelijk verzocht alle gestelde vragen te beantwoorden. Er wordt met nadruk op gewezen dat de aanbestedende dienst na ontvangst van de inschrijving niet zal verzoeken om eventuele ontbrekende informatie alsnog toe te zenden. Met het uitbrengen van de inschrijving voldoet inschrijver geheel aan alle gestelde eisen zoals deze gesteld zijn in het bestek en de Nota van inlichting.

Ondertekening

De voorbrief en de Eigen Verklaring dienen rechtsgeldig te zijn ondertekend door een daartoe bevoegde functionaris van het inschrijvende bedrijf. Deze bevoegdheid moet blijken uit de overlegde verklaring (maximaal zes maanden oud) van de Kamer van Koophandel of een soortgelijke organisatie.

Indien deze bevoegdheid niet hieruit blijkt, dan dient een notarisverklaring dan wel een machtiging van een daartoe bevoegde persoon te worden overlegd. De bevoegdheid van deze persoon moet weer op eenzelfde manier blijken.

Paraferen rapporten en invullen NAW-gegevens

De prijzenbladen (rapporten uit de database) dienen te worden geparafeerd door de daartoe bevoegde functionaris van het inschrijvende bedrijf. Daarnaast dienen op de prijzenbladen de NAW-gegevens van de inschrijver te zijn ingevuld. Dit is in te vullen in de database bij "Extra", "Opties", tabblad "Licentiehouder". Daar vervangt u de reeds ingevulde NAW-gegevens door die van uw organisatie. Op de rapporten worden deze bedrijfsgegevens links bovenaan afgedrukt.

Taal

Alle in te leveren bescheiden dienen in de Nederlandse taal te zijn gesteld.

2.9.2. Aanvullingen en verbeterpunten

Inschrijver wordt uitgenodigd om, aanvullend op de genoemde criteria, zaken aan te dragen die nuttig voor Gomarum kunnen zijn (duidelijk herkenbaar als zijnde aanvullend).

3. Projectgegevens

3.1. Gebouwgegevens

3.1.1. Gebouweigenschappen

In bijlage 1a is de structuurlijst opgenomen met alle ruimtegegevens (ruimtesoort, ruimtenummer, vloerafwerking). Deze ruimtegegevens zijn de basis voor de calculatie.

Het kan voorkomen dat Inschrijver het gebouw dient af te sluiten. Onder het afsluiten van het gebouw wordt verstaan: inschakelen van de beveiligingsinstallatie (indien aanwezig), controleren of alle ramen gesloten zijn en of er geen defecte kranen of verstoppingen zijn, verlichting uit doen en de zonweringen omhoog. Tijdens de schoonmaakwerkzaamheden die buiten de reguliere openingstijden van de locaties van Gomarus plaatsvinden, zullen alle toegangsdeuren gesloten zijn. Het schoonmaakbedrijf zal hierop toezien en is hier verantwoordelijk voor.

In de lokalen zorgen de leraren en/ of conciërges er voor dat twee maal per week de stoelen op de tafels gezet worden. Mocht dit niet gebeuren dan wordt van het schoonmaakbedrijf verwacht dat ze dit alsnog doen en direct melden aan de locatieverantwoordelijke.

Indien alarmmeldingen te wijten zijn aan het schoonmaakbedrijf zullen de kosten voortvloeiend uit de alarmmeldingen doorberekend worden aan het schoonmaakbedrijf.

3.2. Regulier Schoonmaakonderhoud

3.2.1. Uitvoering

Onder regulier schoonmaakonderhoud wordt verstaan het uitvoeren van de resultaatomschrijving (zie bijlage 1b) en de daarbij behorende uitvoeringsverantwoordelijkheden conform het in dit bestek omschreven eisenpakket. Voor de reguliere schoonmaakwerkzaamheden geldt een resultaatgericht contract en voor de laag frequente periodieke werkzaamheden geldt een inspanningsgericht contract.

Op maandag en donderdag worden aan de einde van de lesdag de stoelen op de tafels geplaatst door de leerlingen. Ieder lokaal heeft een eigen lokaalbeheerder. De lokaalbeheerder zorgt ervoor dat het lokaal dagelijks veegschoon wordt achtergelaten.

Apparatuur is, tenzij anders vermeld, niet opgenomen in de werkprogramma's en behoeft derhalve niet te worden schoongemaakt.

3.2.2. Extra werk

Gedurende enkele avonden in het jaar heeft Gomarus activiteiten op haar locaties gepland staan, zoals contactavonden, voorlichtingsavonden, culturele avonden en diploma-uitreikingen. Voorafgaand aan deze avonden dient Inschrijver werkzaamheden uit te voeren zoals schoonmaak

van de aula, de schoolstraat, enkele lokalen en/ of toiletgroepen. Deze extra werkzaamheden worden samen met de Inschrijver jaarlijks afgestemd. Deze extra werkzaamheden dienen te allen tijde uitgevoerd te worden tegen het afgesproken verrekentariaf uit deze aanbesteding. E.e.a. uiteraard in overeenstemming met hetgeen beschreven in de cao. In 2014 en 2015 betrof het 22 activiteiten. Enkele weken voor de specifieke activiteit zal Gomarus contact zoeken met de schoonmaakleverancier om de specifieke activiteit door te spreken en afspraken te maken omtrent de schoonmaak voor, tijdens en na deze activiteit.

3.2.3. Taakplanning

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

3.2.4. Planning periodieke werkzaamheden

Daarnaast dient in deze planning tevens inzichtelijk te zijn wanneer de periodieke werkzaamheden uitgevoerd gaan worden. Tevens dient de opdrachtnemer binnen een week na aanvang van de werkzaamheden ervoor te zorgen dat een kopie van het werkprogramma wordt voorgelegd aan Gomarus. Periodieke werkzaamheden dienen zo veel als mogelijk in de vakantieperiodes uitgevoerd te worden.

Belangrijk onderdeel voor Gomarus is het uitvoeren van de werkzaamheden op de afgesproken dag, zoals vastgelegd in de werkplanning. Bij afwijkingen dient dit tijdig aan de betreffende contactpersoon doorgegeven te worden.

Indien er ruimten, kamers en/of afdelingen voorkomen die na kantooruren niet schoongemaakt kunnen worden, zal voor de schoonmaak hiervan, in overleg met het schoonmaakbedrijf en de Gomarus, een ander tijdstip afgesproken moeten worden.

Te allen tijde dient het schoonmaakbedrijf te zorgen dat zijn werkprocessen niet storen met de werkprocessen van Gomarus.

3.2.5. Opstart

Ten aanzien van de opstart van het contract dient het schoonmaakbedrijf een deugdelijke planning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Deze planning dient minimaal zes weken voor aanvang te starten met een kennismaking tussen Gomarus en opdrachtnemer. Wekelijks dient de opdrachtnemer een update te verzorgen van de voortgang van de opstart. Een essentieel onderdeel van de opstart van een nieuw contract is een goed en ervaren opstartteam, welke bestaat uit medewerkers die niet betrokken zijn bij de dagelijkse uitvoering van het contract.

Dit projectteam zal aan een door Gomarus aangewezen persoon gekoppeld gaan worden welke de opstart vanuit Gomarus zal gaan coördineren. Het opstartteam en de opstartverantwoordelijke binnen Gomarus, zullen wekelijks contact hebben op een vastgestelde dag en tijdstip.

3.2.6. Werktijden

Het schoonmaakonderhoud dient van maandag tot en met vrijdag na schooltijd uitgevoerd te worden. De openingstijden van de gebouwen zijn van 07:00 uur tot 16:00 uur. De schoonmaaktijden kunnen tussen 16:00 uur en 20.00 uur liggen, m.u.v. de extra (periodieke) werkzaamheden. Voor deze werkzaamheden worden de tijden in overleg bepaald. Op zon- en feestdagen wordt er niet gewerkt in de school, ook niet door het schoonmaakbedrijf.

Zolang deze exacte tijdstippen niet strijdig zijn met een normale uitvoering van de schoonmaakdienstverlening, conform de Toeslag Bijzondere Uren van de schoonmaak CAO, blijven standaard normen en tarieven van toepassing.

Indien deze tijdstippen aantoonbaar kostenverhogende gevolgen met zich meebrengen voor het schoonmaakbedrijf, bijvoorbeeld de indeling van taken kan niet meer op een logische wijze geschieden, zal in overleg met de opdrachtgever worden bepaald welke alternatieven er zijn en welke consequenties op bijvoorbeeld prijs of normen deze met zich meebrengen.

3.2.7. Werkprogramma

Het werkprogramma bestaat uit een gecombineerd resultaatgericht en inspanningsgericht werkprogramma. De resultaatomschrijving en het werkprogramma is bijgevoegd in bijlage 1B. In deze bijlage is een overzicht opgenomen van de verschillende ruimtesoorten per ruimtengroep. Er wordt naar gestreefd om zoveel mogelijk uniforme werkprogramma's te hebben per ruimtengroep.

Met de aangegeven frequenties in de ruimtestaten/werkprogramma's worden jaarfrequenties bedoeld. Bijvoorbeeld:

Gomarus heeft per jaar 40 onderwijsweken en 12 vakantieweken. Tijdens de onderwijsweken worden diverse ruimten op maandag tot en met vrijdag schoongehouden. Gedurende de vakantieweken is er slechts beperkte of geen schoonmaak op maandag tot en met vrijdag.

200	: 5 maal per week
120	: 3 maal per week
80	: 2 maal per week
40	: 1 maal per week
1	: 1 maal per jaar

Het werkprogramma is een vertaling van de minimum kwaliteitseisen en het uitvoeren van dit werkprogramma ontslaat de opdrachtnemer niet van haar verplichting bij te dragen aan de reinheid van de locatie, uiteraard binnen de gestelde randvoorwaarden. Er is gekozen voor een gecombineerd resultaatgericht en inspanningsgericht werkprogramma voor de schoonmaakwerkzaamheden. In onderstaande tekst worden enkele definities toegelicht. Eerst definities van vervuilingen, daarna definities van schoonmaakhandelingen.

De kosten ten aanzien van het uit- en inruimen dienen verdisconteerd te zijn in de tarieven en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht.

Voor de periodieke vloerwerkzaamheden geldt het volgende:

- 1x per jaar diepstrippen behandelde vloeren (op afroep, wanneer nodig is)
- 3x per jaar sprayen/opwrijven (op afroep, wanneer nodig is)
- 12x pj (indien mogelijk machinaal) schrobben sportvloeren, vloeren sanitair tegels en vloer onbehandeld.

Niet gehecht vuil,

onder andere: stof, zand, vlokken, rommel, etc.

Gehecht vuil,

onder andere: strepen, vlekken, vingertasten, vetaanslag, kalkaanslag etc.

Afnemen:

Na het afnemen dient het oppervlakte vrij te zijn van gehecht en niet gehecht vuil.

Stofwissen:

Na het stofwissen dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehechte vuil.

Moppen:

Na het moppen dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehecht en gehecht vuil.

Schrobben:

Na het schrobben dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehecht en gehecht vuil.

Inschrijver dient de ruimten zelf uit- en in te ruimen.

Ontkalken:

Na het ontkalken dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehecht, gehecht vuil en specifiek kalkaanslag.

Sprayen/ opwrijven:

Eerst dient de vloer vrijgemaakt te worden van niet gehecht en gehecht vuil.

Met behulp van een eenschijfsmachine dient de volledige vloer te worden opgewreven en te worden bijgesprayd. Het resultaat is een egaal glimmende en schone vloer, voorzien van een polymeerlaag. Inschrijver dient de ruimten zelf uit- en in te ruimen.

Topcoaten:

Ten aanzien van het topcoaten dienen de volgende werkzaamheden achtereenvolgens uitgevoerd te worden door een vloerspecialist:

1. Het reinigen, ontvetten, neutraliseren en drogen van de vloer met een daarvoor geschikte reinigingsvloeistof;
2. Zodra de vloer volledig droog en schoon is dient de vloer kruislings van 2 lagen polymeer te worden voorzien.

Het resultaat is een juist geconserveerde vloer, zonder vervuiling in de nieuwe toplaag.

Inschrijver dient de ruimten zelf in- en uit te ruimen.

Diepstrippen:

Ten aanzien van het diepstrippen dienen de volgende werkzaamheden uitgevoerd te worden door een vloerspecialist:

1. Het verwijderen van alle oude waslagen, inclusief randvergoring en ook bij moeilijk bereikbare delen;
2. Het voorbereiden van de vloer voor het aanbrengen van de polymeer (o.a. neutraliseren, drogen, matteren en reinigen);
3. Zodra de vloer volledig droog en vrij van vervuiling is, dient de vloer voorzien te worden van 2 hechtingslagen en daarna kruislings van 2 lagen polymeer te worden voorzien.

Het resultaat is een juist geconserveerde vloer, zonder vervuiling in de beschermlaag en zonder randvergoring. Inschrijver dient de ruimte zelf uit- en in te ruimen.

3.2.8. Opslag middelen en materialen

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

Middelen en Materialen	Aanleveren, aanvullen en opslaan door inschrijver
Machines	Aanleveren en opslaan door inschrijver
Werkwagens	Aanleveren door inschrijver
Werkkasten	Aanwezig
Opslagruimte	Aanwezig
Elektriciteit en water	Aanwezig en beschikbaar gesteld door Gomarusb.

Het gebruik van middelen, materialen en machines dient door het schoonmaakbedrijf in het uurtarief als zodanig herkenbaar te worden verwerkt.

3.3. Regiewerkzaamheden

Naast het reguliere schoonmaakonderhoud worden er mogelijk regiewerkzaamheden uitgevoerd. Dit zijn werkzaamheden die niet onder het werkprogramma vallen.

Regiewerkzaamheden dienen uitgevoerd te worden conform de aanvraag van Gomarusb, de uitvoering dient te geschieden door daarvoor opgeleide medewerkers.

Regiewerkzaamheden worden te alle tijden aangevraagd middels een werkopdrachtbon, voorzien van ordernummer ten behoeve van regiewerkzaamheden. Deze opdrachtbon wordt uitsluitend schriftelijk verstrekt door Gomarusb. Indien dit anders gebeurt dient opdrachtnemer dit altijd per e-mail te bevestigen.

Indien prijzen vooraf niet bekend zijn zal Gomarusb een offerte aanvragen bij de opdrachtnemer.

De verschillende regiewerkzaamheden dienen aan het eind van iedere uitvoeringsbeurt te worden opgeleverd aan een daartoe bevoegde persoon van Gomarusb. Normaliter zijn er tijdens deze werkzaamheden conciërges aanwezig en kunnen de werkzaamheden rechtstreeks bij hen afgemeld worden. Indien er geen conciërge aanwezig is dient oplevering te geschieden middels een werkbbon welke binnen twee werkdagen afgetekend dient te zijn door de bevoegde persoon van Gomarusb.

Op de werkbbon is minimaal vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, naam van de uitvoerende, het tijdstip en de duur van uitvoering, alsmede het door Gomarusb toegekende bestelnummer. Deze werkbbon dient door de opdrachtnemer bij de factuur gevoegd te worden.

3.4. Glasbewassing

In de calculatie wordt u verzocht een prijsopgaaf te geven voor het wassen van het gevelglas aan de binnen- en buitenzijde en het separatieglass (inclusief de kozijnen, omlijstingen en vensterbanken). Deze prijs dient inclusief personeelskosten, materialen en middelen, hulpmiddelen en overige kosten te zijn. Eventuele kosten voor een hoogwerker of andere bereikbaarheidsvoorzieningen kunt u apart opgeven in uw berekening. De m2 separatieglass zijn dubbelzijdig gemeten en dienen dubbelzijdig gewassen te worden.

De opgegeven oppervlakten bestaan uit het oppervlak van het glas, exclusief de directe omlijsting. De directe omlijsting dient wel gereinigd en in de prijs verdisconteerd te worden.

3.4.1. Frequentie

De frequentie van de glasbewassing is 2 maal per jaar voor het gevelglas aan de buitenzijde van het gebouw en 2 maal aan de binnenzijde (incl. separatieglass). Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in de module Glas- en gevelonderhoud van de branche-RI&E "Veilig werken op hoogte".

3.4.2. Uitvoering

Onder glaswassen wordt verstaan het glas c.q. gevel en de directe omlijsting (kozijnen), met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit geval verstaan: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Onder vuil wordt in deze niet verstaan: verfspatten. Daarentegen wordt onder vuil wel verstaan: uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstroken, vegen) en spinrag. Lekstroken en of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. dient eveneens te worden verwijderd. Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient u dit vooraf aan Gomarum door te geven.

3.4.3. Oplevering

De verschillende werkzaamheden dienen aan het eind van iedere uitvoeringsbeurt te worden opgeleverd aan een daartoe bevoegde persoon van Gomarum. Dit dient te geschieden middels een werkbom welke binnen twee werkdagen afgetekend dient te zijn. Op de werkbom is minimaal vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, naam van de uitvoerende en het tijdstip van uitvoering. Deze werkbom dient bij de maandfactuur gevoegd te zijn.

3.4.4. Risico- inventarisatie en evaluatie

Na gunning dient door het schoonmaakbedrijf een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. Hierbij dienen alle afspraken uit de module Glas- en gevelonderhoud van de branche-RI&E in acht genomen te worden. Een kopie van de RI&E dient in een centraal beheerde map aanwezig te zijn.

Verder heeft het schoonmaakbedrijf de verantwoordelijkheid om Gomarus schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E zal uiterlijk één week voor de start van de glasbewassingswerkzaamheden aan Gomarus ter beschikking worden gesteld. Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij Gomarus in rekening worden gebracht. Eventuele knelpunten die naar voren komen uit de RI&E dienen te worden opgelost (in overleg met Gomarus). Alvorens Inschrijver start met opstellen van de RI&E dient er afstemming te zijn met Gomarus, aangezien Gomarus haar RI&E ook gaat bijwerken. E.e.a. ter voorkoming van dubbel werk.

3.5. Sanitaire voorzieningen

De inkoop van sanitaire voorzieningen en aanverwante artikelen zoals hygiëne boxen en inloopmatten worden niet aanbesteed. De huidige leverancier blijft de sanitaire behoeften rechtstreeks leveren en factureren aan Gomarus. Het schoonmaakbedrijf dient de volgende werkzaamheden uit te voeren ten aanzien van de sanitaire voorzieningen in de breedste zin des woord: bijvullen van de huidige dispensersystemen; melden van storingen aan apparatuur (d.w.z. constateren van defecten en dit melden bij de verantwoordelijke persoon op gebouwniveau); bijhouden van de voorraad en tijdig doorgeven aan de locatieverantwoordelijke van Gomarus indien er een bestelling geplaatst dient te worden.

De uitvoering van deze werkzaamheden dient geïntegreerd te zijn in het verrekentariaf en kan niet separaat in rekening worden gebracht.

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

4. Milieu

Gomarus verwacht van inschrijver zorgvuldig en zorgzaam met het milieu om te gaan.

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

4.1. Materiaal, middelen en machines

4.1.1. Eisen schoonmaakartikelen: Ecolabel

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

4.1.2. Veiligheids Informatie Bladen

Van alle aanwezige reinigingsmiddelen dienen de Veiligheids Informatie Bladen in een centraal beheerde map aanwezig te zijn.

4.1.3. Microvezel

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

4.1.4. Doseersystemen

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

4.1.5. Eisen apparatuur

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

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

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

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

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

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

4.2. Afvalinzameling

In het algemeen geldt dat de opdrachtnemer alle afval –en papierbakken dient te ledigen per schoonmaakbeurt en dat de inhoud dient te worden verzameld in de daarvoor bestemde container(s) bij het centraal afvaldepot.

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

- De opdrachtnemer dient het afval te verzamelen en/of te transporteren naar de daarvoor geschikte vuilcontainers/ophaalplaatsen. Het afval dient gescheiden te blijven.
- De opdrachtnemer dient het door haar geproduceerde chemische afval af te voeren en te verwerken volgens de milieuwetten.
- Het afval dient zo compact mogelijk te worden ingezameld en in de daarvoor bestemde container te worden afgeperst.

5. Personeel

Het schoonmaakbedrijf dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. Communicatie dient mogelijk te zijn, schoonmaakpersoneel moet zichzelf verstaanbaar kunnen maken en opdrachten kunnen ontvangen van collega's en Gomarus. Alle kosten voor opleidingen zijn voor rekening van het schoonmaakbedrijf.

5.1. Leidinggevende

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

Voordat het contract wordt gegund dient de opdrachtnemer een objectleider voor te stellen aan Gomarus, waarbij Gomarus zich het recht voorbehoudt om betreffende kandidaat af te wijzen. Bij wijzigingen in functie of verandering van baan geldt dezelfde procedure. Voor aanvang van het contract dient duidelijk te zijn wie als contactpersoon gaat optreden en wat zijn/haar telefoonnummer is. Gomarus wenst nadrukkelijk zaken te doen met één objectleider voor de drie gebouwen op de twee locaties.

5.1.1. Opleidingseisen leidinggevende

Voor de objectleider geldt dat deze, voor aanvang van werkzaamheden, in het bezit dient te zijn van de diploma's: "Basisvakopleiding algemene schoonmaak", "Midden Kader Leidinggevend Schoonmaakonderhoud" of vergelijkbaar en RAS-diploma "DKS" of vergelijkbaar.

5.2. Inzet van uitvoerend personeel

Van al het uitvoerend schoonmaakpersoneel verwacht Gomarus, dat deze proactief, betrokken, dienstverlenend en enthousiast het werk uitvoert. Zij dienen zich hierbij te houden aan de gedragsregels die gelden binnen de betreffende locatie. Gomarus behoudt zich het recht voor om schoonmaakmedewerkers de toegang tot de locatie te ontfeggen, indien zij zich niet houden aan deze gedragsregels. Daarnaast geldt er voor dit personeel een minimum leeftijd van 21 jaar.

5.2.1. Opleidingseisen uitvoerend personeel

Uitvoerend personeel dient in het bezit te zijn van de Basisvakopleiding algemene schoonmaak. Indien men niet in het bezit is van het diploma dient men opgeleid te worden en zich in te schrijven voor het examen.

5.3. Inzet van specialistisch personeel

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

5.3.1. Opleidingseisen specialistisch personeel

Specialistisch personeel dient allen te voldoende aan het gestelde van uitvoerend personeel. Daarnaast dient men een passend RAS- diploma te hebben voor het uit te voeren specialisme, bijvoorbeeld "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist", "Vakopleiding Glazenwasser", of vergelijkbaar.

5.4. Herkenbaarheid

De opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat al het personeel in representatieve bedrijfskleding werkzaam en herkenbaar is. Muziek ten gehore brengen is binnen de school niet toegestaan.

5.5. Uitzendkrachten/ vakantiekkrachten

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

5.6. Veiligheid

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

5.7. Wettelijke eisen

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

Zo dient een RI&E uitgevoerd te worden van de werkplek van het personeel van de opdrachtnemer. Deze dient overhandigd te worden aan Gomarus voor aanvang van de werkzaamheden.

5.8. Flexpool

Een stabiele personeelsbezetting is een voorwaarde. Indien het vaste personeel van de opdrachtnemer verhinderd is, dienen er vaste invalkrachten (flexpool) door de opdrachtnemer ingezet

te worden. Deze invalkrachten dienen van te voren bekend te zijn met het gebouw en de daarbij behorende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak.

Opdrachtnemer dient zich in te spannen om het ziekteverzuim terug te dringen. Gomarus kan het beleid hiervan opvragen bij opdrachtnemer.

5.9. Verklaring Omtrent Gedrag

Onder meer uit hoofde van de veiligheid is de opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan Gomarus voor alle op het project ingezette werknemers. Opdrachtnemer is verplicht om van al het personeel voorafgaande aan de uitvoering van de werkzaamheden een kopie van de VOG-verklaring (Verklaring Omtrent Gedrag) aan te leveren.

Ten aanzien van de huidige schoonmaakmedewerkers die worden overgenomen door de nieuwe opdrachtnemer dient opnieuw een VOG te worden aangevraagd en bij Gomarus te worden aangeleverd.

De kosten voor de VOG- verklaringen zijn voor de opdrachtnemer, hiermee dient rekening gehouden te worden in de calculatie. Gomarus is gerechtigd personeel, zonder opgaaf van reden, de toegang tot de locatie te weigeren. Indien voor een werknemer een VOG is aangevraagd en deze persoon gaat wel reeds starten met schoonmaakwerkzaamheden binnen de locatie van Gomarus dient dit doorgegeven te worden aan de contactpersoon van Gomarus. Een kopie van de aanvraag dient eveneens overhandigd te worden.

In voorkomend geval en bij overhandiging van een kopie van de aanvraag kan Gomarus dispensatie verlenen voor een maximum van 10 werkdagen.

6. Communicatie

Het contract zal centraal beheerd gaan worden. Om dit beheer naar behoren te kunnen uitvoeren moet er voldoende communicatie zijn en wordt het contract op een aantal belangrijke onderdelen getoetst. Deze toetsmomenten bepalen mede het prestatieniveau van de opdrachtnemer.

6.1. Communicatie

Communicatie tussen Gomarus en opdrachtnemer is een essentieel onderdeel van een goede samenwerking. Deze communicatie vindt plaats op diverse echelons. Om het contract goed te kunnen beheren dient de opdrachtnemer een accountmanager aan te wijzen als aanspreekpunt welke dient te functioneren op strategisch / tactisch niveau. De accountmanager zal vooral op beleidsmatig niveau voor Gomarus het aanspreekpunt zijn. Daarnaast dient de accountmanager beschikbaar te zijn voor operationele onderwerpen die Gomarus met de opdrachtnemer wil bespreken. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen.

De opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is.

Frequentie	Gomarus	Opdrachtnemer	Aan te leveren documenten
1 x per jaar	- Inkoop/ contractbeheerder	- (district)Directeur /accountmanager	Management rapportage
Maandelijks	- Locatieverantwoordelijke/ - Contractbeheerder	- Regiomanager/ Objectleiding	Gespreksverslag, evaluatieformulier
Dagelijks, mondeling en via mail	- Locatieverantwoordelijke of een door de locatieverantwoordelijke aan te wijzen persoon (conciërge).	- Objectleiding - Schoonmaakmedewerkers	Logboek/ digitaal

6.1.1. Dagelijkse communicatie, logboek

Ten behoeve van een goede dagelijkse communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud tussen de opdrachtnemer en Gomarus dient gebruik gemaakt te worden van een centraal e-mailadres van de locatieverantwoordelijke. Via de mail dienen alle zaken, die afwijken van de normale dagelijkse procesgang, te worden vermeld.

Het logboek dient dagelijks afgetekend te worden door een verantwoordelijke van de opdrachtnemer. De beschreven acties dienen direct opgepakt te worden door zowel Gomarus als de opdrachtnemer. Een terugkoppeling dient zoveel mogelijk via de e-mail plaats te vinden of door persoonlijk contact met de locatieverantwoordelijke.

6.1.2. Evaluatie maandelijks, evaluatie formulier

Gomarus hecht veel waarde aan een opdrachtnemer die proactief is, meedenkt en afspraken correct nakomt. Ten behoeve van een goede periodieke communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud tussen de opdrachtnemer en Gomarus dient gebruik gemaakt te worden van een evaluatie moment.

Bij de evaluatie worden minimaal de volgende punten inhoudelijk beoordeeld:

- kwaliteit regulier schoonmaakonderhoud (alle ruimtegroepen);
- kwaliteit regiewerkzaamheden;
- kwaliteit glasbewassing;
- kwaliteit totale dienstverlening;
- administratieve zaken;
- nakomen contractuele afspraken
- beoordeling inschrijver, middels cijfer 1-10;
- opvolging actiepunten.

Daarnaast dienen de volgende onderwerpen minimaal besproken te worden:

- tactisch en/of strategische kwesties;
- verbeterpunten ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- niet of onvoldoende opgepakte actiepunten.

6.1.3. Jaarlijkse evaluatie

Tijdens het jaarlijkse overleg dient opdrachtnemer zorg te dragen voor een deugdelijke managementrapportage van het afgelopen jaar. Deze rapportage dient minimaal 1 week voor aanvang verstuurd te worden aan Gomarus. In deze rapportage dienen de volgende onderdelen minimaal te zijn opgenomen:

- regie schoonmaakwerk ten opzichte van reguliere kosten, in % uitgedrukt;
- resultaten kwaliteitsmetingen, met evt. verbeterpunten;
- uitgevoerde evaluatie rapporten, % uitgedrukt van alle rapporten;
- klachten analyse;

Daarnaast dienen de volgende onderwerpen minimaal besproken te worden:

- contract voortgang (prijsaanpassing);
- verbeterpunten ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- kwaliteit/ efficiency verbeteringen;
- ruimtemutaties en bijbehorende consequenties;
- ontwikkelingen in de schoonmaakbranche.

6.1.4. Verslaglegging

Van alle formeel gehouden besprekingen dient schriftelijke vastlegging plaats te vinden door de opdrachtnemer, inclusief een afsprakenlijst. De verslagen dienen binnen tien werkdagen na bespreking in het bezit te zijn bij de door Gomarus aangewezen contactpersoon.

6.1.5. Management rapportage

Om de door de opdrachtnemer geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen schatten, meent Gomarus over de volgende informatie te moeten kunnen beschikken: verloop van kwaliteit en financiën, klachtenafhandeling en mogelijke verbetervoorstellen. Tijdens het contractbeheer wordt gewenste inhoud, naar gelang de situatie, verfijnt.

6.1.6. Gebouwbeheer map

Er dient er een beheer map (mag ook digitaal) aanwezig te zijn. Deze map dient uiterlijk vier weken na aanvang van het contract aanwezig te zijn op het gebouw. De volgende onderdelen dienen er minimaal in te zitten:

- het contract;
- het werkprogramma;
- aanvullende afspraken tussen Gomarus en opdrachtnemer;
- presentielijst van aanwezige medewerkers;
- lijst opgesteld door opdrachtnemer met naam medewerkers, geboortedatum, geldig identiteitsbewijs aanwezig ja/nee, VOG aanwezig ja/nee, diploma/opleidingscertificaten aanwezig ja/nee, bijzonderheden (bijvoorbeeld werkvergunning) met toelichting;²
- veiligheidsbladen, van aanwezige producten (moet fysiek aanwezig zijn);
- gestelde eisen aan materiaal, middelen en machines (conform bestek).
- risico inventarisatie en -evaluatie (RI&E);
- resultaten van uitgevoerde DKS controles.

De map en de inhoud van de map kunnen inhoudelijk en op aanwezigheid getoetst worden. Indien de inhoud niet conform het gestelde is zal dit als klacht worden opgenomen.

6.1.7. Klachten

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

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

- Onvoldoende evaluatierapporten;
- Constateringen gebouwbeheerder/facilitair manager, middels klachtenformulier;
- Rechtstreeks verstuurd brieven, e-mail en dergelijke aan Gomarus en/of inschrijver.
- Het niet nakomen van contractuele afspraken

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

6.1.8. Bereikbaarheid bij calamiteiten

Van maandag tot en met vrijdag (5 dagen per week) dient tussen 08.00 en 17.00 uur een contactpersoon van de opdrachtnemer bereikbaar te zijn voor het melden van verstoringen of klachten door Gomar. Voor aanvang van het contract dient duidelijk te zijn wie als contactpersoon gaat optreden en wat zijn/haar telefoonnummer is.

De opdrachtnemer dient een calamiteitsnummer te hebben dat 24 uur per dag bereikbaar is.

6.2. Facturering

Vanuit de opdrachtnemer dienen er per maand twee facturen verstuurd te worden, te weten één vaste factuur vooraf en één variabele factuur achteraf. De vaste (verzamel)factuur per maand dient te bestaan uit het totale contractbedrag per jaar voor de reguliere werkzaamheden gedeeld door twaalf, voorzien van het Gomar ordernummer.

Bij de variabele factuur (voor glasbewassing, extra werkzaamheden etc.) dient een door Gomar getekende opdrachtbon(en) meegestuurd te worden, waardoor inzichtelijk wordt waar de diverse kosten betrekking op hebben, voorzien van het Gomar ordernummer. Zonder deze onderbouwing wordt de factuur niet in behandeling genomen.

Indien een factuur niet aan de gestelde eisen voldoet, dan neemt Gomar de betreffende factuur niet in behandeling. De opdrachtnemer heeft dan geen recht op betaling.

Indien wenselijk kan Gomar ervoor kiezen de facturen digitaal te laten aanleveren door de opdrachtnemer. Tijdens de opstartperiode dient het proces met betrekking tot de facturering nader besproken en afgestemd te worden tussen opdrachtnemer en Gomar.

6.3. Veranderingen tijdens contractperiode

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

Gomar zal deze wijzigingen minimaal twee weken voor aanvang van de wijzigingen schriftelijk doorgeven aan de opdrachtnemer, waarna er door de opdrachtnemer of een extern adviesbureau een voorstel gemaakt wordt. In dit voorstel zullen de wijzigingen vermeld worden, inclusief de eventueel aangepaste werkzaamheden en de bijbehorende kosten. Gomar en de opdrachtnemer dienen schriftelijk akkoord te gaan door middel van het ondertekenen van het voorstel, dan wel akkoord te geven middels e-mail.

De datum van ingang van de wijziging zal daarbij nadrukkelijk worden aangegeven.

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

In 2018 zal Gomarus een nieuwe locatie openen in Zaltbommel en enkele delen van de huidige bebouwing afstoten. Ruim van te voren zal met de leverancier contact opgenomen worden om deze wijzigingen in het contract in te passen.

Indien er sprake is van contractbeheer door een externe onafhankelijke partij kan Gomarus altijd kiezen voor een andere structuur dan hierboven staat omschreven.

Bij het uitbrengen van een calculatie van nieuwe gedeeltes en/of een gewijzigde calculatie, dient deze gebaseerd te zijn op de offerte ten tijde van de aanbesteding. De m²/uur prestaties en opbouw van de gehanteerde uurtarieven (inclusief eventuele kortingen) dienen gehandhaafd te blijven. Mondelinge afspraken tot wijzigingen worden niet geaccepteerd.

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

7. Kwaliteitsborging

Gomarus stelt voor al haar facilitaire diensten het thema ‘klantbeleving’ centraal.

7.1. Belevingsonderzoek (KTO)

Naast toepassing van de technische kwaliteitsmeting is tevens een belevingsonderzoek van toepassing. Gomarus voert jaarlijks een onafhankelijk belevingsonderzoek uit onder haar medewerkers, bezoekers en leerlingen over haar facilitaire diensten.

Opdrachtnemer dient de bestaande belevingskwaliteit schoonmaak uit dit onderzoek ten minste te evenaren.

Belevingsonderzoeken

Belevingsonderzoeken dienen de score van het vorige onderzoek te evenaren. De uitkomsten worden per kwartaal uitgebreid gedeeld en toegelicht door het extern adviesbureau en voorzien van advies en acties voor de leverancier en Gomarus. Leverancier dient op basis van de adviesrapportages gezamenlijk met Gomarus verbeteracties te initiëren en middels gedefinieerde acties voortgang te laten zien. De voortgang wordt besproken met Gomarus. Dit gesprek resulteert in concrete afspraken voor zowel leverancier als Gomarus. Het is van belang dat deze binnen de afgesproken termijnen worden gerealiseerd. Het nakomen van de afspraken wordt vastgelegd in een KPI.

Belevingsonderzoek onvoldoende

Indien één of meerdere belevingsonderzoeken een lagere score heeft dan de nulsituatie kan een technische kwaliteitsmeting plaatsvinden op kosten van Gomarus. Gomarus maakt deze afweging zelfstandig op basis van de resultaten van het belevingsonderzoek. In de bijlage Technische Kwaliteitsmetingen wordt de werking verder toegelicht.

Cijfer Nulmeting	6.3	Actie	KPI
Cijfer meting	6.5	- bespreking mogelijke verbeteracties	-verbeteracties dienen opgevolgd te worden
Cijfer meting	6.3	- bespreking mogelijke verbeteracties	-verbeteracties dienen opgevolgd te worden
Cijfer meting	6.1	- bespreking benodigde verbeteracties - mogelijke inzet technische kwaliteitsmeting	-verbeteracties dienen opgevolgd te worden -resultaat dient voldoende te zijn

7.2. Technische kwaliteitsmetingen

De technische schoonmaak kwaliteit zal gedurende het eerste contractjaar, identiek aan de huidige situatie, op basis van ER-KMS minimaal één maal per jaar worden gecontroleerd. Na het eerste contractjaar wordt de technische meting minimaal één maal per jaar uitgevoerd en is het uitgangspunt dat partijen voldoende bekend zijn met de nieuwe methodiek.

Mogelijk wordt een technische kwaliteitsmeting ingezet indien er geen oplossingen gevonden worden voor knelpunten, Gomarus en leverancier verschil van inzicht hebben over de kwaliteit van het proces of de geleverde dienstverlening.

Gedurende de contractperiode wordt de geleverde schoonmaakdienstverlening op de locaties minimaal 1 maal per jaar door een extern onafhankelijk kwaliteitsmeetbureau gecontroleerd volgens het Europees Resultaatgericht kwaliteitsmeetsysteem (of een recentere of vergelijkbare versie van een ER-KMS), kortweg ER-KMS. In bijlage 3, wordt uitleg gegeven over dit meetsysteem. Tevens is hieronder een overzicht gegeven van de te behalen kwaliteitsniveaus.

Gezien het doel van de metingen wordt in de rapportages veel aandacht besteed aan de situatie zoals deze is aangetroffen, met nadruk op de analyse van de aangetroffen fouten. Op deze wijze ontstaat een genuanceerd beeld van de schoonmaakkwaliteit van de gecontroleerde locaties. Met behulp van de rapportage kan de opdrachtnemer actief werken aan een verdere optimalisatie van de schoonmaakkwaliteit.

Kwaliteitsniveaus

Per ruimtengroep zijn in onderstaande tabel de kwaliteitsniveaus bepaald. De onderste tabel geeft het aantal toegestane fouten per kwaliteitsniveau/ ruimte weer.

Ruimtengroep	Beoordelingsgroepen/ Kwaliteitsniveaus				
	HI	RI	W/P	VL	MBO
Administratieve ruimten	3	3	3	3	3
Verkeersruimten	3	3	3	3	3
Lesruimten	3	3	3	2	2
Sanitaire ruimten	4	3	4	4	3

Maximale waarden voor afval, niet gehechte vervuiling en gehechte vervuiling																				
Kwaliteitsniveau	Ruimtes tot 15 m ²					Ruimtes van 16 - 35 m ²					Ruimtes van 36 - 60 m ²					Ruimtes van 61 - 100 m ²				
	HI	RI	W/P	VL	MBO	HI	RI	W/P	VL	MBO	HI	RI	W/P	VL	MBO	HI	RI	W/P	VL	MBO
5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
4	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	3	2	3
2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	5	4	4	3	4
1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	6	4	4	4	6	10	8	6	5	6
0	Geen schoonmaak noodzakelijk																			

Frequentie contractperiode

Tijdens de contractperiode wordt vanaf het eerste contractjaar jaarlijks minimaal één technische kwaliteitsmeting uitgevoerd. Daarnaast kan Gomarus naar eigen inzicht (op basis van klachten) kwaliteitsmetingen laten uitvoeren.

Resultaat technische kwaliteitsmeting voldoende

Indien bij het belevingsonderzoek een onvoldoende wordt behaald en bij een technische kwaliteitsmeting voldoende wordt behaald, dienen leverancier en Gomarus in een overleg gezamenlijk de oorzaak van de discrepantie te achterhalen. Dit gesprek resulteert in concrete afspraken voor zowel leverancier als Gomarus. Het is van belang dat deze binnen de afgesproken termijnen worden gerealiseerd. Het nakomen van de afspraken wordt vastgelegd in een KPI.

Resultaat technische kwaliteitsmeting onvoldoende

Indien een onvoldoende wordt behaald zal leverancier binnen vijf werkdagen een Plan van Aanpak moeten aanleveren waarin de oorzaak en de te ondernemen acties zijn opgesomd. Deze dient besproken te worden met Gomarus. Bij een onvoldoende resultaat gaat de malus technische kwaliteitsmetingen in werking.

7.3 KPI's

De KPI's hieronder zijn gericht op continue verbetering en samenwerking. De KPI's zijn hieronder opgenomen:

- verloop cijfer belevingsonderzoek (stijging/ neutraal/ daling)
- voortgang uitgevoerde actiepunten belevingsonderzoek (Goed – Voldoende – Onvoldoende)
- resultaten technische kwaliteitsmetingen (V-O)
- voortgang uitgevoerde actiepunten nav onvoldoende technische kwaliteitsmetingen (G-V-O)
- voortgang uitgevoerde actiepunten nav klachten (G-V-O)
- voortgang uitgevoerde actiepunten nav nakomen contractuele afspraken (G-V-O)

Onderstaande tabel is een schematische weergave van de KPI's met bijbehorende malus/ vervolg. In onderstaande paragrafen wordt dit verder toegelicht.

Beoordeling opvolging verbeteracties	Malus/ Vervolg	KPI behaald?
Goed	- geen	- KPI behaald
Voldoende	- geen	- KPI behaald

Onvoldoende	- mogelijke inzet ER-KMS meting	- KPI niet behaald - Kosten ER-KMS meting = malus
Beoordeling metingen	Malus/ Vervolg	KPI behaald?
Voldoende	- geen	- KPI behaald
Onvoldoende	-hercontrole	- KPI niet behaald - Kosten hercontrole = malus

Bonus contractjaar

Opdrachtnemer dient zelf een motivatiebrief te schrijven waarom opdrachtnemer de optiejaren verdient waarin de KPI's centraal staan. Op basis van de motivatiebrief en geleverde prestaties, conform bovenstaande KPI's, wordt door Gomarus eenzijdig bepaald of de optiejaren worden toegekend.

Bonus Personeel

Bij handhaving of stijging van de huidige belevingskwaliteit t.a.v. schoonmaak (KTO) wordt een bonus van €50,- incl. BTW per medewerker toegekend welke ten gunste dient te komen van al de schoonmaakmedewerkers werkzaam op de locaties (ten minste 3 maanden in dienst bij opdrachtnemer). De bonus wordt betaald door de opdrachtnemer.

Malus technische kwaliteitsmetingen

Indien een meting onvoldoende is zal er een hercontrole ingepland worden op kosten van leverancier.

Malus hercontrole technische kwaliteitsmetingen

Indien een hercontrole onvoldoende is zal wederom een hercontrole ingepland worden op kosten van leverancier. Daarnaast dient de contractondertekenaar van leverancier bij de hercontrole aanwezig te zijn of, naar keuze van leverancier, een boete van € 1.000 euro betaald te worden.

Ter plaatse worden actiepunten en termijnen gezamenlijk bepaald. Indien deze actiepunten en termijnen niet conform afspraak worden nagekomen is sprake van wanprestatie technische kwaliteit. Het doel is structureel een verbetering door te voeren met de mandaathouders.

Wanprestatie technische kwaliteit

Indien in een periode van 12 maanden 3 of meer onvoldoendes betreft de technische kwaliteitsmetingen zijn in één 'locatie' dan is Gomarus gerechtigd het gehele contract te ontbinden. In die situatie wordt een boete van € 10.000 euro ingehouden op de facturatie in verband met contractwisselingkosten.

8. Bijlagen

Bijlage 1	Projectgegevens 1A Structuurlijst 1B Resultaatsomschrijving 1C Overnamegegevens huidig schoonmaakbedrijf
Bijlage 2	Eigen Verklaring
Bijlage 3	Kwaliteitsmeetsysteem
Bijlage 4	Handleiding software en elektronisch aanbesteden MasterKey
Bijlage 5	Concept schoonmaakovereenkomst
Bijlage 6	Vragenlijst t.b.v. Nota van Inlichtingen
Bijlage 7	In zes stappen digitaal inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed
Bijlage 8	Inkoopvoorwaarden Gomaruss (ARVODI)