

Commercieel vertrouwelijk

Beschrijvend document
Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor
Beveiligingsdienstverlening ten behoeve van Baanbrekers
Projectnummer 7642

Status : definitief
Uitgevoerd door : Het NIC, Ronald de Waal en Bob Ritmeester
In opdracht van : Baanbrekers, Waalwijk
Datum : 20 november 2020

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	4
1.1	Algemeen	4
1.2	Beschrijving van de aanbestedende dienst.....	4
1.3	Beschrijving en doel van de aanbesteding.....	5
1.3.1	Huidige situatie	5
1.3.2	Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de overeenkomst	5
1.3.3	Wijze van aanbesteding	6
1.4	Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling	7
1.4.1	Contractpartij	7
1.4.2	Rol van Het NIC	7
1.4.3	Klachtenafhandeling	8
1.4.4	Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	8
1.5	Planning	8
2.	INSCHRIJVINGSPROCEDURE	10
2.1	Inlichtingen	10
2.2	Wijze van aanbieden inschrijving	10
2.3	Voorwaarden.....	11
3.	EISEN AAN DE ONDERNEMING	12
3.1	Uitsluiting en geschiktheid.....	12
3.2	Geschiktheideisen	13
3.2.1	Financiële en economische draagkracht:	13
3.2.2	Technische- en beroepsbekwaamheid	13
3.2.3	Beroepsbevoegdheid	14
4.	EISENEN OVERZICHT BIJLAGEN	15
4.1	Lijst van Eisen	15
4.2	Overige gegevens en bijlagen.....	15
5.	BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	17
5.1	Beoordelingsprocedure	17
5.1.1	Voldoen aan de gestelde eisen	17
5.1.2	Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.	17
5.1.3	Toelichting op het subgunningcriterium kwaliteit.....	19
5.1.4	Toelichting op het subgunningcriterium prijs.....	22
5.2	Gunningprocedure.....	23
	BIJLAGE 1. UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT EN OVERIGE KWALIFICATIEGEGEVENS .	24
	Bijlage 1.a Uniform Europees Aanbestedingsdocument	24

Bijlage 1.b Referentieopdracht	25
BIJLAGE 2. VERKLARING OMTRENT INSCHRIJVING	26
BIJLAGE 3. PRIJZENBLAD.....	27
BIJLAGE 4. LIJST VAN EISEN	28
BIJLAGE 5. CONTRACTUELE BEPALINGEN	29
Bijlage 5.a Concept overeenkomst	29
Bijlage 5.b Algemene inkoopvoorwaarden Baanbrekers.....	30

1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de **openbare procedure voor de levering van beveiligingsdienstverlening** voor Baanbrekers, hierna ook te noemen de aanbestedende dienst, met aanbestedingskenmerk 7642/RdW

Dit document bevat in deel A een beschrijving van de aanbestedende dienst en van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 3), het eisen- en wensenpakket (hoofdstuk 4) en de beoordeling van de inschrijvingen (hoofdstuk 5). In deel B treft u de NIC Aanbestedingsvoorwaarden aan die van toepassing zijn op deze aanbesteding.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed (zie www.tenderned.nl). Zie voor meer informatie hierover: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/tenderned-gebruiken-als-ondernemer>.

Deel B 'Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC' maakt als bijlage deel uit van dit beschrijvend document en is separaat te vinden op het TenderNed aanbestedingsplatform.

1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst

Baanbrekers is een publieke onderneming voor werk en inkomen. Baanbrekers vervult zowel economisch als maatschappelijk een vitale rol in de regionale samenleving. Namens de gemeenten Heusden, Loon op Zand en Waalwijk biedt Baanbrekers op een vernieuwende en coöperatieve manier dienstverlening aan werkgevers en aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De organisatie heeft hierbij oog voor zowel het sociale als het zakelijke aspect. Het uiteindelijke doel van Baanbrekers is mensen volwaardig mee te laten doen in de maatschappij door middel van het bieden van werk. Baanbrekers is sterk in mens en werk.

1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding

De aanbestedende dienst heeft behoefte om een inkooptraject te starten voor Beveiligingsdienstverlening. Aan de balie (frontoffice) heeft Baanbrekers een eigen frontoffice medewerk(st)er zitten die primair verantwoordelijk is voor de ontvangst van gasten. Ondersteunend aan deze frontoffice medewerker heeft Baanbrekers behoefte aan een beveiligingsmedewerker die primaire zorgdraagt voor algemene veiligheid en met deze dienstverlening het algemene veiligheidsgevoel bevordert.

1.3.1 *Huidige situatie*

Op dit moment heeft de aanbestedende dienst een contract voor beveiligingsdienstverlening aan de balie (frontoffice). De dienstverlening wordt dagelijks (5 dagen per week) van 08:00 tot 17:00 uur afgenomen. Daarnaast wordt de beveiligingsmedewerker ingezet als er avondbijeenkomsten zijn zoals vergaderingen of bij BHV-oefenavonden.

De beveiligingsmedewerker heeft globaal de volgende taken: gastvrouw/-heer, aanspreekpunt voor medewerkers, klanten/bezoekers en leveranciers, zorgdragen voor een veilige (werk)omgeving voor medewerkers en klanten/bezoekers en ondersteunen bij verschillende facilitaire taken.

1.3.2 *Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de overeenkomst*

De gewenste situatie is inhoudelijk niet veel anders dan zoals de huidige situatie is vormgegeven. Er is behoefte aan een beveiligingsmedewerker(s) aan de balie (frontoffice), die de volgende rollen en taken vervult:

1. Beveiligingsmedewerker:

- zorgdragen voor algemene veiligheid en bevorderen van het algemene veiligheidsgevoel;
- aanspreken op en corrigeren van ongewenst gedrag;
- op juiste wijze anticiperen op potentiële dreigingen, gevaarlijke situaties en calamiteiten en hierover signaleren en rapporteren;
- onderdeel uitmaken van de BHV-organisatie op locatie en deelnemen aan BHV-oefenavonden;
- inzetbaar zijn bij calamiteiten waarbij de expertise van een de medewerker gewenst is, zonder dat de kerndienstverlening aan de balie (frontoffice) in het gedrang komt;
- alarmeren van externe hulpverleningsdiensten in geval van calamiteit.

2. Gastvrouw/-heer met ondersteunende taken:

- ontvangen en te woord staan van klanten/bezoekers en leveranciers;
- aanspreekpunt medewerkers, klanten/bezoekers en leverancier;
- ondersteunen bij facilitaire taken zoals het in ontvangst nemen van binnenkomende en uitgaande poststukken, het netjes houden van de bezoekerszone en spreekkamers.

In het algemeen wordt van de beveiligingsmedewerker verwacht dat hij of zij proactief is in het oppakken van werkzaamheden) en vervolgens tijdig zaken en/of werkzaamheden signaleert, rapporteert, adviseert en handelt binnen de geldende instructies/regels (waaronder bijvoorbeeld ook de richtlijnen m.b.t. COVID-19) en kaders van de organisatie.

Hierbij wordt meegegeven dat Baanbrekers bij de uitvoering van de opdracht veel waarde hecht aan: respect, integriteit, veiligheid, netheid en zorgvuldig en professionele communicatie.

De aanbestedende dienst wenst hiervoor een overeenkomst te sluiten met één partij voor de looptijd van vier (4) jaren. Naast deze initiële periode is er een verlengingsoptie mogelijk van twee (2) maal één (1) jaar.

1.3.3 *Wijze van aanbesteding*

1.3.3.1 Keuze procedure

Er is gekozen voor het volgen van een openbare procedure vanwege de aard van het inkooppakket. Hierbij is gekozen voor een openbare procedure aangezien het aantal te verwachten inschrijvers nabij het minimum aantal te selecteren inschrijvers ligt dat is voorgeschreven bij het toepassen van de niet openbare procedure. Hierdoor zal het toepassen van een andere procedure naar verwachting eerder leidt tot hogere dan lagere lasten voor de inschrijvers en de aanbestedende dienst.

1.3.3.2 Indeling in percelen

Er is bij deze opdracht geen sprake van clustering van opdrachten. De opdracht voor deze dienstverlening wordt in één opdracht in de markt gezet. De aanbestedende dienst acht het niet mogelijk om de opdracht onder te verdelen in percelen aangezien de opdracht de invulling

van een functie omvat waarbij de uit te voeren werkzaamheden als een logisch geheel beschouwd worden.

1.4 Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling

1.4.1 Contractpartij

De aanbestedende dienst is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst.

1.4.2 Rol van Het NIC

Het NIC treedt op als adviseur van en procesbegeleider voor de aanbestedende dienst.

Adviesbureau	HET NIC		
<i>Procesbegeleider</i>	Ronald de Waal	<i>Functie</i>	Inkoopadviseur Het NIC
		<i>E-mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed
<i>Plaatsvervanger</i>	Bob Ritmeester	<i>Functie</i>	Inkoopadviseur Het NIC
		<i>E-mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed

TenderNed	Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform*		
<i>Contactpersoon</i>	Servicedesk van TenderNed		
<i>Telefoonnummer</i>	0800 8363 376	<i>Mailadres</i>	Servicedesk@TenderNed.nl

* Bijvoorbeeld als het u niet lukt in te loggen of documenten in te dienen.

1.4.3 Klachtenafhandeling

De Aanbestedende dienst heeft ten behoeve van een snelle en laagdrempelige afhandeling van klachten bij aanbestedingen – en conform de landelijke standaard – een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling is terug te vinden op de website van de aanbestedende dienst: www.baanbrekers.org.

1.4.4 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen alle geregistreerde (persoons-)gegevens die voor en gedurende de opdracht kenbaar worden gemaakt, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) verwerken. In dat kader maakt Baanbrekers met opdrachtnemer nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Opdrachtgever en opdrachtnemer sluiten indien nodig daartoe een verwerkersovereenkomst.

1.5 Planning

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. De *cursief* weergegeven data zijn definitieve en fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van de aanbestedende dienst. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

20 november 2020	Verzending aankondiging. Beschrijvend document incl. bijlagen wordt beschikbaar gesteld op het aanbestedingsplatform
30 november 2020 uiterlijk om 12:00 uur	Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document
7 december 2020	Streefdatum beschikbaarstelling 1 ^e Nota van Inlichtingen
14 december 2020 uiterlijk om 12:00 uur	Sluiting termijn voor het indienen van aanvullende vragen
18 december 2020	Streefdatum beschikbaarstelling 2 ^e Nota van Inlichtingen
<i>15 januari 2021, 12:00 uur</i>	<i>Sluiting inschrijvingstermijn</i>
week 3	Evaluatie inschrijvingen

22 januari 2021	Verwachte datum van de mededeling van de gunningsbeslissing	
	Gelegenheid tot het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing, maar uiterlijk 20 kalenderdagen na de datum van de mededeling van de gunningsbeslissing.	
1 maart 2021	Beoogde ingangsdatum overeenkomst	

2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

2.1 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via de berichtenmodule op TenderNed worden gesteld..

2.2 Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een Inschrijving niet met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften is opgemaakt en/of ingediend kan aanbestedende dienst besluiten deze Inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. De betreffende Inschrijving komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als aangegeven in de paragraaf Planning bij “*Sluiting inschrijvingstermijn*”. Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is verstreken, worden niet in behandeling genomen.

In de handleiding ‘TenderNed gebruiken als ondernemer’ (<https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/tenderned-gebruiken-als-ondernemer>) staat beschreven hoe u uw inschrijving dient in te dienen.

U vindt de modellen die ten behoeve van uw inschrijving ingevuld moeten worden separaat op het aanbestedingsplatform. Alleen digitale inschrijvingen via het aanbestedingsplatform worden door de aanbestedende dienst in behandeling genomen.

Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een ‘natte handtekening’ en te worden ingescand of voorzien te zijn van een geavanceerde elektronische handtekening.

Desgevraagd dient inschrijver binnen 7 werkdagen, na een daartoe strekkend verzoek, het originele document te voorzien van een ‘natte’ handtekening en deze aan de aanbestedende dienst te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan er toe leiden dat uw inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

Onderstaande documenten dienen onderdeel te zijn van uw inschrijving:

Bijlage 1	Bijlage 1.a Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend) Bijlage 1.b Referentieopdracht (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 2	Verklaring omtrent inschrijving (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 3	Kostenopgave inschrijving conform bijlage 3 Prijzenblad
Eigen format	Plan van Aanpak: beantwoording kwalitatieve criteria (K1, K2 en K3)

2.3 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de NIC Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in deel B. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

3. EISEN AAN DE ONDERNEMING

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

3.1 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitinggronden van toepassing is én inschrijver voldoet aan alle geschiktheideisen.

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie bijlage 1.A). Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen binnen zeven dagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan de aanbestedende dienst vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd samen met het bericht van voorlopige gunning, of zoveel eerder dan dat de voortgang van de procedure dit noodzakelijk maakt.

U dient te beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar.

Ook kan aan de winnende inschrijver gevraagd worden een verklaring van de Belastingdienst te overleggen. Let op dat u deze bewijsstukken tijdig aanvraagt. Het verkrijgen kan namelijk ongeveer 6 weken duren.

3.2 Geschiktheideisen

3.2.1 *Financiële en economische draagkracht:*

- Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's.
 - Inschrijver kan door middel van het overleggen bewijs van een recente, geldige en relevante aansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.000.000,-- per gebeurtenis en een maximum van € 2.000.000 per jaar, aantonen dat hij beschikt over een adequate verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid / beroepsaansprakelijkheid met betrekking tot onderhavige opdracht.

3.2.2 *Technische- en beroepsbekwaamheid*

Kerncompetentie

- Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetentie die wordt aangetoond door het overleggen van een referentie:
 - Ervaring met vergelijkbare beveiligingsdienstverlening in een soortgelijke werkomgeving van een sociale dienstverlener.

De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de inschrijvingsdatum. Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten. De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. De aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referenten.

De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 1.b Referentieopdracht.

Eisen aan maatregelen die inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen;

- De Inschrijver treft voldoende maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging om de veiligheid van haar data te waarborgen. Als bewijs hiervan beschikt Inschrijver over certificaten of bedrijfsdocumenten en procedures, waaruit dat blijkt dat zowel leidinggevend als uitvoerend personeel hiermee bekend is. Voorts beschikt Inschrijver over

de noodzakelijke informatie en instrumenten om de betreffende maatregelen ook daadwerkelijk te kunnen uitvoeren.

- Inschrijver dient te beschikken over de ISO 27001 certificering of gelijkwaardig. De gelijkwaardigheid dient op eerste verzoek van de aanbestedende dienst door inschrijver aangetoond te worden.

3.2.3 *Beroepsbevoegdheid*

- Inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd. Inschrijver vermeldt het inschrijfnummer in het betreffende register in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

4. EISENEN OVERZICHT BIJLAGEN

4.1 Lijst van Eisen

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in bijlage 4 Lijst van Eisen gestelde eisen middels het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij zijn inschrijving indienen van bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving. Inschrijver gaat daarnaast door het inschrijven op deze aanbesteding automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit beschrijvend document inclusief bijlagen waaronder de contractuele bepalingen. Inschrijver bevestigt dit door bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving in te dienen. Verder dient inschrijver aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. Daar waar Inschrijver in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze inschrijver aan een kwalitatief subgunningcriterium voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs op bijlage 3 Prijzenblad.

Voor de onderdelen van de contractuele bepalingen waarmee u niet (direct) kunt instemmen, kunt u vóór de datum en het tijdstip als aangegeven in de paragraaf Planning bij “Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document” tekstvoorstellen indienen, dan wel de aard van uw bezwaar toelichten. Uiterlijk tien dagen voor de datum als aangegeven in de paragraaf Planning bij “Sluiting inschrijvingstermijn” zal de aanbestedende dienst door middel van een nota van inlichtingen aan alle inschrijvers laten weten op welke punten en op welke wijze de overeenkomst zal worden aangepast. Deze aangepaste versie vormt vervolgens een vast uitgangspunt voor uw inschrijving. Met andere woorden: inschrijving betekent instemming met de concept overeenkomst en daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede met de voorstellen tot wijziging die zijn gehonoreerd en bekend gemaakt via de Nota van Inlichtingen.

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

4.2 Overige gegevens en bijlagen

De volgende documenten en invulformulieren maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn geplaatst op het TenderNed.

- Deel B Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC;
- Bijlage 1.a Uniform Europees Aanbestedingsdocument;
- Bijlage 1.b Referentieopdracht;

- Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving;
- Bijlage 3 Prijzenblad;
- Bijlage 4. Lijst van eisen;
- Bijlage 5.a Concept overeenkomst;
- Bijlage 5.b Algemene inkoopvoorwaarden van Baanbrekers.

5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 5.1), en de gunningprocedure (paragraaf 5.2). De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in deel B (Aanbestedingsvoorwaarden) bij punt 4.

5.1 Beoordelingsprocedure

Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen.

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt van iedere inschrijver beoordeeld of een van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als de inschrijver voor de opdracht waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld.

De geschikt bevonden inschrijvingen worden inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt het voldoen aan de eisen gecontroleerd. Inschrijvingen, die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de overgebleven inschrijvingen die aan de eisen voldoen geëvalueerd aan de hand van de subgunningscriteria zoals in paragraaf 5.1.2 vermeld.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.1.1 *Voldoen aan de gestelde eisen*

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document gestelde **eisen** aan de leveringen/diensten/werken volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een **eis** betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

5.1.2 *Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.*

De beoordeling vindt plaats op basis van het principe 'gunnen op waarde'. De verschillende (sub)gunningscriteria voor kwaliteit krijgen een bepaalde waarde mee in Euro's. De waarde die in de toelichting per (sub)criterium naar voren komt, is de waarde die van de totale

inschrijfprijs vermeld op het prijzenblad wordt afgetrokken. Hierdoor ontstaat er een vergelijkingsprijs.

*Totaalprijs vermeld op Prijzenblad – totale waarde op de subgunningscriteria
kwaliteit = vergelijkingsprijs*

De inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling de laagste vergelijkingsprijs heeft, wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding en komt in aanmerking voor gunning.

De beoordeling van de subgunningscriteria wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit vijf (5) beoordelaars met de functies: teamleider (2), werkmakelaar, fraudepreventiemedewerker en baliemedewerker. Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende inschrijvingen zal per (sub/sub)criterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende (sub/sub) criterium.

Allereerst worden de uitwerkingen van de kwalitatieve criteria beoordeeld. Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per subgunningscriterium waarden toe aan de inschrijvingen.

In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken.

Daarna komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel op basis van consensus.

De unanieme beoordeling voor de kwalitatieve criteria wordt getotaliseerd zodat er een totaal voor het onderdeel kwaliteit tot stand komt.

Vervolgens wordt voor de prijscomponent uitgegaan van de totaalprijs zoals opgenomen in bijlage 3 Prijzenblad, dit is de inschrijfprijs.

In het geval dat inschrijvingen een gelijke vergelijkingsprijs/prijs hebben, dan geldt het volgende:

Het kwaliteitscriterium zal de doorslag geven, dus de inschrijving met de hoogste waarde scorend op kwaliteit zal dan als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding gelden.

Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft, zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding zal gelden.

- **Kwaliteit:** te bepalen aan de hand van:

Criteria met betrekking tot kwaliteit		Maximale waarde in €
K1.	Plan van Aanpak	€ 30.000,00
K2.	Kwaliteitsborging	€ 20.000,00
K3.	Digitale hulpmiddelen	€ 10.000,00
<i>Totale maximale waarde van de subgunningcriteria kwaliteit</i>		€ 50.000,00

- **Prijs:** te bepalen aan de hand van de inschrijfprijs conform ingevuld Prijzenblad:

Prijs		Geboden prijs
P1.	• <i>Totaalprijs vermeld op Prijzenblad (enkel de gevraagde informatie op het prijzenblad wordt gewaardeerd)</i>	€

5.1.3 Toelichting op het subgunningcriterium kwaliteit

Hieronder wordt aangegeven hoe de beoordeling op basis van de kwalitatieve subgunningcriteria aan de inschrijvers zal plaatsvinden.

K1: Plan van aanpak

Baanbrekers wenst met het oog op deze opdracht een Plan van Aanpak van inschrijvers te zien, waarin in ieder geval het volgende minimaal is opgenomen:

- de omschrijving van de eigen organisatie;
- de visie van inschrijver op de opdracht;

- de wijze van communiceren in zowel voorbereiding als uitvoering van de opdracht;
- de visie van inschrijver op agressie waarbij in ieder geval onderscheid gemaakt wordt; in enerzijds voorkomen van agressief gedrag aan de balie (frontoffice) en anderzijds de omgang met agressieve bezoekers;
- de ervaring in vergelijkbare werkomgevingen met soortgelijke doelgroepen;
- de in te zetten personen in algemeenheid waarbij in ieder geval ingegaan wordt op opleidingen en benodigde ervaring om ingezet te worden op vergelijkbare opdrachten;
- de visie van inschrijver op de inzet vaste medewerkers en borging van continuïteit in de dienstverlening in verband met de gewenste stabiliteit aan de frontoffice.

K2: Kwaliteitsborging

- de wijze van kwaliteitswaarborging waarbij ook inzicht gegeven wordt in het gemiddeld aantal klachten (gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit beschrijvend document) dat jaarlijks ontvangen wordt, de wijze waarop deze afgehandeld worden en hoe maatregelen genomen worden om herhaling te voorkomen.

K3: Digitale hulpmiddelen

- de inzet van digitale hulpmiddelen waarin opdrachtgever bijvoorbeeld rapportages en gespreksverslagen kan raadplegen.

De uitwerking mag **maximaal vijf (5)** inhoudelijke pagina's bevatten. Indien uw visie voor deze criteria meer dan de toegestane pagina's omvat, dan zal het beoordelingsteam deze extra pagina's niet in behandeling nemen en/of beoordelen. De omschrijving dient een opmaak te hebben met lettertype Calibri, tekengrootte 11 en regelafstand 1,15.

Op basis van de beoordeling vindt de hierna te noemen vermindering op de Totaalprijs zoals vermeld op Prijzenblad plaats om de vergelijkingsprijs te bepalen:

Onvoldoende Het blijkt <u>onvoldoende</u> dat aan (het merendeel van) de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten wordt voldaan en/of het voldoen aan deze aspecten wordt onvoldoende onderbouwd/uitgewerkt en/of de presentatie biedt onvoldoende de gewenste inzichten/functionaliteiten.	0% van de maximale vermindering in euro's
Voldoende Aan alle bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten wordt <u>grotendeels voldaan</u> en deze worden <u>voldoende (kwalitatief)</u> onderbouwd/uitgewerkt en/of de presentatie biedt in voldoende mate de gewenste inzichten/functionaliteiten.	40% van de maximale vermindering in euro's
Goed Aan alle bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten wordt <u>volledig voldaan</u> en deze worden <u>voldoende (kwalitatief)</u> onderbouwd/uitgewerkt en/of de presentatie gaat goed in op gewenste inzichten/functionaliteiten.	70% van de maximale vermindering in euro's
Zeer Goed Aan alle bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten wordt <u>volledig voldaan</u> en deze worden <u>voldoende (kwalitatief)</u> onderbouwd/uitgewerkt en –voor zover mogelijk- worden <u>aanvullende</u> , aan het betreffende beoordelingscriterium gerelateerde onderwerpen benoemd, gemotiveerd en uitgewerkt, die door de aanbestedende dienst van belang worden geacht voor een kwalitatief goede uitvoering van de opdracht en/of de presentatie gaat uitgebreid in op gewenste inzichten/functionaliteiten.	100% van de maximale vermindering in euro's

5.1.4 *Toelichting op het subgunningcriterium prijs*

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen worden aangeboden in twee decimalen.

Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving kan leiden tot uitsluiting:

- Inschrijvers mogen (per item/eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren.
- Inschrijvers dienen per item/ eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn:
 - negatieve prijzen;
 - prijzen van 0 euro;
 - abnormaal lage prijzen.

Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen. Dit dient inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar het oordeel van de aanbestedende dienst onvoldoende is dan zal zij een verificatievraag hierover aan inschrijver stellen. Indien de aanbestedende dienst van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn dan wordt de inschrijving als ongeldig aangemerkt.

Inschrijver geeft in bijlage 3 Prijzenblad de gevraagde prijzen op, ondertekent deze bijlage rechtsgeldig en voegt deze bij zijn inschrijving. Inschrijvers uploaden het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende bijlage 3 Prijzenblad als .xls(x)- én .pdf-bestand.

De prijzen staan vast voor het eerste jaar van de overeenkomst. De prijzen kunnen daarna jaarlijks worden geïndexeerd, pas na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst.

De maximale aanpassing van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: CBS prijsindex 'alle bestedingen' Peilmoment: 2015 = 100. Zie ook: <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?dl=3AD62>.

Indien inschrijver de prijzen wenst aan te passen aan deze indexering legt hij een schriftelijk voorstel met een onderbouwing uiterlijk 2 maanden voor afloop van het contractjaar voor aan de aanbestedende dienst. Wanneer de aanbestedende dienst vaststelt dat het voorstel

overeenstemt met de hiervoor genoemde indexering, geeft zij schriftelijke goedkeuring voor de tariefaanpassing zodat deze geldt voor het volgende contractjaar.

5.2 Gunningprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Deze voorlopige gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door deze voorlopige gunningsbeslissing geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen, ontvangen in het schriftelijk bericht betreffende de gunningbeslissing de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt (worden) de naam (namen) van de inschrijver(s), die de economisch meest voordelige inschrijving heeft (hebben) gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving(en) ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in deel B onder punt 4.

BIJLAGE 1. UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT EN OVERIGE KWALIFICATIEGEGEVENS

Bijlage 1.a Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 1.b Referentieopdracht

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 2. VERKLARING OMTRENT INSCHRIJVING

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 3. PRIJZENBLAD

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 4. LIJST VAN EISEN

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 5. CONTRACTUELE BEPALINGEN

Bijlage 5.a Concept overeenkomst

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 5.b Algemene inkoopvoorwaarden Baanbrekers

Als separate bijlage opgenomen.