



Belastingdienst

## BIJLAGE B

### Gunningseisen en wensen

Behorende bij : IUC21-602 Pakketdiensten binnen- en buitenland

## **INHOUDSOPGAVE**

<b>Hoofdstuk 1. Doel van dit document .....</b>	<b>3</b>
<b>Hoofdstuk 2. Voorwaarden.....</b>	<b>4</b>
2.1. <i>Voorwaarden .....</i>	4
<b>Hoofdstuk 3. Wensen .....</b>	<b>5</b>
3.1. <i>Wens 1: Solide basis &amp; Voorspelbaar en Meetbaar .....</i>	6
3.2. <i>Wens 2: Goed werkgeverschap .....</i>	7
3.3. <i>Wens 3: Duurzame dienstverlening .....</i>	8
3.4. <i>Wens 4: Innovatief en transitiegericht .....</i>	9
3.5. <i>Wens 5: Implementatieplan.....</i>	10
<b>Hoofdstuk 4. Financiële afspraken .....</b>	<b>11</b>
4.1. <i>Prijstelling.....</i>	11
<b>Hoofdstuk 5. Juridische kaders .....</b>	<b>13</b>
5.1. <i>Algemene voorwaarden.....</i>	13
<b>Hoofdstuk 6. Overige gunningseisen.....</b>	<b>14</b>
6.1. <i>Verzekering .....</i>	14
6.2. <i>Business Etiquette.....</i>	14
6.3. <i>Integriteit.....</i>	14

## Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de wensen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd in het kader van de Europese aanbesteding IUC21-602 Pakketdiensten binnen- en buitenland. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde Inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig".

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen en wensen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1	<b>Gunningseisen</b> Aan een gunningseis moet worden voldaan op het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis wordt tot uitsluiting overgegaan.
-------	---

De wensen worden inhoudelijk beoordeeld door een beoordelingscommissie en zijn te vinden in dit document. Wensen worden als volgt weergegeven:

Een wens vraagt van u om input in de vorm van een beschrijving.

## **Hoofdstuk 2. Voorwaarden**

Deze opdracht wordt gegund aan de inschrijver die voldoet aan alle gestelde eisen en die de inschrijving heeft ingediend met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs – kwaliteitverhouding. De beste prijs- kwaliteitverhouding houdt in dat zowel de kwaliteit als de prijs beoordeeld worden. De prijs zal door de inschrijver worden ingevuld in Bijlage 8 Prijzenblad. De kwaliteit zal worden beoordeeld op basis van de antwoorden die door de inschrijver zullen worden gegeven op de wensen zoals geformuleerd in hoofdstuk 3.

Inschrijver dient voor iedere wens een beschrijving in te dienen om voor gunning in aanmerking te komen.

### **2.1. Voorwaarden**

Bij de beantwoording van de wensen dient in te worden gegaan op de vraagstelling en de daarbij behorende beoordelingsaspecten. In het Beschrijvend document, paragraaf 5.2 Vormvereisten staat hoe de vragen in de wensen dienen te worden beantwoord.

Inschrijver dient een losse bijlage toe bij zijn inschrijving waarin alle wensen worden beantwoord in separate hoofdstukken.

In het geval in een wens verwezen wordt naar een certificaat of keurmerk of gelijkwaardige maatregelen, dient deze in de verificatiefase te worden aangeleverd.

De input op de wensen wordt onderdeel van de Raamovereenkomst. Tijdens de uitvoering wordt expliciet getoetst of de opdrachtnemer ook daadwerkelijk de gedane toezeggingen nakomt. De opdrachtnemer zal hier volledig aan meewerken.

### **Hoofdstuk 3. Wensen**

Voor deze aanbesteding zijn er vijf (5) wensen (ook wel: subgunningscriteria) geformuleerd. Inschrijvers dienen voor iedere wens een antwoord te formuleren. Deze dienen een bijdrage te leveren aan de in het Beschrijvend document genoemde visie en uitgangspunten en een aanvulling te zijn op de geformuleerde eisen.

In de volgende paragrafen wordt het subgunningscriterium kwaliteit verder uitgewerkt in wensen. Bij elke wens wordt aangegeven wat daarbij van de inschrijver verwacht wordt.

### 3.1. Wens 1: Solide basis & Voorspelbaar en Meetbaar

*Betaalbare, betrouwbare, kwalitatief hoogwaardige dienstverlening voor een collectief aan Deelnemende diensten.*

*Actuele, overzichtelijke en betrouwbare bestelsystemen en data. Goede metingen en monitoring van de geleverde dienstverlening. Aandacht voor de keten en het netwerk.*

De aanbestedende dienst wil een beeld bij de wijze waarop inschrijver haar dienstverlening heeft ingericht en daarover rapporteert. Zij vraagt betaalbare, betrouwbare, kwalitatief hoogwaardige en voorspelbare dienstverlening (zoals beschreven in het uitgangspunt 'solide basis' en de visie daarop in paragraaf 2.2.1 van het Beschijvend document) en een actuele, overzichtelijke en betrouwbare meting en managementrapportage ten aanzien van de geleverde dienstverlening (zoals beschreven in het uitgangspunt 'Voorspelbaar en Meetbaar' en de visie daarop in paragraaf 2.2.3 van het Beschijvend document).

Daarbij dient in ieder geval gerapporteerd en gemeten te worden op de volgende KPI's:

- 1) Overkomstduur ;
- 2) Overkomstzekerheid;
- 3) Klachtafhandeling en de tevredenheid van de klager over de snelheid en kwaliteit van de geboden oplossing;
- 4) Klanttevredenheid .

De KPI's zijn gedefinieerd in Bijlage A – specificatie van de opdracht.

#### **U wordt verzocht in te dienen:**

Een beschrijving hoe u de pijlers 'Solide basis' en 'Voorspelbaar en Meetbaar' invult.

U besteedt daarbij aandacht aan de manier waarop u de geleverde dienstverlening gaat leveren en op elk van de bovenstaande KPI's gaat rapporteren én meten en hoe u categoriemanagement Logistiek en de deelnemende diensten van informatie op deze KPI's gaat voorzien.

#### Solide basis:

U beschrijft ten minste hoe uw proces voor zowel binnen- als buitenlandse pakketten is vormgegeven met daarbij aandacht voor:

- Hoe u de overkomstduur garandeert.
- Hoe u de overkomstzekerheid garandeert.
- Hoe u klachten afhandelt.
- Welke stappen u onderneemt bij zoekgeraakte pakketten.

#### Voorspelbaar en Meetbaar:

Deze beschrijving dient ten minste de volgende beoordelingsaspecten te bevatten:

- Een beschrijving van de wijze waarop u de dienstverlening gaat meten.
- Een beschrijving van de mate waarin de verstrekte meting actueel en betrouwbaar is.
- Een beschrijving van de wijze waarop u de dienstverlening gaat rapporteren.
- Op welke wijze u de meetresultaten inzet om de dienstverlening te verbeteren.

#### **Vormvereisten:**

Maximaal 10 A4 waarbij u maximaal 5 pagina's gebruikt voor het onderwerp Solide basis en maximaal 5 pagina's voor het onderwerp Voorspelbaar en Meetbaar, exclusief eventuele voorbeeldrapportage. Alle pagina's boven het maximum worden niet meegenomen in de beoordeling.

### 3.2. Wens 2: Goed werkgeverschap

*Goed werkgeverschap en een positieve maatschappelijke impact.*

De aanbestedende dienst wenst een goed werkgever als opdrachtnemer te contracteren zoals beschreven in het uitgangspunt 'Sociaal en duurzaam', onderdeel 'Goed werkgeverschap' en de visie daarop in paragraaf 2.2.4 van het Beschrijvend document.

De aanbestedende dienst vindt het daarbij van belang dat de opdrachtnemer borgt dat hij te allen tijde beschikt over voldoende geschikte medewerkers om de dienstverlening te leveren, maar ook dat hij goed voor de medewerkers (van hemzelf én eventuele onderaannemers) zorgt die ingezet worden voor uitvoering van de opdracht.

#### **U wordt verzocht in te dienen:**

Een beschrijving van de wijze waarop u invulling geeft aan het uitgangspunt 'Sociaal en Duurzaam', onderdeel 'Goed werkgeverschap' en de visie daarop zoals opgenomen in paragraaf 2.2.4 van het Beschrijvend document.

Deze beschrijving dient ten minste de volgende aspecten te bevatten:

- Hoe u invulling geeft aan het genoemde uitgangspunt en de visie van de aanbestedende dienst daarop.
- Hoe u invulling geeft aan een proactief en duurzaam personeelsbeleid.
- Hoe u invulling geeft aan onze visie (op goed werkgeverschap en de doorlegging daarvan naar uw eventuele onderaannemers) bij selectie van en samenwerking met eventuele onderaannemers.
- Op welke wijze u meet of uw inzet op het gebied van goed werkgeverschap het gewenste resultaat oplevert bij zowel eigen personeel als eventuele onderaannemers.
- Op welke wijze u de instroom, het behoud, de ontwikkeling en de interne en externe arbeidsmobiliteit van medewerkers waarborgt en daarbij proactief inspeelt op ontwikkelingen op de arbeids-, pakketdienstverleningsmarkt.
- Inschrijver omschrijft hoe onderaannemers worden gemotiveerd om een proactief en duurzaam personeelsbeleid te voeren en voegt bewijsmateriaal toe.
- Inschrijver geeft aan hoe hij zorgt dat onderaannemers een eerlijke prijs krijgen voor de door hen verleende dienstverlening.
- Op welke wijze u de opdrachtgever betreft dan wel meeneemt in vervolgstappen en verbeterplannen.

#### **Vormvereisten:**

Maximaal 5 A4. Alle pagina's boven het maximum worden niet meegenomen in de beoordeling.

### 3.3. Wens 3: Duurzame dienstverlening

*Duurzaamheid en positieve impact maken met het oog op klimaatdoelen*

De aanbestedende dienst wenst met deze opdracht een bijdrage te leveren aan de nationale klimaatdoelen in de Klimaatwet en het Klimaatakkoord, zoals beschreven in het uitgangspunt 'sociaal en duurzaam', onderdeel van 'duurzame dienstverlening' en de visie daarop in paragraaf 2.2.4 van het Beschrijvend document.

#### **U wordt verzocht in te dienen:**

Een beschrijving van de wijze waarop u invulling geeft aan het genoemde uitgangspunt, inclusief verifieerbare prestatieclaims.

Deze beschrijving dient ten minste de volgende aspecten te bevatten, waarbij u toelicht wat u per aspect doet en hoe dit ten goede komt aan de onderhavige opdracht:

- De wijze waarop u invulling geeft aan het uitgangspunt en de visie van de aanbestedende dienst, met daarin ten minste de volgende elementen:
  - de CO2 uitstoot van het bedrijf per jaar en hoeveel van deze CO2 uitstoot wordt gegenereerd door de eigen vloot en hoeveel door eventuele onderaannemers/derden (cijfers onderbouwt u door een rapportage bij te voegen). Inschrijver laat daarnaast het groeipad van totale CO2 uitstoot per jaar zien en het groeipad tussen nu en 2025, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen eigen vloot en voertuigen en de vloot en voertuigen van eventuele onderaannemers. Geef hierbij onder meer inzicht in:
    - De inzet zero-emissie voertuigen.
    - De inzet van groene energie.
    - Lage geluidsemissie (banden) en bandenspanningcontroles.
    - Uw bijdrage aan slimme, duurzame stadslogistiek, inclusief verifieerbare prestatieclaims. Bijvoorbeeld: 2025: zero emissie in de 25 grootste steden. 2030: zero emissie beleving in Nederland.
    - Hoe eventuele onderaannemers worden aangespoord en gecontroleerd om te voldoen en te verbeteren.
  - Inschrijver voegt een helder overzicht van het aantal afgelegde kilometers van zero emissie voertuigen per type (fiets, e-bike, auto, vrachtwagen, etc.) per jaar toe en het verwachte groeipad voor de inzet van zero emissie voertuigen tot en met 2025.

#### **Vormvereisten:**

Maximaal 5 A4. Alle pagina's boven het maximum worden niet meegenomen in de beoordeling.

### 3.4. Wens 4: Innovatief en transitiegericht

*Innovatie en ontwikkelen binnen de pakketdienstenmarkt*

De aanbestedende dienst wenst binnen de opdracht ruimte voor innovatie en ontwikkeling van de dienstverlening te houden en de dienstverlening mee te ontwikkelen met ontwikkelingen in de pakketdienstenmarkt, zoals beschreven in het uitgangspunt 'innovatief en transitiegericht' en de visie daarop in paragraaf 2.2.5 van het Beschrijvend document.

De aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in hoe innovaties ontwikkeld en uitgerold worden door inschrijver en hoe deze processen bijdragen aan de doelstellingen van aanbestedende dienst.

**U wordt verzocht in te dienen:**

Een beschrijving van de wijze waarop u invulling geeft aan het genoemde uitgangspunt, inclusief verifieerbare prestatieclaims.

In uw beschrijving dient u ten minste in te gaan op de volgende aspecten:

- De inrichting van uw innovatieproces waaronder wij onder meer verstaan:
  - De wijze waarop u uw organisatie en de geleverde dienstverlening mee ontwikkelt en rekening houdt met de ontwikkelingen in de pakketdienstenmarkt.
  - Welke ontwikkelingen u ziet die van invloed zijn op de te leveren dienstverlening en hoe u daarmee om gaat.
  - De wijze waarop u de opdrachtgever betreft en meeneemt bij deze ontwikkelingen.
- Tenminste één recent (in de afgelopen drie jaar) voorbeeld van een innovatie waarbij u in uw toelichting aandacht heeft voor hoe u deze innovatie beschikbaar heeft gemaakt voor uw klant(en). Onder innovatie verstaan wij: een toepassing van een nieuwe techniek of proces, een nieuwe toepassing van een bestaande techniek of adoptie van een bestaand proces welke nieuw is voor uw organisatie.
- Hoe u lessons learned bij andere klanten inzet op deze opdracht.

**Vormvereisten:**

Maximaal 5 A4. Alle pagina's boven het maximum worden niet meegenomen in de beoordeling.

### 3.5. Wens 5: Implementatieplan

#### Implementatie en begeleiding daarbij

Het doel van opdrachtgever is een tijdige en geruisloze overgang naar de nieuwe, aangepaste dienstverlening. Aanbestedende dienst wil daarom een goed beeld krijgen van hoe inschrijver deze overgang gaat realiseren, welke informatie en tijdsbesteding inschrijver van aanbestedende dienst en deelnemende diensten verwacht en hoe inschrijver tijdens de implementatie de implementatiecoördinator van categoriemanagement Logistiek meeneemt in de voortgang.

**U wordt verzocht in te dienen:**

Een implementatieplan.

In het implementatieplan dient concreet beschreven te worden hoe de implementatie van de raamovereenkomst, conform de eisen en doelstellingen van deze aanbesteding, gaat plaatsvinden en bevat minimaal de volgende elementen.

- 1) Beschrijving methode van aanpak. Hierbij dient aandacht te worden gegeven aan hoe de overgang naar uw dienstverlening wordt verzorgd. Indien de zittende leverancier inschrijft houdt deze rekening met hoe de dienstverlening aangepast wordt naar de specificatie van de opdracht en het toevoegen van de nieuwe deelnemende diensten.
- 2) Scope van activiteiten en resultaten welke deels ook volgen uit de eisen in bijlage A.
- 3) Projectorganisatiestructuur; organogram inclusief taken en verantwoordelijkheden van de het projectteam van Opdrachtnemer. Benoem hierbij ook de ervaring van de voorgenomen implementatiemanager van inschrijver; aantoonbare ervaring met succesvolle eerdere implementaties wordt hoger gewaardeerd.
- 4) Projectplanning inclusief mijlpalen en actiepunten.
- 5) Benodigde middelen inclusief capaciteit en informatie (zowel van opdrachtnemer, categoriemanagement Logistiek als deelnemende diensten).
- 6) Communicatiestructuur: communicatie tussen projectorganisatie en de implementatiecoördinator van categoriemanagement Logistiek, en de implementatieverantwoordelijken van de deelnemende diensten.

**Vormvereisten:**

Maximaal 5 A4. Alle pagina's boven het maximum worden niet meegenomen in de beoordeling.

## Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

### 4.1. Prijsstelling

De gunningseisen met betrekking tot het gunningscriterium prijs zijn:

Eis 1. De opgegeven tarieven dienen reëel en marktconform te zijn en er dient een logische samenhang te zijn tussen de opgegeven tarieven. Dit betekent dat de opgegeven tarieven en verschillen daartussen vanuit bedrijfseconomisch perspectief logisch te verklaren moeten zijn. Verder dienen alle met de dienstverlening gemoeide kosten te zijn verwerkt in de prijs, tenzij anders vermeld.

Eis 2. Het is de inschrijver niet toegestaan manipulatief in te schrijven, waaronder in deze context wordt verstaan dat de inschrijver naar objectieve bedrijfseconomische maatstaven een inschrijving doet die het gekozen model frustreert en daarmee niet de economisch meest voordelige inschrijving kan worden vastgesteld. De inschrijver die deze bepaling overtreedt, wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het inschrijven met negatieve tarieven of tarieven van € 0,- is in ieder geval niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Daarnaast is het niet toegestaan "met prijzen te schuiven", zodanig dat voor het ene prijsonderdeel onrealistisch hoge prijzen worden geboden en voor het andere prijsonderdeel onrealistisch lage prijzen.

Eis 3. Inschrijver dient tarieven in te dienen met gebruikmaking van Bijlage 8 - Prijzenblad, door deze volledig in te vullen en voegt deze bij de inschrijving conform het bepaalde in het Beschrijvend document. Voor de volledigheid wordt hierbij vermeld dat er geen afnameverplichting berust bij de deelnemende diensten.

Het is, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de opmaak, inhoud, formules etc. van het prijzenblad te wijzigen, tenzij anders aangegeven. Het ingevulde prijzenblad dient digitaal aan de inschrijving te worden toegevoegd.

Zie ook het bepaalde in paragraaf 5.2 van het Beschrijvend document inzake vormvereisten.

Bij de aanbesteding in TenderNed gaat u naar 'Gunningscriteria' en vervolgens beantwoordt u het gunningscriterium Prijs met 'Ja'. Vervolgens voegt u Bijlage 8 - Prijzenblad als document bij dit gunningscriterium aan uw inschrijving toe via uploaden in TenderNed.

Alle in de inschrijving vermelde geldbedragen zijn in Euro's. Vermeld in de inschrijving alle geldbedragen exclusief omzetbelasting (btw).

De tarieven voor de product- en dienstverleningssoorten dienen met een nauwkeurigheid van maximaal twee of drie decimalen te worden ingevuld. Dit is afhankelijk van het product en staat aangegeven in Bijlage 8 - Prijzenblad. Indien inschrijver een tarief invult met een nauwkeurigheid van meer decimalen dan aangegeven op het prijzenblad, wordt deze door het IUC Belastingdienst afgerond op de 2<sup>e</sup> decimaal. Voorbeeld: een tarief van € 0,0456 wordt afgerond op € 0,05. Ook wanneer er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst tarieven worden geïndexeerd gelden deze afrondingsregels.

Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de tarieven, zoals opgenomen in Bijlage 8 - Prijzenblad. Alle op te geven tarieven zijn niet hoger dan de gebruikelijke, zakelijke en marktconforme tarieven die opdrachtnemer hanteert

voor andere afnemers van deze diensten binnen de zakelijke markt (gerelateerd aan gelijke volumes). De tarieven mogen wel lager zijn. De opgegeven tarieven dienen all-in te zijn en dienen dus alle kosten te omvatten die gepaard gaan met de service en overige diensten die moeten worden verleend (incl. haal- en brengservice). Dit zoals aangegeven in de aanbestedingsstukken.

## Hoofdstuk 5. Juridische kaders

De in bijlage 1 van het Beschrijvend document opgenomen concept Raamovereenkomst kan - alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de inschrijver gedane opmerkingen en tekstsuggesties in de Nota('s) van inlichtingen. De wijzigingen en/of de aangepaste overeenkomst zullen/zal de inschrijvers per nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

Eis 4.	Inschrijver gaat akkoord met de conceptovereenkomst (incl. bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	--

### 5.1. Algemene voorwaarden

De ARVODI 2018 is van toepassing op de raamovereenkomst.

## Hoofdstuk 6. Overige gunningseisen

### 6.1. Verzekering

Eis 5.	Gezien de aard van de werkzaamheden acht de Aanbestedende dienst het noodzakelijk dat Inschrijver verzekerd is tegen beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid, dan wel bereid en in staat te zijn om bij gunning zich voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid te verzekeren met een dekking van € 1.000.000 per gebeurtenis en minimaal € 5.000.000 per jaar of equivalente tegenwaarde, gedurende tenminste de looptijd van de Opdracht. Op daartoe strekkend verzoek verstrekt de winnende Inschrijver bewijs van adequate verzekering dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is de bij gunning af te sluiten.
--------	---

### 6.2. Business Etiquette

Eis 6.	Inschrijver conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in bijlage 2.
--------	--

### 6.3. Integriteit

Eis 7.	Inschrijver handelt conform de integriteitsregels als zijn opgenomen in bijlage 3.
--------	--