

FCO / FINANCIËN  
INKOOPMANAGEMENT

OFFERTEAANVRAAG  
OPENBARE PROCEDURE

Pakketdiensten  
(binnen- en buitenland)



IS VERDER KIJKEN

Opdrachtgever      Vrije Universiteit Amsterdam – Facilitaire Campus Organisatie

Kenmerk              FCO202101

Versie                1.0

Datum                2 juli 2021 van de laatste bewerking

Status                Definitief

© 2021, VU Auteursrecht voorbehouden

Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van deze uitgave op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

INHOUDSOPGAVE

<b>1. Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1 De opdracht.....	5
1.2 Verantwoordelijkheden .....	6
1.3 De Vrije Universiteit .....	6
1.3.1. <i>Missie en kernwaarden FCO</i> .....	7
1.3.2. <i>Regie-organisatie FCO</i> .....	7
1.4 Contact.....	7
1.5 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).....	8
1.6 Voorbehoud.....	8
1.7 Planning .....	9
1.8 Gunningscriterium.....	9
1.9 Inschrijfkosten .....	10
<b>2. Voorschriften</b>	<b>11</b>
2.1 Aanbestedingsvoorschriften.....	11
2.2 Voorschriften voor het indienen van een Aanbieding .....	12
2.3 Vragen over de aanbesteding.....	13
2.4 TenderNed .....	13
2.5 Vragen en klachtenafhandeling .....	14
<b>3. Selectieprocedure</b>	<b>15</b>
3.1 Aanmelding, wijze van beoordelen .....	15
3.2 Inschrijving; beoordelingsaspecten.....	16
3.2.1. <i>Toets van de juistheid en volledigheid</i> .....	16
3.2.2. <i>Toets van de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden</i> .....	17
3.2.3. <i>Toets van de geschiktheidseisen</i> .....	17
3.2.3.1. <i>Financiële en economische draagkracht</i> .....	17
3.2.3.2. <i>Beroepsbevoegdheid</i> .....	18
3.2.3.3. <i>Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid</i> .....	19
3.2.3.4. <i>Kwaliteitsysteem</i> .....	20
3.2.3.5. <i>Maatregelen inzake milieubeheer</i> .....	21
<b>4. Programma van Eisen</b>	<b>22</b>
4.1 Algemeen .....	22
4.2 Programma van Eisen Pakketten binnen- en buitenland .....	23
4.2.1 <i>Servicekader</i> .....	23
4.2.2 <i>Werkwijze dienstverlening</i> .....	25
4.2.3 <i>Collectie en hulpmiddelen</i> .....	26
4.2.4 <i>Track &amp; Trace</i> .....	27
4.2.5 <i>Verzekeren verzending</i> .....	27
4.2.6 <i>Douane activiteiten</i> .....	28
4.2.7 <i>Retourneren</i> .....	28
4.2.1. <i>Personeel en organisatie</i> .....	28
4.2.2. <i>Communicatiestructuur</i> .....	30
4.2.3. <i>Managementinformatie</i> .....	30
4.2.4. <i>Klachten, escalatiemanager en escalatieproces</i> .....	32

4.2.5. <i>Maatschappelijk verantwoord inkopen</i> .....	33
4.2.6. <i>Raamovereenkomst en Algemene Voorwaarden</i> .....	36
4.2.7. <i>Implementatie dienstverlening</i> .....	36
4.2.8. <i>Elektronische bestelomgeving</i> .....	37
4.2.9. <i>Service desk</i> .....	39
4.2.10. <i>Informatiebeveiliging kaders</i> .....	39
4.2.11. <i>Eisen prijsstelling</i> .....	40
4.2.12. <i>Indexering</i> .....	42
4.2.13. <i>Boeteclausule</i> .....	43
4.2.14. <i>Facturen</i> .....	44
<b>5. Gunningsprocedure</b>	<b>46</b>
5.1 Algemeen: minimum eisen.....	46
5.2 Gunningscriteria en weging.....	46
5.2.1. <i>Wens 1: Maatschappelijk verantwoord inkopen en Social return</i> .....	47
5.2.2. <i>Wens 2: Kwaliteit van de dienstverlening</i> .....	48
5.2.3. <i>Beoordeling kwaliteit</i> .....	50
5.2.3.1 <i>Beoordeling Wensen</i> .....	51
5.2.3.2 <i>Beoordeling Prijsstelling</i> .....	51
5.3 Aanlevering van de Inschrijving.....	51
5.4 Weging eindresultaat.....	52
5.5 Gunningsbeslissing.....	52
<b>6. Bijlagen</b>	<b>53</b>
Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	53
Bijlage 2 Format ‘Referentieopdrachten’	53
Bijlage 3 Tarievenblad	53
Bijlage 4 Conceptovereenkomst	53
Bijlage 5 Algemene Inkoopvoorwaarden VU	53
Bijlage 6 Concept-SLA	53

## 1. Inleiding

Voor u ligt de offerteaanvraag behorende bij het project 'Pakketdiensten (binnen- en buitenland)'. De aanbesteding betreft een Europese aanbesteding volgens de Openbare Procedure, conform de Aanbestedingswet 2012.

### 1.1 De opdracht

De opdracht betreft het verwerven en contracteren van één partij voor de levering en afhandeling van Pakketdiensten met adressering aan Nederlandse alsook buitenlandse adressen, conform de voorwaarden van de Vrije Universiteit.

De scope voor Pakketdiensten, Hoofdcategorie: 64113000-1 (Pakketpostdienst), omvat de volgende dienstverlening:

#### 1. Pakketten bestemming binnenland

*Pakketvervoer in Nederland waar zowel het verzendadres als het bezorgadres in Nederland liggen.*

Dit onderdeel betreft de dagelijks te verzenden binnenlandse Pakketten van de VU, waaronder eveneens pakketten vallende onder de classificatie "Gevaarlijke Stoffen". Het betreft Pakketten niet groter dan 176x78x58 cm en een maximaal gewicht van 30 kg. Het zijn Pakketten met wisselende gewichten. De Pakketten zijn ongesorteerd en zijn voorzien van een handgeschreven, getypt of met de computer aangebracht adres, voor het grootste gedeelte voorzien van een postcode.

#### 2. Pakketten bestemming buitenland

*Pakketvervoer van een verzendadres in Nederland naar een bezorgadres buiten Nederland.*

Dit onderdeel betreft de dagelijks te verzenden buitenlandse postpakketten van de VU. De Pakketten voldoen aan de formaats- en gewichtseisen van de Wereldpostunie. Het zijn Pakketten met wisselende gewichten. De Pakketten zijn ongesorteerd en zijn voorzien van een handgeschreven, getypt of met de computer aangebracht adres, voor het grootste gedeelte voorzien van een postcode (indien van toepassing).

De omzet voor Pakketdiensten (binnen- en buitenland) bedroeg in 2019 € 85.000,-.

Als gevolg van de Covid-19 restricties (meer activiteiten op afstand) zijn in 2020 meer pakketten verstuurd waardoor de omzet is gestegen naar € 140.000,-.

Deze bedragen zijn indicatief en gebaseerd op historische afnamegegevens. Inschrijver kan geen rechten ontleen aan deze indicatieve opdrachtwaarde.

De raamovereenkomst wordt afgesloten voor een periode van twee (2) jaar met een eventuele optie tot verlenging van twee (2) \* één (1) jaar onder gelijkblijvende condities. De verwachte ingangsdatum van de raamovereenkomst is 15 november 2021. De gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium economisch meest voordelige inschrijving, op basis van de verhouding prijs-kwaliteit (beste PKV).

Inschrijvers worden uitgenodigd om op basis van de verstrekte informatie een aanbieding te doen met inachtneming van de eisen en wensen die in onderhavige Offerteaanvraag en de bijbehorende documenten zijn geformuleerd ten aanzien van onder andere de inschrijving, de levering, de dienstverlening en de voorwaarden.

### **1.2 Verantwoordelijkheden**

De opdrachtgever van deze aanbesteding is de VU, namens deze de Facilitaire Campus Organisatie (FCO). In opdracht van FCO wordt deze aanbesteding uitgevoerd door de Dienst Financiën / Afdeling Inkoopmanagement.

### **1.3 De Vrije Universiteit**

De Vrije Universiteit Amsterdam (VU) is een innovatieve universiteit die midden in de samenleving staat en actief bijdraagt aan de ontwikkelingen in onderwijs en onderzoek. Onze breed georiënteerde universiteit telt verschillende faculteiten, instituten, stichtingen, onderzoekscentra en ondersteunende diensten. Aan de VU volgen ruim 25.000 studenten wetenschappelijk onderwijs en werken ca. 2.750 wetenschappelijke personeelsleden en 1.900 personeelsleden in niet-wetenschappelijke functies. Voor meer informatie over de VU, zie [www.vu.nl](http://www.vu.nl).

#### **Kernwaarden**

De VU is ambitieus in wetenschappelijk onderzoek en onderwijs en stimuleert de vrije en open communicatie van ideeën. De VU staat voor universele universitaire waarden als academische vrijheid en onafhankelijkheid. In onze naam komt deze onafhankelijkheid tot uitdrukking: vrij van kerk, staat en commercie. De kernwaarden van de VU zijn verantwoordelijk, open en persoonlijk. De Stichting VU is de rechtspersoon waarbinnen de Vrije Universiteit haar werk verricht. Het bestuur van de stichting wordt gevormd door het College van Bestuur.

#### **VU Campus**

Onderwijs en onderzoek aan de VU is campus based (<https://www.vu.nl/nl/over-de-vu/campus/gebouwen/index.aspx>). De VU Campus, aan de Zuidas, speelt een belangrijke rol in de ambities van de VU. De campus is een levendige plek met een stedelijke ambiance en hoge verblijfskwaliteit. De campus verbindt, maakt ontmoetingen mogelijk en draagt bij aan de kwaliteit van onderwijs en onderzoek. Onder het motto 'Let's meet on campus' wordt de komende jaren gewerkt aan de ontwikkeling van de VU Campus.

## **Duurzaamheid**

De VU heeft duurzaamheid hoog in het vaandel. Duurzaamheid is een integraal onderdeel van onderwijs en onderzoek, van de bedrijfsvoering en in de gebouwen op de VU Campus. De VU wil tot de top 10 behoren van internationale duurzame universiteiten en ondersteunt duurzaamheidsinitiatieven. Zo is in 2014 de Green Office VU opgericht, een platform door studenten dat studenten, medewerkers en ondersteunende diensten verbindt en bijdraagt aan de uitvoering van het duurzaamheidsbeleid van de VU. Sinds 2017 is ook de Green Business Club Zuidas op de VU gevestigd. Hier ontmoeten bedrijven, gemeenten en maatschappelijke organisaties elkaar om samen duurzame projecten te initiëren en implementeren op en rond de Zuidas.

### **1.3.1. Missie en kernwaarden FCO**

Facilitaire Campus Organisatie (FCO) verzorgt de huisvesting en facilitaire dienstverlening op en rond de VU campus. Het is de missie van FCO om "een gastvrije en inspirerende omgeving te maken, waarin wetenschappelijk onderwijs en onderzoek excelleren; om een omgeving te bieden waarin studenten, medewerkers en bezoekers zich thuis voelen en die attractief is voor Amsterdamse bewoners en bezoekers; om veranderingen in de universitaire omgeving te signaleren en hierop te reageren met adequate oplossingen voor huisvesting en daaraan gerelateerde dienstverlening."

De kernwaarden van FCO zijn servicegericht en dienstbaar, bereikbaar en betrouwbaar. FCO wil dynamische dienstverlening bieden die aansluit op de wensen en verwachtingen van de gebruikers, die efficiënt, flexibel en vernieuwend is en die past binnen de (financiële) kaders van de VU. FCO ziet zichzelf als professionele partner in onderwijs en onderzoek.

### **1.3.2. Regie-organisatie FCO**

FCO is een regieorganisatie (in ontwikkeling). Dat betekent dat de uitvoering en de operationele aansturing en coördinatie (in toenemende mate) bij externe leveranciers/marktpartijen wordt belegd. FCO Contractmanagement treedt op als contracthouder en –partner en ziet toe op naleving van de gemaakte afspraken. Sturing vindt plaats op tactisch en strategisch niveau, leveranciersprestaties worden gemeten aan de hand van KPI's en afspraken worden vastgelegd in SLA's. Onze dienstverleners zien we als proactief meedenkende partners.

## **1.4 Contact**

Deze aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- a. Alle aanbestedingsdocumenten kosteloos en digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed;
- b. Het stellen van vragen door Gegadigden via de vraag-en-antwoordmodule van TenderNed plaatsvindt;
- c. Het verstrekken van antwoorden middels de Nota van inlichtingen door de Aanbestedende Dienst plaatsvindt via TenderNed;
- d. Aanmeldingen uitsluitend digitaal kunnen worden ingediend;

- e. Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via de berichtenmodule van TenderNed

Wij verzoeken u bij al uw correspondentie de naam van de aanbesteding 'Pakketdiensten' en het projectkenmerk FCO202101 te vermelden.

### **1.5 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)**

De afdeling Inkoopmanagement is binnen de VU partner voor duurzame inkooptrajecten, die resulteren in diensten, producten en werken die geen schade aan mens, dier of milieu veroorzaken; nu en in de toekomst. Duurzame inkooptrajecten dienen het bedrijfsbelang van de VU en versterken het positieve imago van de VU.

Deze inkooptrajecten worden gekenmerkt door:

- voorzien in de behoeften van huidige generaties zonder daarmee die voor de toekomstige generaties in gevaar te brengen;
- het milieubewuster inkopen en verwerken van diensten, leveringen en werken door rekening te houden met energie- en waterbeheer, het gebruik van wasmiddelen, afvalverwerking en materialen;
- aandacht voor ARBO-aspecten, zoals veiligheid;
- rekening te houden met sociale aspecten, waaronder het tegengaan van kinderarbeid.

Maatregelen zijn:

- ge- en verbruiksartikelen die de VU inkoopt, dienen na gebruik te kunnen worden teruggekeerd in de technosfeer (recycling) of af te worden gebroken in de biosfeer (biologisch afbreekbaar), zonder daarbij schadelijke effecten te veroorzaken of grote hoeveelheden energie te verbruiken.
- tijdens de looptijd van overeenkomsten wordt samen met de leverancier gezocht naar oplossingen om afvalstromen te beperken of te zoeken naar oplossingen die niet schadelijk zijn voor mens, dier en milieu.

Voor actuele kenmerken van duurzaam inkopen wordt verwezen naar de 'menukaarten' die zijn opgesteld door RVO (voorheen AgentschapNL) via:  
<http://www.pianoo.nl/duurzaaminkopen/criteria>

### **1.6 Voorbehoud**

De VU wil deze aanbestedingsprocedure succesvol afronden. Indien zich echter situaties voordoen die er toe leiden dat de VU besluit het aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, stop te zetten dan hebben de Inschrijvers die meedingen geen recht op een vergoeding van welke aard dan ook. Door een aanbieding te doen stemt de Inschrijver volledig en expliciet in met dit voorbehoud.

### 1.7 Planning

Deze aanbesteding is op 5 juli 2021 aangemeld bij [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl).

De planning van de aanbesteding ziet er als volgt uit:

Omschrijving	Planning
Publicatie opdracht en aanbestedingsdocumenten op <a href="http://www.TenderNed.nl">www.TenderNed.nl</a>	5 juli 2021
Indienen vragen t.b.v. de Nota van Inlichtingen <i>(Dit betreft de uiterlijke datum/het uiterlijke tijdstip waarop uw vragen gesteld moeten zijn. Aangezien wij gebruik maken van een dynamische nota van inlichtingen verzoeken wij u zo spoedig mogelijk uw vragen online te stellen en dus niet te verzamelen en te wachten tot de deadline. Op deze manier kan de VU uw vragen eerder beantwoorden.)</i>	12 augustus 2021
Versturen Nota van Inlichtingen <i>(Uiterlijk 10 kalenderdagen voor de Sluitingsdatum)</i>	26 augustus 2021
<b>Sluitingsdatum indienen Aanbieding, uiterlijk 12:00 uur <i>(minimaal 40 kalenderdagen vanaf datum publicatie)</i></b>	<b>6 september 2021</b>
Beoordeling van de Offertes	
Opstellen proces-verbaal van gunning (intern voorgenomen gunningsadvies)	16-22 september 2021
Versturen voorlopige gunning- en afwijzingsbrieven	1 oktober 2021
Binnen 5 werkdagen na dagtekening van de brief overleggen van de gevraagde bewijsstukken door de voorlopig geselecteerde Inschrijver(s)	
Definitieve gunning (minimaal 20 kalenderdagen Standstill-termijn)	21 oktober
Startdatum contract	15 november

Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze planning. De Aanbestedende Dienst kan zonder opgave van redenen de planning aanpassen. Indien de planning wordt gewijzigd, zullen de Inschrijvers tijdig worden geïnformeerd over de nieuwe planning.

### 1.8 Gunningscriterium

Het van toepassing zijnde gunningscriterium voor onderhavige opdracht is beste prijs-kwaliteitverhouding (PKV). De PKV wordt nader toegelicht en uitgewerkt in Hoofdstuk 5 van deze Offerteaanvraag.

De gunningscriteria met weging vallen uiteen in:

- 70% Kwaliteit
- 30% Prijs

Varianten zijn niet toegestaan.

### **1.9 Inschrijfkosten**

Aan de VU kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de Inschrijving.

## 2. Voorschriften

Indien u zich als Gegadigde wenst aan te melden voor deze aanbesteding, dan dient u zich onvoorwaardelijk te conformeren aan de onderstaande algemene aanbestedingsvoorschriften. Dit doet u door het indienen van een rechtsgeldig ondertekend 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'.

### 2.1 Aanbestedingsvoorschriften

Afwijkende offertes worden terzijde gelegd indien de aard van de afwijking van dusdanige aard is dat, naar mening van de Aanbestedende Dienst, eventueel herstel zou leiden tot een verandering van de aanbidding.

- Voor de VU is de contactpersoon voor deze aanbesteding te bereiken via de berichtenmodule van TenderNed. Inlichtingen kunnen worden ingewonnen onder vermelding van 'Vraag aanbesteding Pakketdiensten'.
- Indien Inschrijver besluit om geen aanbidding in te dienen, dan wordt deze verzocht dit aan de contactpersoon van de VU te melden en de aanbestedingsdocumenten te vernietigen.
- Inschrijver is gehouden de door VU verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure bij schending daarvan. Inschrijver legt deze verplichting eveneens op aan de door hem in te schakelen derden. VU zal eveneens de door Inschrijver verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.
- Aanbiddingen en correspondentie worden na afloop niet aan de Inschrijver geretourneerd.
- Inkoop, levering- en betalingsvoorwaarden, branchevoorwaarden en/of andere algemene voorwaarden van Inschrijver zijn nadrukkelijk niet van toepassing. De wederzijdse rechten en verplichtingen van partijen worden vastgelegd in de definitieve overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden van de VU.
- Deze Offerteaanvraag en de overige aanbestedingsdocumenten zijn met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen er toch onduidelijkheden/ onvolkomenheden in deze documenten voorkomen. De VU verwacht een proactieve houding van de Inschrijver, hetgeen betekent dat de Inschrijver eventuele onduidelijkheden/ onvolkomenheden in deze Offerteaanvraag en de overige aanbestedingsdocumenten zo spoedig mogelijk voor de aanbiedingsdatum schriftelijk bij de contactpersoon dient te melden. Heeft Inschrijver dit niet tijdig op de voorgeschreven wijze gemeld dan vervallen de rechten van de Inschrijver jegens de aanbesteder met betrekking tot (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (aanbestedings)recht en wordt de Inschrijver geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van die documenten te hebben ingestemd.
- Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, teksten en indelingen van de aanbestedingsdocumenten te wijzigen dan wel aan te vullen.
- Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, in te schrijven onder voorwaarden.

- Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen – daar onder begrepen een geschil dat slechts door een van de betrokkenen als zodanig wordt beschouwd - dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding, wordt beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam.
- De voorlopige gunning wordt schriftelijk aan allen die een Aanbieding hebben ingediend gelijktijdig bekend gemaakt.

## **2.2 Voorschriften voor het indienen van een Aanbieding**

Aan het indienen van een Inschrijving stelt de VU de volgende eisen, de consequenties indien niet wordt voldaan aan deze eisen, zijn vermeld in paragraaf 2.1 – 'Aanbestedingsvoorschriften' van deze Offerteaanvraag.

- Inschrijving in te dienen voor de sluitingsdatum zoals vermeld in paragraaf 1.7 – 'Planning'.
- Alle gevraagde gegevens, verklaringen en alle overige documenten dienen te worden aangeleverd in de Nederlandse taal. Tevens dienen alle correspondentie en werkzaamheden die in het kader van de overeenkomst plaatsvinden in de Nederlandse taal te worden opgesteld c.q. uitgevoerd.
- Het verstrekken van onjuiste gegevens kan te allen tijde tijdens het aanbestedingsproces tot uitsluiting leiden en kan ook na contracteren tot ontbinding van de overeenkomst leiden, onverlet een eis tot schadevergoeding die de VU kan stellen.
- De Inschrijving dient overzichtelijk te zijn en te zijn ingedeeld in overeenstemming met de wijze waarop dit in TenderNed is vastgelegd.
- Alle communicatie rond deze aanbesteding verloopt uitsluitend via TenderNed, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald of in het geval van niet-beschikbaarheid van TenderNed vanwege een algemene storing aan het systeem.
- In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluitingstermijn, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de Inschrijvingen nog niet zijn geopend, ook als de sluitingstermijn al gepasseerd is. Dit is een recht, geen plicht van de Aanbestedende dienst.
- De opening van de digitale kluis in TenderNed vindt plaats door twee medewerkers van de VU. Inschrijvers zijn niet uitgenodigd om de opening bij te wonen. Op verzoek zal een kopie van het proces-verbaal van opening worden toegestuurd.
- Een per fax of e-mail ingediende Inschrijving wordt niet geaccepteerd.
- Inschrijvingen die na de sluitingstermijn worden ontvangen neemt de VU niet in behandeling. De Inschrijver draagt het risico van de goede en tijdige aanwezigheid van de Inschrijving.

### 2.3 Vragen over de aanbesteding

Aan het stellen van vragen over de Aanbesteding stelt de Aanbestedende dienst de volgende eisen:

- Vragen over de aanbesteding kunnen via de vraag-en-antwoord module van TenderNed worden gesteld tot de datum genoemd in de 'Planning' (zie paragraaf 1.7 – 'Planning').
- De antwoorden op vragen die binnen de hierboven gestelde termijn worden ontvangen, worden in een digitale geanonimiseerde nota van inlichtingen, conform de in paragraaf 1.7 – 'Planning' genoemde sluitingsdatum bekendgemaakt via TenderNed. De nota('s) van inlichtingen zijn onderdeel van deze Offerteaanvraag en daarmee onderdeel van de opdracht.
- Het is niet toegestaan personen uit de VU-organisatie anders dan via de berichtenmodule van TenderNed of het algemene correspondentieadres van de VU in verband met deze aanbesteding te benaderen, dit op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
- Inzake de beoordeling van de Inschrijving is de VU niet verplicht interne (aanbestedings)documenten, zoals resultaten van evaluaties, processen-verbaal, adviezen aangaande kwalificatie aan Inschrijver bekend te maken.

**Inschrijver kan in de periode tussen publicatie van de opdracht tot de uiterste datum voor het indienen van vragen zijn vragen indienen. Hoe eerder Inschrijver een vraag indient, hoe sneller de Aanbestedende dienst deze kan beantwoorden waardoor Inschrijver niet hoeft te wachten tot de publicatie van de Nota van Inlichtingen.**

### 2.4 TenderNed

TenderNed is het online marktplein voor aanbestedingen van de Nederlandse overheid.

Op 1 april 2013 is de Aanbestedingswet in werking getreden. Deze wet verplicht alle aanbestedende diensten in Nederland om al hun openbare aanbestedingen eerst op TenderNed te publiceren. De overheid bevordert zo dat ondernemers alle aanbestedingen van de overheid op één plek zijn te vinden.

TenderNed maakt voor het registreren en inloggen van ondernemers gebruik van eHerkenning. Vanaf 27 juni 2015 is inloggen en registreren met eHerkenning verplicht voor alle gebruikers van Nederlandse ondernemingen. U kunt vanaf deze datum niet meer inloggen met een gebruikersnaam en wachtwoord van TenderNed. Voor het inloggen en registreren in TenderNed is een eHerkenningmiddel nodig. Voor meer informatie over eHerkenning zie ook het Stappenplan Digitaal Inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed:

[http://www.tenderned.nl/sites/default/files/In%20zes%20stappen%20digitaal%20inschrijven%20op%20overheidsopdrachten%20via%20TenderNed\\_0.pdf](http://www.tenderned.nl/sites/default/files/In%20zes%20stappen%20digitaal%20inschrijven%20op%20overheidsopdrachten%20via%20TenderNed_0.pdf)

**De levertijd van een eHerkenningmiddel is gemiddeld 1-5 werkdagen. Dit verschilt wel per eHerkenningmiddel en per erkende leverancier.**

Het downloaden van documenten via TenderNed is mogelijk zonder te zijn ingelogd. De belangrijkste reden hiervoor is dat de Europese Commissie richtlijnen heeft vrijgegeven waarin staat dat aanbestedingsdocumenten vrij toegankelijk moeten zijn zonder inlogdrempel.

Daarnaast schrijft de nieuwe Europese richtlijn voor dat de verantwoordelijkheid om op de hoogte te blijven van een aanbesteding bij de ondernemer ligt.

Een aanbestedende dienst heeft aan zijn verplichting tot gelijke behandeling voldaan als deze alle werkelijk geïnteresseerde ondernemers op de hoogte heeft gebracht van wijzigingen in een aanbesteding via bijvoorbeeld de Nota van Inlichtingen.

**Indien u de aanbestedingsdocumenten via TenderNed download zonder te zijn ingelogd wordt u niet automatisch geïnformeerd over aanvullende informatie in deze aanbesteding.**

TenderNed biedt de mogelijkheid u zelf te 'koppelen' aan een aanbesteding, hiervoor dient u zich te registreren in TenderNed.

Met behulp van de groene button: 'houd mij op de hoogte van deze aanbesteding', blijft u geïnformeerd. Doet u dit niet en logt u ook niet in, dan zult u niet automatisch worden geïnformeerd over aanvullende informatie.

Via [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) zijn tal van andere kennisbronnen te raadplegen. Indien Gegadigden technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed zelf. De servicedesk is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur via 0800-TenderNed (0800-8363376) of [servicedesk@TenderNed.nl](mailto:servicedesk@TenderNed.nl).

Mede vanwege de beperkte bereikbaarheid van de helpdesk (tijdens kantooruren) wordt Gegadigden aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het indienen van de Offerte.

## **2.5 Vragen en klachtenafhandeling**

Als u in algemene zin vragen of opmerkingen heeft over het aanbestedingsbeleid van de VU, of als u meent dat u tijdens enige aanbestedingsprocedure van de VU onjuist bent of wordt behandeld of uw vragen niet naar behoren zijn beantwoord, kunt u contact opnemen met de Inkoopmanager van de VU via e-mail [r.stel@vu.nl](mailto:r.stel@vu.nl). U ontvangt een bevestiging van uw vraag of klacht inclusief een te verwachten afhandeltermijn.

### 3. Selectieprocedure

In dit hoofdstuk wordt het selectieproces op hoofdlijnen beschreven. Tevens bevat dit hoofdstuk de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

#### 3.1 Aanmelding, wijze van beoordelen

Bij deze Offerteaanvraag is als Bijlage 1 het elektronisch formulier 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (UEA) gevoegd om maximale vergelijkbaarheid van de door Inschrijvers opgeleverde informatie te bewerkstelligen.

Het UEA is in TenderNed opgesteld. De Inschrijver opent het betreffende UEA via de UEA-module in TenderNed, vult deze in en voegt het bestand, via de module, toe aan de Inschrijving. TenderNed genereert hiervan automatisch een XML- en een PDF-bestand.

De Inschrijving door Inschrijver geschiedt door het indienen van het ingevulde en ondertekende 'UEA' inclusief de daarbij behorende overige te verstrekken gegevens. Door Inschrijving en ondertekening van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' geeft de Inschrijver tevens te kennen akkoord te gaan met de procedure van aanbesteden.

In de Aanbestedingswet is bepaald dat aanbestedende diensten in eerste instantie aan ondernemers alleen het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' mogen vragen, in plaats van alle bewijsstukken. In de wet is opgenomen dat het model voor deze verklaring wordt vastgesteld bij of krachtens algemene maatregel van bestuur. Deze algemene maatregel van bestuur is het Aanbestedingsbesluit. In het Aanbestedingsbesluit is bepaald dat het model wordt vastgesteld bij ministeriële regeling en dit is dan ook het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' die ondernemers en aanbestedende diensten op grond van de wet moeten gebruiken.

In het UEA wordt een aantal keer verwezen naar de eisen zoals vermeld in de aanbestedingsstukken. Onder aanbestedingsstukken worden alle documenten in een aanbestedingsprocedure die door de aanbestedende dienst in de procedure zijn gebracht, verstaan. Voorbeelden van ingebrachte documenten in een procedure zijn de aankondiging en het daarbij behorende bestek (ook wel offerteaanvraag genoemd), de Nota van Inlichtingen of een beschrijving van de organisatie van de aanbestedende dienst. Eventuele wijzigingen in de Nota van Inlichtingen bij de aanbestedingsprocedure gaan voor op de eisen zoals gesteld in de aankondiging of het bestek. Voorts kunnen Algemene voorwaarden en een conceptovereenkomst deel uitmaken van de aanbestedingsstukken. Correspondentie via e-mail en dergelijke, waarin mededelingen worden gedaan, valt niet onder het begrip aanbestedingsstukken.

Aanvullend stelt de Aanbestedingswet ook een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) verplicht voor het inschrijven op een aanbestedingsprocedure. De GVA geldt als bewijs dat voor een inschrijver bepaalde uitsluitingsgronden welke opgenomen zijn in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' niet van toepassing zijn.

Deze uitsluitingsgronden hebben betrekking op veroordelingen van een inschrijver voor bepaalde misdrijven genoemd in het Wetboek van Strafrecht (o.a. deelneming aan een criminele organisatie, witwassen, fraude, omkoping), overtreding van beroepsgedragsregels of ernstige beroepsfouten, (waaronder zware en zeer zware overtredingen van de Mededingingswet indien aan de beboete onderneming geen clementie is verleend).

**Als de opdracht voorlopig aan u wordt gegund, dient u binnen 5 dagen de bewijsstukken uit het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te overleggen.**

Het is verstandig om een gedragsverklaring aanbesteden aan te vragen geruime tijd vóór het einde van de wettelijke geldigheidsduur van de verklaring omtrent het gedrag en/of ruim voor de datum van voorlopige gunning van de aanbesteding waar u op inschrijft, omdat de termijn waarbinnen een gedragsverklaring aanbesteden door het bevoegd gezag daadwerkelijk zal worden afgegeven, afhangt van de omstandigheden die betrekking hebben op de aanvrager, en de natuurlijke personen die bestuurder van de onderneming zijn (geweest).

De gedragsverklaring aanbesteden kan worden aangevraagd via onderstaande link:

<https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/>

### **3.2 Inschrijving; beoordelingsaspecten**

De Inschrijving wordt beoordeeld op:

1. Vormvereisten (VE) - juistheid en volledigheid;
2. Uitsluitingsgronden (UG) – verplicht en facultatief;
3. Geschiktheidseisen (GE);
4. Gunningeisen (EIS) – uitgewerkt in Hoofdstuk 4 – 'Programma van Eisen';
5. Gunningcriteria – wensen (W) – uitgewerkt in Hoofdstuk 5 – 'Gunningsprocedure'.

#### **3.2.1. Toets van de juistheid en volledigheid**

- VE 1. Is de Inschrijving conform het gestelde in deze Offerteaanvraag aangeboden? Indien dit niet het geval is kan de Inschrijver uitgesloten worden van de aanbestedingsprocedure.
- VE 2. Conformanceert de Inschrijver zich aan de voorwaarden uit de Offerteaanvraag? De Inschrijver dient dit aan te tonen door het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' voor akkoord te ondertekenen en deze bij zijn Inschrijving te voegen als bijlage. Indien de Inschrijver of een lid van het samenwerkingsverband zich met één of meerdere artikelen niet akkoord verklaart of de tekst wijzigt dan wordt de Inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

**Het ontbreken van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zal tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure leiden.**

### **3.2.2. Toets van de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden**

UG 1. De uitsluitingsgronden welke zijn vermeld in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' zijn allen van toepassing op deze aanbesteding.

**Inschrijvers die voldoen aan een of meer van de uitsluitingsgronden (opgenomen in het UEA) zijn uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.**

### **3.2.3. Toets van de geschiktheidseisen**

Om te beoordelen of de Inschrijver geschikt is om de opdracht uit te voeren heeft de Aanbestedende dienst geschiktheidseisen opgesteld. Geschiktheidseisen zijn minimeisen, wat betekent dat aan de eisen voldaan moet worden.

**Het niet voldoen aan één of meer van de geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van de betreffende inschrijver aan de aanbestedingsprocedure.**

Om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dient Inschrijver het Deel IV van het UEA in te vullen. De geschiktheidseisen hebben betrekking op de volgende onderdelen:

#### **3.2.3.1. Financiële en economische draagkracht**

Door het akkoord verklaren van Deel IV UEA, verklaart Inschrijver aan onderstaande geschiktheidseisen te voldoen.

##### **GE 1. Continuïteit**

Inschrijver dient over voldoende financiële en economische draagkracht te beschikken voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de eventuele raamovereenkomst. Bij Inschrijver zijn geen mogelijke claims bekend of gedurende de periode van de uitvoering van de raamovereenkomst zijn geen investeringen noodzakelijk die zijn bedrijf in een zodanige positie kunnen brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar kan worden gebracht.

De accountantsverklaring, afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver, mag geen continuïteitsparagraaf bevatten, waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteit van de bedrijfsvoering.

Bij inschrijving door een samenwerkingsverband (combinatie), verklaart Inschrijver dat bij geen van de deelnemers van de combinatie sprake is van een continuïteitsparagraaf in de accountantsverklaring, afgegeven bij de meest recente jaarrekening.

Bij inschrijving door een samenwerkingsverband dient ieder lid van dit verband aan bovenstaande eis te voldoen en, desgevraagd, bovenstaand bewijs te overleggen.

**Na voorgenomen gunning** zal de Aanbestedende dienst de volgende bewijsstukken opvragen voor bovenstaande eis:

- Een kopie van de betreffende accountantsverklaring of een separate (bevestigende) verklaring, afgegeven door een accountant.

GE 2. **Verzekering**

Inschrijver dient aan te tonen, op het moment van gunning, op adequate wijze verzekerd te zijn, dan wel bereid en in staat om bij gunning zich voor bedrijfsaansprakelijkheid te verzekeren. Inschrijver dient te verklaren dat zijn onderneming adequaat is verzekerd en verzekerd zal blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst, met een dekking van tenminste EURO 1.000.000,- per jaar.

**Na voorgenomen gunning** zal de Aanbestedende dienst de volgende bewijsstukken opvragen voor bovenstaande eis:

- Een recente kopie van de verzekeringspolis of een verklaring van de verzekeraar met daarin opgenomen:
  - o De dekking, en
  - o De maximale dekking per verzekeringsjaar, en
  - o De geldigheidsduur van de verzekering.
- Dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is bij de gunning af te sluiten.

Bij inschrijving door een samenwerkingsverband dient ieder lid van dit verband aan bovenstaande eis te voldoen en, desgevraagd, bovenstaand bewijs te overleggen.

3.2.3.2. *Beroepsbevoegdheid*

GE 3. **Rechtsgeldige Inschrijving**

Inschrijver dient te verklaren dat hij conform de in de lidstaat van herkomst geldende voorschriften is ingeschreven in het handelsregister of een beroepsregister. Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel.

**Na voorgenomen gunning** zal de Aanbestedende dienst de volgende bewijsstukken opvragen voor bovenstaande eis:

- Een uittreksel van inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. Het uittreksel dient niet ouder te zijn dan 6 maanden op het moment van indienen van de Offerte, gerekend vanaf de sluitingsdatum indiening Offerte.

In het geval dat Inschrijver ervoor kiest personen te machtigen zijn onderneming voor de aanbestedingsprocedure te vertegenwoordigen, dient dit te worden aangegeven in de UEA deel II.B.

Indien de Offerte wordt ingediend door een samenwerkingsverband (combinatie), dient ieder lid van het verband een bewijs van Inschrijving van de onderneming in het nationale Beroeps- of Handelsregister in te dienen **na voorgenomen gunning**. Het uittreksel dient niet ouder te zijn dan 6 maanden op het moment van indienen van de Offerte, gerekend vanaf de sluitingsdatum indiening Offerte.

3.2.3.3. *Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid*

GE 4. **Ervaring (competenties, referenties)**

Om aan te tonen dat de Inschrijver over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de opdracht dient Inschrijver referenties te overleggen van vergelijkbare opdrachten. Door akkoord verklaren van Deel IV van het UEA geeft Inschrijver aan te voldoen aan de gevraagde ervaringseisen. Daarnaast dient Inschrijver per referentie het format – 'Referentieopdrachten' (Bijlage 2) in te vullen voor nadere toelichting.

Inschrijver dient **bij zijn Inschrijving** relevante referentieopdrachten te overleggen waaruit niet alleen zijn ervaring blijkt, maar ook dat hij beschikt over de noodzakelijke capaciteiten en expertise op punten die van essentieel belang zijn voor de te verstrekken opdracht.

- Hierbij betreft het referentieopdrachten die in de afgelopen drie (3) jaar zijn uitgevoerd en afgerond of die nog in uitvoering zijn. Projecten die langer dan drie (3) jaar geleden zijn afgerond zijn dus niet toegestaan.
- De omvang van de referentieopdracht is van vergelijkbare grootte en specificaties als de onderhavige opdracht die wordt aanbesteed.
- De referentieopdracht is c.q. wordt succesvol en naar tevredenheid uitgevoerd.
- De referentieopdracht mag betrekking hebben op opdrachten uitgevoerd voor de VU.
- De kerncompetenties van deze opdracht zijn:
  - o Uit de referentie(s) dient te blijken dat Inschrijver ervaring heeft met de collectie, distributie en bezorging van pakketten naar (postbus)adressen in binnen- en buitenland (-> wereldwijd).
  - o Het aanbieden van een online omgeving waarin Opdrachtgever zendingen kan aanmelden en real-time volgen.

Inschrijver dient per gevraagde kerncompetentie het format in Bijlage 2 - 'Referentieopdrachten' in te vullen. Gevraagd wordt om één (1) referentie per kerncompetentie, dus maximaal twee (2) referentieopdrachten.

Indien u kunt aantonen binnen een bepaalde referentieopdracht ervaring te hebben opgedaan met beide gevraagde kerncompetenties, hoeft u dus maar één (1) referentieopdracht te gebruiken.

**Na voorgenomen gunning** kan de Aanbestedende dienst de volgende bewijsstukken opvragen voor bovenstaande eis:

- Per ingediende referentieopdracht een tevredenheidsverklaring/verklaring van (goede) uitvoering door de partij voor wie de opdracht is uitgevoerd.

Onwaarheden, onjuistheden of onvolledigheden ten aanzien van de opgegeven referenties kunnen leiden tot uitsluiting van de procedure. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor zo nodig referenties op juistheid te controleren en indien mocht blijken dat er sprake is van onjuistheid hiervan aangifte te doen. Mocht blijken dat er een onjuist beroep wordt gedaan op een referentie en Inschrijver beschikt hierdoor niet langer over het minimale aantal benodigde referenties, leidt dit tot ongeldigheid van de Inschrijving.

#### 3.2.3.4. *Kwaliteitssysteem*

##### GE 5. **Kwaliteitssysteem**

Inschrijver dient in het bezit te zijn van een kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de norm NEN-EN-ISO 9001:2015 'Kwaliteitsmanagementsystemen - Eisen', of een daaraan gelijkwaardig systeem of een eigen kwaliteitssysteem waarbij er sprake is van gelijkwaardige maatregelen, welke betrekking heeft op de aard van de opdracht en deze na voorgenomen gunning kunnen overleggen. Door akkoord verklaren van Deel IV van het UEA geeft Inschrijver aan hieraan te voldoen.

**Na voorgenomen gunning** dient Inschrijver een kopie van het desbetreffende certificaat (bewijsstukken) te overleggen.

- Het certificaat moet zijn afgegeven door een daartoe bevoegde certificeringinstantie.
- Om in aanmerking te kunnen komen voor de opdracht moet de Inschrijver een kopie van het kwaliteitssysteemcertificaat overleggen. Ingeval van een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie) dient de combinatie, dan wel alle deelnemers van die combinatie in het bezit te zijn van het hiervoor bedoelde kwaliteitssysteemcertificaat; in het geval dat afzonderlijke certificaten worden overgelegd, moeten deze certificaten gezamenlijk overeenkomen met de aard van de opdracht.

De Inschrijver die beschikt over een eigen kwaliteitssysteem dient in maximaal drie (3) vel A4 aan te tonen welke maatregelen zijn onderneming heeft genomen om de gevraagde kwaliteit te waarborgen.

3.2.3.5. *Maatregelen inzake milieubeheer*

GE 6. **(Milieu) Managementsysteem**

Opdrachtgever hecht waarde aan het selecteren van een milieubewuste Opdrachtnemer en selecteert partijen die aantoonbaar milieubewust ondernemen. Inschrijver dient over een geldig milieucertificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie zoals NEN ISO-14001:2015 of vergelijkbaar te beschikken, op de sluitingsdag van deze Offerteaanvraag. Door akkoord verklaren van Deel IV van het UEA geeft Inschrijver aan hieraan te voldoen.

**Na voorgenomen gunning** dient Inschrijver een kopie van het desbetreffende certificaat (bewijsstukken) te overleggen.

- Een milieumanagementsysteem, het Europese milieubeheer- en milieu-auditsysteem (EMAS) of de Europese/internationale norm voor milieubeheersystemen (EN/ISO 14001) of vergelijkbaar, toont aan dat een bedrijf of organisatie een systematisch milieumanagementsysteem hanteert voor het behandelen van relevante milieukwesties tijdens dagelijkse activiteiten.

Indien Inschrijver niet over een milieucertificaat beschikt dient Inschrijver een beschrijving te kunnen geven van de activiteiten die de onderneming van Inschrijver op het gebied van milieubeheer verricht (te denken valt aan een inhoudsopgave van een milieuhandboek dat de Inschrijver hanteert of een milieubeleidsverklaring). Het dient een actueel en geldig milieuhandboek te zijn, waarin opgenomen de maatregelen die uw organisatie treft om rekening te houden met het milieu en dit te controleren, begeleid door een beleidsverklaring van het management, waaruit blijkt dat het management deze maatregelen onderschrijft en controleert. Tevens dient Inschrijver, na voorgenomen gunning, een beschrijving te kunnen opleveren waarom de maatregelen die in het milieuhandboek zijn opgenomen, leiden tot een zelfde vermindering van de milieubelasting.

## 4. Programma van Eisen

Het Programma van Eisen (PvE) is opgesteld om u duidelijkheid te geven over de eisen die de VU stelt aan de beoogde dienstverlening rondom Pakketdiensten (binnen- en buitenland) en bevat alle informatie die u als Gegadigde in staat stelt een zo goed mogelijke aanbieder te doen.

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".

Indien in dit Programma van Eisen naar Bijlagen wordt verwezen maken deze Bijlagen onlosmakelijk onderdeel uit van het Programma van Eisen.

### 4.1 Algemeen

Dit hoofdstuk verwoordt alle eisen die aan de uitvoering van de gevraagde dienstverlening worden gesteld. Tenzij expliciet anders vermeld, dient aan alle eisen te worden voldaan en dienen wensen te worden beantwoord. Het niet voldoen aan één of meer eisen zal leiden tot uitsluiting van de procedure. Wensen hebben tot doel om de inschrijvingen te beoordelen op basis van de in hoofdstuk 5 beschreven gunningscriteria.

In paragraaf 4.2 staan de eisen beschreven. Een Eis is een 'knock out criterium'. De aangeboden Inschrijving moet zonder enig voorbehoud aan de Eis voldoen om voor gunning van een Raamovereenkomst in aanmerking te komen. Het niet voldoen aan een of meer Eisen c.q. het toevoegen van enig commentaar leidt tot uitsluiting van de Inschrijving van verdere beoordeling.

Paragraaf 5.2 beschrijft de wensen. De mate waarin de aangeboden prestatie tegemoet komt aan de Wensen van de Opdrachtgever is een gunningscriterium. De als antwoord op een Wens beschreven oplossing moet in de Inschrijving zijn begrepen. Dit betekent dat uw antwoord onderdeel van uw verplichting wordt op basis van de Raamovereenkomst c.q. Nadere Overeenkomst zonder dat er sprake kan zijn van additionele kosten.

Het voldoen aan Eisen die in deze offerteaanvraag en eventuele bijlagen worden beschreven behoort onverkort tot de verplichtingen die voortvloeien uit deze offerteaanvraag en (toekomstige) Nadere opdrachten.

**Een Offerte die niet aan het Programma van Eisen voldoet wordt terzijde gelegd en niet meegenomen in de verdere beoordeling.**

Indien Inschrijver van mening is dat de eisen niet redelijk opgesteld zijn, dient hij dit onderbouwd kenbaar te maken bij de vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen en een alternatief voorstel in te dienen.

## **4.2 Programma van Eisen Pakketten binnen- en buitenland**

Deze opdracht betreft de verzending van pakketten en bestaat uit twee onderdelen:

### **1. Pakketten bestemming binnenland**

Dit onderdeel betreft de dagelijks te verzenden binnenlandse Pakketten van de VU, waaronder eveneens pakketten vallende onder de classificatie "Gevaarlijke Stoffen". Het betreft Pakketten niet groter dan 176x78x58 cm en een maximaal gewicht van 30 kg. Het zijn Pakketten met wisselende gewichten. De Pakketten zijn ongesorteerd en zijn voorzien van een handgeschreven, getypt of met de computer aangebracht adres, voor het grootste gedeelte voorzien van een postcode.

### **2. Pakketten bestemming buitenland**

Dit onderdeel betreft de dagelijks te verzenden buitenlandse postpakketten van de VU. De Pakketten voldoen aan de formaats- en gewichtseisen van de Wereldpostunie. Het zijn Pakketten met wisselende gewichten. De Pakketten zijn ongesorteerd en zijn voorzien van een handgeschreven, getypt of met de computer aangebracht adres, voor het grootste gedeelte voorzien van een postcode (indien van toepassing).

#### **4.2.1 *Servicekader***

- EIS 1.** Opdrachtnemer garandeert de bezorging van Pakketten op elk adres op Nederlands grondgebied (zonder toeslagen).
- EIS 2.** Opdrachtnemer is in staat Pakketten internationaal te versturen.
- EIS 3.** Formaat en andere voorwaarden voor (aangetekende) pakketten:
- Retouradres moet in het venster aan de adreszijde zijn weergegeven
  - Minimumformaat: 14 x 9 cm.
  - Maximum formaat: 176 x 78 x 58 cm
  - Gewicht: 0-30 kg
- EIS 4.** Opdrachtnemer accepteert Pakketten die verpakt zijn in verschillende soorten en formaten verpakkingen, kartonnen verpakkingen, folie of wikkels (opsomming is niet uitputtend).
- EIS 5.** Opdrachtnemer accepteert, daar waar van toepassing, Pakketten met als porti aanduiding alle vormen van 'Port betaald' (Port Payé, Pays-Bas etc.) stempels/bedrukking. Dit om te garanderen dat de voorraad pakketverpakkingen van de VU kan worden benut ook indien er een wisseling van opdrachtnemer plaatsvindt. Hierbij wordt het bepaalde in de Postwet 2009, het postbesluit 2009 en de postregeling 2009 vastgesteld door de Staatsecretaris Economische Zaken van toepassing verklaard.

- EIS 6.** Opdrachtnemer accepteert pakketten, die gericht zijn aan straatadressen en postbussen van bedrijven, instellingen, particulieren etc. in het binnen- en buitenland. De door de VU te versturen poststukken dienen te voldoen aan wet- en regelgeving. Adressering kan zowel digitaal als handgeschreven zijn.
- EIS 7.** Opdrachtnemer zal conform onderstaand servicekader de door de VU aangeboden Pakketten collecteren, distribueren en bezorgen.

<b>1. Losse pakketten bestemming binnenland</b>	
Kenmerken	Maximale omvang 176 x 78 x 58 cm en waarvan het gewicht niet hoger is dan 30.000 gram
Overkomstduur	Bezorging binnen maximaal 1 werkdag (vanaf tijdstip van pick-up bij Opdrachtgever) Bezorging naar postbusadressen binnen maximaal 2 werkdagen (vanaf tijdstip van pick-up bij Opdrachtgever)
Overkomstzekerheid	98% binnen 1 werkdag/ binnen 2 werkdagen bij postbusadressen 99,5% binnen 3 werkdagen/ binnen 4 werkdagen bij postbusadressen
Aantal bezorgdagen	Maandag t/m zaterdag
Minimaal aan te bieden hoeveelheid per aanbieding	1 collo

<b>2. Losse pakketten bestemming buitenland</b>			
Kenmerken	Maximale omvang 176 x 78 x 58 cm en waarvan het gewicht niet hoger is dan 20.000 gram		
Overkomstduur	Bezorging binnen 5 werkdagen (voor zover mogelijk i.v.m. mogelijke douane activiteiten)		
Overkomstzekerheid	98% binnen 5 werkdagen 99,5% binnen 8 werkdagen		
Bezorgkader	Landen binnen Europese Unie, landen Rest van Europa en Rest van de Wereld		
Gewichtsklassen	Europese Unie	Rest Europa	Rest van de Wereld
	0 tot 20.000 gram	0 tot 20.000 gram	0 tot 20.000 gram
Minimaal aan te bieden hoeveelheid per aanbieding	1 collo		
Tariefstructuur	Eén tariefstructuur met een vast uitgangstarief en gewichtstoeslag per kilogram voor respectievelijk de Europese Unie, Europa en de rest van de wereld. Eveneens een toeslag voor aangetekend, verzekerd en gevaarlijke stoffen		
Tariefstructuur	Eén tariefstructuur met een vast uitgangstarief en gewichtstoeslag per kilogram. Eveneens een toeslag voor aangetekend, verzekerd en gevaarlijke stoffen.		

- EIS 8.** Opdrachtnemer dient het Pakket op straatadressen uiterlijk de volgende dag vóór 22:00 aan te bieden conform de 24 uurservice.

- EIS 9.** Opdrachtnemer verwacht gemiddeld 2 kooikarren met pakketten per dag aan te bieden voor verzending. Op aanvraag dient dit uitgebreid te kunnen worden tot 4 kooikarren per dag, mits dit 2 werkdagen van te voren bij Opdrachtnemer kenbaar is gemaakt. Indien er meer dan 4 kooikarren per dag aangeboden worden, dan zal dit in overleg met Opdrachtnemer worden gedaan.
- EIS 10.** Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de pakketcollectie en –bezorging en heeft voldoende capaciteit en/of uitwijkmogelijkheden.
- EIS 11.** Opdrachtnemer heeft de plicht de gehele logistieke keten, vanaf de collectie, distributie tot en met de bezorging van de Pakketten met inbegrip van eventuele retourneringen zo optimaal mogelijk te beveiligen.

#### **4.2.2** *Werkwijze dienstverlening*

##### **EIS 12. Verzenden**

Ten aanzien van het verzenden geldt de volgende werkwijze:

- De VU biedt de pakketten met bestemming buitenland separaat aan. Bij zowel dagelijks, als incidenteel aanbod van pakketten naar het buitenland, worden deze tegelijk met de pakketten binnenland opgehaald op maandag t/m vrijdag tussen 16.00 en 16.45 uur (lokale tijd).
- Het pakket wordt van een uniek nummer of uniek kenmerk (bijvoorbeeld door middel van een barcode sticker) voorzien, waardoor en waarmee deze zichtbaar en herkenbaar is als pakket. Het gegeven kenmerk is de basis voor 'Track & trace' van dit pakket.
- VU kiest voor een volledig digitaal proces. Dit betekent dat Opdrachtnemer via het webportaal een 'Track & trace' code genereert.
- Het 'Track & trace' systeem geeft een (nagenoeg) real time inzicht, in locatie van het pakket in het sorteer- en bezorgproces, vanaf de afgifte aan Opdrachtnemer tot en met de aflevering aan de geadresseerde.
- De geadresseerde tekent voor ontvangst van het pakket en dit bewijs van aflevering en ontvangst wordt zo snel mogelijk fysiek of digitaal beschikbaar gesteld aan de afzender (bijvoorbeeld via het bestaande 'Track & trace' systeem).

##### **EIS 13. Aanbieden**

Ten aanzien van het uitreiken/ontvangen geldt de volgende werkwijze:

- Bezorging wordt verzorgd op de voor het betreffende land van toepassing zijnde reguliere bezorgdagen.
- Geadresseerde plaatst altijd digitaal en/of fysiek een handtekening voor ontvangst.
- Als uitreiking op het aangegeven adres bij een eerste poging niet mogelijk is, wordt er door de bezorger een notificatie achtergelaten waarin wordt aangegeven dat er een pakket is aangeboden en wanneer de tweede poging van aanbidding wordt gedaan.

- De persoon die het (aangetekende) pakket ophaalt dient zich te identificeren als de geadresseerde, dan wel de gemachtigde van de geadresseerde indien de geadresseerde niet in staat is (hetzij fysiek, hetzij mentaal, hetzij juridisch) zelf het (aangetekende) pakket in ontvangst te nemen.

Na een tweede poging kan de opdrachtnemer overstappen op een andere werkwijze. Hierbij kan gekozen worden uit één van de twee volgende opties:

1. Als de werkwijze inhoudt dat de ontvanger het pakket dient op te halen, moet dit mogelijk zijn bij een lokaal (post)kantoor. Uit de notificatie moet duidelijk worden waar het pakket afgehaald kan worden binnen een termijn van 10 werkdagen.
2. Als de werkwijze inhoudt dat de ontvanger een afspraak moet maken voor een derde poging dient hiertoe telefonisch een afspraak te kunnen worden gemaakt. Ook hierbij geldt een termijn van twee (2) werkweken.

**EIS 14. Niet bestelbaar/retourneren**

Indien het (aangetekende) pakket uiteindelijk niet afgeleverd dan wel opgehaald kan worden, retourneert Opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen, nadat de maximale ophaaltermijn is afgelopen, het pakket naar de afzender. In het proces-verbaal wordt aangegeven:

- Datum van eerste en tweede aanbieding
- Weigering of geadresseerde niet aangetroffen eerste en tweede poging
- Datum waarop de 2-weken termijn is ingegaan
- Datum verzending van Opdrachtnemer naar de afzender inclusief proces-verbaal

**EIS 15.** Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er een overzicht beschikbaar is van de op een bepaalde dag aangeleverde pakketten. Op dit overzicht wordt de datum verzending, datum ontvangst, afzender, ontvanger en uniek nummer vermeld. Dit overzicht is uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na aflevering fysiek of digitaal beschikbaar voor VU.

**4.2.3 Collectie en hulpmiddelen**

**EIS 16.** Het tijdstip van ophalen van pakketten is tussen 16.00 en 16.45 uur (lokale tijd). De postkamer is om 17:00 gesloten en niet meer toegankelijk.

**EIS 17.** Opdrachtnemer stelt de (hulp)middelen die nodig zijn voor de verzending van (post)producten en het transport van deze (post)producten (zoals bakken, zakken, stickers, formulieren, labels, verrijdbare transportmiddelen etc., bedoeld voor intern transport) gratis dan wel in bruikleen, zonder bijkomende kosten, ter beschikking aan de VU. Deze hulpmiddelen dienen herkenbaar en herleidbaar te zijn tot opdrachtnemer.

#### 4.2.4 Track & Trace

**EIS 18.** Opdrachtnemer beschikt voor pakketten over een real-time 'Track & trace' systeem en stelt deze kosteloos toegankelijk voor de VU ten behoeve van elke pakketzending. Dit betekent dat iedere pakketzending door middel van een 'Track & trace' systeem gevolgd kan worden door de VU.

**EIS 19.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een 'Track & Trace' systeem, waarbij minimaal de zendingen van en naar de VU en zendingen van en naar steden wereldwijd te allen tijde in de totale transportketen tussen de ophaallocatie en afleverlocatie actief gevolgd kunnen worden. In het 'Track & Trace' systeem wordt minimaal aangegeven:

- a) Het moment van aanmelden van de zending
- b) Het moment van ophalen van de zending
- c) Het transport van waar naar waar de zending zich begeeft (bijvoorbeeld tussen ophaallocatie en distributie hub/distributie hub en vliegtuig/onderweg naar de hub in het bestemmingsland/etc. t/m aflevering bij de geadresseerde), waarbij tevens elk overdrachtsmoment (bijvoorbeeld van overdracht "opgehaald" naar "afgegeven" bij een hub (zoals een distributiecentrum)) wordt aangegeven.

Daarnaast gelden er ten aanzien van het 'Track & Trace' systeem minimaal de volgende eisen:

- De informatie in het 'Track & Trace' systeem dient zichtbaar te zijn voor zowel de ontvanger als verzender.
- Het 'Track & Trace' systeem dient de mogelijkheid te hebben om per interne klant van Opdrachtgever een eigen logo te tonen, zodat deze als verzender kan worden geïdentificeerd door de ontvanger.

**EIS 20.** Voor die gebieden waar niet direct afgemeld kan worden, bijvoorbeeld buiten de grotere steden, geldt dat het afmelden van die zendingen in het 'Track & Trace' systeem wordt gedaan binnen maximaal zes (6) uur na aflevering.

#### 4.2.5 Verzekeren verzending

**EIS 21.** Opdrachtnemer dient de pakketzending te kunnen verzekeren overeenkomstig de bepalingen van de raamovereenkomst.

Op verzoek van de afzender en tegen betaling moeten pakketten, welke worden verstuurd, tevens met een verzekeringservice kunnen worden verzonden. Elk pakket is standaard tot € 50,- verzekerd (daarvoor wordt een vast bedrag in rekening gebracht hetgeen is opgenomen in het tarievenblad). Daarnaast biedt Opdrachtnemer de mogelijkheid pakketten extra te verzekeren. Dit moet mogelijk zijn voor elk bedrag tot een maximum van € 5.500,- voor een pakket, verzekerde waarde.

Deze verzekerde pakketten worden afgegeven aan geadresseerde of diens gemachtigde. Bij ontvangst tekent deze een ontvangstbewijs (digitaal of fysiek).

#### **4.2.6** *Douane activiteiten*

- EIS 22.** Indien de Douane in het land van bestemming dan wel in Nederland zulks nodig acht, kan de verzegeling van de aangeboden pakketten verbroken worden. Nadat inspectie door de Douane heeft plaatsgevonden, dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat de pakketten opnieuw gesloten worden zodat er geen documenten/goederen verloren gaan.
- EIS 23.** Opdrachtnemer dient voor alle zendingen en pakketten naar het buitenland alle benodigde douaneformaliteiten te kunnen (laten) verzorgen, waaronder het inklaren. De kosten voor het inklaren en eventuele invoerrechten moeten door Opdrachtnemer worden verhaald bij de geadresseerde.

#### **4.2.7** *Retourneren*

- EIS 24.** Opdrachtnemer zorgt voor een retourprocedure en is hiervoor integraal verantwoordelijk. De procedure kent voor niet bestelbare/bezorgbare (post)stukken een maximale doorlooptijd van 10 werkdagen gemeten vanaf de eerste bezorgdag. Indien het onterecht bezorgd is, gaat de termijn van 10 werkdagen lopen zodra het stuk weer in het postproces zit (dus in het bezit van een pakketvervoerder).

Het afgiftepunt op de VU betreft altijd de centrale Postkamer bij de afdeling Logistiek. Uit de retourprocedure moet blijken:

- De mogelijke redenen voor het niet bestelbaar/bezorgbaar zijn, die worden onderscheiden
  - Op welke wijze stukken kunnen worden geretourneerd aan de VU
  - Op welke wijze opdrachtnemer afspraken hierover heeft met bedrijven in het buitenland
  - Relevante doorlooptijden (rekening houdend met de maximum termijn)
  - Niveau van vastlegging
  - Adres ontvanger en standaard wijze van melding
- EIS 25.** Een pakket met een afleveradres in Nederland wordt kosteloos retour gezonden. Een pakket met een afleveradres in het buitenland wordt retour gezonden tegen niet meer dan het maximum van het verzendtarief. Dit wordt per geval in overleg met de VU afgestemd.

#### **4.2.1.** *Personeel en organisatie*

- EIS 26.** Opdrachtnemer dient zich te houden aan het Arbeidsomstandighedenbesluit (BWBR0008498) en lokale wet- en regelgeving van het betreffende land waar het werk wordt uitgevoerd.

- EIS 27.** Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zowel zijn personeel als eventuele onderaannemers op enigerlei wijze voor een ieder als zodanig visueel herkenbaar is. De voorkeur gaat uit naar zoveel mogelijk inzet via een eigen netwerk, maar ook in geval van onderaanneming dient betreffend personeel dit uit te stralen als werkzaam voor één bedrijf (opdrachtnemer).

Het personeel dat door of namens opdrachtnemer wordt ingezet ten behoeve van de overeengekomen dienstverlening, is conform ter plaatse geldende wet- en regelgeving opgeleid, gescreend en gecertificeerd. Vaststelling of Opdrachtnemer aan deze eis voldoet kan onderdeel uitmaken van een audit die door of namens de VU uitgevoerd kan worden. Indien er sprake is van een incident dient Opdrachtnemer eveneens aan te tonen dat aan deze eis is voldaan.

- EIS 28.** Opdrachtnemer zorgt ervoor dat al het personeel welke fysiek de Campus betreden een representatieve uitstraling hebben. Onder representatieve uitstraling verstaat VU in ieder geval, nette, schone bedrijfskleding voorzien van het logo van opdrachtnemer (of diens onderaannemers voor wat betreft de buitenlandse activiteit). Nette schoenen (bijv. geen slippers), geen exorbitante sierraden. Tatoeages zoveel als mogelijk bedekt met kleding. Ook de voertuigen dienen herkenbaar te zijn door middel van bijvoorbeeld logo's. Tevens dient dit personeel in Nederland de Nederlandse taal, en in het buitenland de lokale taal en de Engelse taal te beheersen in woord en geschrift voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van de dienstverlening.
- EIS 29.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gedrag en handelwijzen van zijn medewerkers in de gehele keten. Indien er door het personeel van opdrachtnemer, zijn onderaannemers of hulppersonen schade is ontstaan, accepteert opdrachtnemer dat deze schade (directe schade en gevolgschade) verhaald wordt op opdrachtnemer.
- EIS 30.** Opdrachtnemer heeft de verplichting om van het personeel (medewerkers en hulppersonen/derden) dat in het kader van deze overeenkomst werkzaamheden verricht en daarbij niet openbaar (publiek) toegankelijk ruimten in de panden of op terreinen van de VU betreedt, te beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag Natuurlijke Personen (VOGnp). De geldigheid van de VOG is gesteld op 4 jaar. Aanvullend op deze verplichting geldt voor deze specifiek groep dat een geheimhoudingsverklaring is ondertekend, voordat het betreffende personeel wordt ingezet bij de uitvoering van deze raamovereenkomst.
- EIS 31.** Alle medewerkers die de locatie van VU betreden zijn in het bezit van een geldig legitimatiebewijs en een document c.q. pas die aantoont dat de betreffende persoon werkzaam is bij opdrachtnemer.

- EIS 32.** Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn medewerkers en/of de medewerkers van de onderaannemer op alle bestemmingen minimaal de lokale taal in woord en geschrift machtig zijn, evenals de Engelse taal.

#### 4.2.2. *Communicatiestructuur*

- EIS 33.** Contract- en leveranciersmanagement richt zich op de communicatie over respectievelijk het ontsluiten van alle benodigde informatie over de contracten en de contractpartijen, adviezen, implementatie, helpdesk en verbeteringen in de procesvoering. VU hanteert in eerste instantie de volgende overlegstructuur:

Overleg	Onderwerpen	Frequentie	Contactpersoon	
			Opdrachtnemer	VU
Operationeel niveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operationele onderwerpen en (factuur) knelpunten</li> </ul>	Op afroep	Medewerker Servicedesk Accountmanager	Medewerker Postkamer Contractbeheerder
Tactisch niveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestaties</li> <li>• Wederzijdse optimalisatie van de dienstverlening</li> <li>• Management- informatie</li> </ul>	2/4 x per jaar	Accountmanager Regiomanager	Contractbeheerder Contractmanager

- EIS 34.** Opdrachtgever initieert de overlegmomenten. Opdrachtnemer zorgt binnen tien (10) werkdagen voor de schriftelijke verslaglegging van alle overleggen. Beide partijen geven akkoord. Uiterlijk vijf (5) werkdagen voor een overleg wordt de benodigde informatie door opdrachtnemer verstrekt. Verder zal opdrachtnemer een vaste contactpersoon benoemen die het contact zal onderhouden die tevens bevoegd is om bindende afspraken te maken.

#### 4.2.3. *Managementinformatie*

- EIS 35.** VU verlangt van opdrachtnemer tijdige, betrouwbare en overzichtelijke managementinformatie. Deze informatie is van belang om contractmanagement gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst mogelijk te maken. Hiermee kan de uitvoering van de dienstverlening (waaronder het servicekader) gecontroleerd worden en kan sturing worden gegeven aan verbeterprojecten. Hiertoe dient opdrachtnemer voordat hij de opdracht gegund krijgt een één-op-één aansluiting te realiseren tussen contract(bepalingen), factuur, factuuronderbouwing en de database met operationele gegevens met betrekking tot de uitvoering van het dienstverleningsproces.

VU verlangt dat alle gegevens, welke benodigd zijn voor het opstellen en controleren van de factuur, de gegevens die nodig zijn voor controle op de uitgevoerde dienstverlening evenals de gegevens die nodig zijn voor de input van verbetertrajecten in de database opgenomen en door opdrachtnemer onderhouden worden.

- EIS 36.** Opdrachtnemer stelt per kwartaal in Excel een managementrapportage op met daarin de genoemde gegevens van het betreffende kwartaal, de cumulatieve gegevens van de voorafgaande kwartalen, het voorgaande jaar en diezelfde periode in het voorgaande jaar in totalen. Uitgewerkt in overzichten waarbij trends worden weergegeven. Deze managementrapportage zal opdrachtnemer per kwartaal kosteloos verstrekken. Opdrachtnemer stelt deze managementrapportage uiterlijk 15 werkdagen na afloop van het kwartaal beschikbaar.
- EIS 37.** Opdrachtnemer verstrekt ten behoeve van de kwartaaloverleggen een integrale managementrapportage waarin de volgende onderwerpen en kritische prestatie indicatoren zijn opgenomen:
- Financiële informatie
  - Overkomstduur en overkomstzekerheid
  - Nieuwe ontwikkelingen in netwerk (dekking landen) in relatie tot overkomstduur en 'Track & Trace' systeem
  - Rapportage 'Track & Trace' systeem
  - Analyse van de managementinformatie over het afgelopen kwartaal inclusief trends en forecasts.
  - Rapportage over ingediende vragen, klachten en incidenten door de VU
  - Rapportage over retouren / claims
  - Percentage beschikbaarheid bestelomgeving
  - Rapportage over ingediende vragen en klachten ten aanzien van de bestelomgeving bij de helpdesk
- EIS 38.** Opdrachtnemer voert jaarlijks een (kort) klanttevredenheidsonderzoek uit bij de VU. De vragen hiertoe worden afgestemd en de uitkomsten inclusief analyse en eventuele vervolgacties worden beschikbaar gesteld voor het tactische overleg. De gevraagde gegevens dienen digitaal te worden aangeleverd binnen één (1) maand na afloop van het betreffende contractjaar.
- EIS 39.** De database van opdrachtnemer dient naast een zoek- en raadpleegfunctie voor specifieke informatie aanvragen ook een exportfunctie ten behoeve van gebruikers van de VU in minimaal Excel (2010) formaat te omvatten, waarbij het mogelijk is dat opdrachtnemer over de twee voorgaande kalenderjaren informatie verstrekt aan de VU.
- EIS 40.** Opdrachtnemer dient op verzoek van de VU kosteloos een overzicht van gegevens betreffende een specifieke informatievraag te kunnen genereren uit de database met basisgegevens. In geval van wijzigingen in de structuur van de database is opdrachtnemer ervoor verantwoordelijk dat volgtijdelijke analyses van alle basisgegevens mogelijk blijven.

#### **4.2.4. Klachten, escalatiemanager en escalatieproces**

- EIS 41.** Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk/servicedesk die bereikbaar is per telefoon, e-mail of app voor vragen en klachten. De helpdesk/servicedesk is bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 uur en 18.00 uur (lokale tijd). Opdrachtnemer bevestigt ontvangen e-mails per ommegaande. Alle gestelde vragen worden binnen één (1) werkdag door opdrachtnemer in behandeling genomen en (inhoudelijk) teruggekoppeld aan de vraagsteller. Volledige afhandeling van vragen of klacht vindt plaats binnen vijf (5) werkdagen.
- EIS 42.** Telefonisch ingediende klachten worden door opdrachtnemer via mail vastgelegd en naar de VU verzonden. Het enkel en alleen gebruiken van een eigen site of klachtenportaal is niet voldoende tenzij het klachtenportaal door de VU geraadpleegd kan worden.
- EIS 43.** Indien er aantoonbare signalen zijn dat de overkomstzekerheid en/of overkomstduur structureel afwijkt van de gestelde normen, is opdrachtnemer verplicht om (zonder kosten voor de VU) de oorzaak te analyseren en daarover te rapporteren inclusief oplossingsvoorstellen.
- EIS 44.** Indien blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening niet conform het bepaalde in deze Raamovereenkomst wordt uitgevoerd zal opdrachtnemer met de VU in overleg treden om de oorzaken hiervan te bespreken en op te lossen zodat wordt voorkomen dat dergelijke klachten zich in de toekomst weer voordoen.
- EIS 45.** In de praktijk is gebleken dat door diverse oorzaken zendingen soms niet bezorgd worden of kunnen worden. Oorzaak hiervan kan zowel overmacht als opzet zijn. Indien opdrachtnemer verneemt dat zendingen langer onderweg zijn dan in het servicekader gesteld, neemt opdrachtnemer contact op met VU om te overleggen wat er met deze zendingen moet gebeuren. Uitkomst van dit overleg is overeenstemming tussen opdrachtnemer en VU over of de zendingen alsnog bezorgd worden of dat deze retour worden gezonden aan VU.
- Indien de zendingen retour VU moeten, ontvangt deze de stukken altijd fysiek. Opdrachtnemer maakt binnen één (1) werkdag tevens een analyse van het incident en rapporteert hierover aan de contactpersoon van VU. In de rapportage wordt in ieder geval melding gemaakt van de aard van het incident, het aantal zendingen van VU die bij het incident betrokken zijn en de maatregelen die genomen zijn.
- EIS 46.** Bij incidenten of calamiteiten zal opdrachtnemer het ontstane probleem oplossen via de case manager (contactpersoon). De VU dient dit verzoek met een korte toelichting in bij de Accountmanager van opdrachtnemer. Opdrachtnemer wijst vervolgens binnen een 2 uur de casemanager aan welke direct contact legt. Elk incident wordt geëvalueerd.

**EIS 47.** Opdrachtnemer neemt in tijden van oplopende spanningen en bij calamiteiten onverwijld deel aan overleg op leidinggevend en/of managementniveau op die momenten dat dit door VU nodig wordt geacht.

#### **4.2.5. Maatschappelijk verantwoord inkopen**

VU acht maatschappelijk verantwoord inkopen van groot belang. Specifieke doelstellingen op dit terrein die voor deze opdracht gelden betreffen:

- Sociaal en verantwoordelijk werkgeverschap  
De postmarkt betreft een arbeidsintensieve dienstverlening, welke (groten)deels ook wordt verricht door medewerkers met lage(re) lonen. VU vindt het belangrijk dat er aandacht is voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, maar ook dat arbeidsvoorwaarden passen binnen wet- en regelgeving.
- Duurzaamheid en milieu  
Naast een arbeidsintensieve dienstverlening, worden ook veel transportbewegingen gemaakt die belastend zijn voor het milieu. Milieubewustzijn en eventuele compensatie van nadelige effecten zijn daarin belangrijke aandachtspunten.

Bovenstaande doelstellingen leiden tot onderstaande eisen. Deze eisen zijn volledig van toepassing op de dienstverlening welke op Nederlands grondgebied wordt uitgevoerd. Voor de dienstverlening buiten de landsgrenzen is één en ander afhankelijk van de mate waarin dit binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer valt, doch rekening houdend met de achterliggende gedachte van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

#### **EIS 48. Duurzame benadering**

Opdrachtgever gaat uit van Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (ook wel duurzaam inkopen) en wenst dat de diensten afgenomen van Opdrachtnemer de laagst mogelijke negatieve effecten en de hoogst mogelijke positieve effecten hebben ten aanzien van het milieu en sociale en economische aspecten. Indien de meest duurzame benadering niet gebruikt kan worden, dan moet Opdrachtnemer kunnen aantonen dat er geen andere milieuvriendelijkere alternatieven voorhanden zijn.

Opdrachtnemer is te allen tijde bereid om in gesprek te gaan over en mee te werken aan de duurzaamheidsdoelstellingen van opdrachtnemer, zie de link naar het duurzaamheidsplan:

[https://www.vu.nl/nl/Images/Roadmap\\_Sustainable\\_VU\\_Amsterdam\\_2020-2025\\_tcm289-954085.pdf](https://www.vu.nl/nl/Images/Roadmap_Sustainable_VU_Amsterdam_2020-2025_tcm289-954085.pdf)

**EIS 49. Uitlaatemissies in te zetten voertuigen**

De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, <3.500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), voldoen ten minste aan emissieklasse 6. Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde emissieklassen zijn o.a. te vinden op [de website van de EU ten aanzien van 'Air emissions from road vehicles'](#) en in het [Staatsblad 398 Besluit van 29 oktober 2019 tot wijziging van het Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990, het Besluit administratieve bepalingen inzake het wegverkeer en het Kentekenreglement in verband met de harmonisatie van milieuzones](#).

De bewijsvoering hiervoor bestaat uit een afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen (inclusief van eventuele onderaannemers), aantoonbaar bewijs dat het volledige wagenpark (inclusief van eventuele onderaannemers) aan de eis voldoet, of gelijkwaardig.

Deze bewijsvoering zal alleen van de beoogde winnaar van een opdracht worden opgevraagd.

**EIS 50. CO2-compensatie**

Opdrachtgever streeft naar een zover mogelijke reductie in CO2 uitstoot en andere broeikas gassen.

- Opdrachtnemer dient de CO2 uitstoot verbonden aan de activiteiten in opdracht van de opdrachtgever te beperken en te registreren.
- Opdrachtnemer dient de CO2 uitstoot van al het voor de uitvoering van de overeenkomst ingezette materieel (bijvoorbeeld; vliegtuigen, scooters, personen-, bestel- en vrachtwagens) voor 100% te compenseren.

Onder CO2-compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO2 -equivalenten) door het vastleggen van CO2 in bomen of het voorkomen van CO2-uitstoot door het investeren in duurzame energie en/of energiebesparing. De volgende CO2-credits worden geaccepteerd voor de compensatie van de uitstoot:

- o Gold Standard VER's
- o Gold Standard CER's
- o Gold Standard ERU's
- o CER's en/of ERU's

De bewijsvoering hiervoor bestaat uit een overzicht en eventueel onderliggende bewijsstukken, die alleen van de beoogde winnaar van een opdracht kan worden opgevraagd.

### **EIS 51. Social return**

Gedurende de looptijd van de overeenkomst besteedt de opdrachtnemer 5% van de in te zetten loonsom van de raamovereenkomst aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen uit genoemde social return doelgroepen. De werkzaamheden zien enkel toe op de werkzaamheden die door opdrachtnemer worden uitgevoerd binnen de Nederlandse grenzen. Bij social return gaat het om de volgende doelgroepen:

- Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratie ondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.
- Werkloosheidwet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.
- Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.
- Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.
- Wet arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.
- Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (Wajong) gerechtigden.
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.
- Wet Sociale Werkvoorzieningen (WSW) geïndiceerde.
- Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).
- Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.
- Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst wordt afgestemd op welke wijze opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return en hoe de invulling geverifieerd kan worden door de VU.

### **EIS 52. Duurzaamheidsverslag**

Duurzaamheid is bij de VU één van de inhoudelijke speerpunten. Door het delen en beschikbaar stellen van kennis wil de VU een bijdrage leveren aan een duurzame ontwikkeling van de samenleving en kwaliteit van leven in de toekomst. De komende jaren wil de VU hier verder in investeren. Eén van de actielijnen uit is het inzetten van duurzaamheid (op basis van People, Planet, Profit) als expliciet criterium bij alle inkoop en aanbestedingen.

Daartoe verlangt VU van haar opdrachtnemer dat deze handelt in lijn met de huidige internationale denkbeelden over maatschappelijk verantwoord ondernemen, en rapporteert over duurzaamheidsaspecten conform het advies van de SER en de Raad voor Jaarverslaggeving.

De VU verwacht dat opdrachtnemer zijn MVO ambities en duurzaamheidsprestaties op een gestructureerde wijze inzichtelijk maakt middels een duurzaamheidsverslag gebaseerd op de uitgangspunten van NEN-ISO 26000:2010 'Richtlijn voor maatschappelijke verantwoordelijkheid van organisaties'.

De bewijsvoering hiervoor bestaat uit een MVO certificering middels een MVO Prestatieladder, een MVO-zelfverklaring, of gelijkwaardig.

Deze bewijsvoering zal alleen van de beoogde winnaar van de opdracht kan worden opgevraagd.

#### **4.2.6. Raamovereenkomst en Algemene Voorwaarden**

**EIS 53.** De in deze offerteaanvraag opgenomen concept Raamovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden bevatten uitsluitend voorwaarden die door de VU worden voorgeschreven. Door het doen van een Inschrijving gaat opdrachtnemer met het bepaalde in deze bijlagen akkoord.

**EIS 54.** Opdrachtnemer is zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de dienstverlening voor deze opdracht. Dit betekent dat er geen verwerkersovereenkomst van toepassing is op de opdrachten.

#### **4.2.7. Implementatie dienstverlening**

Het is van groot belang dat bij aanvang van de raamovereenkomst de dienstverlening zo optimaal mogelijk wordt geïmplementeerd. Opdrachtnemer dient proactief samen te werken op basis van een implementatieplan.

#### **EIS 55. Toelichtende beschrijving: Implementatie**

Het doel van de VU is een geruisloze overgang naar de nieuwe opdrachtnemer met een minimale werkbelasting voor de VU. In het implementatieplan dient concreet beschreven te worden hoe de implementatie van de raamovereenkomst, conform de eisen en doelstelling van deze Offerteaanvraag zal gaan plaatsvinden en het bevat minimaal de volgende elementen:

- Beschrijving methode van aanpak
- Scope van activiteiten en resultaten
- Projectstructuur en Projectplanning
- De door u onderkende risico's en mitigerende maatregelen

Tijdens het verificatiegesprek wordt het implementatieplan in overleg met de VU waar nodig aangepast.

**EIS 56.** Eventuele kosten verbonden aan de implementatieperiode worden gedragen door Opdrachtnemer.

- EIS 57.** Na gunning zal een definitieve Service Level Agreement (SLA) worden opgesteld. VU stelt hiervoor een aanzet op. Uitgangspunt van deze SLA is het concept SLA dat als Bijlage 6 bij deze aanbesteding is gepubliceerd.
- EIS 58.** Opdrachtnemer zorgt, indien gewenst, voor een nadere uitleg en toelichting op het gebruik van zijn elektronische bestelomgeving in één of meerdere bijeenkomsten bij de VU. Gedurende de implementatieperiode is het voor VU van belang dat hij snel met een inhoudelijk ter zake kundige en beslissingsbevoegde medewerker van opdrachtnemer kan overleggen en de overgang naar de nieuwe contractsituatie kan inregelen.

#### **4.2.8. Elektronische bestelomgeving**

De VU heeft als doelstelling om volledig digitaal te gaan werken. Dit heeft uiteraard gevolgen voor de verzendvolumes. Daarnaast heeft het ook betrekking op interne processen en werkwijzen. Voor deze opdracht is met name het bestel- en factuurproces belangrijk. Deze processen dienen, indien door de VU gewenst, zoveel mogelijk digitaal en geautomatiseerd te verlopen. Hieruit volgen de volgende eisen.

- EIS 59.** Procesbeschrijving en werkinstructie administratieve en logistieke proces voor de elektronische bestelomgeving. Deze toelichtende beschrijving dient alleen door de winnende Inschrijver na gunning te worden aangeleverd aan de VU. Bij inschrijving dient de opdrachtnemer slechts in te stemmen met deze eis waarmee verklaart wordt deze toelichtende beschrijving na gunning te zullen opleveren.
- EIS 60.** De elektronische bestelomgeving van opdrachtnemer is in de Nederlandse en bij voorkeur ook in de Engelse taal opgesteld waarbij de gebruiker eenvoudig van de ene naar de andere taal kan switchen.
- EIS 61.** De elektronische bestelomgeving biedt de mogelijkheid tot het onderhouden van referentienummers, kostenplaatsstructuur en kostensoortenstructuur.
- EIS 62.** De elektronische bestelomgeving van opdrachtnemer moet de functionaliteit bieden dat de VU voor zijn gebruikers verschillende rollen kan beleggen en hiertussen een functiescheiding kan aanbrengen. Daarnaast moet het mogelijk zijn om een gecombineerde rol aan één en dezelfde gebruiker toe te kennen. Mutaties gedurende de looptijd van de overeenkomst dienen (eenvoudig) verwerkt te kunnen worden door de VU.
- EIS 63.** Opdrachtnemer legt geen beperkingen op in het aantal gebruikers van de VU dat gebruik maakt van de elektronische bestelomgeving.

- EIS 64.** Opdrachtnemer maakt uitsluitend de producten uit deze offerteaanvraag zichtbaar in de bestelomgeving om zo verkeerd gebruikte producten (productcodes) te voorkomen. Zelfstandig en eenzijdig wijzigen van productcodes door opdrachtnemer is niet toegestaan.
- EIS 65.** In de bestelomgeving dient de VU eveneens een verzending verzendklaar te kunnen maken waarbij de mogelijkheid dient te bestaan grote hoeveelheden zendingen op basis van een adressenbestand in Excel te kunnen importeren.
- EIS 66.** VU bepaalt de productnamen in het systeem. Het is opdrachtnemer voor deze opdracht niet toegestaan andere productnamen te hanteren dan welke zijn bepaald en afgestemd door VU.
- EIS 67.** Onder real-time wordt verstaan dat in het geval de VU een order plaatst, deze direct na het plaatsen ook te raadplegen moet zijn: de database van opdrachtnemer dient dus direct gemuteerd te worden en direct inzichtelijk te zijn vanaf het invoeren van de order tot en met verwerking van de order bij opdrachtnemer. Het betreft hier de status ontvangen, in behandeling, uitgevoerd.
- EIS 68.** Opdrachtnemer dient een betrouwbare en stabiele elektronische bestelomgeving aan te bieden, vooral wanneer tijdens de piekuren de orders massaal en tegelijk geplaatst worden.
- EIS 69.** De elektronische bestelomgeving van opdrachtnemer is voor de VU zeven (7) dagen per week 24 uur per dag beschikbaar. Onder beschikbaar zijn wordt verstaan dat een gebruiker op het systeem kan werken.
- EIS 70.** Opdrachtnemer verplicht zich tot een naar de laatste stand der techniek afdoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden, tot de door opdrachtnemer gebruikte computerapparatuur en –programmatuur en/of opgeslagen databestanden. Daarnaast is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het aanmaken van back ups van de in zijn elektronische bestelomgeving opgeslagen gegevens. Gegevens dienen tot één (1) jaar na afloop van de overeenkomst opvraagbaar te zijn door de VU.
- EIS 71.** De aanbieding wordt in de elektronische bestelomgeving aangemaakt, en digitaal door opdrachtnemer in de orderbevestiging overgenomen.
- EIS 72.** Opdrachtnemer verstuurt binnen één (1) uur een digitale orderbevestiging.
- EIS 73.** De geplaatste (post)aanbieding is één-op-één gekoppeld aan de orderbevestiging.

#### 4.2.9. *Service desk*

**EIS 74.** De VU kan eventuele vragen m.b.t. de elektronische bestelomgeving telefonisch en via elektronische weg (e-mail en/of een app) bij de Service desk van opdrachtnemer indienen. Een integrale rapportage hiervan wordt vijf (5) werkdagen voor elk tactisch overleg aan de VU toegezonden. De Service desk van opdrachtnemer is minimaal tijdens werkdagen tussen 08:00 en 18:00 (lokale tijd) uur beschikbaar. Medewerkers van de Service desk beheersen zowel de Nederlandse als de Engelse taal in woord en geschrift.

**EIS 75.** Alle gestelde vragen worden binnen één (1) werkdag door opdrachtnemer in behandeling genomen en indien mogelijk inhoudelijk teruggekoppeld aan de vraagsteller. Volledige afhandeling van vragen vindt plaats binnen vijf (5) werkdagen.

#### 4.2.10. *Informatiebeveiliging kaders*

VU hecht er veel waarde aan dat haar informatie blijvend goed beveiligd is. De VU verwerkt fiscale, financiële en persoonsgevoelige gegevens van particulieren en ondernemingen. De omgang met deze gegevens vraagt van de betrokken partijen een werkwijze die de vertrouwelijkheid en integriteit van deze gegevens waarborgt.

Bij het betrekken van diensten en producten uit de markt zal een deel van de bovengenoemde verantwoordelijkheden ingevuld worden door opdrachtnemer(s). In die gevallen waarbij sprake is van elektronisch dataverkeer tussen VU en opdrachtnemer geldt een aanvullende verplichting in het kader van de informatiebeveiliging (voortkomend uit de wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) en met ingang van 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)). Dit is uitgewerkt in onderstaande eisen. Daarbij geldt dat ook de fysieke inhoud van een brief, pakket of goed persoonsvertrouwelijke informatie kan bevatten, waarbij opdrachtnemer bij VU melding moet worden gemaakt na vermissing of beschadiging. In het kort stelt de Wet Meldplicht Datalekken dat:

- Er een datalek is indien er persoonsgegevens verloren zijn gegaan/onrechtmatig gebruikt en dit (waarschijnlijk) ernstige nadelige gevolgen voor de bescherming van de persoonsgegevens heeft.
- Een datalek binnen drie (3) dagen (72 uur) moet worden gemeld. Als een datalek niet tijdig wordt gemeld, kan dit een bestuurlijke boete van maximaal 820.000 euro opleveren van de Autoriteit Persoonsgegevens.
- Het doel van het melden van het datalek is de eventuele schade (misbruik, fraude) voor de burger zo veel mogelijk te beperken.

**EIS 76.** Opdrachtnemer zal voldoen aan de Wet Meldplicht Datalekken. Opdrachtnemer rapporteert zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen maximaal 24 uur over onregelmatigheden c.q. verlies van gegevens (gerekend vanaf overeengekomen moment van bezorging). NB. conform wetgeving dient door de VU binnen 72 uur melding te worden gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

- EIS 77.** Opdrachtnemer conformeert zich bij werkzaamheden die voor VU worden uitgevoerd aan de wettelijke beveiligingsnormen en de door VU gehanteerde beveiligingsvoorschriften en –procedures.
- EIS 78.** In die gevallen waarbij sprake is van elektronisch dataverkeer tussen VU en opdrachtnemer geldt een aanvullende verplichting in het kader van de informatiebeveiliging. De overheid heeft zich verplicht om aan NEN/ISO27001 en NEN/ISO27002 te voldoen. Het College Standaardisatie heeft deze voorschriften opgenomen in de lijst met verplichte standaarden voor de publieke sector, volgens het comply or explain principe. Opdrachtnemer dient per ingangsdatum overeenkomst te voldoen aan het informatiebeveiligingsniveau norm ISO/IEC 27001 en 27002 (uit 2013) of gelijkwaardig.
- EIS 79.** De hiervoor genoemde norm dient toegepast en aantoonbaar nageleefd te worden door de onderdelen van opdrachtnemer die werkzaamheden uitvoeren voor VU, ten aanzien van de objecten en de gegevens die voor VU beheerd worden, door de medewerkers die voor VU worden ingezet en in de procedures die voor VU van kracht zijn. Dit betekent tenminste het volgende:
- Opdrachtnemer dient minimaal jaarlijks, bij grote wijzigingen of actuele interne en externe ontwikkelingen en risico's, de beveiligingsrisico's ten aanzien van haar bedrijfsvoering en de door haar geleverde diensten te inventariseren en analyseren. Opdrachtnemer dient op basis hiervan toereikende beheermaatregelen te definiëren, implementeren en periodiek te evalueren.
  - Bij het bepalen van risico's en het nemen van toereikende maatregelen dienen de eisen die VU stelt aan de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit van informatie als input te worden meegenomen onverminderd de verantwoordelijkheid voor opdrachtnemer om zwaardere maatregelen te nemen indien zij zulks op basis van haar positie als professioneel opdrachtnemer nodig acht.
- EIS 80.** VU heeft het recht om, onaangekondigd, audits en technische onderzoeken te laten uitvoeren, objecten en de opzet en effectieve werking van maatregelen ten aanzien van informatiebeveiliging. opdrachtnemer is verplicht om aan deze onderzoeken medewerking te verlenen.

#### **4.2.11. Eisen prijsstelling**

- EIS 81.** Opdrachtnemer dient het prijzenblad uit Bijlage 3 - Tarievenblad in. De ingevulde bedragen bepalen de score op het gunningscriterium prijs. Het is, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de opmaak van het prijzenblad te wijzigen. De prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting (btw).

- EIS 82.** De tarieven voor alle producten dienen met twee (2) decimalen nauwkeurig te worden ingevuld. Indien u tarieven invult met een afwijkend aantal decimalen worden deze door de VU niet geaccepteerd en afgekapt tot het voorgeschreven aantal decimalen.
- EIS 83.** Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijzen. Alle op te geven 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.
- EIS 84.** Alle ingevulde bedragen en hoeveelheden dienen realistisch en marktconform te zijn. Indien de VU twijfelt aan de marktconformiteit van het tarief is zij gerechtigd dit te toetsen. Het is de opdrachtnemer niet toegestaan manipulatief in te schrijven, waaronder in deze context wordt verstaan dat de opdrachtnemer naar objectieve bedrijfseconomische maatstaven een inschrijving doet die bij voorbaat niet kan worden nagekomen dan wel het prijzenblad frustreert en daarmee niet de beste prijs-kwaliteit verhouding kan worden vastgesteld. De opdrachtnemer die deze bepaling overtreedt zal, indien uit nader onderzoek naar de prijsstelling blijkt dat inderdaad sprake is van hetgeen beschreven in deze eis, worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.
- EIS 85.** Het inschrijven met negatieve prijzen of prijzen van € 0,- is in ieder geval niet toegestaan.
- EIS 86.** Daarnaast is het niet toegestaan 'met tarieven te schuiven', zodanig dat voor het ene tariefonderdeel onrealistisch hoge tarieven worden geboden en voor het andere tariefonderdeel onrealistisch lage tarieven. We benadrukken dat dit tevens geldt voor de haalservice.
- EIS 87.** De tariefstelling op onderdelen dient geen component te omvatten die gerelateerd is aan staffelkorting of aan andere omzet gerelateerde kortingen of bonussen.
- EIS 88.** Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de tariefstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening conform de in de Offerteaanvraag gestelde eisen, zijn voor rekening van opdrachtnemer.
- EIS 89.** Een haalservice kan nooit meerdere keren in rekening worden gebracht wanneer opdrachtnemer slechts één maal de rit uitvoert. De VU kan opdrachtnemer wel verzoeken een extra haalservice uit te voeren tegen het door opdrachtnemer op te geven tarief in het betreffende prijzenblad.
- EIS 90.** De gevraagde tariefstructuur/klassenindeling voor alle dienstverleningssoorten blijft van toepassing gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.

- EIS 91.** Opdrachtnemer brengt geen boetes of toeslagen in rekening (anders dan opgenomen in de tariefbladen). Bij een eventuele foute frankering zal Opdrachtnemer een automatische correctie doorvoeren zonder boete voor de VU.
- EIS 92.** Opdrachtnemer zal geen extra kosten in rekening brengen bij retourzendingen. Voor pakketten buitenland geldt dat dit maximaal het verzendtarief is.
- EIS 93.** Bij voortijdige beëindiging van de raamovereenkomst of een opdracht onder de raamovereenkomst door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming aan de zijde van Opdrachtnemer, zoals bedoeld in de concept Raamovereenkomst, heeft VU het recht schadevergoeding te verhalen op Opdrachtnemer. Onder schadevergoeding wordt verstaan vermogensschade en ander nadeel (immateriële schade voor zover de wet op vergoeding daarvan recht geeft) op basis van de vaststelling van het 'positief contractsbelang'. Hieronder wordt in ieder geval verstaan de 'meerprijs', die VU moet betalen voor het (alsnog) uitvoeren van de opdracht of de raamovereenkomst bij een andere Opdrachtnemer in vergelijking met het tarief dat VU had moeten betalen als de opdracht of raamovereenkomst correct was nagekomen.

#### **4.2.12. Indexering**

##### **EIS 94. Indexatie Pakketten binnen- en buitenland**

De door Opdrachtnemer geoffreerde tarieven staan vast voor de duur van het eerste contractjaar. Ten hoogste eenmaal per jaar kunnen tarieven worden herzien. Voor het eerst vanaf 1 januari 2023. Hiervoor geldt de DPI; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 – 532 Andere post- en koeriersdiensten. Een verzoek tot herziening van tarieven dient uiterlijk voor 1 oktober in het lopende jaar schriftelijk onderbouwd bij de Contractmanager van Opdrachtgever aangeleverd te worden. Na schriftelijke akkoord van Opdrachtgever zullen nieuwe tarieven per 1 januari van het nieuwe jaar ingaan.

- EIS 95.** Opdrachtnemer dient uiterlijk drie (3) maanden, voorafgaande aan de genoemde momenten van een eventuele tariefindexering, een schriftelijk verzoek in bij contractmanagement met daarin de onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen. Te late verzoeken of met een onjuiste onderbouwing worden afgewezen.
- EIS 96.** Na schriftelijke goedkeuring door VU worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht. Opdrachtnemer is na goedkeuring verantwoordelijk voor de doorrekening naar feitelijke tarieven. Deze nieuwe tarieven worden door Opdrachtnemer in een Excel bestand overzichtelijk weergegeven zodat deze eenvoudig en één op één bruikbaar en werkbaar zijn.

#### 4.2.13. Boeteclausule

##### EIS 97. Pakketten binnen- en buitenland

Het komt voor dat de VU pakketverwerking verzorgt voor externe partijen. De externe partij hanteert richting haar klanten een bepaalde bezorgtijd (zie servicekader) waar de VU in de dienstverlening rekening mee dient te houden. Conform de gestelde eisen wordt van alle zendingen in het 'Track & Trace' systeem vastgelegd wanneer de zending is afgeleverd. Indien niet aan het gestelde servicekader wordt voldaan, kan worden overgegaan tot het opleggen van een boete.

##### EIS 98. Malusregeling

Meting vindt plaats door maandelijks vast te stellen of aan de gestelde servicekaders wordt voldaan. Indien dit niet het geval is, heeft de VU de mogelijkheid een malus op te leggen van € 500 per betreffende maand.

Opdracht		Servicekader			
Pakketten	Binnenland	98%	binnen	1	werkdag (2 werkdagen bij postbusadressen)
		99,5%	binnen	3	werkdagen (4 werkdagen bij postbusadressen)
	Buitenland	98%	binnen	5	werkdagen
		99,5%	binnen	8	werkdagen
Meting per maand		Maatregel			
1e keer niet voldoen:		Oorzaak en oplossingen bespreken. Maatregelen doorvoeren.			
2e keer niet voldoen:		Malus € 500 per betreffende maand, ter beoordeling door de VU.			
3e keer niet voldoen:		Malus € 500 per betreffende maand en VU kan besluiten het contract per direct te ontbinden.			

##### EIS 99. Malus bij overtreding geheimhouding

Personeel van Opdrachtnemer dat fysiek de panden van de VU moet betreden verder dan de openbaar toegankelijke ruimtes (publieke ruimtes) voor het verrichten van de werkzaamheden dient, indien van toepassing, een geheimhoudingsverklaring te hebben ondertekend. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de betreffende medewerker een geheimhoudingsverklaring ondertekent. Opdrachtnemer is verplicht deze verklaring op eerste verzoek van de VU binnen vierentwintig (24) uur na aanvraag te verstrekken. Indien niet aan dit verzoek wordt voldaan is Opdrachtnemer een boete verschuldigd ter hoogte van  
€ 1.500 per niet verstrekte verklaring.

Bij schending van de geheimhoudingsplicht wordt een boete van € 5.000 per overtreding opgelegd, onverlet het recht van de VU verdere schade te verhalen.

**EIS 100. Malus bij overtreding verklaring omtrent gedrag**

Opdrachtnemer heeft de verplichting om van het personeel (medewerkers en hulppersonen/derden), dat in het kader van deze raamovereenkomst werkzaamheden verricht en daarbij niet openbaar (publiek) toegankelijke ruimten in panden of op terreinen van de VU betreedt, indien van toepassing, te beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag Natuurlijke Personen (VOGnp).

Opdrachtnemer heeft de verplichting om van al het personeel (medewerkers en hulppersonen/derden), dat binnen Nederland wordt ingezet bij de uitvoering van de raamovereenkomst een geldig VOGnp hiervan te beschikken. Opdrachtnemer is verplicht VU op verzoek de aanwezigheid van verklaringen omtrent gedrag te kunnen laten verifiëren. Indien de verklaring omtrent gedrag ontbreekt, is Opdrachtnemer een boete verschuldigd ter hoogte van € 1.500 euro per ontbrekende verklaring.

Voor verklaringen omtrent gedrag waarvan de aanvraag bij een gemeentelijke instelling (of in het buitenland een daartoe bevoegde instantie) in behandeling is, dient Opdrachtnemer deze aanvraag middels een door de gemeentelijke instelling afgegeven document aan te tonen. Deze aanvraag mag niet ouder zijn dan zes weken.

**4.2.14. Facturen**

**EIS 101.** Opdrachtnemer verzendt facturen elektronisch zodat deze, met inachtneming van de door de VU gegeven specificaties, elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt. Indien de VU papieren facturen wenst te ontvangen zijn hier geen extra kosten aan verbonden. Een elektronische factuur is een gestructureerd digitaal bestand waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek (met specifieke codering) in het bestand staan. Om elektronisch te kunnen factureren zijn ten minste de volgende gegevens nodig:

- Naam en adres van Opdrachtnemer
- Het KvK-nummer van Opdrachtnemer
- Het btw-nummer van Opdrachtnemer
- Het bankrekeningnummer (BIC- en IBAN-code) van Opdrachtnemer
- Het afleveradres (het adres waar de goederen of diensten zijn geleverd)
- Het bestelnummer (in geval van elektronisch bestellen)
- Identificatienummer (als kostenplaatsen en/of kostensoorten)
- Contactpersoon (de persoon die de bestelling heeft geplaatst)
- Artikelcode (indien van toepassing)
- De omschrijving van de bestelde/geleverde goederen of diensten
- De bestelde/geleverde hoeveelheid
- Het tarief per eenheid

**EIS 102.** De facturatie dient binnen een maand na uitvoering van de dienstverlening plaats te vinden. Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de (correcte) factuur te accepteren.

**EIS 103.** In het geval een factuur niet tijdig wordt betaald, om wat voor reden dan ook, zal Opdrachtnemer nooit en te nimmer over gaan tot (tijdelijke) blokkade van het betreffende accountnummer, maar terstond contact opnemen met de Contractbeheerder van de VU.

**EIS 104.** Indien de VU niet akkoord gaat met de door Opdrachtnemer uitgebrachte factuurspecificatie, treden partijen in overleg met elkaar om het verschil op te helderen. Indien de overeenstemming leidt tot aanpassing van de oorspronkelijke specificatie vindt verrekening plaats via een creditnota of aanvullende nota op hetzelfde moment als de eerstvolgende maandfactuur.

**EIS 105.** De kostenspecificatie van de betreffende factuur dient te worden aangeboden in een Excel bestand met de volgende opbouw per werkblad, waarbij elk werkblad staat voor een opdracht:

Kolom A. Totaal bedrag incl. btw

Kolom B. Btw 0%

Kolom C. Btw 21%

Kolom D. Totaal excl. btw

Kolom E. Organisatiennaam aanbieder

Kolom F. Gewicht (in gram)

Kolom G. Aantal stuks

Kolom H. Dienstverleningssoort (soort uitgevoerde discipline/dienstverlening)

Kolom I. Formaat

Kolom J. Extra verzekering

Kolom K. Aanbiedingsdatum

Kolom L. Ordernummer/kostenplaats

Kolom M. Aanbiedlocatie postcode

Kolom N. Aanbiedlocatie plaats

NB. In de kolommen H en I vult u, afhankelijk van de dienstverleningssoort het gewicht in, dus of Kolom H of Kolom I wordt gevuld per orderregel. In kolom M vult u het bedrag in voor de extra verzekeringspremie bij aangetekende verzendingen, indien de verzending boven de standaardverzekering verzekerd moet worden.

Eventuele claims worden binnen uiterlijk 3 weken afgehandeld. Voor deze afhandeling geldt dat Opdrachtnemer zelf de regie neemt, voortgang rapporteert en zich maximaal inspant om dit proces zo vlot mogelijk te laten verlopen door zelf zoveel mogelijk informatie te verwerken.

## 5. Gunningsprocedure

In dit hoofdstuk is het gunningproces beschreven. De gunning zal plaatsvinden op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding (beste PKV).

### 5.1 Algemeen: minimum eisen

#### A. Programma van Eisen

De in hoofdstuk 4 - 'Programma van Eisen' van deze Offerteaanvraag weergegeven uitgebreide omschrijving van de opdracht geldt in zijn totaliteit, dus met alle aspecten, als minimumeis, tenzij specifiek anders is aangegeven.

#### B. Concept raamovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden

Bijlage 4 en 5 bevatten de Concept raamovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden van de VU (AIV). Ten aanzien van de raamovereenkomst en de Inkoopvoorwaarden kunnen, in de fase tot het verzenden van de Nota van Inlichtingen door de Aanbestedende dienst, slechts (eventuele) wijzigingen van ondergeschikte aard worden aangegeven. Ingeval van op- en aanmerkingen dient Inschrijver een tegenvoorstel te doen onder vermelding van het betreffende document en artikelnummer. De Aanbestedende dienst is niet verplicht de aangeboden wijzigingsvoorstellen over te nemen.

**Indien aan het gestelde in deze paragraaf niet voldaan wordt zal de Inschrijver uitgesloten worden van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.**

Blijkens het indienen van een offerte geeft Inschrijver aan akkoord te gaan met de minimumeisen als beschreven in deze paragraaf.

### 5.2 Gunningscriteria en weging

De hierna genoemde aspecten gelden niet als minimumeisen maar als wensen. Indien daaraan niet wordt voldaan, vindt geen uitsluiting van de aanbesteding plaats. Er kunnen op deze aspecten punten gescoord worden.

De gunningscriteria met weging vallen uiteen in:

Gunningscriterium		Maximum score
<b>W1</b>	<b>Maatschappelijk verantwoord inkopen en Social return</b>	<b>20 punten</b>
	• <i>Visie, doelen en beleid</i>	<i>10 punten</i>
	• <i>Verduurzaming van de dienstverlening</i>	<i>5 punten</i>
	• <i>Social return</i>	<i>5 punten</i>
<b>W2</b>	<b>Uitvoering Dienstverlening</b>	<b>50 punten</b>
	• <i>Kwaliteitsborging en continue kwaliteitsverbetering</i>	<i>20 punten</i>
	• <i>Identificatie en beheersing risico's</i>	<i>15 punten</i>
	• <i>Accountmanagement en ontzorging opdrachtgever</i>	<i>10 punten</i>
	• <i>Integriteit</i>	<i>5 punten</i>
<b>W3</b>	<b>Prijsstelling</b>	<b>30 punten</b>
<b>Totaal</b>		<b>100 punten</b>

#### 5.2.1. Wens 1: Maatschappelijk verantwoord inkopen en Social return

W 1 Maatschappelijk verantwoord inkopen en Social return	
<p>Inschrijver wordt gevraagd om te beschrijven hoe gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst invulling wordt gegeven aan de aspecten die vallen binnen maatschappelijk verantwoord ondernemen.</p> <p>De uitwerking moet in elk geval de hierna volgende onderwerpen bevatten en mag maximaal bestaan uit drie (3) pagina's (A4 formaat, enkelzijdig).</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Visie, doelen en beleid</b> Beschrijf wat uw visie op Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) is en beschrijf op hoofdlijnen welk beleid uw organisatie hanteert en welke (smart) doelstellingen u nastreeft.</li> </ul> <p>Geef hierbij aan wat de bewezen effectiviteit van dit beleid en samenhangende doelen zijn en hoe u dit meet en inzichtelijk maakt.</p> <p>Beschrijf ook hoe u de te realiseren doelstellingen in de toekomst borgt.</p>	<b>10</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verduurzaming van de dienstverlening</b> Beschrijf op welke wijze u actief bijdraagt aan verduurzaming van en innovatie binnen de dienstverlening, zowel voor uw organisatie zelf als in de keten.</li> </ul> <p>Uit de beschrijving dient te blijken welke initiatieven u (heeft) ontplooit en hoe deze hebben bijgedragen of zullen gaan bijdragen aan een verduurzaming van de dienstverlening.</p>	<b>5</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Social return</b> (zie paragraaf 4.2.5, Eis 51 Social return ) Beschrijf op welke wijze uw organisatie invulling geeft aan de Social Return eis om minimaal 5% van de loonsom binnen onderhavige opdracht te realiseren.</li>   <li>Beschrijf hierbij hoe u deze eis voor deze opdracht borgt, meetbaar en inzichtelijk maakt.</li> </ul>	<b>5</b>
<b>Totaal</b>	<b>20 punten</b>
<b>Inschrijving wordt beoordeeld op:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Algemeen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De mate waarin de uitwerking SMART is. (hoe meer SMART, hoe beter).</li> </ul> </li> <li>• <b>Visie, doelen en beleid</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De bewezen effectiviteit van het beleid (hoe effectiever, hoe beter).</li> <li>○ De mate waarin u uw beleid en doelstellingen borgt. (hoe beter de borging, hoe beter)</li> <li>○ De mate waarop uw organisatiebeleid en doelen een positieve invloed heeft op de branche en de keten, zoals onderaannemers en derden. (hoe positiever de invloed, hoe beter)</li> </ul> </li> <li>• <b>Verduurzaming van de dienstverlening</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De mate waarin innovatie en verduurzaming blijkt uit de inschrijving (hoe effectiever, hoe beter).</li> </ul> </li> <li>• <b>Social return</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De mate waarin opdrachtnemer actief, effectief en efficiënt invulling geeft aan duurzaam sociaal ondernemen, zelf en in haar keten (hoe beter de invulling, hoe beter)</li> </ul> </li> </ul>	

**5.2.2. Wens 2: Kwaliteit van de dienstverlening**

<b>W 2 Uitvoering Dienstverlening</b>	
<p>Opdrachtgever acht het van essentieel belang dat wat zij verzendt ook tijdig en juist wordt bezorgd. Dit is dan ook de hoofddoelstelling van de aanbesteding.</p> <p>In deze wens dient u te beschrijven hoe u deze doelstelling gaat realiseren.</p> <p>De uitwerking moet in elk geval de hierna volgende onderwerpen bevatten en mag maximaal bestaan uit drie (3) pagina's (A4 formaat, enkelzijdig).</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kwaliteitsborging en continue kwaliteitsverbetering</b> U dient te omschrijven hoe u de kwaliteit van de dienstverlening borgt en op welke manier uw organisatie bezig is met continue kwaliteitsverbetering.</li>   <li>U dient specifiek te omschrijven hoe u de kwaliteit borgt tijdens piekperiodes (bijvoorbeeld de periode rondom feestdagen).</li> </ul>	<b>20</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Identificatie en beheersing risico's</b> Beschrijf welke relevante risico's u bij de uitvoering van deze opdracht ziet en welke beheersmaatregelen u daarop toepast. Beschrijf hierbij zowel de risico's die zowel binnen als buiten uw eigen invloedssfeer liggen.</li> </ul>	<b>15</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Accountmanagement en ontzorging opdrachtgever</b> Geef aan hoe u de opdrachtgever zo veel mogelijk ontzorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst. Daarnaast dient aangegeven te worden hoe u ervoor zorgt dat aan Opdrachtgever de Accountmanager wordt toegewezen die past bij de organisatie van Opdrachtgever en gevraagde dienstverlening.</li> </ul>	<b>10</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Integriteit</b> Beschrijf hoe uw organisatie omgaat met integriteit en geef hierbij aan welke doelen u hiermee heeft gerealiseerd. Beschrijf daarnaast op welke manier u dit u ervoor zorgt dat deze doelen behaald (blijven) worden.</li> </ul>	<b>5</b>
<b>Totaal</b>	<b>50 punten</b>
<b>Inschrijving wordt beoordeeld op:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Algemeen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De mate waarin de VU verwacht dat u de doelstelling gaat realiseren (hoe meer dat wordt verwacht, hoe beter) in tijden van zowel reguliere belasting als piekbelasting.</li> <li>○ De mate waarin de uitwerking SMART is. (hoe meer SMART, hoe beter).</li> </ul> </li> <li>• <b>Kwaliteitsborging en continue kwaliteitsverbetering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De mate waarin de kwaliteit geborgd is en de mate waarin gewerkt wordt aan continue kwaliteitsverbetering (hoe beter de borging, hoe beter de continue kwaliteitsverbetering, hoe beter)</li> </ul> </li> <li>• <b>Identificatie en beheersing risico's</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De mate waarin de risico's bekend zijn en de (mogelijke) beheersmaatregelen. (hoe beter de risico's in kaart zijn gebracht, hoe beter de beheersmaatregelen, hoe beter)</li> </ul> </li> <li>• <b>Accountmanagement en ontzorging opdrachtgever</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De mate waarin de opdrachtgever ontzorgd wordt. (hoe meer de ontzorging, hoe beter)</li> </ul> </li> <li>• <b>Integriteit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De mate waarin de doelen met betrekking tot integriteit geborgd en effectief zijn. (hoe beter de borging, hoe beter).</li> </ul> </li> </ul>	

### 5.2.3. Beoordeling kwaliteit

De aanbiedingen die voldoen aan de vormvereisten en de gunningseisen worden aan de hand van de uitwerkingen van de gunningscriteria beoordeeld op de mate waarin c.q. de wijze waarop zij aan de wensen voldoen. Het criterium hierbij is dat het antwoord optimaal dient aan te sluiten bij de organisatie van de VU en het doel van de Opdracht.

De antwoorden op de wensen worden onafhankelijk van elkaar beoordeeld door de leden van de beoordelingscommissie. Elk lid van de commissie kent een score van 1 tot 10 toe per onderdeel van de wens. Vervolgens vindt een plenaire sessie plaats waarbij de individuele scores worden besproken en de definitieve score per onderdeel, per wens, in consensus wordt vastgesteld.

Cijfer	Omschrijving
10	Goed/Uitstekend <i>Criterium kan beoordeeld worden en voldoet volledig en overtuigend aan de gevraagde/gewenste kwaliteit, c.q. sluit volledig en overtuigend aan bij de waarden en/of werkwijzen van de VU. Inschrijver heeft het criterium daarmee beduidend beter uitgewerkt dan de andere Inschrijvers.</i>
8	Ruim voldoende <i>Criterium kan beoordeeld worden en voldoet ruimschoots aan de gevraagde/gewenste kwaliteit, c.q. sluit goed aan bij de waarden en/of werkwijzen van de VU. De uitwerking van het criterium is daarmee goed ingevuld.</i>
6	Voldoende <i>Criterium kan beoordeeld worden en voldoet aan de gevraagde/gewenste kwaliteit, c.q. sluit aan bij de waarden en/of werkwijzen van de VU. De uitwerking van het criterium is daarmee acceptabel.</i>
4	Onvoldoende <i>Criterium kan beoordeeld worden, maar voldoet (op onderdelen) niet aan de gevraagde/gewenste kwaliteit, c.q. sluit (op onderdelen) niet aan bij de waarden en/of werkwijzen van de VU. De uitwerking van het criterium is daarmee onvoldoende.</i>
2	Ruim onvoldoende <i>Criterium kan beoordeeld worden, maar voldoet (grotendeels) niet aan de gevraagde/gewenste kwaliteit, c.q. sluit (grotendeels) niet aan bij de waarden en/of werkwijzen van de VU. De uitwerking van het criterium is daarmee ruim onvoldoende en onacceptabel.</i>
0	Kan niet beoordeeld worden <i>Criterium kan niet beoordeeld worden doordat het niet is ingediend, c.q. niet terug te vinden is in de uitwerking. De uitwerking van het criterium is daarmee onacceptabel.</i>

### 5.2.3.1 Beoordeling Wensen

Wens 1 en 2 worden beoordeeld op basis van een “consensus score”. Nadat het ingediende materiaal individueel is beoordeeld door het beoordelingsteam wordt in een plenaire sessie in consensus een definitief cijfer per (onderdeel van een) wens bepaald. Vervolgens wordt op basis van onderstaande formule de eindscore per wens berekend. Het uiteindelijke getal wordt afgerond op 1 cijfer achter de komma.

$$\left( \frac{\text{Cijfer}^{\text{Consensus}}}{10} \right) \times \text{Punten Max.}^{\text{wens}} = \text{Score}^{\text{wens}}$$

### 5.2.3.2 Beoordeling Prijsstelling

Het toekennen van punten voor het criterium prijs geschiedt op basis van de “Vergelijkingswaarde” (VW) zoals wordt weergegeven in het tarievenblad in Bijlage 3. Inschrijver dient alle gele velden in te vullen met inachtneming van de voorwaarden zoals gesteld in paragraaf 4.2.11. ‘Eisen prijsstelling’.

De score voor prijs wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

$$\text{Score}^{\text{Inschrijver}} = \left( 1 - \left( \frac{\text{VW}^{\text{Inschrijver}} - \text{VW}^{\text{Laagste}}}{\text{VW}^{\text{Laagste}}} \right) \right) * \text{punten}^{\text{Maximum}}$$

Er worden geen negatieve scores toegekend.

Voorbeeld berekening waarbij het maximaal te behalen aantal punten voor prijs 30 is:

Inschrijver	Vergelijkingswaarde (VW)	Score op Prijs
A	5,72	20,1
B	4,30 (= VW <sup>Laagste</sup> )	30,0
C	4,70	27,2
D	8,70	0

## 5.3 Aanlevering van de Inschrijving

De Inschrijving dient aan de volgende eisen te voldoen:

- Uw Inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief BTW.
- Daar waar gevraagd dienen documenten te zijn voorzien van een rechtsgeldige handtekening van een daartoe bevoegd persoon.
- Tekstuele documentatie dient aangeleverd te worden in een algemeen toegankelijk formaat.
- Spreadsheets dienen in Microsoft Excel formaat aangeleverd te worden.

- Als onderdeel van de Inschrijving dienen de volgende documenten te worden ingediend:
  - Het (digitale) Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1),
  - Format Referentieopdrachten (Bijlage 2),
  - de uitwerking van paragraaf 5.2 – 'Kwaliteit', bestaande uit
    1. Wens 1: Maatschappelijk verantwoord inkopen en Social return (§ 5.2.1)
    2. Wens 2: Kwaliteit van de dienstverlening (§ 5.2.2)
  - Prijzenblad (Bijlage 3).

#### **5.4 Weging eindresultaat**

Op grond van alle beschikbare informatie komt het beoordelingsteam tot een totaaloordeel en een eerste keuze van de Inschrijver. In eerste instantie is dat de Inschrijver met het hoogste puntentotaal. Indien meerdere Inschrijvers een gelijke score hebben behaald, wordt de winnende Inschrijver bepaald op basis van hoogste score voor respectievelijk Wens 2, Wens 1, en Prijs.

#### **5.5 Gunningsbeslissing**

De Inschrijver krijgt een bericht van de voorgenomen gunning en wordt uitgenodigd voor de verificatie van gegevens. Tot definitieve gunning kan pas worden overgegaan als van de winnende Inschrijver de juistheid van het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument" door middel van overlegging van bewijsstukken heeft gestaafd binnen de door de VU opgegeven termijn van 5 werkdagen en de Standstill-termijn (20 kalenderdagen) is verlopen zonder dat een procedure is aangespannen.

De Inschrijvers die niet in aanmerking komen, krijgen hiervan bericht. Voor hen bestaat de mogelijkheid nadere inlichtingen te vragen en bezwaar te maken. De fatale termijn voor het indienen van een bezwaar, middels een kopie van de dagvaarding, wordt door de VU gesteld op 20 dagen na verzending van voornoemd bericht. Indien niet op de aangegeven wijze tijdig bezwaar is gemaakt, dan vervalt elk recht van Inschrijver om nog enig bezwaar te maken.

## 6. Bijlagen

De volgende bijlagen maken onderdeel uit van deze Offerteaanvraag:

Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 2	Format 'Referentieopdrachten'
Bijlage 3	Tarievenblad
Bijlage 4	Conceptovereenkomst
Bijlage 5	Algemene Inkoopvoorwaarden VU
Bijlage 6	Concept-SLA

De volgende bijlagen maken onderdeel uit van uw Offerte (Inschrijving):

- Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Referentieopdrachten
- Uitwerking kwaliteitscriteria (wensen)
- Tarievenblad