



Inschrijvingsleidraad gemeente Amersfoort

Ten behoeve van de Europese aanbesteding:

‘Opstarten en exploiteren van een maatwerk-webshop voor het aanbieden van energiebesparende maatregelen aan huurders en woningeigenaren in Amersfoort.’

Referentienummer:

Datum: 12-5-2021



Inhoudsopgave

1	BEGRIPPENLIJST.....	4
2	ALGEMENE INFORMATIE	5
2.1	INLEIDING.....	5
2.2	DUURZAAMHEIDSAMBITIE GEMEENTE AMERSFOORT	5
3	INFORMATIE OVER DE OPDRACHT.....	6
3.1	KORTE BESCHRIJVING VAN DE OPDRACHT	6
3.2	VOORWAARDEN BIJ DE OPDRACHT	6
3.3	UITGANGSPUNTEN BIJ DE AANBESTEDING	7
3.4	EISEN GESTELD AAN DE INSCHRIJVING	7
3.5	PRIVACY / BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS.....	7
3.6	KLACHTENREGELING	8
3.7	TIJDSHEMA AANBESTEDINGSPROCEDURE	8
3.8	NADERE INLICHTINGEN TEN BEHOEVE VAN DE INSCHRIJVING.....	8
3.9	VRAGENRONDES	9
3.10	ONJUISTHEDEN OF ONDUIDELIJKHEDEN.....	9
4	UITGANGSPUNTEN BIJ DE PROCEDURE	10
4.1	GEHEIMHOUDING.....	10
4.2	TAAL.....	10
4.3	VERGOEDING VAN KOSTEN	10
4.4	VERSTREKTE GEGEVENS, VERIFICATIE EN JUISTHEID	10
4.5	INDIENING INSCHRIJVINGEN.....	11
4.6	WIJZIGINGEN, BLIJVEN VOLDOEN AAN EISEN EN VOORBEHOUDEN.....	11
5	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	13
5.1	BIJ INSCHRIJVING IN TE DIENEN DOCUMENTEN.....	13
5.2	UITSLUITINGSGRONDEN.....	13
5.2.1	<i>Dwingende uitsluitingsgronden.....</i>	<i>13</i>
5.2.2	<i>Facultatieve uitsluitingsgronden</i>	<i>14</i>
5.2.3	<i>Verschoning.....</i>	<i>15</i>
5.2.4	<i>Bewijsstukken.....</i>	<i>15</i>
5.3	GESCHIKTHEIDSEISEN	16
5.3.1	<i>Financiële en economische draagkracht</i>	<i>16</i>
5.3.2	<i>Dekking tegen aansprakelijkheidsrisico's.....</i>	<i>16</i>
5.4	TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID.....	16
5.4.1	<i>Referentie</i>	<i>16</i>
5.4.2	<i>Duurzaamheid (milieu).....</i>	<i>16</i>
5.4.3	<i>Beroepsbevoegdheid</i>	<i>17</i>
5.5	BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDE: SOCIAL RETURN ON INVESTMENT	17
5.6	VERDERE VOORWAARDEN TEN AANZIEN VAN DE MEDEDINGING	19
5.6.1	<i>Eénmaal inschrijven.....</i>	<i>19</i>
5.6.2	<i>Concernverhoudingen en holdingverklaring.....</i>	<i>19</i>
5.6.3	<i>Combinaties.....</i>	<i>20</i>
5.6.4	<i>Inzet onderaannemers</i>	<i>20</i>
5.6.5	<i>Beroep op derde m.b.t. de technische of beroepsbekwaamheid.....</i>	<i>21</i>
5.7	UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA).....	21
6	BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVINGEN.....	23
6.1	STAPPENPLAN BEOORDELING INSCHRIJVINGEN	23
6.2	GUNNINGSCRITERIUM	24

6.3	BEOORDELINGSMETHODIEK	24
6.3.1	Gunningscriterium 'prijs'	24
6.3.2	Gunningscriteria 'kwaliteit'	24
6.3.3	Totstandkoming beste prijs/kwaliteitsverhouding	26
6.4	TOELICHTING WERKWIJZE BEOORDELINGSCOMMISSIE	27
6.4.1	Totstandkoming van de scores	27
6.5	GUNNINGSBESLISSING	27
6.6	DEFINITIEVE GUNNING	28
6.7	STAKEN AANBESTEDINGSPROCEDURE	28
7	PROGRAMMA VAN EISEN	29
7.1	HET PROCES	29
7.2	PROGRAMMA VAN EISEN	30
8	PROGRAMMA VAN WENSEN	34
8.1	WENS A – PLAN VAN AANPAK IMPLEMENTATIE (WEGING 25%)	34
8.2	WENS B – ASSORTIMENT EN NEVENASSORTIMENT. (WEGING 25%)	34
8.3	WENS C – LOGISTIEK (WEGING 20%)	34
8.4	WENS D – DUURZAAMHEID VAN VERPAKKING EN LOGISTIEK (WEGING 20%)	35
8.5	WENS E – KLANTTEVREDENHEID (WEGING 10%)	35

Bijlagen, geüpload in TenderNed

Bijlage A	UEA
Bijlage B	Format referenties
Bijlage C	Kernassortiment & Nevenassortiment
Bijlage D	Inkoopvoorwaarden
Bijlage E	Conceptovereenkomst
Bijlage F	Klachtenregeling aanbestedingen gemeente Amersfoort
Bijlage G	Verwerkersovereenkomst

1 Begrippenlijst

Aanbestedingswet, ook wel Aw 2012.	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012, 313, zoals laatstelijk gewijzigd op 22 juni 2016, Stb. 2016, 241.
Aanbestedingsdocumenten	De selectieleidraad, dialoogleidraad en inschrijvingsleidraad inclusief bijlagen tezamen met de nota('s) van inlichtingen.
Inschrijvingsleidraad	Onderhavig document inclusief bijlagen.
Inschrijving	Offerte die de inschrijver ten behoeve van deze aanbesteding indient.
Bijlage	Document dat ter ondersteuning, toelichting of kennisgeving aan deze inschrijvingsleidraad is toegevoegd en integraal deel uitmaakt van de inschrijvingsleidraad.
Inschrijver	Een geselecteerde gegadigde die een aanbidding heeft ingediend.
Gemeente	De aanbestedende dienst, gemeente Amersfoort, Stadhuisplein 1 in Amersfoort.
Gunningscriterium	Criterium op basis waarvan de inschrijvingen worden beoordeeld om te bepalen welke inschrijving voor gunning in aanmerking komt.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de vragen en de antwoorden op gestelde vragen inschrijver zijn opgenomen.
Opdracht	De in paragraaf 3.1 en het programma van eisen beschreven diensten/leveringen die door Opdrachtnemer verricht zullen worden.
Opdrachtnemer	Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund.
Opdrachtgever	Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amersfoort.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	De Eigen Verklaring zoals bedoeld in de artikel 2.84 Aw 2012. Met het document heeft de gegadigde verklaringen afgegeven over zijn hoedanigheid en capaciteiten.
Werkdag	Een dag, niet zijnde een zaterdag of een zondag en niet zijnde een algemeen erkende feestdag als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de algemene termijnenwet, noch een in het tweede of krachtens het derde lid van genoemd artikel met een algemeen erkende feestdag gelijkgestelde dag.

Begrippen worden in dit document niet met een hoofdletter geschreven. Daar waar het enkelvoud is geschreven, wordt ook het meervoud bedoeld en vice versa.

2 Algemene informatie

2.1 Inleiding

Dit document is onderdeel van de aanbestedingsdocumenten voor de Europese aanbesteding voor het opstarten van een webshop ten behoeve van het aanbieden van energiebesparende maatregelen voor huurders en woningeigenaren in Amersfoort.

Deze Inschrijvingsleidraad is bedoeld om informatie te geven over de wijze waarop men kan inschrijven, over de aard en omvang van de opdracht en over de eisen en voorwaarden die aan de uitvoering van de opdracht worden gesteld. Ook wordt toegelicht hoe de inschrijvingen zullen worden beoordeeld.

2.2 Duurzaamheidsambitie gemeente Amersfoort

In het coalitieakkoord “Samen aan de slag voor een duurzame groei voor de jaren 2018-2022” speelt het streven naar een duurzamere stad een belangrijke rol. Het college verwoordt dit als volgt:

“We wonen in een prachtige stad en willen deze op een verantwoorde manier doorgeven aan de volgende generatie. Een bloeiende economie heeft pas waarde als we wonen in een gezonde omgeving: we willen frisse lucht kunnen ademen in een groene stad en het klimaat zo min mogelijk belasten. Daarom nemen we onze verantwoordelijkheid en stropen de mouwen op om onze samenleving duurzamer te maken”.

De gemeente onderkent het belang van maatschappelijk verantwoord inkopen en heeft daartoe in 2017 het rijksbrede Manifest Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) ondertekend. Het ondertekenen van het Manifest sluit goed aan op de beleidsambities, zoals vastgelegd in het coalitieakkoord. Naast de groei van de stad is verduurzaming als grootste opgave terug te lezen.

MVI betekent dat in alle fasen van het inkoopproces rekening wordt gehouden met de sociale, ecologische en economische dimensies van duurzaamheid. Het is een belangrijk instrument dat kan helpen duurzaamheidsambities te realiseren. Deze ambities kunnen betrekking hebben op onder andere het verminderen van CO₂-emissies, de transitie naar een circulaire economie, het voorkomen van schendingen van mensenrechten in de (internationale) productieketen en het werken aan een inclusieve samenleving (o.a. via social return en ruimte voor social enterprises).

3 Informatie over de opdracht

3.1 Korte beschrijving van de opdracht

Opdrachtgever

Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente is de heer Yordi Grutters vanuit afdeling Duurzame Stad, de opdrachtgever.

Aanleiding en omvang van de opdracht

Vanuit de RREW subsidie (Regeling Reductie Energiegebruik Woningen) wil de gemeente Amersfoort aan totaal 8100 inwoners in Amersfoort cadeaubonnen beschikbaar stellen die hen in staat stellen om producten aan te schaffen waarmee kleine energiebesparende maatregelen in hun woning doorgevoerd kunnen worden. Een belangrijke verplichting hierbij is dat van de 8100 inwoners in ieder geval minimaal 50% huurder dient te zijn. Inwoners van Amersfoort kunnen deze cadeaubon verzilveren door de benodigde gegevens in te vullen, deze gegevens worden vervolgens gecontroleerd door het gementelijke energieloket. De cadeaubon heeft een waarde van €40 (exclusief. btw). De actie eindigt als er 8.100 cadeaubonnen verzilverd zijn en op is op! De potentiële omzet voor de webshop is bruto € 324.000,- (excl. btw). Gezien de potentiële omzet en de hoeveelheid producten die afgenomen worden achten wij het redelijk dat opdrachtnemer een korting verstrekt aan opdrachtgever. Korting is door opdrachtnemer te bepalen en kan worden aangegeven op het prijsblad (zie bijlage C). Deze actie loopt van 1 september 2021 tot 31 juli 2022.

Verdere kenmerken van de opdracht

De actie is dus gericht op zowel woningeigenaren als huurders. Minimaal 50 procent van het aantal cadeaubonnen dient te worden ingewisseld door huurders. De gemeente Amersfoort stuurt aan woningeigenaren en huurders een brief met een cadeaubon, waarin de actie wordt toegelicht en tevens melding wordt gemaakt van andere activiteiten in het kader van deze RREW subsidie. Ook een link naar de “projectwebsite” staat in deze brief. Daarnaast wordt via diverse andere communicatiekanalen en bijeenkomsten promotie gemaakt voor deze actie.

Overeenkomst

De gemeente wil een overeenkomst aangaan voor de periode van 1 september 2021 tot en met 31 juli 2022. Afhankelijk van de samenwerking met de woningbouwcorporaties en de mogelijkheden tot het verkrijgen van verdere subsidie vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken kan het contract met 1 jaar verlengd worden.

Gunningscriterium

De gunning van de opdracht zal plaatsvinden op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Dit wordt in hoofdstuk 6 nader uitgewerkt.

3.2 Voorwaarden bij de opdracht

Met het indienen van het verzoek tot deelneming hebben geselecteerde gegadigden de van toepassing zijnde inkoopvoorwaarden en aanvullingen daarop geaccepteerd. Bij deze leidraad zijn de conceptovereenkomsten als los document op TenderNed gepubliceerd. Na gunning worden deze overeenkomsten, mede aan de hand van de nota van inlichtingen, nader ingevuld. De overeenkomst is alleen geldig indien deze door de gemeente en door de opdrachtnemer rechtsgeldig zijn ondertekend.

Uw algemene (verkoop)voorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

Gemeente Amersfoort

Aanbestedingsleidraad voor het opstarten van een webshop t.b.v. het stimuleren van het nemen van energiebesparende maatregelen voor huurders en woningeigenaren.

3.3 *Uitgangspunten bij de aanbesteding*

- a. Deze aanbestedingsprocedure biedt geen ruimte voor onderhandelingen. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de inschrijving en dat de inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerend aanbod te doen.
- b. Uw prijs is afgegeven in euro (€) en exclusief BTW.
- c. De aan te bieden prijzen omvatten alle kosten in verband met de uitvoering van de opdracht zoals, maar niet beperkt tot, reizen, reis- en verblijfskosten, verpakking, transport, kosten van vermenigvuldiging van documenten, mediakosten, kosten van beproevingen en analyses, kosten van instrumentengebruik, verzekeringspremies.
- d. Bij een wijziging van de opdracht door de gemeente voor zover deze wijzigingen niet als wezenlijk worden beschouwd, zal de overeengekomen vergoeding in evenredigheid tot de meer of minder te verrichten werkzaamheden en eventuele overige kosten worden aangepast.
- e. Meerwerk is slechts toegestaan en mag alleen in rekening worden gebracht, indien de gemeente voor dat meerwerk een aparte schriftelijke opdracht heeft verstrekt.
- f. Varianten worden niet geaccepteerd.

3.4 *Eisen gesteld aan de inschrijving*

Uitsluitend inschrijvingen die voldoen aan de volgende voorwaarden worden in behandeling genomen:

- a. De inschrijving is compleet: alle stukken waarvan de aanbestedingsdocumenten vermelden dat zij bij inschrijving ingeleverd dienen te worden, zijn daadwerkelijk ingeleverd. Een inschrijving wordt niet als incompleet aangemerkt wanneer het ontbrekende stuk een kwalitatief gunningscriterium betreft. Het ontbreken van stukken ten aanzien van het financiële gunningscriterium (Bijlage Kernassortiment) leidt wel tot een incomplete inschrijving.
- b. In te vullen formulieren zijn correct en volledig ingevuld.
- c. De standaardformulieren in de bijlagen dienen op de gevraagde manier te worden ingevuld en ondertekend. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van standaardformulieren te wijzigen.
- d. Inschrijver dient, op straffe van uitsluiting, een onvoorwaardelijke inschrijving in te dienen. Dat wil zeggen dat er geen 'mitsen en maren' aan de inschrijving kleven. Bijvoorbeeld indien op de toepasselijke algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente voorbehouden worden gemaakt, of de algemene voorwaarden van inschrijver van toepassing worden verklaard in de inschrijving geldt dit als een voorwaardelijke inschrijving. Een inschrijving onder voorwaarden c.q. voorbehouden dan wel een onvolledige en/of ongeldige inschrijving zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling.
- e. De inschrijving kent een gestanddoeningstermijn van 60 dagen (vanaf de datum waarop de inschrijvingen ingediend moeten worden).
- f. De inschrijving voldoet aan alle voorwaarden en eisen genoemd in de verstrekte aanbestedingsdocumenten.

3.5 *Privacy / bescherming van persoonsgegevens*

Zoals ook in de privacyverklaring van de gemeente Amersfoort staat vermeld

(<https://www.amersfoort.nl/bericht/privacyverklaring-gemeente-amersfoort.htm>), neemt de gemeente privacy en de bescherming van persoonsgegevens serieus. Wij verwachten van onze opdrachtnemers dat zij dat ook doen, en dat de bepalingen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna AVG) worden nageleefd voor zover deze op inschrijvers van toepassing zijn.

Gemeente Amersfoort

Aanbestedingsleidraad voor het opstarten van een webshop t.b.v. het stimuleren van het nemen van energiebesparende maatregelen voor huurders en woningeigenaren.

Wij verwachten van inschrijvers dat zij dan ook bij de ontwikkeling, de uitwerking, de keuze en het gebruik van toepassingen, diensten en producten die zijn gebaseerd op de verwerking van persoonsgegevens, rekening houden met het recht op bescherming van persoonsgegevens en, met inachtneming van de stand van de techniek, erop toe te zien dat de men in staat is te voldoen aan hun verplichtingen inzake gegevensbescherming. Meer specifiek dienen de beginselen van gegevensbescherming door ontwerp en gegevensbescherming door standaardinstellingen in aanmerking worden genomen bij de inrichting en uitvoering van de dienstverlening.

Inzoomend op een aantal onderdelen uit de AVG, betekent dit voor deze aanbesteding concreet het volgende:

Verwerkersovereenkomst

De gemeente is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, en de opdrachtnemer is verwerker in de zin van de AVG. De opdrachtnemer is verplicht om direct na gunning van de opdracht een verwerkersovereenkomst te ondertekenen conform het model van de gemeente. De verwerkersovereenkomst is als Bijlage in TenderNed geüpload.

3.6 Klachtenregeling

De gemeente kent een klachtenregeling voor aanbestedingen. De klachtenregeling is als bijlage F geüpload in TenderNed.

3.7 Tijdschema aanbestedingsprocedure

Activiteiten	Datum, tijdstip
Datum publicatie aankondiging op TenderNed	12 mei 2021
Uiterste datum en tijdstip voor ontvangen van vragen t.b.v. de eerste nota van inlichtingen	4 juni 2021, 16:00 uur
Uiterste datum publicatie eerste nota van inlichtingen	11 juni 2021
Uiterste datum en tijdstip voor ontvangen van vragen t.b.v. de tweede nota van inlichtingen	14 juni 2021, 16:00 uur
Uiterste datum publicatie tweede nota van inlichtingen	17 juni 2021
Sluitingsdatum en –tijdstip indienen inschrijving, uiterlijk (via de kluis in TenderNed)	28 juni 2021, 12:00 uur
Opening kluis TenderNed	28 juni 2021
Voorlopige gunning	9 juli 2021
Definitieve gunning	30 juli 2021
Start overeenkomst	1 augustus 2021

Deze planning is indicatief. De gemeente behoudt zich het recht voor de planning tussentijds aan te passen, met inachtneming van de wettelijke termijnen.

3.8 Nadere inlichtingen ten behoeve van de inschrijving

Het verstrekken van informatie over deze aanbestedingsprocedure vindt uitsluitend plaats via TenderNed.

Het is niet toegestaan om medewerkers van de gemeente te benaderen in het kader van deze aanbesteding, met uitzondering van het gestelde in 3.9. Elke poging om andere werknemers te benaderen over deze aanbesteding kan tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure leiden.

3.9 Vragenrondes

Er zijn ten behoeve van deze aanbesteding twee vragenrondes gepland. Aangezien vragen voor de tweede vragenronde enkel betrekking mogen hebben op de antwoorden die in de eerste nota van inlichtingen zijn gegeven, wordt van inschrijvers een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Eventuele tekstsuggesties voor de inkoopvoorwaarden en de overeenkomst, dienen ingestuurd te worden tijdens de eerste vragenronde. De gemeente is niet gehouden de tekstvoorstellen te accepteren en te verwerken in het definitieve concept. Met de laatste nota van Inlichtingen zijn de definitieve van toepassing zijnde voorwaarden vastgesteld.

Na de eerste nota van inlichtingen worden inschrijvers in de gelegenheid gesteld nadere vragen te stellen over de beantwoording van de eerder gestelde vragen. Inschrijver dient hierbij specifiek aan te geven op welk vraagnummer haar nadere vraag ziet, waar mogelijk voorzien van motivering/toelichting. De nadere vragen kunnen uiterlijk tot de in de planning genoemde datum en tijdstip worden ingediend via TenderNed. Vragen kunnen uiterlijk tot de in de planning genoemde datum en tijdstip worden ingediend, hierbij is de datum en het tijdstip waarop de vragen in TenderNed door de gemeente zijn ontvangen leidend. Te laat ingediende vragen en nieuwe vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders indien de gemeente van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

Op TenderNed is een toelichting te vinden over het gebruik van de vragenmodule.

De tijdig ontvangen vragen worden zo snel mogelijk beantwoord en vrijgegeven via TenderNed. Na het vrijgeven van alle antwoorden wordt de nota van inlichtingen gegenereerd en gepubliceerd.

De gemeente Amersfoort adviseert te wachten met het indienen van de inschrijving tot de publicatie van de laatste nota van inlichtingen. De nota van inlichtingen kan toelichtingen op en aanpassingen van de aanbestedingsdocumenten. Het bepaalde in de nota van inlichtingen gaat voor het bepaalde in deze leidraad.

3.10 Onjuistheden of onduidelijkheden

Deze inschrijvingsleidraad met bijbehorende documenten is met grote zorg samengesteld. Indien inschrijver meent dat dit document dan wel de nota van inlichtingen onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden bevat, dan wel de geschiktheidseisen, het programma van eisen of de gunningscriteria onduidelijk of ongeoorloofd zijn, dan wel de wijze van beoordelen onduidelijk is, dan wel dit document geheel of ten dele strijdig zou zijn met het recht dan wel aanbestedingsbeginselen, dan dient de potentiële inschrijver hierover een vraag te stellen in de nota van inlichtingen dan wel dit uiterlijk 5 kalenderdagen na verzending van de nota van inlichtingen schriftelijk en gemotiveerd aan de gemeente uiteen te zetten, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen dit document te ageren vervalt.

Indien de reactie van de gemeente naar aanleiding van het in de voorgaande alinea gestelde niet leidt tot een aanpassing van dit document, dan wel tot een aanpassing die in de ogen van een inschrijver niet juist of

onvoldoende is, dan dient uiterlijk 24 uur voor de sluitingstermijn een kort geding procedure aanhangig te worden gemaakt bij de bevoegde voorzieningenrechter en dient gemeente hiervan onverwijld in kennis te worden gesteld middels betekening van de dagvaarding op het adres van gemeente, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen de aanbestedingsdocumenten te ageren vervalt. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt, behoudt de gemeente zich het recht voor de aanbestedingsprocedure op te schorten dan wel in te trekken.

4 Uitgangspunten bij de procedure

4.1 *Geheimhouding*

De gemeente zal de ontvangen informatie vertrouwelijk behandelen. Deze informatie zal uitsluitend worden getoond aan degenen die direct bij het aanbestedingstraject zijn betrokken. De gemeente zal de ontvangen informatie en documenten slechts openbaar maken als zij daartoe op grond van wet- en regelgeving of in rechte verplicht is.

inschrijver mag de gegevens, die de gemeente in het kader van deze aanbesteding ter beschikking stelt, alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.

4.2 *Taal*

Communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal; zowel de inschrijving als alle overige correspondentie als bij de uitvoering van de opdracht. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn gesteld en niet beschikbaar zijn in de Nederlandse taal. Voorbeelden hiervan zijn de technische omschrijving van materieel en getuigschriften van buitenlandse referenties/inschrijvers, deze documenten mogen in de Engelse taal worden aangeleverd. De gemeente kan in voorkomend geval om een officiële vertaling verzoeken die door en op kosten van de inschrijver binnen een daarvoor door de gemeente gegeven termijn dient te worden verstrekt.

4.3 *Vergoeding van kosten*

De inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, gemaakt in het kader van deze aanbesteding.

4.4 *Verstreekte gegevens, verificatie en juistheid*

Gedurende de beoordelingsfase bestaat altijd de mogelijkheid dat de gemeente behoefte heeft aan verduidelijking op c.q. verificatie van de ingediende inschrijvingen. De toelichting mag en kan er niet toe leiden

dat inschrijvingen worden aangevuld of aangepast. De reactietermijn wordt door de gemeente bij het verzoek gecommuniceerd.

De gemeente behoudt zich het recht voor alle gevraagde gegevens op juistheid te controleren en zo nodig nadere inlichtingen in te winnen.

Alle door inschrijver overlegde gegevens dienen naar waarheid te zijn ingevuld en dienen door de inschrijver gestand worden gedaan. De gemeente behoudt zich het recht voor om eventuele schade op de inschrijver te verhalen voor het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een inschrijver is aangeboden (BKPV-beloften).

4.5 Indiening inschrijvingen

Uw inschrijving dient uiterlijk op de in paragraaf 3.7 genoemde datum en tijdstip voor indiening van de inschrijvingen ingediend te zijn via TenderNed. Inschrijvingen die na de genoemde sluitingstermijn worden ingediend, zullen niet meer worden behandeld. Het risico voor het tijdig indienen van inschrijvingen ligt bij de inschrijver zelf.

Uw inschrijving dient te worden ingediend in Word of in een doorzoekbaar PDF. Het assortiment dient te worden toegevoegd in Excel.

Ingeval van een aantoonbare storing van TenderNed waardoor het indienen van de inschrijving voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, kan de gemeente na afloop van de uiterste termijn besluiten deze termijn te verlengen. Dit betreft een eenzijdig recht van de gemeente en nadrukkelijk geen plicht. Het staat de gemeente niet vrij van dit recht gebruik te maken vanaf het moment waarop de kluis is geopend aangezien zij dan reeds kennis heeft kunnen nemen van de binnengekomen inschrijvingen. Inschrijver blijft zelfstandig verantwoordelijk voor het tijdig en op juiste wijze indienen van haar inschrijving.

De gemeente zal een verzoek tot uitstel enkel in overweging nemen wanneer:

- de potentiële inschrijver aantoont tijdig, uiterlijk binnen 5 minuten na het sluiten van de kluis, melding van de storing te hebben gemaakt bij TenderNed;
- de potentiële inschrijver de gemeente direct per e-mail via aanbestedingen@amersfoort.nl met als onderwerp 'Storing TenderNed' en verzonden met hoge prioriteit/urgentie - helder en concreet heeft geïnformeerd over de storing;
- TenderNed de betreffende storing heeft bevestigd;
- de storing nadrukkelijk een storing van TenderNed betreft en geen storing betreft welke binnen de ICT-applicaties, netwerk, etc. van de potentiële inschrijver ligt. Met andere woorden, het dient een storing te betreffen die alle potentiële inschrijvers en aanbestedingsprocedures raakt.

Indien de gemeente besluit de termijn te verlengen worden alle (potentiële) inschrijvers in kennis gesteld van de verlenging. De (potentiële) inschrijvers welke reeds een inschrijving (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

4.6 Wijzigingen, blijven voldoen aan eisen en voorbehouden

Een inschrijver kan zijn inschrijving na het tijdstip van indienen niet meer wijzigen, aanvullen of herroepen. Wel dient de inschrijver antwoord te geven op een verzoek om verduidelijking, indien de gemeente een dergelijk verzoek doet. Indien een inschrijver op enig moment gedurende het verloop van de aanbestedingsprocedure en gedurende de looptijd van de overeenkomst niet meer aan de in de aanbestedingsdocumenten genoemde

eisen voldoet, leidt dit alsnog tot uitsluiting van de betreffende inschrijver van de aanbestedingsprocedure dan wel tot ontbinding van de overeenkomst.

5 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk worden de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen beschreven en aangegeven hoe inschrijvers kunnen aantonen dat de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn en zij voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Voor een combinatie geldt dat de combinanten gezamenlijk moeten voldoen aan de gestelde eisen, tenzij nadrukkelijk anders vermeld in de betreffende paragraaf.

5.1 Bij inschrijving in te dienen documenten

Bij inschrijving dienen onderstaande documenten te worden ingediend.

Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA	Zie 5.7
Referentie(s)	Zie 5.4.1
Prijs	Zie bijlage C, Kernassortiment
Kopie uittreksel beroeps- of handelsregister	Zie 5.4.3
Plan van aanpak/Toelichting op de wensen	Zie 8

5.2 Uitsluitingsgronden

Inschrijver verklaart door middel van het indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij inschrijving dat geen van de genoemde uitsluitingsgronden op inschrijver van toepassing zijn. Voor combinaties gelden de uitsluitingsgronden voor iedere combinant individueel, dus geen van de uitsluitingsgronden mogen op één van de combinanten van toepassing zijn. Ook op derden waarop een beroep wordt gedaan geldt dat geen van de uitsluitingsgronden van toepassing mogen zijn.

5.2.1 Dwingende uitsluitingsgronden

De inschrijver dient middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Deel III A van het UEA) te verklaren dat er geen sprake is van een in de afgelopen vijf jaren onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak jegens inschrijver of persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft, in de zin van de volgende in 2.86 Aw 2012 beschreven redenen:

- deelneming aan een criminele organisatie in de zin van artikel 2 van Kaderbesluit 2008/841/JBZ van de Raad van 24 oktober 2008 ter bestrijding van de georganiseerde criminaliteit;
- omkoping in de zin van artikel 3 van de Overeenkomst ter bestrijding van corruptie waarbij ambtenaren van de Europese Gemeenschappen of van de lidstaten van de Europese Unie betrokken zijn en van artikel 2, eerste lid, van Kaderbesluit 2003/568/JBZ van de Raad van 22 juli 2003 inzake de bestrijding van corruptie in de privé-sector;
- fraude in de zin van artikel 1 van de overeenkomst aangaande de bescherming van de financiële belangen van de Gemeenschap;
- witwassen van geld in de zin van artikel 1 van richtlijn nr. 91/308/EEG van de Raad van 10 juni 1991 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld;
- terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten in de zin van de artikelen 1, 3 en 4 van Kaderbesluit 2002/475/JBZ van de Raad van 13 juni 2003 inzake terrorismebestrijding;
- kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel in de zin van artikel 2 van Richtlijn 2011/36/EU van het Europees Parlement en de Raad van 5 april 2011 inzake de voorkoming en bestrijding van mensenhandel en de bescherming van slachtoffers daarvan, en ter vervanging van Kaderbesluit 2002/629/JBZ.

De inschrijver dient daarnaast middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Deel III B) te verklaren dat er geen sprake is van een onherroepelijke en bindende rechterlijke of administratieve beslissing overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de gegadigde of de inschrijver is gevestigd of overeenkomstig nationale wettelijke bepalingen is vastgesteld dat de inschrijver niet voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies.

5.2.2 Facultatieve uitsluitingsgronden

De inschrijver dient tevens middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Deel III C van het UEA) te verklaren dat in de afgelopen drie jaren geen sprake is (geweest) van de volgende situaties zoals opgesomd in 2.87 Aw 2012:

- a) de inschrijver één of meer van de in artikel 2.81, tweede lid, genoemde verplichtingen heeft geschonden;
- b) de inschrijver of gegadigde verkeert in staat van faillissement of liquidatie, diens werkzaamheden zijn gestaakt, jegens hem geldt een surseance van betaling of een (faillissements-)akkoord, of de gegadigde of inschrijver verkeert in een andere vergelijkbare toestand ingevolge een soortgelijke procedure uit hoofde van op hem van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
- c) de inschrijver of gegadigde in de uitoefening van zijn beroep een ernstige fout heeft begaan, waardoor zijn integriteit in twijfel kan worden getrokken;
- d) de gemeente beschikt over voldoende plausibele aanwijzingen om te concluderen dat de inschrijver of gegadigde met andere ondernemers overeenkomsten heeft gesloten die gericht zijn op vervalsing van de mededinging;
- e) er sprake is van een belangenconflict in de zin van artikel 1.10b;
- f) wegens de eerdere betrokkenheid van de inschrijver bij de voorbereiding van de aanbestedingsprocedure heeft zich een vervalsing van de mededinging als bedoeld in artikel 2.51 voorgedaan die niet met minder ingrijpende maatregelen kan worden verholpen;
- g) de inschrijver heeft blijk gegeven van aanzienlijke of voortdurende tekortkomingen bij de uitvoering van een wezenlijk voorschrift van een eerdere overheidsopdracht, een eerdere opdracht van een speciale-sectorbedrijf of een eerdere concessieopdracht en dit heeft geleid tot vroegtijdige beëindiging van die eerdere opdracht, tot schadevergoeding of tot andere vergelijkbare sancties;
- h) de inschrijver heeft zich in ernstige mate schuldig gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van de informatie die nodig is voor de controle op het ontbreken van gronden voor uitsluiting of het voldoen aan de geschiktheidseisen, of heeft die informatie achtergehouden, dan wel was niet in staat de ondersteunende documenten, bedoeld in de artikelen 2.101 en 2.102, over te leggen;
- i) de inschrijver heeft getracht om het besluitvormingsproces van de gemeente onrechtmatig te beïnvloeden, om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de aanbestedingsprocedure kan bezorgen, of heeft door nalatigheid misleidende informatie verstrekt die een belangrijke invloed kan hebben op besluiten inzake uitsluiting, selectie en gunning;
- j) die niet aan verplichtingen heeft voldaan op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen (Deel III B van het UEA).

Voor het geval uw onderneming gedurende de aanbestedingsprocedure de voor de aanbesteding relevante bedrijfsactiviteiten staakt, is de uitsluitingsgrond zoals weergegeven onder b. van toepassing. Om die reden wordt een dergelijke inschrijver als ongeldig terzijde gelegd.

Het begrip 'ernstige fout' onder c. wordt als volgt gedefinieerd: "handeling welke ziet op onrechtmatig gedrag dat invloed heeft op de professionele geloofwaardigheid van de betrokken inschrijver en voor zover dat gedrag

wijst op kwaad opzet of bewuste nalatigheid van een zekere ernst". Ter illustratie, een gedraging of een handeling (bv. onjuist advies) die juridische gevolgen heeft gehad en/of negatieve gevolgen heeft gehad op publieke fondsen (geld)".

Wanneer inschrijver ten behoeve van het indienen van haar inschrijving zich laat begeleiden door een adviseur/adviesbureau en deze adviseur/adviesbureau begeleidt eveneens concurrerende inschrijvers, bestaat de schijn van belangenverstrengeling dan wel de schijn van beïnvloeding c.q. afstemming van inschrijvingen. Inschrijver is verantwoordelijk voor het handelen van door haar ingeschakelde adviseurs als zijnde haar eigen handelen. Op eerste verzoek van gemeente /opdrachtgever dient/dienen inschrijvers aan te tonen dat er geen sprake is van belangenverstrengeling en op welke wijze dit met effectieve maatregelen is geborgd. Niet tijdig reageren dan wel in optiek van gemeente onvoldoende aangetoond leidt tot uitsluiting en ongeldigheid van de inschrijving.

5.2.3 Verschoning

Indien toch één of meer van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gestelde uitsluitingsgronden op inschrijver van toepassing zijn, wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Dit is enkel anders indien een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86, eerste of derde lid, of artikel 2.87 van toepassing is en inschrijver hierop bij de betreffende grond in het UEA helder de redenen waarom sprake zou zijn van verschoning heeft beschreven waarmee hij aantoont voldoende vertrouwenwekkende maatregelen te hebben genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen en dient hij hieromtrent bewijsmiddelen bij te voegen. Indien de gemeente dat bewijs toereikend acht, wordt de betrokken inschrijver niet uitgesloten. Als het als ontoereikend wordt aangemerkt wordt dit de inschrijver medegedeeld.

5.2.4 Bewijsstukken

Bij **inschrijving** te overleggen bewijsstukken:

- Inschrijver overlegt bij zijn inschrijving een, door de rechtsgeldig vertegenwoordiger(s) ingevuld en ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) op TenderNed. Het UEA is als los document op TenderNed gepubliceerd.

Op **eerste verzoek** te overleggen bewijsstukken:

- Inschrijver dient op eerste verzoek een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden – als bedoeld in artikel 4.1 Aanbestedingswet, die op datum van indiening van de Inschrijving niet ouder is dan 24 maanden – te overleggen. Dit verzoek zal worden opgenomen in de gunningsbeslissing aan de winnende inschrijver conform artikel 7.5;
- Inschrijver dient op eerste verzoek een bewijs van non-faillissement van de Kamer van Koophandel (Verklaring non-faillissement) – dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden – te overleggen
- Inschrijver dient op eerste verzoek een verklaring van de Belastingdienst – waaruit blijkt dat hij voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies, die op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden – te overleggen.

Let op! Het verkrijgen van een Gedragsverklaring Aanbesteden kan enige tijd in beslag nemen (vier tot acht weken). Vraag deze daarom tijdig aan! Een GVA is aan te vragen bij dienst Justis:

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

5.3 *Geschiktheidseisen*

5.3.1 Financiële en economische draagkracht

Inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn, wiens continuïteit is gegarandeerd gedurende de looptijd van de Opdracht, inclusief een genoemde mogelijke verlenging.

Indien u controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van het UEA dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening geen paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen. De gemeente kan na voorlopige gunning vragen om deze accountantsverklaring en de jaarrekening.

Indien u niet controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van het UEA dat de financiële en economische draagkracht van uw onderneming zodanig is dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Opdracht, inclusief een mogelijke verlenging, niet in gevaar komt. De gemeente kan na voorlopige gunning vragen om een jaarverslag en/of een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

5.3.2 Dekking tegen aansprakelijkheidsrisico's

Inschrijver dient verzekerd te zijn voor bedrijfsaansprakelijkheid.

De verzekering dient voor de bedrijfsaansprakelijkheid een dekking te hebben van minimaal een en een achtste miljoen Euro (€ 1.125.000,-) per gebeurtenis met minimaal 2 gebeurtenissen per jaar en dient een einddatum te kennen die gelegen is na het tijdstip waarop de opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen heeft voldaan.

De inschrijver dient na voorlopige gunning een kopie van het polisblad, verzekeringsbewijs of verzekeringscertificaat te overleggen.

5.4 *Technische en beroepsbekwaamheid*

5.4.1 Referentie

U toon met behulp van één referentie aan dat u over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt om de maatwerk-webshop op te starten volgens de eisen en wensen zoals deze verwoord zijn in hoofdstuk 7 en hoofdstuk 8. Daarnaast heeft uw referentie betrekking op een gemeente met ten minste 50.000 inwoners, die eerder van u een vergelijkbare dienst heeft afgenomen. De referentie heeft betrekking op werkzaamheden in de afgelopen drie jaren.

De referentie dient bij inschrijving te worden ingediend. U dient hiervoor gebruik te maken van Format Referentie (bijlage B) dat als los document op TenderNed is gepubliceerd.

5.4.2 Duurzaamheid (milieu)

Gezien het belang van duurzaamheid, werkt de gemeente Amersfoort alleen samen met leveranciers die op navolgbare wijze zorg tonen voor het milieu en bewust zijn van hun impact. Aanbieder toont aan dat hij beschikt over een managementsysteem waarin minstens 2 van de volgende 5 punten zijn opgenomen en geborgd:

- er is een actuele door de directie ondertekende milieubeleidsverklaring;
- er is een milieuprogramma of actieplan waarin staat welke stappen de organisatie van inschrijver gaat nemen om de milieubelasting te reduceren;
- er is een formeel aangestelde milieucoördinator of andere functionaris die de milieumaatregelen van de organisatie coördineert;
- er is een (milieu-)verslag waarin gerapporteerd wordt over de milieumaatregelen en de behaalde resultaten;

- er is een plan waaruit blijkt dat het personeel wordt geschoold in milieuvriendelijk gedrag en hoe de controle hierop wordt uitgevoerd.

Aanbieder voldoet eveneens aan de geschiktheidseis indien hij beschikt over één of meerdere van de volgende certificaten of verklaringen:

- Een Milieubarometer certificaat (zie <https://www.milieubarometer.nl/nl/home/>)
- Een ISO 14001 certificaat
- Een ISO 50001 certificaat
- Een CO2-bewustcertificaat niveau 1 of hoger (CO2-prestatieladder) van stichting SKAO (zie www.skao.nl)
- Een goedgekeurde zelfverklaring ISO 26000 conform NPR 9026 (zie <https://www.nen.nl/NEN-Shop/Nieuws-over-ISO-26000-duurzaamheid/Erkenning-ISO-26000.htm>)
- Een goedgekeurde EMAS milieuverklaring

In het geval van een combinatie geldt bovengenoemde geschiktheidseis voor alle combinanten afzonderlijk. De certificaten en/of verklaringen mogen dan niet meer dan 2 jaar oud zijn. In het geval van een EMAS milieuverklaring ouder dan 2 jaar (maar nooit ouder dan 3 jaar), is ook een door een EMAS-verificateur goedgekeurde tussentijds bijgewerkte milieuverklaring geldig (zie <https://www.sccm.nl/emas-0>).

De Aanbieder verklaart door ondertekening van de UEA, dat aan de geschiktheidseis is voldaan. De gemeente Amersfoort kan na voorlopige gunning vragen om het bewijsmiddel.

5.4.3 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver moet ingeschreven zijn in het handelsregister, conform de in de lidstaat van herkomst geldende voorschriften. Inschrijver dient dit aan te tonen door bij inschrijving een uittreksel uit het handelsregister (niet ouder dan 6 maanden voorafgaand aan de datum van inschrijving) in te dienen. Uit dit uittreksel dient de tekenbevoegdheid te blijken van de functionaris die de inschrijvingsdocumenten ondertekend.

5.5 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment

Deze uitvoeringsvoorwaarde geldt bij een omzetwaarde van ten minste €200.000,-. Bij de initiële opdracht is dat niet aan de orde. Bij een verlenging en mogelijke aanvullende opdrachten (zie 3.1) is dat mogelijk wel aan de orde. Alleen wanneer daarmede omzetwaardebovende €200.000,- uitkomt, gelden dan de in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen.

De gemeente Amersfoort vindt het belangrijk om samen met opdrachtnemers te investeren een inclusieve, duurzame en sociale stad en regio. Daarom maakt *Social Return on Investment* (SROI) al jaren onderdeel uit van de inkoop- en subsidievoorwaarden.

Bouwblokkenmethode en SROI-verplichting

Voor de invulling van SROI heeft de gemeente gekozen voor de 'bouwblokkenmethode'. Aan ieder bouwblok (zie het schema) is een relatieve inspanningswaarde gekoppeld, uitgedrukt in fictieve geldbedragen.

De opdrachtnemer is verplicht om SROI-inspanningen te leveren ter waarde van 5% van de gefactureerde opdrachtsom. De opdrachtnemer kan de bouwblokken stapelen, totdat aan de SROI-verplichting is voldaan.

De SROI-inspanningen mogen binnen de opdracht worden uitgevoerd, maar ook in de bedrijfsvoering of bij een onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat

deze activiteit alleen bij gemeente wordt opgegeven. Bestaande of reeds eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen. Daarnaast dienen de activiteiten te starten na het begin van de opdracht en mogen deze doorlopen na het beëindigen van de opdracht.

Een voorbeeld

Een opdrachtnemer voert een opdracht uit met een totale opdrachtwaarde van €400.000. De opdrachtnemer heeft een SROI-verplichting van 5% van de €400.000,-. De te realiseren SROI-waarde is dan € 20.000,-.

De opdrachtnemer kan op verschillende manieren deze SROI-waarde van €20.000 realiseren, een paar voorbeelden (niet-limitatief):

- 1. Iemand met een P-wet uitkering gedurende een half jaar full time in dienst nemen levert een SROI-waarde van €20.000; of*
- 2. Iemand met een P-wet uitkering gedurende een heel jaar parttime (50%) in dienst nemen levert een SROI-waarde van €20.000; of*
- 3. Iemand met een WW-uitkering voor een jaar full-time in dienst nemen levert een SROI-waarde van € 20.000,-; etc.*

opdrachtnemer is verantwoordelijk

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van de SROI-verplichting, ook indien de activiteiten bij bijvoorbeeld een toeleverancier worden uitgevoerd. De opdrachtnemer dient hierover verantwoording af te leggen aan het Werkgeversservicepunt (WSP) van de gemeente, dat de uitvoering controleert. Het WSP kan ook adviseren en faciliteren bij de invulling van SROI. Het WSP is te bereiken via dit e-mailadres:

socialreturn@amersfoort.nl.

Het proces vóór gunning

Vragen over de bouwblokken, de verplichting, de haalbaarheid van een specifieke SROI-inspanning en andere dienen gesteld te worden volgens de bepalingen in 4.3.

proces na gunning

De opdrachtnemer dient na definitieve gunning, binnen één week, contact op te nemen met het WSP. In samenspraak met het WSP stelt de opdrachtgever een plan van aanpak op waaruit blijkt op welke wijze de verplichting wordt ingevuld. Het plan bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Opdrachtsom, of in het geval dat deze nog niet bekend is de verwachte opdrachtsom
2. Keuze welke bouwblokken worden ingezet
3. Indien door de opdrachtgever 'maatschappelijke activiteiten' worden ingezet zal vooraf een waarde door het WSP worden bepaald
4. Eventuele tussenevaluaties, inclusief eventuele bewijsstukken
5. Eindevaluatie, inclusief eventuele bewijsstukken
6. Akkoord WSP

Het resultaat van deze fase is een plan dat concreet en realiseerbaar is. Dit plan is gereed en goedgekeurd door het WSP binnen 6 weken na gunning opdracht. Het WSP kan deze termijn schriftelijk verlengen tot maximaal 12 weken.

Tips

De gemeente Amersfoort verwijst hierbij vrijblijvend naar haar website:

<http://www.amersfoort.nl/socialreturn>, waar enkele tips over SROI staan beschreven.

Schema Bouwblokken

Soort kandidaat / bouwblok	Inspanningswaarde Social Return 2019 (op basis van een fulltime jaarcontract)
Participatiewet-uitkering	€ 40.000
Wajong/Doelgroep Banenafpraak	€ 50.000
WW-uitkering	€ 20.000
WIA/WAO	€ 40.000
Niet uitkeringsgerechtigde (NUGger)	€ 10.000
Leeftijdstoeslag 50+	€ 10.000
Beroepsbegeleidend (BBL) traject/leerwerkplek, MBO-3, MBO-4	€ 25.000
Beroepsbegeleidend (BBL) traject/leerwerkplek, MBO-1, MBO-2	€ 35.000
Beroepsopleidend (BOL) traject/stageplek, MBO-3, MBO-4	€ 10.000
BOL traject / stageplek PrO, VSO, MBO-1, MBO-2	€ 20.000
Maatschappelijke activiteit, bijvoorbeeld inkopen van producten en diensten/detacheringen bij sociaal ondernemers ¹ en Sociale Werkvoorzieningen, delen van kennis, expertise en/of middelen ten behoeve van de doelgroep Social Return, hulp/steun/kennis bieden aan een lokaal initiatief (bijvoorbeeld van een social enterprise) dat bijdraagt aan een inclusieve samenleving	€100 per besteed uur per medewerker en/of betaalde factuur
Eenmalige bonus	Extra inspanningswaarde boven op bovenstaande bedragen
Statushouders	€ 10.000
Een kandidaat een vast dienstverband aanbieden	€ 10.000

5.6 Verdere voorwaarden ten aanzien van de mededinging

5.6.1 Eénmaal inschrijven

Rechtspersonen en vennootschappen kunnen zich slechts eenmaal zelfstandig (c.q. als hoofdaannemer) óf als combinant in een samenwerkingsverband inschrijven.

5.6.2 Concernverhoudingen en holdingverklaring

Van één concern kunnen meerdere dochterondernemingen en/of werkmaatschappijen zich afzonderlijk inschrijven.

Indien inschrijver deel uitmaakt van een concern dient zij een concerngarantieverklaring te verstrekken, een artikel 2:403-verklaring is hiertoe voldoende.

¹ De gemeente volgt voor de definitie van een sociaal ondernemer de omschrijving zoals opgenomen in art. 2.82 van de Aanbestedingswet.

Inschrijver verklaart met ondertekening van het UEA dat hij onderdeel uitmaakt van een concern/holding en de onderhavige inschrijving geheel zelfstandig en onafhankelijk van het concern te hebben opgesteld. Hierbij dient hij bij de inschrijving inzichtelijk te maken welke ondernemingen onderdeel uitmaken van de holding door een beschrijving van de structuur, inclusief organisatieschema/organogram bij te voegen van het concern waaronder zij ressorteert.

Indien de gemeente het redelijke en zwaarwegende vermoeden heeft dat deze inschrijvers elkaars gedrag beïnvloeden, kan de gemeente nader onderzoek instellen en van deze inschrijvers eisen dat zij aantonen dat de afhankelijkheidsrelatie hun gedrag in het kader van de aanbestedingsprocedure niet heeft beïnvloed. Indien zij hier niet in slagen, zal de gemeente hen in beginsel uitsluiten van de aanbesteding.

Inschrijvers die onderdeel uitmaken van een concern dienen de volgende documenten bij de inschrijving te voegen:

- Concerngarantieverklaring;
- Beschrijving van het concern en de toegepaste structuur (mate van invloed);
- Organogram/organisatieschema van het concern;
- Alle relevante uittreksels van het handelsregister (van bovenliggende organisaties).

5.6.3 Combinaties

Een combinatie moet voldoen aan de voorwaarden die zijn opgenomen in de beleidsregels combinatieovereenkomsten 2013, alle op straffe van uitsluiting. De voorkeur voor een rechtsvorm van de combinatie gaat uit naar een vennootschap onder firma (vof) of gelijkwaardig. Het is voor de uitvoering van de opdracht niet verplicht een entiteit op te richten.

De deelnemers aan een combinatie mogen niet als deelnemer van een andere combinatie, op eigen titel of als onderaannemer inschrijven. Indien blijkt dat ondernemingen zich hieraan niet hebben gehouden, zal:

- Ingeval een deelnemer eveneens als onderaannemer heeft ingeschreven, de inschrijving van de betreffende combinatie(s) van de aanbesteding worden uitgesloten.
- Ingeval een deelnemer eveneens op eigen titel een inschrijving heeft ingediend, de inschrijving op eigen titel van de aanbesteding worden uitgesloten.
- Ingeval een deelnemer met meerdere combinaties heeft ingeschreven, zal aan de betreffende combinaties worden verzocht te bepalen welke inschrijver wordt uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Wanneer niet of niet tijdig aan dit verzoek wordt voldaan, zal de gemeente dit met behulp van een loting bepalen. De uitkomst van deze loting is bindend voor alle belanghebbenden.

5.6.4 Inzet onderaannemers

In het geval er een beroep wordt gedaan op een onderaannemer (beroep op derde) mag deze niet (tevens) op eigen titel een inschrijving indienen voor deze aanbestedingsprocedure. Hetzelfde geldt voor de inschrijver; de inschrijver mag zich niet (tevens) als onderaannemer inschrijven. Indien een situatie zich voordoet waarin een onderaannemer ook als zelfstandig inschrijver heeft ingeschreven, zal de inschrijving van de onderaannemer als zelfstandig inschrijver worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Verschillende werkmaatschappijen binnen een holding kunnen, indien door de inschrijver gewenst, fungeren als onderaannemer(s) van de hoofdaannemer. Let wel, wanneer de inschrijver een zuster- of moedermaatschappij nodig heeft om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan moet een beroep op hen worden gedaan (beroep op derde).

Voor onderaannemers waarop geen beroep als derde wordt gedaan en welke zullen worden ingezet ten behoeve van de uitvoering van de opdracht, dient inschrijver bij inschrijving een opgave te doen middels het bijvoegen van een lijst van de betreffende onderaannemers, alsmede daarbij vermeld voor welke onderdelen deze onderaannemers zullen worden ingezet. Deze onderaannemers (derden waarop geen beroep wordt gedaan) mogen wel als onderaannemer voor verschillende inschrijvers fungeren, mits de vigerende mededingingsregelgeving dit niet uitsluit alsmede daardoor de eerlijke mededinging niet wordt belemmerd. Onderaannemers die niet benoemd zijn bij de inschrijving kunnen in beginsel niet zonder nadrukkelijke toestemming van de gemeente worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht.

5.6.5 Beroep op derde m.b.t. de technische of beroepsbekwaamheid

Indien de inschrijver een beroep doet op een derde voor het voldoen aan (één van de) eisen uit deze Aanbestedingsleidraad met betrekking tot de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid of financiële/economische draagkracht, worden de volgende eisen gesteld:

- De inschrijver is bij opdrachtverlening jegens de gemeente volledig aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht, dat wil zeggen ook voor de werkzaamheden die hij in onderaanneming laat verrichten. Hij verstrekt alle gegevens die nodig zijn voor de selectie en gunning.
- Indien u met betrekking tot deze aanbesteding voornemens bent om voor delen van de gevraagde diensten een beroep op een derde te doen, omschrijf in dat geval dan duidelijk het UEA (Deel II C van het UEA) op welk deel van de diensten dit betrekking heeft en waarbij de taakverdeling en de betreffende werkzaamheden worden omschreven. De betreffende derde dient daadwerkelijk dienovereenkomstig te worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht. Ook dient betreffende derde zelf een UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Met de ondertekening van het UEA verklaart de derde dat de inschrijver over de bekwaamheden van de derde(n) kan beschikken en daadwerkelijk de betreffende werkzaamheden zal uitvoeren. De inschrijver dient bij inschrijving het UEA van deze derde samen met het uittreksel van het handelsregister in te dienen.

Alle gestelde uitsluitingsgronden zijn van toepassing op de derde. Indien er een beroep wordt gedaan op de financiële en economische draagkracht van een hogergelegen maatschappij in een concern/(groot)moedermaatschappij, dan dient de van toepassing zijnde concerngarantieverklaring bij de inschrijving te worden gevoegd. Tevens dient een uittreksel uit het handelsregister van deze moedermaatschappij worden bijgevoegd.

5.7 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Elke inschrijver dient bij inschrijving het UEA ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te uploaden.

- Bij een combinatie voegt elke deelnemer een rechtsgeldig ondertekend exemplaar van het UEA toe.
- In deel II van het UEA dienen alle deelnemers te worden genoemd en de penvoerder van de combinatie. Hier geeft elke deelnemer ook aan voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan
- Bij een beroep op derden, dient inschrijver als hoofdaannemer bij Deel II C van het UEA aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op derden wordt gedaan.
- Deze derden dienen het UEA ook in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij inschrijving in te dienen.
- Onderaannemers die worden ingezet maar waarop geen beroep als derde wordt gedaan, worden opgenomen in deel II D van het UEA.

Met het invullen en ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat:

Gemeente Amersfoort

Aanbestedingsleidraad voor het opstarten van een webshop t.b.v. het stimuleren van het nemen van energiebesparende maatregelen voor huurders en woningeigenaren.

- geen van de toepasselijke uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn;
- hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen;
- hij voldoet aan de gestelde technische specificaties, uitvoerings- en contractvoorwaarden zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten;
- dat hij de opdracht zal uitvoeren conform de gestelde eisen en criteria.

Inschrijvers dienen in staat en bereid te zijn om binnen 7 werkdagen na een eerste verzoek daartoe van de gemeente bewijsmiddelen te overleggen ter verifiëring van het UEA.

Een inschrijver die het UEA niet bij inschrijving heeft ingediend of niet rechtsgeldig heeft ondertekend of die niet aan de eisen/voorwaarden in het UEA voldoet, wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

6 Beoordeling van de inschrijvingen

6.1 Stappenplan beoordeling inschrijvingen

De beoordeling van de ingediende inschrijvingen verloopt als volgt:

Stap 1 Vaststellen volledigheid en geldigheid van de inschrijvingen

De inschrijving moet volledig en geldig zijn. Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de in deze inschrijvingsleidraad voorgeschreven wijze. Een onvolledige inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door de gemeente als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Geldig betekent dat daar waar gevraagd de stukken rechtsgeldig en door een uit het handelsregister blijkende bevoegde functionaris zijn ondertekend. Hiertoe dient de hardcopy met een zogenaamde “natte” handtekening ondertekend te zijn en volstaat het een digitale scan van deze hardcopy te gebruiken voor de inschrijving. De hardcopy dient als bewijsmiddel en is opvraagbaar en dient tijdens de verificatie overlegbaar te zijn.

Inschrijver dient, op straffe van uitsluiting een onvoorwaardelijke inschrijving in te dienen. Dat wil zeggen dat er geen ‘mitsen en maren’ aan de inschrijving kleven. Daarnaast dienen de standaardverklaringen in de bijlagen op de gevraagde manier te worden ingevuld en ondertekend. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van standaardformulieren te wijzigen.

Een inschrijving onder voorwaarden c.q. voorbehouden dan wel een onvolledige en/of ongeldige inschrijving zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling.

Let op: inschrijvers hebben reeds in de selectiefase een UEA ingediend. Indien in de situatie van de inschrijver niets is gewijzigd ten opzichte van de selectiefase hoeft de UEA niet nogmaals te worden ingediend. Indien er wel iets is gewijzigd in de situatie van inschrijver dient de UEA wel opnieuw te worden ingediend.

Stap 2 Beoordelen voldoen aan het programma van eisen

Aan alle eisen, zoals gesteld in het programma van eisen, dient te worden voldaan dan wel alle eisen dienen onvoorwaardelijk te worden geaccepteerd en te zijn inbegrepen bij de geoffreerde prijs, tenzij in de inschrijvingsleidraad expliciet anders is vermeld. Het programma van eisen, eventueel aangepast door de nota(s) van inlichtingen, is leidend en prevaleert boven eventuele bijlagen of toelichtingen bij inschrijving.

Stap 3 Beoordeling op het gunningscriterium

Alle inschrijvingen worden afzonderlijk beoordeeld op het benoemde gunningscriterium door de leden van de beoordelingscommissie, volgens de methode zoals beschreven in deze inschrijvingsleidraad. Hetgeen geoffreerd bij de kwalitatieve gunningscriteria dient bij de geoffreerde prijs te zijn inbegrepen, tenzij expliciet anders vermeld in de inschrijvingsleidraad.

Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de inschrijvingen worden beoordeeld op basis van hetgeen door inschrijvers is ingediend.

Indien een inschrijving bij stappen 1 t/m 3 enkel op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept kan de gemeente besluiten de inschrijving verder te beoordelen en navraag enkel uit te voeren bij de inschrijver die Gemeente Amersfoort

Aanbestedingsleidraad voor het opstarten van een webshop t.b.v. het stimuleren van het nemen van energiebesparende maatregelen voor huurders en woningeigenaren.

voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. Indien uit navraag blijkt dat een inschrijving niet voldoet, zal deze alsnog als ongeldig ter zijde worden gelegd en wordt de als tweede geëindigde inschrijver als beoogd opdrachtnemer aangemerkt.

Daarnaast zal de gemeente besluiten om alle bewijsmiddelen te laten overleggen en kan de gemeente besluiten om aanvullende bewijsmiddelen te laten overleggen dan wel verificatievragen te stellen aan de beoogde opdrachtnemer.

6.2 Gunningscriterium

Als gunningscriterium hanteert de gemeente de beste prijs-kwaliteitsverhouding, waarbij kwaliteit en prijs als subcriteria worden gehanteerd, gelet op onderstaande criteria en weegfactoren.

1. Prijs	35%
2. Kwaliteit	65%
Totaal	100%

6.3 Beoordelingsmethodiek

6.3.1 Gunningscriterium 'prijs'

De beoordeling van het gunningscriterium 'prijs' gebeurt op basis van de offertevergelijkingsprijs zoals blijkt uit het door de opdrachtnemer toegevoegde assortiment (Bijlage C). In deze bijlage C zijn voor een aantal soorten producten in het kernassortiment ook aantallen vermeld, op basis waarvan de offertevergelijkingsprijs wordt berekend. Deze aantallen zijn fictief, er kan op geen enkele wijze rechten aan worden ontleend. De aantallen zijn bepaald op basis van ervaringsgegevens, om aldus een zo realistisch mogelijke offertevergelijkingsprijs te berekenen.

In bijlage C kunnen eveneens prijzen worden vermeld voor producten die niet tot het kernassortiment behoren, maar die wel door klanten met een voucher besteld kunnen worden. De prijzen hiervan worden niet meegerekend om de offertevergelijkingsprijs te berekenen, maar zullen wel gelden als de prijzen die in de webshop zijn vermeld.

6.3.2 Gunningscriteria 'kwaliteit'

Onder kwaliteit wordt de wijze van invulling van de wensen verstaan. Voor elk van de wensen zijn punten te verdienen, afhankelijk van de mate waarin een inschrijving overeenkomt met het in de wens gevraagde. In hoofdstuk 8 is aangegeven hoe de wensen beoordeeld worden en welke informatie bij inschrijving moet worden aangeleverd teneinde deze beoordeling te kunnen doen.

De antwoorden op de wensen worden inhoudelijk beoordeeld door een beoordelingsteam. Opdrachtgever verwacht dat waar mogelijk antwoorden SMART geformuleerd worden. SMART staat voor Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden. In het beoordelingsteam is deskundigheid aanwezig op het gebied van projectmanagement, privacy, contractmanagement, functioneel- en applicatiebeheer en IT/IV.

De antwoorden op de wensen worden door de beoordelaars per wens beoordeel met cijfers, volgens onderstaande tabel:

Scoregrondslagen

Betekenis / motiveringsmogelijkheden	Beoordeling	Score
Wijze van invulling ontbreekt geheel		0
Wijze van invulling / visie is volstrekt onduidelijk/ontoereikend Wijze van invulling /visie past geheel niet bij de opgave Geen inzicht in wijze van invulling /visie Geen enkele onderbouwing	Zeer slecht	1
Wijze van invulling / visie is onduidelijk/ontoereikend Vrijwel geen inzicht in de wijze van invulling / visie Onderbouwing uitermate mager	Slecht	2
Wijze van invulling past maar ten dele bij de vraag Wijze van invulling wel aanwezig maar gebrekkig of slecht, niet doordacht Onderbouwing te mager	Zeer onvoldoende	3
Er ontbreken 2 of meer relevante onderdelen in het antwoord Wijze van invulling / visie onvoldoende, en/of onvoldoende doordacht Onderbouwing matig en/of bepaald niet overtuigend	Onvoldoende	4
Er ontbreekt 1 relevant onderdeel in de wijze van invulling / visie Wijze van invulling / visie niet overtuigend en/of doordacht Onderbouwing te algemeen, en/of niet erg overtuigend	Twijfelachtig	5
Er ontbreken alleen minder significante punten Wijze van invulling / visie niet meer dan redelijk en/of voldoende overtuigend Onderbouwing voldoende, en/of voldoende overtuigend.	Voldoende	6
Wijze van invulling past volledig bij de opgave wijze van invulling / visie voldoende en voldoende overtuigend; Onderbouwing prima, en/of voldoende overtuigend	Ruim voldoende	7
Wijze van invulling / visie geeft veel inzicht Wijze van invulling / visie goed en ook overtuigend Wijze van invulling / visie is goed doordacht en/of bevat creatieve/innovatieve elementen Onderbouwing degelijk, en overtuigend	Goed	8
Wijze van invulling geeft uitgebreid inzicht in gevraagde Wijze van invulling uitstekend en/of zeer overtuigend en/of innovatief, en/of zeer doordacht Onderbouwing uitermate degelijk en zeer overtuigend	Zeer goed	9
Voortreffelijke wijze van invulling, en/of zeer overtuigend, en/of uitermate goed doordacht Onderbouwing perfect	Uitmuntend	10

Elke beoordelaar maakt een afweging aan de hand van onderdelen in de beantwoording die positief en negatief zijn, en bepaalt zo zijn oordeel.

De commissieleden beoordelen de inschrijvingen aan de hand van de wensen individueel. Per beoordelaar wordt één score gegeven voor de diverse wensen die benoemd zijn onder het subcriterium “kwaliteit”. De scores van de individuele beoordelaars worden per aspect opgeteld en gemiddeld. Afronding vindt plaats op 2 cijfers achter de komma.

Vervolgens wordt aan de hand van de toegekende scores per subgunningscriterium via de formule voor prijs-kwaliteitverhouding de totaalscore vastgesteld, welke tot een rangorde van de inschrijvingen leidt.

6.3.3 Totstandkoming beste prijs/kwaliteitsverhouding

Ter vaststelling van de inschrijving met de beste prijs/kwaliteitsverhouding wordt eerst de score “Q” bepaald voor de wensen onder “kwaliteit” (op de eerder genoemde wijze).

De opgegeven totaalprijs wordt vergeleken met de eerder bepaalde gewogen kwaliteitsscore Q. Hiervoor wordt de volgende formule gehanteerd:

$$PKV = \frac{P}{(Q^{(WK/WP)})}$$

Waarbij:

- PKV : Uw score op Prijs-Kwaliteit Verhouding
- P : Uw inschrijfprijs, uitgedrukt in Euro's.
- Q : Uw kwaliteitsscore (in een bereik van 0 tot 10)
- WK : Weegfactor Kwaliteit
- WP : Weegfactor Prijs

In de getoonde machtsfactor ($Q^{(WK/WP)}$) wordt de verhouding tussen prijs en kwaliteit tot uitdrukking gebracht.

De inschrijver met de laagste PKV score komt voor gunning in aanmerking. Indien twee inschrijvers een gelijke eindscore verkrijgen, komt de inschrijver met de hoogste score voor kwaliteit voor gunning in aanmerking.

Fictief rekenvoorbeeld		Inschrijver A		Inschrijver B	
			Prijs (€)		Prijs (€)
Prijs					
Gewogen prijs (=P) obv prijzenblad (35%)			€ 279.500		€ 265.000
	subweging	Score	Punten	Score	Punten
Wijze invulling kwaliteitwensen					
A. Plan van aanpak implementatie	25%	7,33	1,83	6,67	1,67
B. Assortiment en nevenassortiment	25%	8,00	2,00	6,79	1,70
C. Logistiek	20%	6,00	1,20	7,33	1,47
D. Duurzaamheid van verpakking en logistiek	20%	8,67	1,73	8,00	1,60
E. Klanttevredenheid	10%	7,00	0,70	7,00	0,70
Gewogen score kwaliteit (=Q) (65%)			7,47		7,13
PKV = $P/(Q^{(65/35)})$			6.682		6.900
Rangorde			1		2

6.4 Toelichting werkwijze beoordelingscommissie

6.4.1 Totstandkoming van de scores

De commissieleden beoordelen de inschrijvingen aan de hand van de wensen individueel. Per beoordelaar wordt één score gegeven voor elk van de aspecten van de wensen voor kwaliteit. De scores van de individuele beoordelaars worden per aspect opgeteld en gemiddeld. Afronding vindt plaats op 2 cijfers achter de komma.

Vervolgens wordt aan de hand van de toegekende individuele scores via de formule voor prijs-kwaliteitverhouding de totaalscore vastgesteld, welke tot een rangorde van de inschrijvingen leidt.

6.5 Gunningsbeslissing

De gemeente zal de inschrijvers gelijktijdig via TenderNed informeren over de gunningsbeslissing. Aan deze gunningsbeslissing kan de winnende inschrijver geen enkel recht ontlenen. De mededeling van de gunningbeslissing houdt géén aanvaarding in als bedoeld in art. 6:217 lid 1 BW van diens aanbod.

Zoals in hoofdstuk 6 beschreven volstaat bij inschrijving in eerste aanleg het aanleveren van het UEA en de bewijsmiddelen waarvan in deze leidraad gesteld is dat zij bij inschrijving ingeleverd moeten worden. Bij het voornemen tot gunning wordt aan de winnende inschrijver gevraagd om de bewijsmiddelen ter verificatie van het UEA, eventuele andere (aanvullende) bewijsmiddelen, bij de gemeente in te leveren binnen de hiertoe vastgestelde termijn. Deze termijn bedraagt 7 werkdagen.

NB. Het tijdig aanvragen, verkrijgen en op verzoek aan de gemeente overleggen van de genoemde bewijsdocumenten is voor uw eigen risico en verantwoordelijkheid. De gemeente is bevoegd hiervoor uitstel te verlenen, maar is hiertoe niet verplicht. Het niet tijdig aanvragen van bewijsmiddelen is voor de gemeente geen grond voor uitstel.

De afgewezen inschrijvers ontvangen een deugdelijke motivering van de reden van de afwijzing en de naam van de winnende inschrijver. De inschrijvers kunnen nadere informatie inwinnen bij de gemeente.

Een belanghebbende die het niet met het gunningvoornemen eens is, kan binnen een termijn van 20 kalenderdagen na verzending van het gunningvoornemen (de zgn. standstill-termijn) bezwaar aantekenen door middel van een kort geding bij de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere belanghebbende dringend verzocht om de gemeente tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel. De gemeente verzoekt een belanghebbende om alvorens een dagvaarding te betekenen hun bezwaren kenbaar te maken aan de gemeente om zo te bezien of een nadere toelichting volstaat om de bezwaren weg te nemen.

De standstill-termijn van 20 kalenderdagen na verzending van het gunningvoornemen is eveneens een vervaltermijn. Is door de afgewezen inschrijver binnen deze termijn geen dagvaarding aan de opdrachtgever betekend, dan verliest de inschrijver het recht om rechtsmaatregelen te treffen. De gemeente zal er dan gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat ter zake van de gunning geen kort geding meer aanhangig wordt gemaakt en staat het de gemeente vrij de opdracht definitief te gunnen.

Indien er op de voorgeschreven wijze tijdig een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal de gemeente de uitkomst van dat kort geding in eerste aanleg afwachten alvorens hij tot definitieve gunning overgaat.

Zodra de gemeente de winnende inschrijver in kennis stelt van het feit dat er een kort geding aanhangig is gemaakt, dan dient de winnende inschrijver in deze kort gedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van recht om – nadien – nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd gunningvoornemen.

De winnende inschrijver kan worden uitgenodigd voor een gesprek ter verificatie van de gegeven verklaringen en verstrekte gegevens. Blijkt tijdens de verificatiebesprekingen met de winnende inschrijver dat in de inschrijving onjuiste verklaringen zijn verstrekt, of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan zal de betrokken inschrijver alsnog worden uitgesloten. In dit geval zal een hernieuwde gunningsbeslissing worden verzonden naar alle afgewezen inschrijvers en wordt de inschrijver die als 2e in de oorspronkelijke rangorde is geëindigd als winnende inschrijver aangewezen.

De gemeente zal alle inschrijvers gelijktijdig schriftelijk informeren over het gewijzigd resultaat van de aanbesteding. Na de gewijzigde gunningsbeslissing loopt een nieuwe standstill-termijn van 20 kalenderdagen, waarvoor hetzelfde van toepassing is als bij de eerste termijn.

6.6 Definitieve gunning

Met het ondertekenen van de overeenkomst wordt de opdracht definitief gegund. De gunning kan pas definitief worden nadat:

- de standstill-termijn ongebruikt is verlopen of na een vonnis van de voorzieningenrechter die gunning niet in de weg staat;
- de gemeente de bewijsmiddelen van inschrijver (tijdig) heeft ontvangen, heeft gecontroleerd en akkoord bevonden;
- en eventueel uit verificatie blijkt dat de inschrijver de opdracht naar behoren kan en zal uitvoeren.

6.7 Staken aanbestedingsprocedure

De gemeente behoudt zich het recht voor te allen tijde de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk te stoppen of op te schorten, zonder dat daartoe een verplichting ontstaat jegens de gegadigden of inschrijvers tot vergoeding van de kosten die zij gemaakt hebben om deel te nemen aan de onderhavige aanbestedingsprocedure.

7 Programma van Eisen

In dit hoofdstuk staat het programma van eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Met het indienen van een inschrijving heeft de inschrijver expliciet verklaard dat hij aan het programma van eisen voldoet.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient deze dit aan te geven in de nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de gemeente wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure. Middels het indienen van een inschrijving gaat inschrijver expliciet akkoord met alle eisen van het programma van eisen.

De inschrijver dient bij uitvoering van de opdracht te voldoen aan elk van de gestelde eisen. Indien bij beoordeling van de inschrijvingen blijkt dat zulks niet het geval is, zal de inschrijving ter zijde worden gelegd en komt betreffende inschrijver niet voor gunning in aanmerking. Indien gedurende de uitvoering van de opdracht blijkt dat inschrijver als opdrachtnemer niet voldoet aan het programma van eisen kan de overeenkomst worden ontbonden en is opdrachtnemer aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van opdrachtgever, waaronder kosten voor heraanbesteding en alsnog correct uitvoeren van de opdracht.

7.1 Het proces

Aansluitend op de definitieve gunning dient opdrachtnemer het volgende proces te doorlopen. Indien niet aan onderstaande proces kan worden voldaan wordt de inschrijving direct ongeldig verklaard. Het volgende proces is in dit hoofdstuk opgenomen als het eerste criterium in het programma van Eisen.

1. De opdrachtnemer dient de maatwerk-webshop aan te sluiten middels API (*application programming interface*) op het digitale platform van het gemeentelijke energieloket: Duurzaam Bouwloket waar de gemeente Amersfoort gebruik van maakt. Middels dit digitale platform worden alle RREW activiteiten gemonitord.
2. Middels deze API worden alle inkomende aanvragen voor de cadeaubonnen gecontroleerd. Opdrachtnemer kan in afstemming met het gemeentelijke energieloket kijken op welke wijze deze controle zal plaatsvinden.
3. De gemeente Amersfoort zal zorg dragen voor het verspreiden/actief promoten van de mogelijkheid tot het verzilveren van de cadeaubonnen. Doel is om dit wijkgericht te organiseren en aan te sluiten op de behoefte van inwoners waarbij eveneens rekening wordt gehouden met de verhouding huurders en woningeigenaren. Dit zal nader worden afgestemd met de gegunde partij. Belangrijkste voorwaarde, zoals genoemd in paragraaf 3.1, is dat minimaal vijftig procent van de cadeaubonnen worden afgenomen door huurders.
4. De gemeente zorgt voor een “projectwebsite” waar alle informatie over deze actie wordt gecommuniceerd. Op deze site staat ook een link naar de webshop waar de energiebesparende producten besteld kunnen worden.
5. De webshop richt voor deze actie een maatwerk webshop in waar alleen maar producten staan die aantoonbaar aardgas of elektriciteit besparen en daarmee in lijn zijn met de RREW voorwaarden, zie maatwerk assortiment in bijlage C). Niet RREW producten zijn in deze maatwerk webshop dus niet zichtbaar en kunnen niet gekozen worden door RREW-klienten.
6. De RREW-klant kan producten aanklikken en deze toevoegen aan zijn of haar winkelmandje, net als bij een normale webshop.

7. Zodra de RREW-klant zijn of haar producten bij elkaar heeft, gaat de RREW-klant naar een “check-out”. In deze check-out vult de RREW-klant de benodigde gegevens in om de energiebesparende maatregelen te kunnen bestellen.
8. In kader van AVG wordt de RREW-klant gevraagd geïnformeerd dat zijn gegevens worden verzameld en gebruikt voor het verantwoorden van de ontvangen RREW-gelden aan het Rijk door de gemeente Amersfoort. (Dit is overeenkomstig met de te ondertekenen verwerkingsovereenkomst).
9. Doordat de maatwerk-webshop is aangesloten op de API van het gemeentelijk energieloket wordt direct een controle gedaan op de beschikbaarheid van de cadeaubon voor de desbetreffende persoon die de aanvraag doet. In principe wordt de eis gehanteerd dat wanneer een inwoner reeds deelgenomen heeft aan andere activiteiten in het kader van de RREW de aanvraag wordt geweigerd. Indien er sprake is van een mismatch wordt de aanvraag niet geaccepteerd en wordt aan de RREW klant gemeld wat daarvoor de reden is: 1 de cadeauboncode is ongeldig; 2 de cadeauboncode is al gebruikt; 3 het besteladres is geen woonadres binnen de gemeente Amersfoort; 4 het besteladres is al eerder gebruikt.
10. Voor vragen over de afwijzing wordt de RREW klant verwezen naar het gemeentelijke Energieloket: Het Duurzaam Bouwloket. Zij fungeren, voor wat betreft het proces van aanvragen van de producten, als klantenservice voor de maatwerk-webshop. Wat betreft de inhoud en technische kennis van de producten is de opdrachtnemer verantwoordelijk om als klantenservice op te treden.
11. Indien de ingevulde gegevens geldig zijn en de postcode en huisnummer op de selectielijst voorkomen, wordt de bestelling geaccepteerd en wordt de cadeaubonwaarde in mindering gebracht op het totaalbedrag van de bestelling.
12. Indien het totaalbedrag van de bestelling lager is dan € 40,00 dan wordt slechts dit lagere bedrag bij de gemeente Amersfoort in rekening gebracht, minus de te verstrekken korting.
13. Indien het totaalbedrag van de bestelling hoger is dan € 40,00 dan wordt slechts een bedrag van € 40,00 bij de gemeente Amersfoort in rekening gebracht, minus de te verstrekken korting, en wordt het meerdere boven de € 40,00 direct bij de RREW-klant in rekening gebracht.
14. Indien er voor minimaal € 40 aan producten wordt besteld zijn er geen verzendkosten (dit is een eis, zie ook 6.2.) Onder de € 40 zijn er verzendkosten mogelijk. Indien een RREW-klant voor minder dan € 40 bestelt komt er bij check out een melding in beeld “let op, bij bestelling vanaf € 40 is uw verzending gratis”.
15. Een RREW-klant mag maar éénmaal de cadeaubon verzilveren, dus geen deelbestellingen die samen op het bedrag van € 40 uitkomen. Dit zal ook zo gecommuniceerd worden naar de inwoners.
16. De stand van zaken met betrekking tot het totaal aantal verzilverde cadeaubonnen wordt gemonitord middels het digitale platform van het gemeentelijke energieloket. Opdrachtnemer kan hierop meekijken middels een te verkrijgen link. Op dit platform zijn onderstaande zaken inzichtelijk gemaakt.
 - a) Het totaal aantal verzilverde cadeaubonnen
 - b) Lijst van ingeleverde cadeaubonnen met daaraan gekoppeld de postcode en huisnummer en per cadeaubon de besteldatum, de verzenddatum, de afleverdatum en een overzicht van de bestelde producten
 - c) Lijst van geconstateerde mismatches met daaraan gekoppeld de gebruikte cadeauboncode, postcode en huisnummer en besteldatum en de reden voor de mismatch.
 - d) Omzet analyse van de (meest) gekochte producten en / of productgroepen inclusief de bruto (normale webshop prijs) en netto prijs (zie ook 1.5)
 - e) Hoeveelheid bespaarde Co2.

7.2 Programma van Eisen

Criterion type	Nr.	Criterion
1. Algemeen	1.1	Het personeel van de Inschrijver dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.

	1.2	De Inschrijver dient haar dienstverlening op vakbekwame wijze ononderbroken uit te voeren.
2. Garanties & Kwaliteit	2.1	De producten dienen op de Nederlandse markt te zijn toegelaten en hebben een passende levensverwachting.
	2.2	De producten zijn voorzien van een Nederlandse productaanduiding en gebruiksaanwijzing.
	2.3	Alle producten die met elektriciteit in aanraking komen zijn voorzien van een CE markering.
	2.4	Ledverlichting heeft een levensduur van minimaal 15.000 branduren en minimaal 12.500 schakelcycli.
	2.5	De opdrachtnemer/webshop is aangesloten bij Webshop Keurmerk of Thuiswinkel Waarborg of een gelijkwaardig keurmerk.
	2.6	Bij garantiekwesties treedt de gemeente Amersfoort niet op als intermediair.
3. Assortiment	3.1	De opdrachtnemer dient de op TenderNed opgenomen bijlage C, assortiment en nevenassortiment in te vullen en daarmee aan te geven welke producten zij in de maatwerk webshop kunnen aanbieden. Het assortiment dat in bijlage C is weergegeven bestaat uit een kernassortiment die opdrachtnemer gegarandeerd moet kunnen leveren en een nevenassortiment dat apart gescoord zal worden op basis van de hoeveelheid producten die opdrachtnemer kan leveren ten opzichte van het totale nevenassortiment.
	3.2	Het maatwerk assortiment wordt aangeboden in een maatwerk webshop. De webshop zorgt ervoor dat het finale maatwerk assortiment bij aanvang van de actie (vanaf 1 september 2021) beschikbaar is in de maatwerk webshop.
	3.3	De webshop zorgt ervoor dat de producten tot uiterlijk 31 juli 2022, of zoveel eerder als het moment waarop het totaal van 8.100 cadeaubonnen zijn verzilverd en uitgeleverd, voldoende op voorraad zijn.
	3.4	In de maatwerk webshop is duidelijk zichtbaar of een product op voorraad is.
	3.5	In de maatwerk webshop is zichtbaar wat de levertijd is (max 7 werkdagen).
	3.6	Bij elk product is duidelijke productinformatie en specificaties voorhanden in de maatwerk webshop.
4. Communicatie	4.1	De webshop is verantwoordelijk voor een gebruiksvriendelijke, up-to-date en continue toegankelijkheid van de maatwerk webshop.
	4.2	De webshop stelt één vaste contactpersoon met een vaste vervanger beschikbaar om de contacten te onderhouden met de Gemeente Amersfoort. De vaste contactpersoon en / of vaste vervanger is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur.
	4.3	De webshop is vanaf 1 september 2021 volledig operationeel.

5. Verzending	5.1	De webshop werkt met een duidelijk op de website beschreven retourprocedure.
	5.2	Indien er voor meer dan € 40 wordt besteld rekent de webshop geen verzendkosten. Onder de € 40 zijn er wel verzendkosten mogelijk. Indien een besteller voor minder dan € 40 besteld, komt er bij check out een melding in beeld "let op, bij bestelling vanaf € 40 is de verzending gratis".
	5.3	De besteller kan binnen veertien dagen de producten retourneren. De RREW klant kan voor de waarde van de geretourneerde producten de cadeaubon opnieuw gebruiken (cadeauboncode en het adres worden weer deels vrijgegeven) indien de producten onbeschadigd bij de webshop arriveren. De besteller betaalt eventueel retourkosten. De RREW klant kan, met inachtneming van de gebruikelijke procedure van de webshop, bij retourneren slechts geld terug krijgen voor zover het een bedrag betreft dat kleiner is dan of gelijk aan de betaalde eigen bijdrage boven de cadeaubonwaarde.
	5.4	Het opnieuw leveren van foutief geleverde of beschadigde producten door de webshop is gratis. Foutief geleverde of beschadigde producten moeten binnen 14 dagen worden geretourneerd.
	5.5	Het is mogelijk een beperkt aantal (maximaal 3) adressen als afwijkend verzendadres op te geven. Dit is wenselijk wanneer de bestelde producten geïnstalleerd worden door b.v. medewerkers van Energiepunt (fysiek energieloket in de wijk). Producten worden dan daar direct naartoe gestuurd, met vermelding van de naam van de RREW-klant op de verpakking.
	5.6	De bestelde producten worden door de verzendpartij de eerste keer altijd aangeboden op het verzendadres.
6. Klantenservice	6.1	De medewerkers van de klantenservice zijn voldoende kundig om vragen rondom producten en de toepassing ervan te beantwoorden.
	6.2	Indien er vragen worden gesteld die buiten de scope van de maatwerk webshop vallen, bijvoorbeeld vragen van bewoners over andere acties die met deze RREW subsidie te maken hebben, verwijst de klantenservice deze bewoners door naar de projectwebsite en of het gemeentelijke energieloket.
	6.3	De Klantenservice is op werkdagen bereikbaar van 08.00 tot 17.00 uur.
7. Monitoring	7.1	De opdrachtnemer wordt middels de API aangesloten op het live dashboard van het gemeentelijke energieloket. Waarbij onderstaande zaken worden gemonitord: - Het totaal aantal verzilverde cadeaubonnen - Lijst van ingeleverde cadeaubonnen met daaraan gekoppeld de postcode en huisnummer en per cadeaubon de besteldatum, de verzenddatum, de afleverdatum en een overzicht van de bestelde producten - Lijst van geconstateerde mismatches met daaraan gekoppeld de gebruikte cadeauboncode, postcode en huisnummer en besteldatum en de reden voor de mismatch - De totaal verzilverde / nog beschikbare orderwaarde - Omzet analyse van de (meest) gekochte producten en / of

		productgroepen inclusief de bruto (normale webshop prijs) en netto prijs (zie ook 1.5)
8. Financiën	8.1	De aangeboden productprijzen staan vast gedurende tenminste één jaar. De looptijd van de overeenkomst start op 1 september en eindigt op 31 juli 2022 24.00 uur. Indien de overeenkomst door omstandigheden wordt verlengd, blijven de prijzen geldig tot minimaal 1 jaar na de einddatum van het project.
	8.2	Per maand achteraf wordt door de webshop een verzamel factuur opgesteld op basis van het gebruikte deel van de ingewisselde cadeaubonnen, met aftrek van de afgesproken korting. De facturen worden digitaal verstuurd naar Gemeente Amersfoort, naar het mailadres: factuur@amersfoort.nl
	8.3	De webshop borgt in haar organisatie een transparante wijze van facturering die mede voorkomt dat: - dubbele facturering kan plaatsvinden; - facturering kan plaatsvinden anders dan de overeengekomen tarieven.
9. Kritieke prestatie-indicators (KPI's)	9.1	Alle producten moeten binnen maximaal 7 werkdagen uitgeleverd worden (van moment bestelling tot uitlevering aan RREW klant). Er dient sprake te zijn van een leveringsbetrouwbaarheid van 98% (op tijd en volledig). De leveringsbetrouwbaarheid kan steekproefsgewijs gemeten worden door het gemeentelijke energieloket.
	9.2	Schriftelijke / mondelinge vragen en klachten worden binnen 24 uur in behandeling genomen. De klant ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging.
	9.3	Klachten worden binnen 14 dagen inhoudelijk behandeld en opgelost. Het wekelijks aantal binnenkomende klachten wordt gerapporteerd t.o.v. het aantal zendingen. Dit kan eveneens opgenomen worden in het live-dashboard.
	9.4	Indien tijdens twee opeenvolgende weken blijkt dat de kpi t.a.v. <u>leveringsbetrouwbaarheid en/ of beschikbaarheidspercentage</u> niet is gehaald, zal de webshop in overleg met de gemeente Amersfoort maatregelen voorstellen om de betreffende kpi weer op peil te krijgen. Het initiatief hiertoe ligt bij de webshop. Indien de webshop binnen twee meetperioden van één week niet voldoet aan de minimale kpi-eis is de Gemeente Amersfoort gerechtigd de overeenkomst te beëindigen, met een opzegtermijn van één maand.
10. Beveiliging webshop	10.1	Beheerdersaccounts zijn verplicht MFA (Multi-Factor-Authentication) te gebruiken.
	10.2	Website is niet kwetsbaar voor OWASP top 10 aanvalstechnieken. Dit is aantoonbaar met een pentest rapportage van een externe partij. Opdrachtnemer moet deze rapportage inzichtelijk maken voor de Gemeente Amersfoort.
	10.3	Indien de leverancier DNS (Domain Name System) beheerd, dient DNSSEC (Domain Name System Security Extensions) geïmplementeerd te zijn.
	10.4	Toegang tot de webshop is mogelijk op basis van IPv4 en IPv6.
	10.5	Verbinden via HTTP is niet mogelijk.
	10.6	De website is alleen toegankelijk middels TLS v1.3 of hoger middels een vertrouwd TLS certificaat.
	10.7	De database waarin persoonsgegevens eventueel worden opgeslagen dient versleuteld te zijn middels AES-sha256.
	10.8	Indien er gebruik wordt gemaakt van accounts voor de gebruikers wordt er naast gebruikersnaam en wachtwoord (minimaal 8 karakters + complexiteitseisen) gebruik gemaakt van 2-factor authenticatie.
	10.9	Binnen de applicatie worden alle activiteiten van zowel het systeem als personen gelogd.

	10.10	Logbestanden dienen beschermd te worden tegen modificatie.
--	-------	--

8 Programma van Wensen

Voor het onderdeel wensen verwacht de opdrachtgever dat er per wens een toelichting wordt gegeven van maximaal 1 A4.

Indien de toelichting meer dan 1 A4 bedraagt zal deze niet worden meegenomen in de beoordeling, tenzij naar aanleiding van vragen en de desbetreffende beantwoording middels de Nota van Inlichtingen is bepaald dat wijzigingen toelaatbaar zijn.

8.1 Wens A – Plan van aanpak implementatie (Weging 25%)

Schrijf een kort plan van aanpak waarin duidelijk wordt hoe u dit project op een succesvolle wijze zou invullen.

Ga in uw plan van aanpak in op de volgende punten:

- Projectmanagement: inrichten van de projectorganisatie, planning en milestones
- Opstellen van een communicatie matrix.
- De inrichting van de monitoringvraagstukken en kpi's, o.a. de mogelijkheid om de gevraagde monitoring informatie (zie programma van Eisen.) via een online dashboard toegankelijk te maken voor de gemeente en aan te sluiten op de digitale omgeving van de gemeente Amersfoort.

Bij de beoordeling kijken wij naar de volgende aspecten:

- De mate waarin uw antwoord duidelijk is.
- De mate waarin uw visie aansluit op onze wensen.
- De mate waarin wij uw aanpak realistisch achten.
- De mate waarin u in staat bent om innovatieve elementen toe te voegen aan het project, zoals een online dashboard.

8.2 Wens B – Assortiment en nevenassortiment. (Weging 25%)

De kwaliteit en omvang van het assortiment is van groot belang voor het welslagen van dit project.

- In hoeverre is de webshop in staat om naast het kernassortiment, zoals genoemd in bijlage C, andere energiebesparende producten aan te bieden? Geef een toelichting op het door u samengestelde kernassortiment.

Bij de beoordeling kijken we naar het volgende:

- Aantal extra producten uit het nevenassortiment die aangeboden worden.

Hiervoor geldt de volgende formule:

Aantal producten aangeboden in nevenassortiment x 10 punten
Totaal aantal producten nevenassortiment

8.3 Wens C – Logistiek (Weging 20%)

Geef aan hoe uw Inschrijving zal bijdragen aan een hoge mate van leverbetrouwbaarheid Ga hierbij met name in op de volgende punten:

- Hoe borgt de webshop dat er vanaf 1 september 2021 tot 31 juli 2022 voldoende voorraad aanwezig is zodat producten binnen 7 werkdagen geleverd worden?
 - Welke maatregelen zijn hiervoor door de webshop genomen?
 - Welke procesborging ligt hieraan ten grondslag?

Bij de beoordeling kijken wij naar het volgende:

- De mate waarin uw antwoord voldoende duidelijk is.
- De mate waarin uw visie aansluit op onze wensen.
- De mate waarin wij uw aanpak realistisch achten.
- De mate waarin u flexibel kunt inspelen op de actualiteit.

8.4 **Wens D – Duurzaamheid van verpakking en logistiek** (Weging 20%)

Geef aan hoe uw Inschrijving zal bijdragen aan een hoge mate van duurzaamheid van zowel verpakkingen als van de logistiek, om zodoende bij te dragen aan de transitie naar een klimaatneutrale en circulaire economie.

Bij de beoordeling kijken wij naar het volgende:

- De mate waarin uw antwoord voldoende duidelijk is.
- De mate waarin uw visie aansluit op onze wensen.
- De mate waarin wij uw aanpak realistisch achten.
- De mate waarin uw verpakkingen voldoen aan de volgende criteria:
 - zorgt ervoor dat het product goed beschermd is, en dus geen schade oploopt;
 - De verpakking is compact waardoor minder opvulmateriaal en tape nodig is
 - is geschikt om als retourverpakking te kunnen gebruiken;
 - is gemaakt van monomateriaal (één materiaalsoort)
 - informeert de consument hoe hij de verpakking moet weggooien;
 - draagt de juiste verzendinformatie;
 - voldoet aan de verwachtingen van de klant.
- De mate waarin uw logistiek voldoet aan de volgende criteria:
 - transport met elektrische voertuigen;
 - distributie met vrachtfietsen of elektrische voertuigen;
 - voorkomen van de uitstoot van fijnstof in de gebouwde omgeving;
 - beperken van vervoerbewegingen;
 - beperken van het ruimtegebruik in woonstraten.

8.5 **Wens E – Klanttevredenheid** (Weging 10%)

Geef aan hoe uw Inschrijving zal bijdragen aan een hoge mate van klanttevredenheid. Ga hierbij met name in op de volgende punten:

- Hoe worden telefonische - en online vragen / klachten van RREW-kanten behandeld? Beknopte weergave van de procedures.
- Hoe draagt u er zorg voor dat de speciale klantengroep RREW-kanten Amersfoort adequaat te woord gestaan wordt?
 - Hoe waarborgt u dat de klantenservice vragen over producten in de maatwerk webshop snel en adequaat kan beantwoorden?
 - Hoe waarborgt u dat de RREW-kanten van Amersfoort als groep herkend worden en dat u vragen van RREW-kanten die niet bij de webshop thuis horen kunt doorverwijzen naar de projectwebsite? E.e.a. wordt nog nader verduidelijkt, maar belangrijk te weten hoe u dit intern coördineert.