

# Aanbestedingsleidraad van Het Waterschapshuis

Inzake

Openbare Europese aanbesteding  
Bemensing Frontoffice

Versie 1.0

Publicatiedatum: ~~19-3-2021~~ ~~8-3-2021~~

Auteur: Rick van den Berg

Ons kenmerk: Z1716

## Colofon

Titel: Aanbestedingsleidraad Frontoffice

Auteur(s): Rick van den Berg

Contactpersoon: Rick van den Berg

Vervangend contactpersoon: Stefan de Jong

Het Waterschapshuis, ~~19-3-2021~~ ~~8-3-2021~~

Stationsplein 89, 3818 LE Amersfoort

Postbus 2180, 3800 CD Amersfoort

T: 033 460 31 00, F: 033 460 31 01

[www.hetwaterschapshuis.nl](http://www.hetwaterschapshuis.nl), [inkoop@hetwaterschapshuis.nl](mailto:inkoop@hetwaterschapshuis.nl)

## Inhoud

|                                              |                  |
|----------------------------------------------|------------------|
| <b>1. Inleiding en beschrijving opdracht</b> | <b>2</b>         |
| 1.1 Het Waterschapshuis                      | 2                |
| 1.2 De opdracht                              | 2                |
| <b>2. Procedure</b>                          | <b>7</b>         |
| 2.1 Algemeen                                 | 7                |
| 2.2 Economisch meest voordelige inschrijving | 7                |
| 2.3 TenderNed                                | 7                |
| 2.4 Contactpersoon                           | 8                |
| 2.5 Aanbestedingsstukken                     | 8                |
| 2.6 Planning aanbestedingsprocedure          | 8                |
| 2.7 Vragenronde                              | <del>9</del> 8   |
| 2.8 Algemene klachtenregeling                | 10               |
| 2.9 Inschrijvingen indienen                  | 10               |
| 2.10 Beoordeling inschrijvingen              | 11               |
| 2.11 Gunningsprocedure                       | 12               |
| 2.12 Voorwaarden                             | 13               |
| <b>3. Eisen aan de inschrijver</b>           | <b>16</b>        |
| 3.1 Hoedanigheid van de inschrijver          | 16               |
| 3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument   | 17               |
| 3.3 Uitsluitingsgronden                      | 18               |
| 3.4 Geschiktheidseisen                       | 18               |
| <b>4. Gunning</b>                            | <b>21</b>        |
| 4.1 Toetsing aan de gestelde eisen           | 21               |
| 4.2 Economisch meest voordelige aanbidding   | 21               |
| 4.3 Kwalitatief gunningscriterium            | 22               |
| 4.4 Financieel Gunningscriterium             | <del>25</del> 24 |
| <b>5. Overzicht te overleggen documenten</b> | <b>26</b>        |

## 1. Inleiding en beschrijving opdracht

Deze aanbestedingsleidraad is opgesteld ten behoeve van de aanbesteding van Frontoffice. In dit document wordt een beschrijving van de opdracht gegeven, alsmede alle geldende eisen en voorwaarden benoemd.

### 1.1 Het Waterschapshuis

Het Waterschapshuis is een gemeenschappelijke regeling van de Waterschappen (Scr. 2015, 7407 d.d. 13-03-2015). Doel van de regeling is een expertinstituut en service organisatie voor waterschappen in het leven te roepen om voor de deelnemende waterschappen en eventuele derden renderende samenwerking op informatie- en bedrijfsprocessen te realiseren en daarmee de behoeften van algemeen belang van de watersector te behartigen. Het Waterschapshuis (hWh) is de regie-, beheer-, en uitvoeringsorganisatie op het gebied van digitale informatievoorziening van de waterschappen. Het is een dienstverlenende organisatie van en voor de waterschappen die verantwoordelijk is voor de aanschaf en het contractmanagement van (gezamenlijke) informatievoorzieningen en data.

Voor meer informatie zie <https://www.hetwaterschapshuis.nl/>.

En: [Het Waterschapshuis - De kracht van samen](#)

### 1.2 De opdracht

#### 1.2.1 Onderwerp

De huidige overeenkomsten voor de bemensing van de frontoffice en het vergadercentrum zijn op 31-12-2020 geëxpireerd. Het Waterschapshuis is voornemens om met deze Europees Openbare Aanbesteding een nieuwe raamovereenkomst af te sluiten. Dit met als doel om de bemensing van de frontoffice en het vergadercentrum na de heropening te kunnen waarborgen.

Aanvullende doelstellingen zijn:

- Het borgen van kwaliteit door aan te sturen op kwalitatief optimale dienstverlening;
- Kostenbeheersing door procesoptimalisatie en concurrentiestelling;
- Het leveren van zoveel mogelijk maatschappelijke waarde voor de publieke middelen.

Het Waterschapshuis is een lerende organisatie. In deze dynamische organisatie komen méér ideeën naar boven, blijven problemen niet sluimeren, maar worden ze aangepakt. Fouten maken mag en reflectie is de norm. Feedback wordt als iets positiefs gezien (en gebracht). Leren en ontwikkelen is een tweede natuur geworden. Wij geloven in het delen van kennis. Vandaar dat wij opdrachtnemer in de gelegenheid willen stellen om werknemers van de opdrachtnemer bij het Waterschapshuis ervaring op te laten doen op het vlak van hybride vergaderen: hosten van vergaderingen in Teams en Zoom én audiovisuele middelen die deze manier van vergaderen ondersteunen.

#### 1.2.1 Opdracht omschrijving

In Q1 van 2021 wordt het nieuwe kantoor en vergadercentrum van Het Waterschapshuis (hWh) opgeleverd. Het vergadercentrum is van én voor de waterschappen. Dat betekent dat alle medewerkers van de waterschappen bij HWH kunnen komen vergaderen. Tot 2020 waren dat jaarlijks ca. 20.000 bezoekers. Het vergadercentrum is t.o.v. de oude situatie uitgebreid met 12 extra vergaderruimtes en met een werkcafé. Het kantoor en vergadercentrum bevinden zich niet meer op dezelfde verdieping. HWH gaat vanaf maart 2021 de receptie op de begane grond van het pand voor alle huurders bemannen. Dit betekent dat hier ook inzet benodigd is. In het vergadercentrum wordt

het hybride (dit biedt deelnemers de mogelijkheid om digitaal deel te nemen) vergaderen goed geïmplementeerd. De AV-middelen zijn nieuw en het hybride vergaderen is ook nieuw.

Het is onbekend tot wanneer de sluiting gaat duren. In theorie (na Corona moet blijken hoe de wereld veranderd is) zal het aantal bezoekers toenemen. Tijdens de sluiting van het vergadercentrum bestaan de werkzaamheden vooral uit telefonische ondersteuning, het overzicht houden op de mailbox en wat hand- en spandiensten. Als het Vergadercentrum weer opengaat, zal dat gefaseerd gebeuren waarbij de gevraagde inzet van medewerkers zal toenemen. Gezien de afgelopen periode valt het ook niet uit te sluiten dat er op een later moment weer over gegaan moet worden tot een sluiting van het Vergadercentrum. In deze situatie varieert de totaal gevraagde inzet van medewerkers tussen de 3 (geheel gesloten) en 18 uur (volledig operationeel) per dag.

Het resultaat van deze ontwikkelingen maakt dat hWh een nieuw hospitality concept neerzetten:

- de receptie op de begane grond wordt voor het gehele pand bemand tussen 8.00 en 17.00 uur (de receptionist werkt tot 17.30 uur);
- Een gastheer/-vrouw is aanwezig op de 1<sup>e</sup> etage in het vergadercentrum en werkcafé tussen 8.00 en 17.30 uur.

De belangrijke aandachts-/verbeterpunten uit het recente verleden en naar aanleiding van de verbouwing zijn:

- In te zetten in de rol van gastheer/-vrouw en receptiewerkzaamheden;
- Flexibele inzet van medewerkers (rustige periode minder uren, bij verlof of ziekte collega, extra uren in drukke periode);
- Kennis/ het snel eigen kunnen maken van de nieuwe AV-middelen zodat ondersteuning geboden kan worden bij opstarten van de vergaderingen, instructie wordt door de leverancier gedaan daar zitten geen extra kosten aan verbonden;
- Kennis van Zoom, Teams en Webex zodat ondersteuning geboden kan worden.

### 1.2.2 Scope

De aanbesteding wordt uitgevoerd voor alle bedrijfsonderdelen van Het Waterschapshuis en heeft betrekking op alle receptiediensten.

#### Binnen de scope van deze aanbesteding vallen:

Receptionist (1.5 fte, standaard scenario max. 9 uur per dag)

- Het gastvrij ontvangen, te woord staan en doorverwijzen van gasten en medewerkers van Het Waterschapshuis;
- Het ontvangen en doorverwijzen van gasten van andere huurders van het pand;
- Administratieve taken m.b.t. de reserveringen in het vergadercentrum;
- Plaatsen van bestellingen;
- Aannemen, registreren en oplossen van facilitaire meldingen;
- Beheren van de diverse mailboxen;
- Telefoonafhandeling;
- Beheer en uitgifte van kantoorartikelen;
- Gebouwbeheer – melden en oplossingen storingen;
- Toegangsbeheer (pand en parkeergarage);

Gastheerschap (1.5 fte, standaard scenario max. 9 uur per dag)

- In het werkcafé ontvangen van bezoek en wegwijs maken;
- Bezoek koppelen aan collega van HWH;

- Begeleiden van gasten naar de juiste vergaderzaal, indien gewenst;
- Uitleg geven over de toegang en werkwijze in vergadercentrum;
- Verzorgen koffie/thee/lunches voor bezoekers en medewerkers;
- Vragen en problemen m.b.t. faciliteiten AV-middelen in vergadercentrum beantwoorden en oplossen;
- Vergadercentrum inspecteren: schoonhouden van vergaderzalen en zorgen dat alles aanwezig is, ook qua schoonmaak/desinfectie;
- Zorgen dat het werkcafé netjes blijft, bv. schoonmaken tafels na gebruik;
- Zorgen dat de pantry van het kantoor netjes blijft en de voorraden aangevuld zijn;
- Reinigen koffiemachines;
- Aanspreekpunt voor facilitaire meldingen: afstemmen en oplossen met receptie;
- ombouwen zalen naar gewenste opstelling;

Medewerkers frontoffice vervullen **beide** rollen.

Buiten de scope van deze aanbesteding vallen:

- Schoonmaak van de ruimtes, anders dan ze netjes houden;
- Beveiliging;
- Coördinatie van inzet;

### 1.2.3 Omvang

Het Waterschapshuis vraagt de opdrachtnemer om mee te denken over dienstverlening die hWh zou kunnen bieden op het vlak van digitalisering. Het Waterschapshuis stelt de opdrachtnemer in de gelegenheid om eigen personeel op dit vlak kosteloos op te leiden bij het Waterschapshuis.

De verwachte toekomstige ontwikkelingen op het gebied van bemensing front office laten zich op dit moment lastig voorspellen. Flexibiliteit is om die reden extra belangrijk. Het vergadercentrum en daarmee de bemensing van de front office moet mee kunnen groeien/krimpen met de behoeftes / verschillende scenario's.

De opdrachtnemer wordt verantwoordelijk voor het leveren van 3 fte frontoffice medewerkers, zowel receptie als gastvrouw/-heerschap voor Het Waterschapshuis te Amersfoort voor een periode van min. 2 en max. 4 jaar.

Gezien de coronacrisis is de gewenste inzet van de medewerkers nog niet inzichtelijk. Er worden nu drie mogelijke scenario's gezien:

#### 1. **Standaard scenario**

Dit scenario geldt als het vergadercentrum weer geopend is en de vraag naar vergaderzalen weer vergelijkbaar is aan het niveau voor de crisis. In dit geval is op werkdagen de inzet van zowel een receptionist als gastheer/-vrouw gewenst tussen 08.00 en 17.30 uur (incl. 30 min pauze, is max. 18 uur per dag). Met uitzondering van vakanties, in die periode zijn er standaard minder vergaderingen en is er soms minder inzet nodig. Wel is het wenselijk dat medewerkers elkaar vervangen bij elkaars afwezigheid. Verwachte inzet gemiddeld 360 uur per maand. Maximaal zal dat 375 uur zijn per maand.

#### 2. **Uitbreiding scenario**

Er zijn een aantal opties waardoor er meer inzet gevraagd gaat worden.

- a. Het Waterschapshuis ziet een optie om in de toekomst langere openingstijden (08.00 – 21.00 uur) van het vergadercentrum aan te bieden;

- b. Het Werkcafé is nieuw, mogelijk vraagt dit om extra inzet (geen catering) die nu nog niet te voorzien is;
  - c. Het Waterschapshuis ziet een optie om extra diensten aanbieden aan de medewerkers en bezoekers van het vergadercentrum, zoals het faciliteren van online vergaderingen.
- Verwachtte inzet is in totaal ca. 1250 uur per jaar.

### 3. Pandemie scenario

Op dit moment zitten we in de corona crisis, een pandemie. Het is nu nog niet te voorzien of dit op moment van gunnen voorbij is en of deze of een andere pandemie in de toekomst weer consequenties heeft voor het werken op kantoor en vergadercentrum. In het geval dat het kantoor en het vergadercentrum gesloten zijn beperkt de dienstverlening van de frontoffice medewerkers zich tot het beantwoorden van de telefoon, het beantwoorden van mails en het verrichten van hand en spandiensten. Als het beperkt weer open gaat, zal de functie van receptie en gastheer/-vrouw waarschijnlijk nog gecombineerd kunnen worden. Verwachtte totale inzet is min. 60 uur per maand. De inzet zal uiteindelijk weer groeien naar het standaard scenario.

| Scenario    | Min. gem. aantal uur per maand                | Max. gem. aantal uur per maand                                                       |
|-------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Standaard   | 195<br>(52 weken, 5 werkdagen, 9 uur per dag) | 375<br>(48 weken, 5 werkdagen, 18 uur per dag + 4 weken, 5 werkdagen, 9 uur per dag) |
| Uitbreiding | 375<br>(max. standaard scenario)              | 479<br>(max. 104 uur per maand extra t.o.v. standaard)                               |
| Pandemie    | 60<br>(ca. 3 uur per werkdag)                 | 375<br>(max. standaard scenario)                                                     |

*Aan deze raming kunnen geen rechten ontleend worden.*

#### 1.2.4 Clustering

De opdracht is geclusterd in de markt gezet omdat de opdracht een logisch, onlosmakelijk en samenhangend geheel vormt waarbij de diverse onderdelen van de opdracht los van elkaar geen zelfstandige functie hebben. Daarnaast is de beheersbaarheid van de (uitvoering van de) opdracht een reden de opdracht als één geheel in de markt te zetten. Bovendien is uit de marktverkenning gebleken dat de markt zich kenmerkt als een markt met ondernemers die allemaal de complete dienstverlening kunnen aanbieden. Met de keuze de opdracht op deze wijze, als één opdracht, in de markt te zetten wordt de mededinging dan ook niet onnodig beperkt.

#### 1.2.5 Contractvorm

Het doel van de aanbestedingen is te komen tot een raamovereenkomst met één opdrachtnemer.

De raamovereenkomst heeft een looptijd van twee jaar met de mogelijkheid voor Het Waterschapshuis om éézijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden twee keer te verlengen voor een duur van één jaar. De verwachte ingangsdatum van de raamovereenkomst is medio augustus 2021.

#### 1.2.6 Herzieningsclausule

Gedurende de looptijd van de opdracht behoudt Het Waterschapshuis zich het recht voor om de opdracht als volgt te wijzigen:

- De opdracht uit te breiden met de levering van de volgende zaken/producten: Avond openstelling tot 21:00 uur, zie scenario "uitbreiding". Extra inzet is maximaal 1250 uur per jaar.

## 2. Procedure

### 2.1 Algemeen

De opdracht wordt in de markt gezet op basis de Aanbestedingswet 2012, zoals laatstelijk gewijzigd en gepubliceerd in het Staatsblad op 30 juni 2016, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten (Aw 2012), waarbij gebruik gemaakt wordt van de openbare aanbestedingsprocedure.

De definities zoals opgenomen in artikel 1.1 Aw 2012 worden gehanteerd gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht.

### 2.2 Economisch meest voordelige inschrijving

Het Waterschapshuis gunt de opdracht op grond van de naar het oordeel van Het Waterschapshuis economisch meest voordelige inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding (beste PKV).

### 2.3 TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt in het kader van de administratieve lastenverlichtingen volledig digitaal via het elektronisch platform van TenderNed.

Dit betekent dat alle aanbestedingsstukken via TenderNed ter beschikking worden gesteld, dat alle communicatie verloopt via TenderNed en dat het uitsluitend is toegestaan een inschrijving in te dienen via TenderNed. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale inschrijving. Inschrijvingen die niet via het aanbestedingsplatform worden ingediend, worden niet geaccepteerd. Het risico van te late indiening ligt bij de inschrijver.

Op <https://www.TenderNed.nl/e-gids/handleiding/handleiding-onderneming> is meer informatie te vinden over de werking van TenderNed in de vorm van een handleiding. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed. De servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via [servicedesk@Tenderned.nl](mailto:servicedesk@Tenderned.nl).

### Let op!

Het Waterschapshuis raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een inschrijving te verifiëren dat uw onderneming juist is geregistreerd op TenderNed en dat er een persoon bevoegd is om digitaal een inschrijving in te dienen. Indien dit niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op TenderNed. Dit proces kan enkele dagen tot weken duren en Het Waterschapshuis heeft hier geen invloed op.

### 2.4 Contactpersoon

De contactpersoon voor deze aanbesteding is Rick van den Berg. De contactpersoon is bereikbaar via de berichtenmodule van TenderNed.

Met betrekking tot deze aanbesteding is het niet toegestaan contact te zoeken met personen van Het Waterschapshuis, anders dan deze contactpersoon. Indien een inschrijver hier wel toe overgaat en met name wanneer sprake is van (de schijn) van beïnvloeding, op welke manier dan ook, is Het Waterschapshuis gerechtigd de betrokken inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de procedure. Contact met betrekking tot lopende werkzaamheden bij Het Waterschapshuis is uiteraard wel toegestaan.

### 2.5 Aanbestedingsstukken

De aanbestedingsstukken bestaan uit alle op TenderNed gepubliceerde documenten, alsmede alle via TenderNed gedeelde informatie.

### 2.6 Planning aanbestedingsprocedure

De planning van de aanbestedingsprocedure is als volgt:

| Activiteit                                                           | Datum                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Publicatie op TenderNed                                              | Vrijdag 19 februari 2021                                               |
| Uiterste datum voor het stellen van vragen eerste vragenronde        | Vrijdag 5 maart 2021, vóór 14.00 uur                                   |
| Streefdatum publicatie eerste nota van inlichtingen                  | Vrijdag 19 maart 2021                                                  |
| <u>Uiterste datum voor het stellen van vragen tweede vragenronde</u> | <u>Vrijdag 26 maart, vóór 14.00 uur</u>                                |
| <u>Streefdatum publicatie tweede nota van inlichtingen</u>           | <u>Vrijdag 2 april</u>                                                 |
| Uiterste datum voor het indienen van een inschrijving                | <del>Maandag</del> <del>Vrijdag 19</del> 23 april 2021, vóór 14.00 uur |
| Streefdatum verzenden gunningsbeslissing                             | Maandag <del>24</del> 17 mei 2021                                      |
| Verificatiebespreking                                                | Week 22                                                                |
| Einde bezwaartermijn                                                 | Maandag <del>14</del> 7 juni 2021, 09.00 uur                           |
| Gunning                                                              | Maandag <del>14</del> 7 juni 2021                                      |
| Ingangsdatum raamovereenkomst                                        | Maandag <del>21</del> 14 juni 2021                                     |

Tabel 2: Planning

Het Waterschapshuis behoudt zich het recht voor eenzijdig wijzigingen aan te brengen c.q. van de planning af te wijken. Een dergelijke aanpassing wordt gecommuniceerd via een nota van inlichtingen en/of een bericht via TenderNed.

In geval van een afwijking tussen de planning op TenderNed en de planning in deze aanbestedingsleidraad prevaleert de laatste.

## 2.7 Vragenronde

Inhoudelijke en procedurele vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via de vraag/antwoordmodule van TenderNed gedurende de vragenronde worden gesteld. De planning van de vragenronde is opgenomen in de planning van de aanbesteding.

Vragen kunnen uiterlijk tot de in de planning genoemde datum en tijdstip worden ingediend, hierbij is de datum en het tijdstip waarop Het Waterschapshuis de vragen ontvangt leidend. Te laat ingediende vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders indien Het Waterschapshuis van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

De vragen inclusief de antwoorden worden vervolgens uiterlijk op de in de planning genoemde (streefdatum) (geanonimiseerd), in de vorm van een nota van inlichtingen gepubliceerd op TenderNed.

De nota van inlichtingen wordt uiterlijk tien kalenderdagen voor de sluitingsdatum van inschrijving op TenderNed gepubliceerd.

Ondernemers worden geacht van de inhoud van de nota('s) van inlichtingen kennis te nemen.

### *Raamovereenkomst, nadere overeenkomsten en AWWODI-2018*

Naast het stellen van vragen en/of het doen van suggesties voor wat betreft de opdracht kunnen er gemotiveerde tekstvoorstellen voor wijziging in de overeenkomst en/of de Algemene Waterschapsvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (AWVODI-2018) worden ingediend. Het Waterschapshuis behoudt zich het recht voor om tekstvoorstellen al dan niet aangepast over te nemen.

### *Onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden en/of bezwaren*

De aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht ondernemer desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tussen de aanbestedingsstukken onderling, of tussen de aanbestedingsstukken en de tekst van de aankondiging tegenkomen, en/of bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel, of aspecten van de procedure, dan dient de ondernemer dit tijdig, bij voorkeur tijdens de vragenronde kenbaar te maken aan Het Waterschapshuis.

### *Tijdigheid*

Ondernemer wordt verzocht om niet tot het laatste moment te wachten met het melden van onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden en/of bezwaren. Indien na sluiting van de termijn voor het indienen van een inschrijving blijkt dat de aanbestedingsstukken tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevatten en deze niet door inschrijver(s) zijn gemeld via TenderNed, zijn deze voor rekening en risico van de inschrijver.

Indien ondernemer van mening is dat een antwoord in een nota van inlichtingen niet correct is dient dit voor sluitingsdatum van de inschrijving gemeld te worden via TenderNed.

### *Voorschriften stellen van vragen*

- De vragen dienen gesteld te worden via de vraag&antwoord module van TenderNed.
- Elke vraag dient een duidelijke verwijzing naar hoofdstuk-, paragraaf- en/of bijlagennummers te bevatten.
- Alle vragen dienen anoniem gesteld te worden. Dit betekent dat er geen bedrijfsnaam of andere bedrijfsspecifieke kenmerken in vermeld worden.
- Alle vragen worden separaat van elkaar gesteld, het indienen van meerdere vragen als één vraag is niet toegestaan.

- Voor vragen die niet op de juiste wijze gesteld zijn geldt dat Het Waterschapshuis gerechtigd is deze niet te beantwoorden.
- Te laat ingediende vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders indien Het Waterschapshuis van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle betrokkenen.
- Individuele vragen mogen enkel gesteld worden indien de vragensteller zich beroept op artikel 2.53 lid 3 Aw 2012. Vragensteller dient een dergelijk beroep duidelijk aan te geven. Indien de vraag, naar beoordeling van Het Waterschapshuis, geen bedrijfseconomisch belang kent dat de individuele beantwoording van de betreffende vraag rechtvaardigt wordt de betreffende vraag niet beantwoord, tenzij vragensteller alsnog toestemming verleent de vraag op te nemen in de nota van inlichtingen. Het antwoord op een individuele vraag wordt middels een bericht op TenderNed aan de vragensteller verzonden en heeft dezelfde (juridische) status als een nota van inlichtingen.
- Voor het melden van onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden gelden dezelfde voorwaarden als voor het stellen van vragen, echter deze zijn niet gebonden aan de genoemde vragenronde.

## 2.8 Algemene klachtenregeling

Het Waterschapshuis doet haar uiterste best om de aanbestedingsprocedure zo zorgvuldig mogelijk te laten verlopen. Naast de mogelijkheid om vragen te stellen tijdens de aanbestedingsprocedure kunnen ondernemers, branche- en belangenorganisaties aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van Het Waterschapshuis in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor de aanbesteding gelden. Ook kan worden geklaagd over optreden van Het Waterschapshuis dat inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Het Waterschapshuis hanteert hierbij de standaard klachtenprocedure zoals beschreven in de definitieve versie "Klachtenafhandeling bij aanbesteden".

Voor de inhoud van deze regeling zie: <http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden/klachtafhandeling-definitief.pdf>

De afhandeling van een klacht vindt plaats conform het gestelde in III.4 als opgenomen in deel 1 van de bovengenoemde "Klachtenafhandeling bij aanbesteden". Inschrijver kan eventuele klachten over het verloop van de procedure conform het gestelde in deel 1 van de bovengenoemde "Klachtenafhandeling bij aanbesteden", enkel stellen per e-mail via [inkoop@hetwaterschapshuis.nl](mailto:inkoop@hetwaterschapshuis.nl).

Het klachtenmeldpunt is een onafhankelijk aanspreekpunt binnen Het Waterschapshuis dat met een frisse blik de klacht bekijkt en daarover een advies uitbrengt aan Het Waterschapshuis. Onafhankelijk betekent dat de personen die het klachtenmeldpunt vormen niet direct betrokken zijn (geweest) bij (het opstellen van) de aanbestedingsstukken. Het klachtenmeldpunt is alleen voor geschillen over aanbestedingsprocedures waarop de aanbestedingswet van toepassing is. Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil, tenzij Het Waterschapshuis in dit kader anders beslist.

## 2.9 Inschrijvingen indienen

Uiterlijk op de in de planning opgenomen datum en tijdstip dient de inschrijving, inclusief alle vereiste documenten, ingediend te zijn via TenderNed. Inschrijver dient hiertoe de inschrijving te uploaden in de daarvoor bestemde digitale kluis. Inschrijven op een andere wijze dan in deze paragraaf verwoord is niet toegestaan.

In geval van een aantoonbare storing van het platform TenderNed, waardoor het indienen van de inschrijving voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, kan Het Waterschapshuis na afloop van de uiterste termijn besluiten deze termijn te verlengen. Inschrijver dient hiertoe onverwijld na constatering van de storing van TenderNed een (gemotiveerde) e-mail te zenden aan [inkoop@hetwaterschapshuis.nl](mailto:inkoop@hetwaterschapshuis.nl) onder vermelding van 'storing TenderNed aanbesteding 'Front-office'.

De mogelijkheid van verlenging betreft een eenzijdig recht van Het Waterschapshuis en nadrukkelijk geen plicht. Het staat Het Waterschapshuis 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. Indien Het Waterschapshuis besluit de termijn te verlengen worden alle gegadigden in kennis gesteld van de verlenging. De gegadigden welke reeds een inschrijving (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

Na sluiting van de termijn voor het indienen van een inschrijving wordt de digitale kluis door Het Waterschapshuis geopend. Er worden geen inschrijvers toegelaten bij de opening van de kluis. Van het openen van de kluis wordt een proces-verbaal opgemaakt, welke op TenderNed wordt gepubliceerd.

## 2.10 Beoordeling inschrijvingen

De beoordeling van de inschrijvingen wordt uitgevoerd conform de onderstaande beschrijving. Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de inschrijvingen worden beoordeeld op basis van hetgeen door inschrijvers is ingediend.

Het Waterschapshuis voert eerst een toets op de geldigheid van de inschrijvingen uit. Ingediende inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en volledig te zijn.

- Onvoorwaardelijk wil zeggen dat aan de inschrijving geen voorwaarden verbonden mogen zijn. Bijvoorbeeld indien op de AWWODI-2018 van Het Waterschapshuis voorbehouden worden gemaakt, of de algemene voorwaarden van inschrijver van toepassing worden verklaard in de inschrijving, geldt dit als een voorwaardelijke inschrijving.
- Volledig wil zeggen dat alle verplichte documenten bij de inschrijving zijn ingediend en waar voorgeschreven rechtsgeldig door een uit het handelsregister blijkende functionaris zijn ondertekend. Een onvolledige inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door Het Waterschapshuis als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Het ontbreken van documenten in het kader van de gunningscriteria wordt in elk geval niet aangemerkt als een kennelijke omissie.

Tijdig ingediende en volledige inschrijvingen worden vervolgens getoetst aan de vormvereisten en voorwaarden zoals omschreven in de aanbestedingsstukken. Indien de inschrijving niet voldoet wordt deze ongeldig verklaard en niet meegenomen in de verdere beoordeling.

Vervolgens worden de geldige inschrijvingen beoordeeld aan de hand van:

- de uitsluitingsgronden en;
- de geschiktheidseisen.

Indien één of meer uitsluitingsgronden op de inschrijver van toepassing zijn en/of, de inschrijver niet voldoet aan één of meerdere geschiktheidseisen wordt de inschrijving uitgesloten van de verdere beoordeling.

De resterende inschrijvingen worden beoordeeld door de beoordelingsteam aan de hand van de in de aanbestedingsstukken beschreven gunningscriteria. Aan de hand van deze beoordeling ontstaat een ranking van de inschrijvingen.

Indien een inschrijving enkel op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept kan Het Waterschapshuis besluiten de inschrijving verder te beoordelen en navraag/verificatie voorafgaand aan de gunningsbeslissing enkel uit te voeren bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. Indien uit navraag blijkt dat een inschrijving niet voldoet, wordt deze alsnog terzijde gelegd.

#### *2.10.1 Gelijk eindigende inschrijvingen*

Bij een gelijke eindscore wordt van de gelijk eindigende inschrijvers, de inschrijver met de hoogste score op het kwalitatieve gunningscriterium als eerst geëindigde inschrijver aangemerkt. Indien ook deze score gelijk is wordt van de gelijk eindigende inschrijvers de inschrijver met de hoogste score op het zwaarst wegende kwalitatieve sub-gunningscriterium als eerst geëindigde inschrijver aangemerkt. Indien ook deze score gelijk is dan wordt de ranking van de betreffende inschrijvers bepaald door loting.

### **2.11 Gunningsprocedure**

#### *2.11.1 Gunningsbeslissing*

Alle inschrijvers worden middels de mededeling van de gunningsbeslissing gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd via TenderNed geïnformeerd over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure. Dit betekent dat de afgewezen inschrijvers een motivatie bevattende reden van afwijzing ontvangen, waarbij tevens rekening wordt gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de begunstigde inschrijver met betrekking tot bescherming van commerciële belangen en vertrouwelijke informatie.

Deze gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217 lid 1 van het Burgerlijk wetboek (hierna: BW), van het aanbod van inschrijver.

Na ontvangst van de gunningsbeslissing kan een afgewezen inschrijver een beroep in rechte instellen tegen de gunningsbeslissing. Dit dient te gebeuren binnen twintig (20) kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing. Dit betreft een vervaltermijn. In geval van een kortgedingprocedure schort Het Waterschapshuis de datum van de gunning op tot een nadere datum, afhankelijk van (het tijdstip en de inhoud van) de uitspraak van de voorzieningenrechter.

#### *2.11.2 Verificatie*

Het Waterschapshuis gaat na de bekendmaking van de gunningsbeslissing tijdens de bezwaartermijn over tot het verifiëren van de gegevens in de aangeleverde UEA('s) van de best scorende inschrijver, en indien van toepassing de derde(n) en alle onderaannemers. Hiertoe dient inschrijver aan wie Het Waterschapshuis voornemens is te gunnen, de vereiste bewijsstukken op eerste verzoek van Het Waterschapshuis binnen **zeven** kalenderdagen te overleggen. Daarnaast heeft Het Waterschapshuis de mogelijkheid om deze inschrijver te verzoeken de inschrijving toe te lichten tijdens een verificatiegesprek.

#### *2.11.3 Gunning*

Indien onomstotelijk vast komt te staan dat de inschrijver aan wie Het Waterschapshuis voornemens is te gunnen aan alle vereisten voldoet én binnen twintig (20) kalenderdagen na het verzenden van de gunningsbeslissing geen van de afgewezen inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen de gunningsbeslissing door het laten betekenen van een (kort-geding) dagvaarding bij Het Waterschapshuis, wordt de opdracht aan deze inschrijver gegund en wordt de raamovereenkomst getekend.

In het geval dat de inschrijver aan wie Het Waterschapshuis voornemens is te gunnen niet (meer) aan de gestelde eisen c.q. voorwaarden voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kan Het Waterschapshuis een nieuwe gunningsbeslissing nemen. De nieuwe mededeling van de gunningsbeslissing wordt in dat geval gelijktijdig aan alle inschrijvers verzonden en de bezwaarperiode van twintig (20) kalenderdagen is opnieuw van toepassing.

Indien in de situaties als bedoeld in bovenstaande tijdig een kort geding procedure aanhangig is gemaakt, dan gaat Het Waterschapshuis niet eerder tot gunning over dan na uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

## 2.12 Voorwaarden

### 2.12.1 Juridische voorwaarden

Op de raamovereenkomst zijn de AWWODI-2018 van Het Waterschapshuis van toepassing (**Bijlage AWWODI-2018**). De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving van opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.

### 2.12.2 Gestanddoening

Inschrijver doet zijn inschrijving gestand gedurende ten minste negentig (90) dagen na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van inschrijvingen is verstreken. Mocht tegen onderhavige aanbesteding een kort geding worden aangespannen, dan wordt de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch verlengd tot negentig (90) kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. In overige gevallen behoudt Het Waterschapshuis zich het recht voor de inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

### 2.12.3 Taal

De voertaal tijdens de gehele aanbestedingsprocedure is Nederlands, zowel in woord als geschrift. De inschrijving dient in de Nederlandse taal te worden gedaan. Dit is enkel anders voor officiële bewijsstukken die in de taal van afgifte worden verstrekt; deze dienen vergezeld te zijn van een gewaarmerkte Nederlandse vertaling van een beëdigd tolkvertaler. Gedurende de uitvoering van de opdracht dienen alle werknemers en vertegenwoordigers, die zorgdragen voor de uitvoering van de opdracht en in dat kader in direct contact staan met Het Waterschapshuis, de Nederlandse taal in woord en geschrift te gebruiken.

### 2.12.4 Gebruik merknamen, typen of octrooien

Het Waterschapshuis heeft geen voorkeur voor een bepaalde ondernemer, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Mocht in de aanbestedingsstukken een voorwaarde, eis en/of een gunningscriterium betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, dan dient steeds gelezen te worden "of gelijkwaardig".

Indien inschrijver van mening is dat er sprake is van gelijkwaardigheid dan dient deze dit op eerste verzoek van Het Waterschapshuis aan te tonen door het overleggen van documenten waaruit de gelijkwaardigheid blijkt.

### 2.12.5 Voorbehouden ten aanzien van de aanbesteding

Het Waterschapshuis behoudt zich, zonder op enigerlei wijze schadeplichtig te zijn, het recht voor om vóór definitieve gunning:

- i. de procedure tussentijds op te schorten of af te breken;
- ii. de opdracht geheel of gedeeltelijk niet te gunnen;

- iii. de planning te wijzigen;
- iv. de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien.

#### *2.12.6 Wijzigingen inschrijver*

Inschrijver houdt Het Waterschapshuis gedurende het aanbestedingsproces, gevraagd en ongevraagd, op de hoogte van ontwikkelingen ten aanzien van zijn organisatie die van belang kunnen zijn voor Het Waterschapshuis bij de beoordeling van de door inschrijver verstrekte informatie. Met dergelijke ontwikkelingen wordt bijvoorbeeld bedoeld een materiële negatieve wijziging in de door inschrijver verstrekte financiële informatie, reorganisaties en veranderingen van eigendomsstructuur.

#### *2.12.7 Mededinging*

Ondernemer onthoudt zich van gedragingen die de mededinging tussen inschrijvers (kunnen) beperken. In het bijzonder: inschrijver wisselt geen informatie over zijn inschrijving uit met andere inschrijvers, of met derden.

#### *2.12.8 Kosten*

Kosten die verband houden met het opstellen en indienen van de inschrijving worden niet door Het Waterschapshuis vergoed, ook niet ingeval van stopzetten van de aanbestedingsprocedure.

#### *2.12.9 Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden*

Inschrijvers kunnen informatie over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden als bedoeld in artikel 2.81 Aw 2012 die gelden in Nederland, verkrijgen via <http://www.rijksoverheid.nl> onder 'Ministeries':

- met betrekking tot belastingen bij het Ministerie van Financiën;
- met betrekking tot milieubescherming bij het Ministerie van Infrastructuur en Milieu;
- met betrekking tot arbeidsbemiddeling en arbeidsvoorwaarden bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Met ondertekening van de UEA verklaart inschrijver aan alle verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland te voldoen.

#### *2.12.10 Toepasselijk recht en geschillen*

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten raamovereenkomst en nadere overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige aanbestedingsprocedure alsmede uit de te sluiten raamovereenkomst en nadere overeenkomst(en) worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechtbank te Utrecht.

#### *2.12.11 Intrekken en/of aanvullen inschrijving*

Een inschrijver kan zijn inschrijving na de sluitingsdatum en het sluitingstijdstip niet meer intrekken. Ook het aanvullen van de inschrijving is dan niet meer mogelijk, tenzij Het Waterschapshuis daartoe een verzoek heeft gedaan. Aan een zodanig verzoek kan door inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.

Het Waterschapshuis kan verlangen dat de inschrijver zijn inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat er in dat geval geen sprake is van een herkansing. Een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver zijn inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat Het Waterschapshuis een duidelijker beeld heeft van hetgeen is aangeboden.

#### *2.12.12 Manipulatieve inschrijvingen*

Inschrijvers moeten reële en marktconforme prijzen aanbieden. Een reële prijs betekent dat de prijs op werkelijkheid moet zijn gegrond ofwel er moet een verband bestaan tussen de (deel)prijzen en de kosten van de achterliggende dienstverlening.

Indien naar het oordeel van Het Waterschapshuis sprake is van onaanvaardbaar hoge of abnormaal lage prijzen, wordt de inschrijver in de gelegenheid gesteld om aan de hand van de concrete constatering van aanbestedende dienst te motiveren waarom er geen sprake is van abnormaal lage prijzen of onaanvaardbaar hoge prijzen. Een voldoende motivering is niet gelegen in het gegeven dat op andere prijzen een hoger tarief is geoffreerd dan het minimum en/of met de hogere prijzen wordt gecompenseerd.

Indien uit de inschrijving en/of motivering blijkt dat inschrijver de beoordelingsmethodiek/formule heeft gemanipuleerd, wordt de inschrijving uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Van een manipulatieve inschrijving kan sprake zijn wanneer door de inschrijver de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord. Een inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief als één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren.

#### *2.12.13 Ongeldige inschrijving*

Een inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer:

- De inschrijving niet tijdig is ingediend; dit is alleen mogelijk in de situatie dat Het Waterschapshuis toestemming heeft gegeven om de inschrijving via een andere weg dan TenderNed in te dienen. Indien de inschrijving via TenderNed moet worden ingediend is het vanwege de digitale kluissluiting niet mogelijk om een inschrijving niet tijdig in te dienen;
- De inschrijving niet voldoet aan alle door Het Waterschapshuis gestelde voorwaarden en eisen als opgenomen in de aanbestedingsstukken;
- De inschrijving onder voorwaarden of met voorbehouden is gedaan, dan wel dat de gevraagde informatie niet verstrekt is dan wel dat de verstrekte informatie niet volledig of onjuist is.

Indien sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout heeft Het Waterschapshuis daarentegen het recht om de inschrijver te vragen de inschrijving te herstellen.

Onder een kennelijke omissie of geringe fout wordt verstaan een eenvoudige precisering, die kan worden aangemerkt als een materiële fout en eenvoudig kan worden rechtgezet en waarop geen uitsluitingssanctie staat.

### 3. Eisen aan de inschrijver

#### 3.1 Hoedanigheid van de inschrijver

(Rechts)personen kunnen slechts eenmaal inschrijven, hetzij als individuele inschrijver, hetzij als samenwerkingsverband, hetzij als onderaannemer, waarbij gebruik gemaakt kan worden van onderaannemers en/of een beroep gedaan kan worden op derde(n).

Indien een onderneming zowel als zelfstandige inschrijver als, als onderaannemer van een andere inschrijver deelneemt aan de aanbestedingsprocedure dan beoordeelt Het Waterschapshuis slechts de inschrijving waarin de onderneming als onderaannemer deelneemt en wordt de zelfstandige inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Een moedermaatschappij, of holding mag niet met meerdere onderdelen van dezelfde groep, of holding inschrijven, of een deelneming bezitten in andere ondernemingen die inschrijven. Indien meerdere rechtspersonen binnen één holding inschrijven worden al deze rechtspersonen uitgesloten, tenzij bij inschrijving naar genoegen van Het Waterschapshuis wordt aangetoond dat er voldoende en adequate maatregelen zijn getroffen waardoor oneerlijke mededinging is uitgesloten. De volgende ondernemingen worden als één beschouwd:

- aan elkaar gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a BW of
- met elkaar verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW; of
- aan elkaar gelieerd in aan artikel 2:24a of 2:24b BW vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

##### 3.1.1 Samenwerkingsverband

Combinaties van ondernemers (Deel II A 'Wijze van deelneming' UEA) kunnen deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure, mits hun deelname in overeenstemming met de mededingingsrechtelijke uitgangspunten gebeurt (zie: Beleidsregels van de Minister van Economische Zaken van 31 maart 2013, nr. WJZ/ 12354959, met betrekking tot de toepassing door de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit van artikel 6 van de Mededingingswet ten aanzien van Combinatieovereenkomsten (Beleidsregels Combinatieovereenkomsten 2013), Stcrt 2013, nr. 9223).

##### 3.1.2 Beroep op derde

###### *Technische bekwaamheid*

Indien ondernemer zich beroept op derde(n) (ook zijnde de holding/het concern waaronder ondernemer valt) voor wat betreft de technische bekwaamheid, dient dit op het UEA (Deel II C) aangegeven te worden. De uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen die gelden voor de gegadigde zijn tevens van toepassing op derde(n).

De derde(n) c.q. onderaannemer(s) waarop de inschrijver een beroep doet inzake de technische bekwaamheid dient tijdens de uitvoering van de opdracht de betreffende werkzaamheden waarop deze technische bekwaamheid van toepassing zijn ook daadwerkelijk uit te voeren, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

###### Bij inschrijving door derde(n) te overleggen bewijsstukken

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende UEA van deze derde(n);
- Een bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/handelsregister (**KvK uittreksel**) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van inschrijver en inschrijver vult dit bewijs aan met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de inschrijver blijkt (statuten, volmacht(en) etc.);

- Bewijsmiddelen inzake de geschiktheidseisen m.b.t. de technische bekwaamheid waarvoor inschrijver een beroep doet op deze derde(n).

Op eerste verzoek door derde(n) te overleggen bewijsstukken

- Bewijsmiddelen inzake uitsluitingsgronden van deze derde(n).
- Bewijsmiddelen inzake de geschiktheidseisen m.b.t. de technische bekwaamheid waarvoor inschrijver een beroep doet op deze derde(n).

*Financiële en/of economische draagkracht*

Indien inschrijver zich beroept op een derde (ook zijnde de holding/concern waaronder inschrijver valt) voor wat betreft de financiële en/of economische draagkracht dient dit op het UEA (Deel II C) aangegeven te worden. De uitsluitingsgronden welke gelden voor de inschrijver zijn tevens van toepassing op deze derde.

**Let op:** indien inschrijver onderdeel is van een groep en haar resultaten zijn opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening dan is er naar het oordeel van Het Waterschapshuis sprake van het doen van een beroep op de financiële en/of economische draagkracht van een derde (te weten het consoliderende vennootschap).

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken door derde(n)

- Verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek

Of

- Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid (**Bijlage Hoofdelijke aansprakelijkheid**);
- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende UEA;
- Een bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/handelsregister (**KvK uittreksel**) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van inschrijver en inschrijver vult dit bewijs aan met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de inschrijver blijkt (statuten, volmacht(en) etc.).

Op eerste verzoek door derde(n) te overleggen bewijsstukken

- Indien er geen verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek is ingediend: Alle bewijsmiddelen inzake de uitsluitingsgronden van deze derde(n)

Of

- Indien er een verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek is overlegt: Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in artikel 4.1 Aw2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden.

### 3.1.3 Onderaannemers

Indien een inschrijver gedurende de uitvoering van de opdracht delen van de opdracht uitbesteedt aan onderaannemers, waarop zij geen beroep doet inzake de geschiktheidseisen, dient inschrijver deze onderaannemer(s) en de taken die zij gaa(n)(t) uitvoeren te vermelden in het UEA (Deel II D).

## 3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Door ondertekening van het UEA verklaart inschrijver dat geen van de uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en dat inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen, of het aanbrengen van wijzigingen in het UEA leidt tot uitsluiting.

In het geval van een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen het UEA volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij inschrijving in te dienen. Dit geldt tevens voor alle derde(n) waarop een beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen, alsmede voor alle onderaannemers.

### 3.3 Uitsluitingsgronden

Inschrijver verklaart door middel van het indienen van het UEA bij inschrijving dat geen van de daarin genoemde uitsluitingsgronden op inschrijver van toepassing zijn.

Indien toch één of meer van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gestelde uitsluitingsgronden op inschrijver van toepassing zijn, kan de inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Het Waterschapshuis stelt een inschrijver waarop een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86, eerste of derde lid Aw 2012 of artikel 2.87 Aw 2012 van toepassing is, in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende vertrouwenwekkende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Indien Het Waterschapshuis dat bewijs toereikend acht, wordt de betrokken inschrijver niet uitgesloten.

#### Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Een door de rechtsgeldig vertegenwoordiger(s) ingevuld, niet gewijzigd en ondertekend UEA (**Bijlage UEA**);
- Een bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/handelsregister (**KvK uittreksel**) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van inschrijver en inschrijver vult dit bewijs aan met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de inschrijver blijkt (volmacht(en)).

#### Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven **Gedragsverklaring Aanbesteden**, als bedoeld in artikel 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden;
- Een **verklaring van de Belastingdienst** waaruit blijkt dat inschrijver 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 maanden.

Wanneer een inschrijver niet afkomstig is uit Nederland en zodoende niet het bewijsstuk kan verstrekken als bovengenoemd, kan volstaan worden met een verklaring onder ede of een plechtige verklaring die door de betrokkene ten overstaan van een bevoegde rechtelijke instantie, notaris of bevoegd beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst wordt afgelegd.

In het geval van een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen de gevraagde bewijsstukken te overleggen. Dit geldt tevens voor alle derde(n) waarop een beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen.

### 3.4 Geschiktheidseisen

Inschrijver verklaart middels het UEA (Deel IV) aan de hierna gestelde geschiktheidseisen te voldoen.

Indien inschrijver niet kan voldoen aan een of meer van de gestelde geschiktheidseisen, wordt de inschrijver uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### 3.4.1 Beroepsbevoegdheid

#### *Inschrijving beroeps- of handelsregister*

De onderneming van inschrijver dient ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd.

#### *Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken*

- Een bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/handelsregister (**KvK uittreksel**) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van inschrijver en inschrijver vult dit bewijs aan met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de inschrijver blijkt (volmacht(en)).

### 3.4.2 Financiële en economische draagkracht

#### *Bewijs van verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid*

- Inschrijver beschikt over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van opdrachtgever adequaat dekt, conform hetgeen is gesteld in artikel 19.3 van de AWWODI 2018. in ieder geval tot een bedrag van €1.250.000 euro per schadeveroorzakende gebeurtenis met een jaarmaximum van €2.500.000 voor directe schade.

In het geval van een samenwerkingsverband (combinatie), geldt deze eis voor het samenwerkingsverband als geheel als er een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering is afgesloten, of individueel voor elke combinant indien er geen sprake is van een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering.

#### *Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken*

- Een kopie van een recente (op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder dan twaalf maanden) geldige en relevante polis van de aansprakelijkheidsverzekering, of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid. Uit de gevraagde polis of verklaring dient duidelijk te blijken dat inschrijver verzekerd is, zowel voor zijn eigen handelen/nalaten als voor de door hem ingeschakelde onderaannemer(s) of derde(n).

### 3.4.3 Technische en beroepsbekwaamheid

#### *Kerncompetentie*

Inschrijver beschikt over de verschillende benodigde kerncompetenties voor het uitvoeren van de opdracht. De volgende kerncompetenties worden gevraagd door middel van een referentie aan te tonen:

- **Kerncompetentie 1: Frontoffice diensten**

Inschrijver toont met behulp van één referentie aan dat zij ervaring heeft met het invullen van frontoffice diensten (gastheer / -vrouw + receptiewerkzaamheden) voor een vergadercentrum (20.000 bezoekers per jaar), met een minimale opdrachtwaarde van €100.000,- per ja\_\_\_\_\_ar binnen de publieke sector, en/of semioverheidsorganisaties en/of openbare locaties, waarbij tenminste de onderstaande werkzaamheden zijn verricht zoals omschreven in eis 9.2.

Gevraagd wordt om één referentie per kerncompetentie. Indien inschrijver kan aantonen binnen één bepaalde referentie opdracht ervaring te hebben opgedaan met meerdere van de gevraagde kerncompetenties, hoeft inschrijver dus minder referenties te overleggen. Inschrijver dient in de referentie opdracht aan te geven aan welke kerncompetentie(s) wordt voldaan.

Een referentie opdracht dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Indien er gebruik wordt gemaakt van referenties waarbij inschrijver of onderaannemer samen met een andere ondernemer de referentie opdracht heeft uitgevoerd, moet duidelijk worden aangegeven welk deel door inschrijver of onderaannemer is uitgevoerd. Alleen het daadwerkelijk uitgevoerde deel van de referentie opdracht mag als zodanig worden gebruikt. Indien inschrijver toch gebruik wenst te maken van de volledige referentie dient de betrokken ondernemer van de referentie als onderaannemer te worden ingezet bij de uitvoering van de onderhavige opdracht.
- In het geval van een samenwerkingsverband dienen de combinanten gezamenlijk te voldoen aan de kerncompetenties. De combinant op wie inzake een kerncompetentie een beroep gedaan wordt, dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing zijn ook daadwerkelijk uit te voeren.
- Indien een inschrijver zich voor de toetsing aan de technische bekwaamheid (referenties) deels op de technische bekwaamheid van derde(n) beroept, dient duidelijk te worden gemaakt in de overlegde referenties welk deel van de opdracht door inschrijver en welk deel door de betreffende derde is uitgevoerd. Per referentie dient duidelijk aangegeven te worden door welke organisatie de referentie opdracht is uitgevoerd. De derde op wie inzake een kerncompetentie een beroep gedaan wordt, dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing zijn ook daadwerkelijk uit te voeren.
- De referentie opdracht is actueel. Dat wil zeggen dat de referentie opdracht op het moment dat de datum waarop de inschrijving moet zijn ingediend niet langer dan drie jaar geleden is uitgevoerd, of op het moment van uitbrengen van de inschrijving in uitvoering is. Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende raamovereenkomst worden opgegeven.
- Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Het Waterschapshuis zich het recht voorbehoudt om zonder tussenkomst van inschrijver de juistheid van alle verstrekte informatie omtrent de referentie(s) te verifiëren (bij de referent) en/of nadere bewijsstukken op te vragen bij de inschrijver, zoals het bewijs van de duur van de raamovereenkomst en bewijs van de omvang van de referentie opdracht.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Per referentie opdracht een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende referentieverklaring conform het format **Bijlage Referentieformat**.

Kwaliteitsborging

Met het doen van een inschrijving verklaart inschrijver dat zijn systeem van kwaliteitsborging voldoet aan de Europese normenreeks NEN/ISO 9001:2015 serie of een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een kopie van het meest recente, geldende kwaliteitscertificaat met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012, of;
- Indien inschrijver een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsborgingssysteem heeft, gebaseerd op een andere norm dan de NEN/ISO 9001:2015: Een kopie certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het

van toepassing zijnde NEN/ISO-9001:2015 systeem. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:

- visie op kwaliteitszorg;
- kwaliteitszorgsystemen;
- procedure voor behandeling van afwijkingen;
- procedure voor de afhandeling van klachten;
- methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
- een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
- beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit.

of;

- Indien geen certificaat kan worden overlegd: een beschrijving van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit voldoende is geborgd, alsmede van de maatregelen die worden genomen ter optimalisatie van de kwaliteit. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
  - visie op kwaliteitszorg;
  - kwaliteitszorgsystemen;
  - procedure voor behandeling van afwijkingen;
  - procedure voor de afhandeling van klachten;
  - methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
  - een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
  - beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit.

## 4. Gunning

### 4.1 Toetsing aan de gestelde eisen

Als eerste zal worden gekeken of aan de gestelde eisen, die volgen uit **Bijlage Programma van eisen**, inclusief bijlagen, wordt voldaan.

- De Inschrijver verklaart zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk te voldoen aan de gestelde uitgangspunten, randvoorwaarden en eisen ten aanzien van de opdracht.
- De Inschrijver verklaart zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk te voldoen en akkoord te gaan met de voorwaarden zoals gesteld in **Bijlage Concept Raamovereenkomst**.

Met het indienen van de UEA door Inschrijver gaat zij akkoord met alle gestelde eisen en de inhoud van de Raamovereenkomst.

Indien op voorhand vast staat, dat een Inschrijver op het moment van de uitvoering van de opdracht niet aan een eis kan voldoen, dan wordt deze Inschrijver uitgesloten van de onderhavige aanbesteding.

### 4.2 Economisch meest voordelige aanbidding

De raamovereenkomst wordt gegund aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs- kwaliteitsverhouding (Beste PKV).

#### 4.2.1 Gunningsmethodiek

Ter bepaling van de beste PKV wordt gebruik gemaakt van de gunningmethodiek 'Gunnen op Waarde'.

#### *(sub-)gunningscriteria*

Ter bepaling van de beste PKV heeft Het Waterschapshuis de in de onderstaande tabel weergegeven (sub-)gunningscriteria vastgesteld met elk een eigen gewicht.

| Gunningcriterium       | Sub-Gunningcriteria                                    | Bedrag <u>Maximale</u><br><u>fictieve korting</u> |
|------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Financieel 30%</b>  | Inschrijfprijs                                         |                                                   |
| <b>Kwalitatief 70%</b> | Feedback op de opdracht 10%                            | -€47.250,-                                        |
|                        | Implementatieplan incl. proces werving en selectie 45% | -€212.625,-                                       |
|                        | Kwaliteit dienstverlening en borging continuïteit 45%  | -€212.625,-                                       |

Tabel 3: (sub-)gunningscriteria en weging

### 4.3 Kwalitatief gunningscriterium

#### 4.3.1 Sub-gunningscriteria

Het kwalitatief gunningscriterium is opgebouwd uit de in deze paragraaf beschreven sub-gunningscriteria, die allemaal afzonderlijk van elkaar worden beoordeeld.

#### *Sub-gunningscriterium 1: Feedback op de opdracht*

Het Waterschapshuis staat open voor de meedenkkraft en expertise van de inschrijver t.a.v. de opdracht. Bij dit criterium dient Inschrijver in **(max. 2± A4)** feedback te geven op de opdracht en doet inschrijver aanbevelingen om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen. De beschrijving dient minimaal antwoord te geven op onderstaande vragen:

- Welke feedback heeft Inschrijver op het hospitality concept zoals beschreven in de bijlage;
- Zijn er volgens Inschrijver aanpassingen gewenst in het beschreven functieprofiel? Indien ja, om welke aanpassingen gaat het en waarom?;
- Welke verbeteringen ziet Inschrijver nog meer t.a.v. het hospitality concept?

#### **De feedback wordt beoordeeld aan de hand van de volgende aspecten:**

- De mate waarin blijkt dat inschrijver op een proactieve wijze zijn expertise toont om de doelstelling van hWh te realiseren;
- De mate waarin het voorstel praktisch en uitvoerbaar is;
- De mate waarin het aangeboden binnen de prijs van de inschrijving valt.

#### *Sub-gunningscriterium 2: Implementatieplan incl. proces werving en selectie*

Het Waterschapshuis wenst inzicht te krijgen in de wijze waarop Inschrijver start met de dienstverlening. Inschrijver dient een Implementatieplan aan te leveren **(max. 3 A4)** voor de invulling van de Frontoffice. Het plan dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten:

- De wijze waarop Inschrijver zorgdraagt dat de bemensing voor de frontoffice uiterlijk 16 augustus volledig operationeel is (incl. beschrijving van de planning, te nemen stappen en in te zetten middelen);
- Wat inschrijver daarbij van hWh nodig heeft om dit te realiseren, dit geldt ook om 2-wekelijks de planning te maken;
- Feedback met concrete verbeterpunten binnen de bestaande opdracht die gedurende de implementatie doorgevoerd kunnen worden;

- Een risicoanalyse incl. beheersmaatregelen t.a.v. de implementatie.

Daarnaast dient inschrijver het proces van de werving en selectie te beschrijven **(max. 1,5 A4)**. Hierbij dient inschrijver minimaal in te gaan op de volgende onderdelen:

- De wijze waarop Inschrijver de medewerkers van de frontoffice werft;
- De wijze waarop het proces incl. klikgesprek is ingericht;
- De wijze waarop Inschrijver omgaat met de selectie van nieuwe/ andere medewerkers, indien hWh op redelijke gronden één of meerdere door Inschrijver geselecteerde medewerkers niet geschikt acht.

**Het implementatieplan incl. het proces van de werving en selectie wordt beoordeeld aan de hand van de volgende aspecten:**

- De mate waaruit blijkt dat bovengenoemde punten optimaal geborgd zijn in de geboden oplossing;
- De mate waarin de expertise van de Inschrijver vertrouwen geeft in het gehele proces om te komen tot een operationele dienstverlening op 16 augustus 2021 en de wijze waarop hWh hierin wordt meegenomen;
- Relevante risico's incl. beheersmaatregelen die buiten de invloedssfeer van hWh liggen;

#### *sub-gunningscriterium 3: Kwaliteit dienstverlening en borging continuïteit*

Het Waterschapshuis wenst inzicht te krijgen in het kwaliteitsniveau van de dienstverlening en de wijze waarop Inschrijver deze kwaliteit borgt gedurende de opdracht. Inschrijver dient hier een beschrijving **(max. 3 A4)** voor te geven die minimaal bestaat uit de volgende onderdelen:

- De wijze waarop Inschrijver ervoor gaat zorgen dat de bemensing van de frontoffice dagelijks goed ingevuld is. Dit geldt zowel voor de reguliere bemensing als in geval van vervanging tijdens ziekte en verlof. En hoe hWh wordt geïnformeerd over zaken die van belang zijn en ontzorgd wordt;
- De wijze waarop Inschrijver ervoor zorgt dat de bemensing altijd optimaal is;
- Borging van kennisniveau in te zetten medewerkers;
- Optimale samenwerking met hWh;
- De wijze waarop Inschrijver proactief meedenkt om de dienstverlening van hWh in het vergadercentrum continue te blijven professionaliseren;
- Op welke wijze gaat Inschrijver om met de algemene klanttevredenheid en hoe vertaalt zij dit naar concrete KPI's waarop hWh de inschrijver kan beoordelen?

**De beschrijving wordt beoordeeld aan de hand van de volgende aspecten:**

- Inschrijver toont ambitie en commitment (resultaatverantwoordelijkheid);
- Inschrijver beschrijft maatregelen waardoor de continuïteit van de dienstverlening geborgd is;
- De mate waaruit blijkt dat bovengenoemde punten optimaal geborgd zijn in de geboden oplossing;
- Aanvullende en onderscheidende toegevoegde waarde van uw werkwijze voor de kwaliteit.

#### *4.3.2 Beoordeling*

Voor de beoordeling van de kwalitatieve sub-gunningcriteria wordt de in deze paragraaf beschreven beoordelingsmethode gehanteerd door het beoordelingsteam.

#### *Beoordelingsteam*

Het Waterschapshuis benoemt een beoordelingsteam van minimaal drie personen die op basis van hun professionaliteit de inschrijvingen beoordelen op deze (sub-)gunningscriteria. De beoordeling start

met het beoordelen van de kwalitatieve sub-gunningscriteria. Pas nadat de definitieve score voor het kwalitatieve gunningscriterium is bepaald wordt het financiële gunningscriterium door de procesbegeleider toegevoegd en beoordeeld. Het kwalitatief en financieel gunningcriterium worden dus strikt afzonderlijk beoordeeld.

#### *Beoordeling open vragen*

- De leden van het beoordelingsteam beoordelen de inschrijvingen eerst afzonderlijk van elkaar en kennen een individuele score toe voor het kwalitatief sub-gunningscriterium op basis van de bij het kwalitatief sub-gunningscriterium vermelden mogelijke scores;
- Verschillen tussen de individuele scores worden besproken en kunnen aanleiding zijn om een individuele score aan te passen en/of kunnen aanleiding zijn om een nadere toelichting van de inschrijver te vragen op het desbetreffende aspect, ten einde zeker te stellen dat de toegekende waardering op basis van de juiste informatie is genomen;
- Vervolgens vindt er een beoordeling per inschrijving en per kwalitatief sub-gunningscriteria plaats waarbij de beoordelingsteamleden op basis van consensus één eindscore vaststelt;
- Bij deze methode is het niet noodzakelijk dat één van de inschrijvingen de hoogste of laagste score behaalt en kunnen meerdere inschrijvers dezelfde score behalen.

#### Waarderingstabel

| <u>Beoordeling</u> | <u>Definitie</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <u>Score</u>                                 |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <u>Uitstekend</u>  | <u>Het ingediende document voldoet ruimschoots aan de vereisten, biedt uitstekend inzicht in de wijze waarop inschrijver bijdraagt aan de uitvoering van de opdracht voor het betreffende perceel en biedt duidelijk meerwaarde voor opdrachtgever in het realiseren van de doelstellingen. Daarnaast biedt het ingediende document ten opzichte van de andere inschrijvers met de beoordeling goed voor de opdrachtgevers significante meerwaarde voor het betreffende perceel.</u> | <u>100% van de maximale kwaliteitswaarde</u> |
| <u>Goed</u>        | <u>Het ingediende document voldoet ruimschoots aan de vereisten, biedt uitstekend inzicht in de wijze waarop inschrijver bijdraagt aan uitvoering van de opdracht voor het betreffende perceel en biedt duidelijk meerwaarde voor opdrachtgever in het realiseren van de doelstellingen.</u>                                                                                                                                                                                         | <u>80% van de maximale kwaliteitswaarde</u>  |
| <u>Voldoende</u>   | <u>Het ingediende document voldoet aan de vereisten, biedt voldoende inzicht in de wijze waarop inschrijver bijdraagt aan de uitvoering van de opdracht voor het betreffende perceel en biedt enige meerwaarde voor opdrachtgever in het realiseren van de doelstellingen.</u>                                                                                                                                                                                                       | <u>50% van de maximale kwaliteitswaarde</u>  |
| <u>Matig</u>       | <u>Het ingediende document voldoet niet geheel aan de vereisten, biedt beperkt inzicht in de wijze waarop inschrijver bijdraagt aan de uitvoering van de opdracht voor het betreffende perceel en/of biedt geen of zeer beperkte meerwaarde voor opdrachtgever in het realiseren van de doelstellingen.</u>                                                                                                                                                                          | <u>-20% van de maximale kwaliteitswaarde</u> |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                             |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <a href="#">Zeer slecht</a> | <a href="#">Het ingediende document voldoet niet aan de vereisten en/of, biedt geen of beperkt inzicht in de wijze waarop inschrijver bijdraagt aan uitvoering van de opdracht voor het betreffende perceel en/of geeft aanleiding twijfels te hebben over het kunnen realiseren van een of meerdere van de doelen.</a> | <a href="#">Uitsluiting</a> |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|

#### *Voorwaarden beantwoording open vragen*

- Het antwoord op de open vraag mag geen bedrijfskenmerk bevatten. Dit betekent dat het document volledig geanonimiseerd dient te zijn ofwel niet herleidbaar mag zijn naar de naam van inschrijver;
- De bestandsnamen van de gunningscriteria dient als volgt te worden beschreven: SG1- naam criteria, SG2 – naam criteria etc.;
- Voor alle beschrijvingen inzake het kwalitatief gunningcriterium dient gebruik gemaakt te worden van lettertype Arial, corpgrootte minimaal tien, regelafstand minimaal 1 pnt. Indien een beschrijving hieraan niet voldoet wordt deze niet beoordeeld.
- Indien een beschrijving (incl. figuren, tabellen etc.) langer is dan het toegestane aantal A4's wordt deze enkel voor het toegestane aantal A4 beoordeeld (gerekend vanaf het begin), waarna de overige A4's buiten de beoordeling worden gehouden.
- Voorbladen en inhoudsopgaves tellen niet mee als pagina en worden niet meegenomen in de beoordeling.
- Het is niet toegestaan om in de beantwoording te verwijzen naar andere documenten, al dan niet ingediend bij inschrijving.
- Het antwoord dient zowel een MS Word als een PDF document te betreffen.
- Indien inschrijver zich niet houdt aan de voorwaarden dan heeft Het Waterschapshuis het recht om geen punten te geven voor het betreffende sub-gunningscriterium.

## 4.4 Financieel Gunningscriterium

### 4.4.1 Beoordeling

De beoordeling van het financieel gunningcriterium vindt plaats op basis van de totale fictieve inschrijfprijs voor de uit te voeren opdracht. Deze totaalprijs volgt uit het prijsblad (**Bijlage Prijsblad**).

#### *Voorwaarden invullen prijsblad*

De inschrijfprijs wordt uitsluitend beoordeeld, indien er geen oneigenlijk gebruik gemaakt wordt van de gunningsmethodiek (manipulatief inschrijven) en het prijsblad voldoet aan de onderstaande voorwaarden.

- Tarieven zijn aangeboden in Euro's, maximaal twee decimalen exclusief btw en inclusief alle overige bijkomende kosten;
- Er zijn geen negatieve en/of nul tarieven aangeboden;
- Op elk gevraagd onderdeel is een tarief aangeboden;
- Alle (individuele) tarieven zijn reëel;
- Het prijsblad is op geen enkele wijze aangepast;
- Het prijsblad is rechtsgeldig ondertekend;
- Het prijsblad wordt in Excel-format ingediend en mag t.b.v. de ondertekening daarnaast in PDF-format ingediend worden. Bij tegenstrijdigheden prevaleert de ondertekende versie van het prijsblad.

## 5. Overzicht te overleggen documenten

In de onderstaande tabel is samengevat welke documenten inschrijver bij inschrijving dient te overleggen, alsmede de documenten die de inschrijver aan wie Het Waterschapshuis voornemens is te gunnen, binnen zeven kalenderdagen nadat het verzoek door Het Waterschapshuis hiertoe is gedaan dient te overleggen.

|                     | Bij inschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Op eerste verzoek binnen zeven kalenderdagen                                                                                                  |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uitsluitingsgronden | <ul style="list-style-type: none"> <li>• UEA('s)</li> <li>• KvK uittreksel(s)</li> <li>• Volmacht(en), statuten e.d. <i>(indien van toepassing)</i></li> </ul>                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedragsverklaring Aanbesteden</li> <li>• Verklaring van de belastingdienst</li> </ul>                |
| Geschiktheidseisen  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid, aangevuld met UEA en KvK uittreksel <i>(indien van toepassing)</i></li> <li>• Referentieverklaring(en)</li> </ul>                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Polis aansprakelijkheidsverzekering</li> <li>• Certificaat ISO 9001:2015 of gelijkwaardig</li> </ul> |
| Gunningscriteria    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prijsblad</li> <li>• Antwoord sub-gunningscriterium nr. 1 Feedback op de opdracht</li> <li>• Antwoord sub-gunningscriterium nr. 2 Implementatieplan incl. proces werving en selectie</li> <li>• Antwoord sub-gunningscriterium nr. 3 Kwaliteit dienstverlening en borging continuïteit</li> </ul> |                                                                                                                                               |

### Let op:

- Indien er sprake is van een samenwerkingsverband en/of indien er een beroep gedaan wordt op derde(n) inzake het voldoen aan de geschiktheidseisen en/of er sprake is van onderaanneming dient er bij inschrijving een UEA en KvK uittreksel(s) ingediend te worden van alle deelnemers van het samenwerkingsverband en/of derde(n) waarop een beroep gedaan wordt inzake het voldoen aan de geschiktheidseisen en/of onderaannemers. Op eerste verzoek dienen binnen zeven kalenderdagen in dat geval ook de bewijsstukken behorende bij deze UEA('s) overlegd te worden.
- De aanvraagprocedure voor de betreffende bewijsmiddelen (zoals de Gedragsverklaring Aanbesteden) kan langer zijn dan zeven kalenderdagen, dit kan betekenen dat de documenten eerder dan het eerste verzoek daartoe van Het Waterschapshuis aangevraagd dienen te worden bij de betreffende instanties.

## 6. Bijlages

1. AWWODI 2018
2. Concept (raam)overeenkomst
3. Concept nadere overeenkomst
4. Programma van eisen
5. UEA
6. Prijsinvulformulier
7. Referentieformat
8. Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid
9. Situatieschets dag frontoffice
10. Hospitality Concept hWh