

Uitnodiging tot Inschrijving

van

EindhovenAirport 

ten behoeve van de

Europese aanbesteding

voor

Integraal Parkeerbeheer

volgens de

openbare procedure



Inhoudsopgave

Definities	4
1. De Opdracht	6
1.1. Opdrachtgever	6
1.2. Scope van de Opdracht	8
1.3. Beschikbare faciliteiten:	8
1.4. Projectambities	10
1.5. Volume van de Opdracht	10
1.6. Planning van de uitvoering van de Opdracht	11
1.7. Vorm en duur van de Opdracht	12
1.8. Reikwijdte Overeenkomst	12
1.9. Gunningscriterium	12
2. Uitgangspunten en voorwaarden	13
2.1. Procedureel kader ARN2016	13
2.2. Communicatie gedurende de Aanbesteding	13
2.3. Klachtenprocedure/klachtenmeldpunt Aanbesteder	14
2.4. Indienen van een Inschrijving	15
2.5. Voorwaarden bij Inschrijving	15
2.6. Inschrijving door Combinatie en/of inschakeling derden (hoofd- en onderaanneming)	17
2.7. Overige voorwaarden	17
3. Beoordelingsprocedure Inschrijvingen	20
3.1. Tijdigheid, volledigheid en voldoen aan vereisten	20
3.2. Minimumeisen	20
3.3. Programma van Eisen	20
3.4. Beoordeling Inschrijving	20
3.5. Beoordeling Inschrijving en controles	20
3.6. Bekendmaking gunningsbesluit	21
3.7. Bezwaar- en standstill termijn	21
3.8. Definitieve gunning en verlening Opdracht	21
4. Uitsluitingsgronden	22
4.1. Uitsluitingsgronden	22
4.2. Geschiktheidseisen: Financiële en economische draagkracht	24
5. Minimumeisen	27
5.1. T1: Inschrijfbrief	27
5.2. T2: Akkoordverklaring voorwaarden	27
5.3. T3: Aansprakelijkheid	28
5.4. T4: Concept Verwerkersovereenkomst	29
5.5. T5: Plafondbedrag	29
6. Programma van Eisen	30
6.1. Bezetting Intercompost	30
6.2. Inzet parkeerbegeleiding	31
6.3. 1 ^e lijns storing en onderhoud:	31
6.4. Bagagetrulleys en rolstoelen verzamelen:	33
6.5. (Hospitality) Response tijden	34
6.6. Tone of voice	35
6.7. Service model	35
6.8. Overlegstructuur	35
6.9. Beheren externe garage (Flight Forum) conform overeenkomst	36
6.10. Continue streven naar verbetering	36
6.11. Nieuwbouw/ Projecten	36
6.12. Uitbreiding P5	37
6.13. Schade afhandeling	37
6.14. Kleding en uiterlijke verzorging	37
6.15. Taalvaardigheden	37
6.16. Calamiteiten	37
6.17. Sleutelbeheer en toegang	37
6.18. Parkeren van personeel	38
7. (sub)Gunningscriteria	39

7.1.	Beoordelingsmethodiek	39
7.2.	GC1 Prijs – Calculatieschema	40
7.3.	GC2 Kwaliteit – Plan van aanpak	41
8.	Standaardformulieren	46
9.	Bijlagen	47

Definities

In deze leidraad worden de definities uit het ARN²⁰¹⁶ gevolgd (Bijlage 1). Gedefinieerde begrippen worden met een beginhoofdletter geschreven.

In aanvulling/uitzondering (voorzien van *) op de definities uit het ARN²⁰¹⁶ worden navolgende definities gehanteerd:

Aanbesteder	Eindhoven Airport N.V., ook wel aan te duiden als EANV.
Aanbesteding*	De niet-openbare procedure overeenkomstig artikel 3.34 Aanbestedingswet, dat zich strekt tot verstrekking van de Opdracht en waarvan het verloop en het voorwerp nader is omschreven in de Aanbestedingsstukken.
Aanbestedingsstukken	Verzamelnaam voor alle documenten die Aanbesteder in het kader van deze Aanbesteding aan de (potentiële) Gegadigden heeft doen toekomen. Hieronder zijn onder meer inbegrepen de Uitnodiging tot Inschrijving (dit document), de Overeenkomst, Bijlagen, Standaardformulieren en de Nota van Inlichtingen.
Aanbestedingswet	Wet van 1 juli 2016, houdende herziene regels omtrent aanbestedingen (gewijzigde Aanbestedingswet 2012), Stb. 2016, 241, inclusief wijzigingen daarvan.
Aangepaste Documentatie	De documenten die door Aanbesteder zijn voorzien van het opschrift: 'Aangepaste Documentatie'. Aangepaste Documentatie betreft aanvullingen en wijzigingen ten aanzien van de Uitnodiging tot Inschrijving en de Bijlagen.
Beste PKV / BPKV	Het gunningscriterium 'Beste prijs-kwaliteitverhouding'.
Bijlage	Een bijlage bij de Aanbestedingsstukken. Een bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken.
Derde(n)	Alle andere partijen dan Inschrijver en Aanbesteder (voor de duidelijkheid: zelfstandige ondernemingen behorende tot hetzelfde concern van Inschrijver worden uitdrukkelijk ook als derden gezien).
Gegadigde	Een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die een Aanmelding indient conform de eisen zoals gesteld in deze Uitnodiging tot Inschrijving.
Inschrijver	De Gegadigde die een Inschrijving indient op één of op meerdere Percelen.
Inschrijving*	Door Inschrijver in te dienen Inschrijving in de inschrijvings- en gunningsfase van de Aanbesteding.
Kerncompetentie	Voor de uitvoering van de Opdracht benodigde kennis, ervaring en bekwaamheid op een essentieel onderdeel van de Opdracht.
Minimumeisen	Eis ten aanzien van de Opdracht met een knock-out karakter waarover géén onderhandeling plaatsvindt.
Opdracht	De 'speciale-sectoropdracht' als bedoeld in artikel 1.1 Aanbestedingswet die object is van deze Aanbesteding.
Opdrachtgever	Eindhoven Airport N.V.; ook wel aan te duiden als EANV.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie Aanbesteder de Overeenkomst sluit in het kader van deze Aanbesteding.
Overeenkomst	De na gunning van de Opdracht te tekenen overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarvan het concept onderdeel uitmaakt van de Uitnodiging tot Inschrijving.
Perceel	Een afgebakend onderdeel van de Opdracht waarop kan worden ingeschreven.
Programma van Eisen	Een beschrijving van eisen aan de Opdracht inclusief de daarbij behorende gegevens, technische specificaties en de te hanteren werkwijze waar de Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de Opdracht aan moet voldoen.

Standaardformulier	Een verplicht door een Gegadigde te gebruiken formulier bij het opstellen en indienen van de Aanmelding, zoals opgenomen bij deze Uitnodiging tot Inschrijving.
TenderNed	Elektronisch platform waarmee deze Europese Aanbesteding wordt uitgevoerd, te raadplegen via: www.tenderned.nl .
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument: het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in art. 3.64 jo. 2.84 Aanbestedingswet.
Samenwerkingsverband (Combinatie)	Een combinatie van Ondernemers in de hoedanigheid van Gegadigde of Inschrijver welke afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de Aanmelding respectievelijk Inschrijving en de uitvoering van de Opdracht.
Uitsluitingsgronden	De dwingende gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze Aanbesteding als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet en de door de Aanbesteder gehanteerde facultatieve gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze Aanbesteding als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet.
Uitnodiging tot Inschrijving	De offerteaanvraag inclusief Bijlagen, zoals bedoeld in Aanbestedingswet, die door de Aanbesteder aan Gegadigden wordt verstrekt voor deelname aan de inschrijvings- en gunningsfase en het indienen van een Inschrijving en die een (nadere) omschrijving inhoudt van het voorwerp van Aanbesteding.

1. De Opdracht

Voor u ligt de Uitnodiging tot Inschrijving van Eindhoven Airport N.V. inzake Aanbesteding Integraal Parkeerbeheer.

1.1. Opdrachtgever

Eindhoven Airport is de tweede luchthaven van Nederland met ruim 6,7 miljoen passagiers in 2019. De luchthaven is cruciaal voor de regio om haar ambities te kunnen verwezenlijken. Eindhoven Airport combineert economische groei met een prettig en duurzaam leefklimaat. De luchthaven zorgt voor een makkelijke verbinding van Brainport met Europa en verder, in balans met de omgeving. Het gemak voor de reiziger komt tot uiting in de klantbelofte 'Always Easy'. De luchtvaartmaatschappijen verbinden Zuid-Nederland met meer dan 85 toeristische en zakelijke bestemmingen. Samen met de partnerbedrijven biedt de luchthaven bijna 2000 arbeidsplaatsen en is daarmee een van de grote werkgevers in de regio. We zijn ons bewust van de maatschappelijke impact die een luchthaven heeft. Maatschappelijk verantwoord ondernemen zit in ons DNA, we hebben continu aandacht voor het evenwicht tussen internationale connectiviteit en de leefbaarheid in de omgeving.

Eindhoven Airport groeit en streeft daarbij naar een breed portfolio van bestemmingen verspreid over (met name) Europa. Deze groei komt tot stand met draagvlak van de omgeving. Eindhoven Airport voert een geïntegreerd beleid met betrekking tot groei, omgeving en duurzaamheid.

Een lange termijn balans tussen ontwikkeling, duurzaamheid en leefklimaat gaat boven het maximaliseren van korte termijn winst. Eindhoven Airport behoort tot de essentiële infrastructuur van de regio, nu en in de toekomst. De commerciële luchtvaart draagt al meer dan tachtig jaar succesvol bij aan de ontwikkeling van de regio. Het doel is om het succes de komende tachtig jaar te continueren. De luchthaven heeft een publieke en maatschappelijke rol. Met deze rol verstevigt de luchthaven het vestigingsklimaat. Een verdere uitbreiding van het vliegverkeer en het toevoegen van nieuwe bestemmingen kan alleen als Eindhoven Airport erin weet te slagen dit te combineren met een gezond leefklimaat en aandacht voor duurzaamheid. Middels proactief en anticiperend management evolueert de luchthaven en past zich bijtijds aan de tijdsgeest aan. Schoksgewijze koerswijzigingen dienen te worden voorkomen. Het management streeft ernaar de luchthaven jaar in jaar uit in een betere gezondheid achter te laten. Eindhoven Airport gelooft in evolutie in plaats van revolutie.

Op onze luchthaven staat de passagier centraal. Eindhoven Airport betekent gemak, zowel voor de ervaren reiziger als voor wie voor het eerst onze luchthaven binnenstapt. We streven ernaar dat onze passagiers dit ook altijd op die manier ervaren. We voorzien de ervaren reizigers zo proactief mogelijk van alle praktische informatie wanneer zij dat nodig hebben en we ondersteunen de onervaren reizigers daar waar wij zien dat ze het kunnen gebruiken.

Onze visie

Het aantal vliegbewegingen op Eindhoven Airport kwam in 2019 uit op ruim 41 duizend; het aantal passagiers kwam uit op zo'n 6,7 miljoen. Eindhoven Airport streeft naar een breed portfolio van bestemmingen verspreid over (met name) Europa. De ontwikkeling van Eindhoven Airport komt tot stand met draagvlak van de omgeving en binnen de kaders van het Aldersadvies en de Luchtvaartnota van de regering. Eindhoven Airport verbindt Brainport Eindhoven op verantwoorde wijze met de economische en toeristische centra in Europa en de rest van de wereld. We zoeken daarbij telkens het evenwicht tussen de toenemende internationale connectiviteit van de regio en de minder gunstige gevolgen daarvan voor de directe omgeving.

Eindhoven Airport voert een geïntegreerd beleid met betrekking tot groei, omgeving en duurzaamheid. Het uitbouwen van inkomsten uit non-aviation activiteiten is een cruciaal onderdeel van het beleid. Safety en security vormen het fundament onder het bedrijf. Zonder fundament geen bouwwerk.

Onze missie

Wij zijn er voor de regio. Eindhoven Airport verbindt Brainport met Europa en de rest van de wereld en maakt de regio internationaal bereikbaar. Uitgangspunt daarbij is dat dat gebeurt in balans met de omgeving. De luchthaven is onderdeel van het hoogwaardige en cruciale voorzieningenniveau dat past bij de ambities van Brainport Eindhoven. Onze meerwaarde is dat we met onze activiteiten en faciliteiten bijdragen aan de internationale toegankelijkheid en bereikbaarheid van ons verzorgingsgebied. Mede dankzij de luchthaven is het vestigingsklimaat voor het (internationale) bedrijfsleven en voor personen aantrekkelijker. Eindhoven Airport is een luchthaven waar snelheid en beleving de toegevoegde waarden zijn. Eindhoven Airport is koploper in haar markt en behoort tot de grootste werkverschaffers in de regio.

Onze kernwaarden

- Verantwoordelijk: veiligheid, betrouwbaarheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen.
- Verbindend: Brainport verbinden met Europa en verder en verbonden zijn met de omgeving.
- Slagvaardig: we doen wat we zeggen en we werken nauw samen met onze partnerbedrijven.

Onze strategie

De strategische focus van Eindhoven Airport lag diverse jaren op groei in aantal vluchten en passagiers. Tegenwoordig kijken we eerst naar wat ontwikkelingen in de luchtvaart en op de luchthaven betekenen voor de maatschappij en de directe omgeving in het

bijzonder. Eindhoven Airport kiest onder de noemer 'van kwantiteit naar kwaliteit' voor een integrale benadering van de ontwikkeling van de luchthaven binnen onze regio. Eindhoven beweegt mee met de Brainportregio. We kijken daarbij van 'buiten naar binnen' eerst de omgeving en de betrokkenen; daarna de luchthaven zelf.

In onze herijkte strategie staan vier kwaliteitsdimensies centraal:

1. Kwaliteit van de participatie: We voeren een dialoog met diverse betrokkenen, van overheid en bedrijven tot aan omwonenden.
2. Kwaliteit van de gebiedsontwikkeling: Als 'Gateway to Brainport' hebben de infrastructuur rondom- en de bereikbaarheid van Eindhoven Airport (ook met OV) prioriteit. Daarnaast staat een goede gebiedsvisie bovenaan de prioriteitenlijst.
3. Kwaliteit van de leefomgeving: We dragen bij aan leefbaarheid, werkgelegenheid en onderwijs. Waar mogelijk beperken we (geluids)hinder en hebben we aandacht voor minder CO₂, (ultra)fijnstoffen en stikstof.
4. Kwaliteit van de luchthaven: We faciliteren de regio met een divers aanbod aan bestemmingen en stimuleren daarmee de connectiviteit van Brainport Eindhoven met Europa en de rest van de wereld. Daarnaast draagt Eindhoven Airport onder meer bij aan schonere en stillere luchtvaart.

De luchthaven kenmerkt zich als overzichtelijk, makkelijk en snel. De passagier kan voor en na vertrek genieten van een heel divers aanbod van horeca en retail partners waaronder een La Place restaurant, een McDonald's restaurant, een Victoria's secret winkel en een Rituals shop. Nationaal en internationaal bekende namen hebben zich verbonden aan Eindhoven Airport.

Eindhoven Airport ziet het als haar verplichting om haar passagiers te faciliteren met voldoende goede, veilige parkeerfaciliteiten voor ieders portemonnee. Tevens voorziet de luchthaven ook in parkeervoorzieningen voor autoverhuurders en personeel van partners op de luchthaven. Daarvoor heeft zij 5.500 parkeerplaatsen in eigen beheer.

Tevens beheert de luchthaven een parkeergarage voor een derde partij. De parkeergarage van Flight Forum Cluster 1 heeft 320 parkeerplaatsen ten behoeve van de huurders (kantoorpanden) op het vastgoed cluster. Om wederzijdse verplichtingen vast te leggen is een PvE en een overeenkomst tussen Eindhoven Airport en de beheerorganisatie van Flight Forum opgesteld.

De volgende terreinen worden door Eindhoven Airport geëxploiteerd of beheerd:

Parkeren Eindhoven Airport			
Terrein	Capaciteit	Propositie	Doelgroepen
P0 autoverhuur	251	-	Autoverhuur
P0 personeel	209	-	Parkeren personeel
P1 Kiss&Ride	120	Gold	Ophalen/wegbrengen passagiers
P1 Parkeren	650	Gold	Kort & Lang parkeren passagiers
P2 Parkeren	115	-	Parkeren ten behoeve van Offices, Aviation Centre en touringcars
P3 Parkeren	660	Silver	Parkeren passagiers, passanten en reserveringen
P4 Parkeren	1730	Bronze+	Parkeren passagiers, enkel reserveringen
P5 Parkeren	1430	Bronze	Parkeren passagiers, enkel reserveringen
P6 Parkeren	200	-	Parkeren personeel
LHW 29	55	-	Parkeren personeel/huurders/pachter
Taxi concessie strook	16	-	Gebruik taxiconcessiehouder en verstoringen

Externe faciliteiten (onder beheer)			
Terrein	Capaciteit	Propositie	Doelgroepen
Flight Forum	320	-	Huurders/gebruikers Flight Forum Cluster 1

1.2. Scope van de Opdracht

Het technisch beheer van alle voorzieningen heeft Eindhoven Airport altijd zelf uitgevoerd. Het operationeel beheer is in deeltaken weggelegd/gecontracteerd bij diverse partijen die werkzaam zijn op de luchthaven.

Door de groei van de luchthaven zijn deze, destijds goed te combineren, deeltaken een tweede prioriteit geworden en wordt het aansturen op kwaliteit en prioriteit steeds lastiger. Om de kwaliteit te verbeteren en veilig te stellen voor de toekomst en als gevolg van de samenhang van de diverse werkzaamheden, wil Eindhoven Airport alle taken bij elkaar aanbesteden in één integraal pakket, ofwel één opdracht, uitgevoerd door één partij, middels het aanbieden van één perceel. Hierbij betreffen het alle werkzaamheden die betrekking hebben op het operationeel beheer van de parkeervoorzieningen van Eindhoven Airport, waarbij tevens aan MKB-bedrijven de mogelijkheid wordt geboden een Inschrijving te verrichten.

De deeltaken en verantwoordelijkheden betreffen in deze Opdracht;

- Bezetting intercompost
- 1^e lijn storing en onderhoud
- Parkeerbegeleiding
- Verzamelen bagagetrolleys en rolstoelen.

In essentie zoekt Eindhoven Airport een hospitality service partner dat met één integraal takenpakket een ongestoord parkeerproces waarborgt en verbetert.

Hospitality Service partner

Momenteel is de parkeeroperatie zeer versplinterd belegd bij verschillende partijen op Eindhoven Airport. Wat ooit “goed uit te voeren neventaken waren” zijn deze verantwoordelijkheden met de groei van de luchthaven een tweede prioriteit geworden onder de terminal gerelateerde operationele taken. Naast de verminderde prioriteitstelling wordt het ook lastiger om kwaliteit te waarborgen omdat voor alle elementen de verantwoordelijkheden anders vastgelegd zijn. Dat maakt het lastig om regie te voeren. Eindhoven Airport is daarom op zoek naar één klantgerichte “hospitality service partner” voor het leveren van parkeerdiensten. Het gaat om operationele processen in de parkeerbusiness van de luchthaven. De toegevoegde waarde komt voornamelijk tot uiting in de ‘hospitality beleving’ en het waarborgen van een ‘ongestoord parkeerproces’.

Hospitality beleving; gelijk aan hotelbeleving. Communicatie vanuit medewerkers verloopt hoffelijk, volledig, rechtvaardig, gastvrij en efficiënt. Men voelt zich altijd welkom en goed geholpen. Passagiers worden altijd geholpen met een glimlach. Alle medewerkers geven een duidelijk Hospitality service gevoel aan passagiers bij alles wat ze doen. Wij faciliteren een ongestoord parkeerproces.

Ongestoord parkeerproces; door goed beheer en preventief onderhoud, efficiënte en correcte storingsopvolging, juiste communicatie en waarborging van goede doorstroming op en om alle terreinen van Eindhoven Airport heeft de passagier geen verstoringen in haar parkeerproces. Van voordeur tot parkeerplek tot terminaldeuren verloopt alles vlekkeloos. Intercom gesprekken bij verstoringen zijn niet nodig, verstoringen zijn vroegtijdig gesignaleerd en adequaat opgepakt binnen de afspraken van de Overeenkomst.

Aan het bovenstaande kunnen geen rechten worden ontleend.

1.3. Beschikbare faciliteiten:

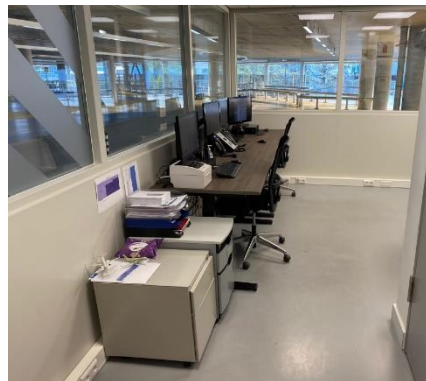
Voor de uitvoering van deze Opdracht stelt Eindhoven Airport de volgende faciliteiten beschikbaar:

Intercompost / Parkeerbeheerlogge:

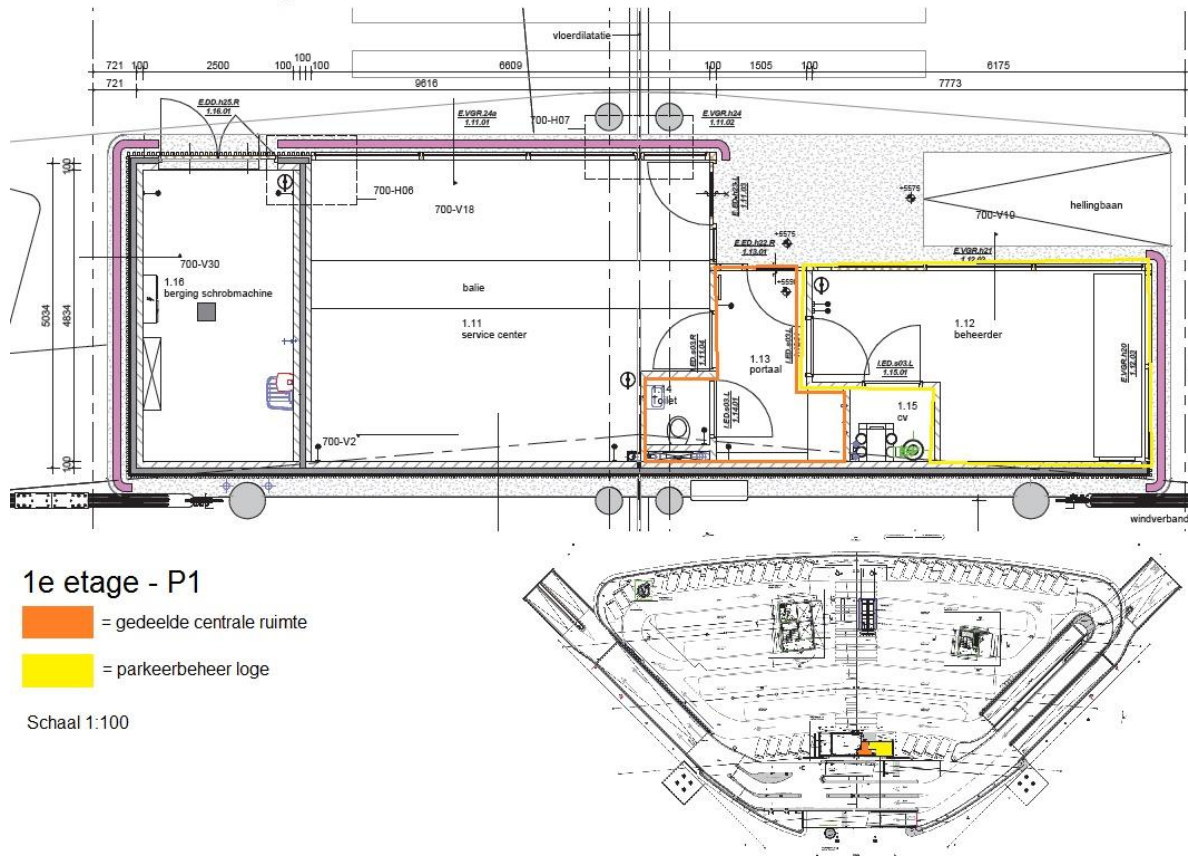
Volledig geoutilleerde parkeerbeheerlogge op de eerste etage van de P1 garage voorzien van:

- 2 werkplekken waarvan 1 voorzien van meerdere schermen en een intercominstallatie voor toezicht op en overzicht van parkeerterreinen en het beantwoorden van intercomgesprekken;
- 1 werkplek zonder scherm/computer en telefoon;
- 2 telefoons ten behoeve van afhandeling verkeer “parkeertelefoon” en 4 portofoons ten behoeve van onderling contact;
- 1 intercominstallatie ten behoeve van het beantwoorden van parkeervragen bij de loge;
- 1 parkeerticketprinter ten behoeve van het printen van opdrachten/aanvragen parkeertickets;
- Kantoorartikelen die nodig zijn voor de uitvoering van deze Opdracht;
- Lopers, sleutels en passen die nodig zijn voor de uitvoering van deze Opdracht.

De toegang tot deze loge geschiedt via een deur met toegangscontrole. Deze toegangsdeur leidt tot een centrale ruimte met een gedeelde pantry en 1 toilet. De toegangsdeur, centrale ruimte, pantry en het toilet worden, indien hier een uitbater voor gecontracteerd wordt, gedeeld met de kantoor-/commerciële ruimte in dezelfde unit.



Technische tekening "Parkeerbeheer"



Voertuigen:

- 1 volledig elektrisch voertuig, uitgerust met voldoende middelen voor de uitvoering van het 1^e-lijn storing en onderhoud deel uit deze Opdracht.
- 1 volledig elektrisch voertuig, ten behoeve van het slepen van bagagetrolleys voor het verzamelen en verspreiden van bagagetrolleys.

Voor het gebruik van deze middelen wordt een gebruiksovereenkomst opgesteld.

Indien de Opdrachtnemer meer fysieke ruimte nodig heeft voor de uitvoering van de Opdracht kan zij ruimte huren via de Opdrachtgever. In de voorbereiding van deze Opdracht is de Opdrachtgever tot de conclusie gekomen dat meer fysieke middelen niet nodig zijn voor een succesvolle uitvoering van deze Opdracht.

1.4. Projectambities

Vanuit haar strategische thema's heeft Eindhoven Airport N.V. voor de onderhavige Aanbesteding specifieke ambities geformuleerd, te weten:

- hogere kwaliteit van de dienstverlening voor de parkeerder (hoogwaardige hospitality beleving)
- maximaal operationeel ontzorgen (oplossen versplintering en één aanspreekpunt)
- een ongestoord parkeerproces waarborgen
- een efficiënte(re) operatie

1.5. Volume van de Opdracht

In de basis zoekt de luchthaven een hospitality (parking)service partner die de volgende operationele taken 19/7 (tussen 05:00 en 00:00 uur*) gaat uitvoeren en/of verzorgen voor de luchthaven:

*met uitzondering van incidentele verlate vluchten.

- Bezetting intercompost (inclusief beheer externe garage), momenteel 23 uur per dag, inclusief dubbele bezetting
- inzet parkeerbegeleiding voor waarborgen doorstroming, momenteel 8 uur per dag

- 1e-lijns storingen en onderhoud ten aanzien van de parkeerinstallatie (inclusief beheer externe garage), momenteel 2,28 uur per dag
- coördineren/verzorgen verspreiding bagagetroleys en rolstoelen op het luchthavengebied, momenteel 9 tot 11 uur per dag

Aan bovenstaande gegevens in deze Aanbesteding kunnen geen rechten, in welke vorm en op welke wijze dan ook, worden ontleend. Van elke Inschrijver wordt verwacht dat hij in staat is de organisatie en de verplichtingen flexibel mee te laten bewegen met de ups en downs / conjunctuur van de luchtvaartsector waarbinnen Aanbesteder opereert.

Aanbesteder mag in het afnemen van uren te allen tijde volgens onderstaande overzicht afwijken van hetgeen afgenomen wordt.

Taken / uren inzet	afwijking - norm
inzet uren intercom post	-20%
inzet uren 1e lijn storing en onderhoud	-20%
inzet uren bagagetroleys en rolstoelen	-20%
inzet uren parkeerbegeleiding	-50%

Bij uitzondering van forse afname van passagiersaantallen door externe invloeden zoals bijvoorbeeld bij stakingen of pandemieën, zullen gezamenlijk afwijkende afspraken worden gemaakt.

Waar de Opdrachtnemer van meerwaarde kan zijn voor Aanbesteder is hieronder kort samengevat:

- Operationele uitvoering: uitvoeren van dagelijkse parkeeroperatie; ervoor zorgend dat het dagelijkse parkeerproces gewaarborgd en ongestoord blijft inclusief dat planmatige activiteiten niet leiden tot verstoringen;
- Hospitality: menselijk contact in een ongestoord parkeerproces dat ontstaat bij verstoringen of servicebehoefte. Een hoogwaardige hospitality beleving maakt het verschil tussen een gefrustreerde passagier en een tevreden passagier. Mystery visits, NPS scores en tevredenheidsonderzoeken zijn onderdeel van de Opdracht.
- Rapportages: Het inzichtelijk krijgen van dagelijkse meldingen/incidenten en het (slim) leggen van kruisverbanden draagt bij aan het structureel verbeteren van de parkeerprocessen. Opdrachtnemer is pro-actief in het onderhouden attenderen van de opdrachtgever op kansen, mogelijkheden, ontwikkelingen en risico's. Door het gebruik van beschikbare data en alsook de dagelijkse werkzaamheden in de garages, op de terreinen en vanuit de control room, de oren en ogen zijn van Parking, namens de opdrachtgever. Vanuit het gedrag en begrip van de parkeerder alsook een ongestoord parkeerproces, meedenken en continu kritisch kijken of en waar er verbeterpunten zijn in de bestaande parkeeroperatie, zowel regulier als tijdelijk. Dit wordt vastgelegd in een rapportagestructuur van waaruit de Opdrachtnemer gevraagd en ongevraagd advies kan geven om structureel parkeerprocessen en -beleving te verbeteren.
- Innovatie en duurzaamheid: Eindhoven Airport heeft zichzelf gepositioneerd als proeftuin voor innovatie en wil graag samen met al haar partners optrekken in het verduurzamen van alle processen. De Opdrachtnemer kan, door inzet/gebruik van innovatieve middelen, binnen de financiële kaders van de Opdracht, de inzet van uren reduceren. De middelen die Eindhoven Airport ter beschikking stelt zijn reeds van een hoogwaardig duurzaam karakter. Onder duurzaamheid valt ook te denken aan "social return" van medewerkers. Opdrachtnemer levert gevraagd en ongevraagd advies in het kader van innovatie en duurzaamheid.
- Efficiëntie: De Opdrachtnemer kenmerkt zich door duurzame en multifunctionele inzet van haar personeel (efficiëntie). Zodoende is de inzet van bemensing t.b.v. taken en verantwoordelijkheden altijd in balans met de behoefte/vraag vanuit de verschillende disciplines in de parkeeroperatie.

1.6. Planning van de uitvoering van de Opdracht

Onderstaande tabel schetst de periode waarbinnen de Opdracht dient te worden uitgevoerd. Deze data zijn indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

INDICATIEVE PLANNING VAN DE AANBESTEDING			
	Actie	Actiehouder	Datum
INSCHRIJVINGSF ASE	Beschikbaar stellen Uitnodiging tot inschrijving, publicatie op Tendered	EANV	11-06-2020
	Nota van Inlichtingen 1	Gegadigde(n)	06-07-2020
	Reactie Nota van Inlichtingen 1	EANV	27-07-2020
	Nota van Inlichtingen 2	Gegadigde(n)	04-09-2020

Reactie Nota van Inlichtingen 2	EANV	14-09-2020
Uiterste datum en tijd binnenkomst Inschrijvingen	Gegadigde(n)	02-10-2020 vòòr 12 uur
Verificatie c.q. onderhandelingsgesprekken	EANV + Gegadigde(n)	Week 42
Voorlopige gunning	EANV	19-10-2020
Definitieve gunning	EANV	10-11-2020
Start opdracht	Winnende Inschrijver	11-01-2021

1.7. Vorm en duur van de Opdracht

Opdrachtgever heeft de intentie om één marktpartij te contracteren voor het uitvoeren van de werkzaamheden/dienstverlening die onderdeel uitmaken van het Perceel.

De Overeenkomst heeft een looptijd van vier jaar en gaat in beginsel in op 11-01-2021 tot 11-01-2025. Naast de vaste looptijd voorziet de Overeenkomst in mogelijkheid de Overeenkomst optioneel te verlengen met twee maal een periode van twee jaar.

1.8. Reikwijdte Overeenkomst

Indien en voor zover deze Opdracht wordt beschouwd als 'clustering' meent Aanbesteder dat dit om de volgende reden in onderhavig geval toelaatbaar is. Ten eerste worden de aanbestedingskosten voor de gehele markt (voor zowel Aanbesteder of gelieerde organisaties als ook marktpartijen) door deze uitvraag gereduceerd. Ten tweede, kunnen door middel van deze uitvraag efficiëntere condities worden afgesproken tussen partijen. Ten derde, kan door middel van deze uitvraag een eenduidige uitstraling op de luchthaven worden gerealiseerd. Aanbesteder heeft in het kader van marktverhoudingen zorgvuldig afgewogen of het MKB hierdoor buitenspel kan worden gezet en is van mening dat dit niet het geval is. Immers, in een latere fase kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk besluiten of het wenselijk en mogelijk is om gelieerde organisaties van deze Overeenkomst gebruik te laten maken.

1.9. Gunningscriterium

De Opdracht wordt gegund op basis van het Gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding' (BPKV). Dit betekent dat naast de prijs ook kwaliteitscriteria zullen meewegen bij de selectie van Opdrachtnemer.

2. Uitgangspunten en voorwaarden

In dit hoofdstuk worden de uitgangspunten en geldende voorwaarden voor deze Aanbesteding verder uiteengezet.

2.1. Procedureel kader ARN2016

Deze Aanbesteding vindt plaats onder toepassing van het ARN2016; raadpleeg hiervoor de desbetreffende Bijlage.

2.1.1. Fase 2 Inschrijvings- en gunningsfase

Door toezending van de Uitnodiging tot Inschrijving nodigt Aanbesteder Gegadigden uit om een Inschrijving in te dienen overeenkomstig de Uitnodiging van Inschrijving en eventuele Aangepaste Documentatie.

Deze Aanbesteding betreft een Europese Aanbesteding volgens de openbare procedure. De openbare procedure bestaat uit één (1) fase, te weten de Inschrijvings- en gunningsfase. In deze fase vindt eerst een beoordeling van de Inschrijving plaats op basis van voorwaarden en uitgangspunten, Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en toetsingseisen. Op basis van de beoordeling van de Gunningscriteria, is Opdrachtgever voornemens om één Opdrachtnemer te contracteren.

Gegadigden hebben de gelegenheid om vóór het uitbrengen van de Inschrijving, schriftelijk vragen te stellen en commentaar te leveren op de concept Overeenkomst en andere documenten die verband houden met de Uitnodiging tot Inschrijving. Voor zover het commentaar formuleringen in de concept Overeenkomst betreft, zullen deze slechts in de beschouwing worden betrokken indien deze commentaren zijn aangeleverd in de vorm van een "mark-up" met alternatieve tekstvoorstellen.

Naar aanleiding hiervan kan Aanbesteder aanpassingen doen aan de concept Overeenkomst en/of andere Aanbestedingsstukken (Aangepaste Documentatie). Aanbesteder is daartoe in geen geval gehouden. De Aangepaste Documentatie zal aan alle Gegadigden bekend worden gemaakt.

Gegadigden dienen vervolgens conform de Aangepaste Documentatie een Inschrijving aan te bieden. Afwijkingen of voorbehouden ten opzichte van de Aangepaste Documentatie worden niet toegestaan.

De Inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de in de Uitnodiging tot Inschrijving beschreven (sub)Gunningscriteria.

Uiteindelijk wordt de Opdracht gegund aan Inschrijver die een Inschrijving doet - op basis van de eventuele Aangepaste Documentatie - met de BPKV vastgesteld aan de hand van de (sub)Gunningscriteria - zie hoofdstuk 7 van deze Uitnodiging tot Inschrijving - behoudens de situatie dat Aanbesteder deze Aanbesteding beëindigt vóór gunning.

2.2. Communicatie gedurende de Aanbesteding

2.2.1. Contact met Aanbesteder

De communicatie met betrekking tot deze Aanbesteding verloopt uitsluitend via TenderNed. Er wordt niet op andere wijzen gecommuniceerd. Aan mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken die niet via een bericht of publicatie door Aanbesteder op TenderNed zijn vastgelegd, kunnen geen rechten worden ontleend. Het is niet toegestaan functionarissen van Aanbesteder direct of indirect te benaderen binnen het kader van deze Aanbesteding. Elke positieve of negatieve beïnvloeding, op wat voor een manier dan ook, van de bij de Aanbesteding betrokken medewerk(st)ers kan leiden tot uitsluiting van deelname aan deze Aanbesteding.

2.2.2. Contact over de Opdracht

Iedere onderneming, die zich schuldig heeft gemaakt aan het hebben van contact op wat voor een manier dan ook, direct en/of indirect via bijvoorbeeld Derden, met andere (potentiële) Inschrijvers over:

- de aan te besteden Opdracht;
- de inhoud van de Inschrijving;
- de aan te bieden prijs;
- de Opdracht zodanig dat dit de verdeling van werkzaamheden onderling tot gevolg heeft,

kan worden uitgesloten van (verdere) deelname aan deze Aanbesteding, behoudens noodzakelijk overleg over het vormen van een Combinatie indien gerechtvaardigd. In geval van Inschrijving als Combinatie wordt de Combinatie uitgesloten, indien één of meer van bovengenoemde omstandigheden (tussen Cominanten) zich voordoet.

2.2.3. Schouw

Er zal op locatie van Aanbesteder geen schouw plaatsvinden waarin Gegadigden in de gelegenheid gesteld worden om de locatie Eindhoven Airport te schouwen, daar alle betreffende gebieden en/of parkeerplaatsen vrij toegankelijk zijn om te bezoeken.

2.2.4. Indienen vragen en opmerkingen

Inschrijvers kunnen over ieder Aanbestedingsstuk vragen stellen en opmerkingen indienen via TenderNed. Zoals in de planning is opgenomen, hebben Inschrijvers tijdens deze Aanbesteding de mogelijkheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen. Vragen kunnen enkel ingediend worden via de Vraag & Antwoord module binnen TenderNed. Vragen die Gegadigde / Inschrijver niet tijdig of op een andere wijze indient, neemt Aanbesteder in beginsel niet in behandeling. De antwoorden op tijdig ingediende vragen zullen door middel van een Nota van Inlichtingen via TenderNed bekendgemaakt worden.

De verantwoordelijkheid voor het tijdig en correct indienen van de vragen ligt bij Gegadigde/Inschrijver. Indien een vraag niet is ontvangen door Aanbesteder, dient Gegadigde/Inschrijver de tijdige verzending van de vraag aan te tonen. Let op de sluitingstermijn zoals aangegeven in de planning in TenderNed.

Eventuele onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden in, en/of bezwaren tegen, de inhoud van deze Uitnodiging tot Inschrijving en/of procedure die wordt gevolgd in het kader van deze Aanbesteding, dienen bij de vragenronde(n) aan de orde te worden gesteld. Bij gebreke hiervan is Aanbesteder gerechtigd om ervan uit te gaan, dat potentiële Inschrijvers tegen de inhoud van de Uitnodiging tot Inschrijving en/of de procedure die wordt gevolgd in het kader van deze Aanbesteding geen bezwaren hebben, in die zin dat Inschrijvers hun recht daar later tegen te ageren hebben verwerkt.

Gegadigde/Inschrijver dient in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen en andere aan Inschrijvers bedrijf gerelateerde namen.

Aanbesteder sluit een vragenronde met het verzenden van een Nota van Inlichtingen met daarin de (geanonimiseerde) vragen van Inschrijver en de antwoorden van Aanbesteder. Ook eventuele wijzigingen in de Aanbestedingsstukken vermeldt Aanbesteder hierin. De verschenen Nota van Inlichtingen maakt onderdeel uit van de Uitnodiging tot Inschrijving en prevaleert boven het overige deel van de Uitnodiging tot Inschrijving. Documenten die door Aanbesteder zijn voorzien van het opschrift: "Aangepaste Documentatie" prevaleren boven de Nota van Inlichtingen. Aanbesteder stelt de Nota van Inlichtingen via TenderNed aan alle Gegadigden/Inschrijvers beschikbaar. Aanbesteder behoudt zich het recht voor opmerkingen ter zijde te leggen of slechts gedeeltelijk te verwerken.

2.2.5. Commercieel vertrouwelijke vragen

Indien een Gegadigde/Inschrijver vragen heeft aan Aanbesteder die het karakter hebben van 'commercieel vertrouwelijk', en het derhalve niet wenselijk is dat deze vragen in een Nota van Inlichtingen worden beantwoord, heeft Aanbesteder de mogelijkheid om dergelijke vragen buiten de Nota van Inlichtingen om te beantwoorden. Gegadigde/Inschrijver dient dergelijke vragen via de berichtenmodule van TenderNed in te dienen onder vermelding van 'Commercieel vertrouwelijk - Niet beantwoord in de Nota van Inlichtingen' of Inschrijver dient dergelijke vragen via de Vraag & Antwoordmodule te markeren als 'Individuele vraag'.

Aanbesteder zal dergelijke vragen met het karakter 'commercieel vertrouwelijk' altijd eerst beoordelen op haar merites. Mocht Aanbesteder van mening zijn dat dergelijke vragen niet als commercieel vertrouwelijk zouden moeten worden aangemerkt, zal zij dit in beginsel terugkoppelen aan Gegadigde/Inschrijver die deze vragen heeft gesteld. Deze Gegadigde/Inschrijver wordt dan in de gelegenheid gesteld om de vragen terug te nemen danwel alsnog te stellen ten behoeve van antwoord in de Nota van Inlichtingen. Bij de behandeling van vragen met het karakter 'commercieel vertrouwelijk' zal Aanbesteder zich te allen tijde inspannen voor het waarborgen van een level playing field.

2.3. Klachtenprocedure/klachtenmeldpunt Aanbesteder

Aanbesteder heeft een klachtenmeldpunt ingesteld waar belanghebbenden bij aanbestedingsprocedures van Aanbesteder een klacht kunnen indienen omtrent vermeende onjuistheden en onregelmatigheden in een aanbestedingsprocedure. Een klacht kan echter niet eerder worden ingediend dan nadat de vermeende onjuistheden en onregelmatigheden aan Aanbesteder zijn voorgelegd in de vragenronde en Aanbesteder daarop in een Nota van Inlichtingen heeft gereageerd.

Wanneer de Gegadigde het oneens blijft met de reactie van Aanbesteder in de Nota van Inlichtingen, kan vervolgens bij het klachtenmeldpunt een klacht worden ingediend. De procedure is dan verder als volgt:

1. Klachten moeten schriftelijk en gemotiveerd per email worden ingediend bij de secretaris van het klachtenmeldpunt van Aanbesteder. Het e-mailadres is: Tender_klacht@eindhovenairport.nl. In deze schriftelijke klacht moet gemotiveerd worden aangegeven waarover, en op welke (juridische) gronden, wordt geklaagd. Daarbij moet tevens een passende oplossingsrichting worden aangegeven. De schriftelijke klacht moet voorts de dagtekening, naam en adres van de klager en de aanduiding/kenmerk van de Aanbesteding waarover de klacht gaat, bevatten.
2. De secretaris van het klachtenmeldpunt bevestigt zo snel als mogelijk de ontvangst van de klacht.

3. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens voortvarend of de klacht gegrond is en zal daarbij zo veel als mogelijk rekening houden met de planning en doorlooptijd van de aanbesteding. Let wel: een klacht zet deze Aanbesteding niet stil.
4. Wanneer Aanbesteder na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht, of gedeeltelijk terecht, is en Aanbesteder corrigerende maatregelen zal treffen, dan deelt Aanbesteder dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee. Afhankelijk van de fase in deze Aanbesteding kan het voorkomen, dat de maatregelen door Aanbesteder aan alle potentiële Gegadigde(n) bij de Aanbesteding tegelijk gecommuniceerd worden op hetzelfde moment dat de indiener van de klacht het bericht ontvangt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
5. Wanneer Aanbesteder na het onderzoek van het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, worden geen maatregelen getroffen en zal Aanbesteder de indiener van de klacht op passende wijze schriftelijk berichten.
6. Klachten moeten op verval van recht uiterlijk zeven (7) kalenderdagen vóór het sluiten van de Inschrijvingstermijn (einddatum Offertefase) bij het klachtenmeldpunt van Aanbesteder zijn ingediend.

2.4. Indienen van een Inschrijving

2.4.1. Fatale termijn

De termijnen als opgenomen in de planning zijn fataal. Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, beschouwt Aanbesteder als niet te zijn gedaan en neemt Aanbesteder derhalve niet in behandeling. Inschrijver draagt het risico van tijdige en volledige indiening van zijn Inschrijving. Aanbesteder en TenderNed zijn niet verantwoordelijk voor fouten die worden gemaakt door Inschrijvers bij het tijdig en volledig aanleveren van informatie. Raadpleeg daarom bij twijfel de helpdesk van TenderNed. Aanbesteder adviseert om de Inschrijving ruim op tijd in te dienen. Een storing tijdens het uploaden is voor risico van Inschrijver. Aanbesteder kan de virtuele kluis in TenderNed niet eerder openen dan op moment als aangegeven in de planning.

Het verdient aanbeveling dat Gegadigde meerdere collega's aan de Aanbesteding koppelt, opdat berichtnotificaties te allen tijde bij de juiste personen binnenkomen.

2.5. Voorwaarden bij Inschrijving

Bij het indienen van een Inschrijving gelden de volgende voorwaarden:

2.5.1. TenderNed

De Inschrijving dient ingediend te worden op www.tenderned.nl. Gelet op de waarborging van de vertrouwelijkheid kunnen Inschrijvingen niet per post en niet per e-mail worden ingediend.

2.5.2. Aantal malen inschrijven

Een Inschrijver kan slechts éénmaal een Inschrijving indienen. Indien meerdere ondernemingen binnen één concern zich inschrijven voor de Aanbesteding, dienen deze ondernemingen aan te tonen dat hun onderlinge verhouding hun respectieve gedrag in het kader van de Aanbesteding niet beïnvloedt.

2.5.3. Kosten

Eventuele kosten van Inschrijvers verbonden aan het opstellen of indienen van de Inschrijving komen op geen enkele wijze voor vergoeding door Aanbesteder in aanmerking. Inschrijver komt ook niet in aanmerking voor een kostenvergoeding indien Aanbesteder om welke reden ook de aanbestedingsprocedure voortijdig staakt dan wel intrekt.

2.5.4. Vorm van de Inschrijving

Vorm: De Inschrijving kan aangeleverd worden als Word- [.doc of .docx], Excel- [.xls of .xlsx] of als PDF-bestanden. Andere extensies zijn niet toegestaan, tenzij nadrukkelijk anders aangegeven.

Inhoud: De Inschrijving wordt uitsluitend beoordeeld indien deze niet manipulatief is.

2.5.5. Documenten bij deze Aanbesteding

Deze Uitnodiging tot Inschrijving is met zorg samengesteld. Mocht er toch sprake zijn van tegenstrijdigheden of discrepanties tussen de genoemde documenten, dan geldt onderstaande rangorde, waarbij een hoger geplaatst document prevaleert boven een lager geplaatst document (de opsomming is, met andere woorden, in afnemende volgorde van belang)

1. Overeenkomst (Definitieve versie na Nota van Inlichtingen);
2. Nota van Inlichtingen (Volgt);
3. Uitnodiging tot Inschrijving (Onderhavig document);
4. Algemene Inkoopvoorwaarden van EANV;
5. Aanbestedingsreglement Nutssectoren 2016 (ARN2016)
6. Luchthavenreglement Eindhoven Airport;
7. Algemene voorwaarden voor het gebruik van Eindhoven Airport;
8. Huisregels Eindhoven Airport september 2017;
9. Algemene milieuvoorwaarden Eindhoven Airport N.V.;
10. Toegangsbeleid Eindhoven Airport;
11. Voorwaarden Eindhoven Airportpas;
12. Uw Inschrijving (Volgt);
13. Verwerkersovereenkomst;
14. Alle andere documenten waarnaar door Aanbesteder tijdens de Aanbesteding tot het moment van ondertekening eerder is verwezen.

Deze Uitnodiging tot Inschrijving en alle Bijlagen kunnen bij Nota van Inlichtingen worden gewijzigd en/of aangevuld. Daarbij geldt dat een Nota van Inlichtingen van latere datum prevaleert boven een Nota van Inlichtingen van eerdere datum.

2.5.6. Beroep op financiële draagkracht/technische bekwaamheid van Derde(n)

Teneinde aan de Geschiktheidseisen te kunnen voldoen, kan een Inschrijver zich beroepen op de financiële draagkracht en/of technische bekwaamheid van (een) Derde, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze Derde.

Indien de Inschrijver zich wenst te beroepen op de financiële draagkracht van (een) derde(n), dient hij conform artikel 11 van het ARN2016 in zijn Inschrijving:

- (i) de na(a)m(en) van de betreffende Derde(n) te vermelden;
- (ii) een bewijsstuk te overleggen waaruit blijkt dat de betreffende Derde(n) voldoet/voldoen aan de in de Uitnodiging tot Inschrijving gestelde eisen inzake financiële draagkracht;
- (iii) een kopie van de verbintenis(sen) met de betrokken partij(en) te verstrekken, waaruit blijkt dat de Inschrijver werkelijk kan beschikken over de voor de Opdracht noodzakelijke middelen van die Derde(n).

De Inschrijver dient het in dit geval het te vermelden in deel II sectie C van het UEA (Standaardformulier UEA). Tevens dient Inschrijver Standaardformulier 'Beroep op financiële bekwaamheid Derde(n)' in te vullen. Het ingevulde en door de Inschrijver en de desbetreffende derde(n) ondertekende Standaardformulier en de bijbehorende bewijsstukken dienen aan de Inschrijving te worden toegevoegd.

Indien de Inschrijver zich wenst te beroepen op de technische bekwaamheid van (een) Derde(n), toont de Inschrijver conform artikel 11 van het ARN2016 in zijn Inschrijving aan:

- dat de betreffende Derde(n) voldoet/voldoen aan de in de Uitnodiging tot Inschrijving gestelde eisen inzake technische bekwaamheid;
- dat hij gedurende de duur van de Opdracht daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van die Derde(n) (in de ruimste zin van het woord) conform Standaardformulier 'Beroep op technische bekwaamheid Derde(n)'.

De Inschrijver dient het in dit geval te vermelden in deel II sectie C van het UEA. Tevens dient Inschrijver Standaardformulier 'Beroep op technische bekwaamheid Derde(n)' in te vullen. Het ingevulde en door de Inschrijver en de desbetreffende Derde(n) ondertekende Standaardformulier 'Beroep op technische bekwaamheid Derde(n)' en de bijbehorende bewijsstukken dienen aan de Inschrijving te worden toegevoegd.

In het geval een beroep wordt gedaan op de technische bekwaamheid van (een) Derde(n), dient/dienen de desbetreffende derde(n) ook daadwerkelijk en dienovereenkomstig bij de uitvoering van de Opdracht te worden ingezet. Tevens dient de Inschrijver in zijn Inschrijving waar dit voor van toepassing is, toe te lichten hoe hij garandeert dat de technische bekwaamheid van de desbetreffende Derde(n) daadwerkelijk wordt aangewend bij de uitvoering van de Opdracht.

Het is in het kader van deze Aanbesteding niet toegestaan een beroep te doen op een Derde waarop een Uitsluitingsgrond van toepassing is.

Let op: Indien een beroep wordt gedaan op meer dan één Derde dient voor elke Derde afzonderlijk een exemplaar van het desbetreffende Standaardformulier te worden ingevuld en ondertekend en aan de Inschrijving te worden toegevoegd.

2.6. Inschrijving door Combinatie en/of inschakeling derden (hoofd- en onderaanneming)

Indien Inschrijver bestaat uit een Combinatie van ondernemingen geldt tevens:

2.6.1. Combinatie: UEA

Elk lid van een Combinatie dient zelf een volledig ingevulde UEA in te dienen. De UEA dient te worden ondertekend door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende Combinant. Tevens dient door ieder van de Combinanten in Deel II van de UEA aangegeven te worden wat ieders rol is in de Combinatie.

2.6.2. Verklaring over Combinatievorming

De Combinatie dient bij Inschrijving een Verklaring over Combinatievorming in te dienen. Standaardformulier Combinatievorming van deze Uitnodiging tot Inschrijving bevat het model.

2.6.3. Combinatieovereenkomst op verzoek

De Combinatie dient op verzoek binnen tien (10) kalenderdagen een Combinatieovereenkomst conform artikel 10.2 ARN²⁰¹⁶ in te dienen.

2.6.4. Combinatie: Hoofdelijk aansprakelijk

Bij gunning van de Opdracht dient elk van de Combinanten te verklaren zich overeenkomstig artikel 10.4 ARN²⁰¹⁶ hoofdelijk aansprakelijk te stellen voor de uitvoering van de gehele Opdracht.

2.6.5. Combinatie: wijzigen niet toegestaan

Na indiening van de Inschrijving is het niet toegestaan de Combinatie te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbesteder. Deze toestemming zal slechts in zeer bijzondere omstandigheden worden gegeven (bijvoorbeeld in geval van fusies of overnames van Inschrijvers of leden van een Combinatie). De Aanbesteder kan dan ter zake voorwaarden stellen. Een Combinatie dient in ieder geval te blijven voldoen aan de in deze Uitnodiging tot Inschrijving gestelde eisen.

2.6.6. Combinatie: Vennootschap onder Firma of een rechtspersoon

Indien de winnende Inschrijving wordt gedaan door de Combinatie, dient de Combinatie na gunning van de Opdracht ten behoeve van de uitvoering ervan een Vennootschap onder Firma (VOF) of een rechtspersoon op te richten.

2.6.7. Inschakelen van Derden

- Voor zowel Inschrijvers als een Combinatie van Inschrijvers is het mogelijk dat zij, ofschoon zij zelfstandig aan de in deze Aanbesteding gestelde (minimum) Geschiktheidseisen voldoen, bij de uitvoering van de Opdracht Derden willen inschakelen. Inschrijvers dienen de Opdracht in beginsel geheel zelf uit te voeren. Het inschakelen van Derden is uitsluitend toegestaan indien Inschrijver in zijn Inschrijving expliciet heeft aangegeven welke Derden hij wil inschakelen en voor welke onderdelen van de Opdracht hij voornemens is dat te doen.
- Tevens garandeert Inschrijver dat de desbetreffende derde aan alle eisen voldoet die in deze Aanbesteding voor de aan die Derde op te dragen activiteiten zijn gesteld.
- De Aanbesteder heeft het recht deze garantie op juistheid te toetsen.
- Inschrijver draagt volledige verantwoordelijkheid voor de door hem in te zetten Derden.
- Indien een Inschrijver reeds voornemens is Derden in te zetten bij de uitvoering van de Opdracht, dient zij de gegevens van deze Derden te vermelden in de UEA (Standaardformulier UEA).

2.7. Overige voorwaarden

2.7.1. Voertaal

De voertaal in de gehele Aanbesteding is Nederlands.

Inschrijver verklaart dat uitvoerende medewerkers van de Opdracht de Nederlandse taal op minimaal Europees taalniveau B1 in woord en geschrift beheerst.

Inschrijver verklaart dat uitvoerende medewerkers van de Opdracht de Engelse taal op minimaal Europees taalniveau B2 in woord en geschrift beheerst.

2.7.2. Contact met de media

Bij dit project en deze Aanbesteding zijn externe partijen betrokken die door Aanbesteder van informatie en gegevens worden voorzien teneinde Aanbesteder goed te kunnen bedienen. Bij de opdrachtverlening worden afspraken gemaakt over het gebruik van de verstrekte informatie welke niet gebruikt dient te worden bij contacten met de pers. Aanbesteder verzoekt Gegadigde/Inschrijver hier rekening mee te houden. Indien Gegadigde/Inschrijver benaderd wordt door de pers inzake het onderwerp "Eindhoven Airport N.V." en/of dit project wordt Gegadigde/Inschrijver verzocht contact op te nemen via de vragenprocedure in TenderNed en geen verdere actie richting de media te ondernemen.

2.7.3. Toepasselijke voorwaarden

Op deze Aanbesteding en de (eventueel) hieruit voortvloeiende Opdracht, zijn geen andere leverings-, betalings-, en/of andere voorwaarden van toepassing dan de (contractuele) voorwaarden zoals die door Aanbesteder in de Aanbestedingsstukken zijn gesteld. Een Inschrijving onder (afwijkende) voorwaarden wordt geacht niet te zijn gedaan. Aanbesteder wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Gegadigde c.q. Inschrijver uitdrukkelijk van de hand.

2.7.4. Voorbehoud stopzetting procedure

Aanbesteder is niet verplicht om in deze Aanbesteding een gunningsbeslissing te nemen of tot het sluiten van een Overeenkomst met een Inschrijver over te gaan. Gegadigden c.q. Inschrijvers kunnen vanwege

- het op enig moment opschorten en/of annuleren van deze Aanbesteding, dan wel;
- het opschorten en/of uitstellen van en/of verbinden van nadere voorwaarden aan de gunnings-beslissing, dan wel;
- het niet nemen van een gunningsbeslissing, dan wel;
- het géén opvolging/vervolg geven aan een gunningsbeslissing, dan wel;
- het niet sluiten van de Overeenkomst;

geen enkele aanspraak maken op vergoeding door Aanbesteder, inclusief Aanbesteders eventuele rechtsopvolger(s) en / of daaraan gelieerde (rechts)personen, van schaden en/of kosten, op welke grond dan ook, en aanvaarden door hun deelname aan deze Aanbesteding uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk de hiervóór genoemde voorbehouden van Aanbesteder.

2.7.5. Geheimhouding

EANV zal Inschrijver in het kader van de Aanbesteding mondeling dan wel schriftelijk informatie – waaronder begrepen informatie in voor computers leesbare vorm – informatie (hierna te noemen: "Vertrouwelijke Informatie") verschaffen. Inschrijver zal de Vertrouwelijke Informatie uitsluitend gebruiken in verband met de Aanbesteding.

Inschrijver zal de Vertrouwelijke Informatie in strikte vertrouwelijkheid houden. Inschrijver zal al het nodige doen teneinde te verzekeren dat de Vertrouwelijke Informatie niet aan derden bekend wordt, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van EANV.

Inschrijver zal de Vertrouwelijke Informatie uitsluitend ter beschikking stellen aan die derden (zoals adviseurs, hulppersonen) voor wie kennisname daarvan noodzakelijk is voor verwezenlijking van de Inschrijving, en zal in geval de Vertrouwelijke Informatie aan zodanige derden wordt verstrekt, erop toe zien dat zij de bepalingen van deze verklaring strikt naleven.

De vertrouwelijkheids- en gebruiksrestricties met betrekking tot individuele Vertrouwelijke Informatie zullen gelden gedurende de gehele Aanbesteding.

Inschrijver verplicht zich de ontvangen Vertrouwelijke Informatie alsmede alle dragers daarvan op eerste verzoek van EANV te retourneren.

De uitdrukking Vertrouwelijke Informatie omvat niet de informatie die:

- openbaar bekend is of openbaar bekend wordt zonder een gevolg te zijn van ongeoorloofd handelen van één van beide Partijen;
- op rechtmatige wijze werd verkregen van een derde partij;

- onafhankelijk werd ontwikkeld door Inschrijver zonder gebruik te hebben gemaakt van de door Aanbesteder verstrekte informatie, op voorwaarde dat deze onafhankelijke ontwikkeling kan worden bewezen en gecontroleerd.

Inschrijver is ermee bekend dat de Vertrouwelijke Informatie, ontvangen van EANV, confidentieel is en dat bekendmaking aan derden of het ongeoorloofd gebruik hiervan schade voor EANV kan veroorzaken.

In het geval dat Inschrijver zijn verplichtingen uit deze paragraaf niet, niet behoorlijk of niet tijdig nakomt, is deze zonder aanmaning of andere voorafgaande verklaring een boete verschuldigd van € 10.000,- (zegge: tienduizend euro) per gebeurtenis. De boete komt EANV toe onverminderd alle andere rechten en vorderingen, daaronder begrepen het recht op schadevergoeding.

Inschrijver zal geen persberichten uitvaardigen, openbare aankondigingen of onthullingen doen, of uitlatingen of onthullingen doen via social media (waaronder maar niet beperkt tot Twitter, LinkedIn en Facebook) in verband met de Vertrouwelijke Informatie, de Aanbesteding of de Opdracht, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van EANV.

Onder EANV wordt Eindhoven Airport N.V. verstaan alsmede alle vennootschappen en overige entiteiten waarin EANV op enig moment, direct of indirect, een meerderheid of vijftig procent belang heeft in het stemgerechtigde kapitaal of eigen vermogen, of vennootschappen of entiteiten waarover EANV zeggenschap kan uitoefenen.

In geval van een Combinatie en / of in geval er (financieel en / of technisch) beroep wordt gedaan op (een) Derde(n) verklaart iedere Combinant of Derde - automatisch met het indienen van een Inschrijving door Inschrijver - onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de bovengenoemde bepalingen.

2.7.6. Documenten vernietigen bij niet-inschrijven

Indien Inschrijver besluit niet aan de inschrijvings- en gunningsfase deel te nemen, zal hij Aanbesteder hiervan onverwijld schriftelijk in kennis stellen. Inschrijver dient vervolgens alle Aanbestedingsstukken welke zijn ontvangen te vernietigen.

2.7.7. Rechts- en forumkeuze

Op deze Aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen worden voorgelegd aan de rechtbank 'in het Arrondissement Oost-Brabant.

2.7.8. Instemming

Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk akkoord met de in deze Uitnodiging tot Inschrijving opgenomen en overige op deze Aanbesteding van toepassing zijnde bepalingen. Voorwaardelijke Inschrijvingen worden geacht niet te zijn gedaan en zullen niet voor gunning in aanmerking komen.

Ter bekrachtiging van deze instemming dient Inschrijver een rechtsgeldig ondertekend Standaardformulier 'Inschrijvingsbrief' bij de Inschrijving toe te voegen.

3. Beoordelingsprocedure Inschrijvingen

De beoordeling van de Inschrijvingen alsmede de daarop volgende procedure vindt als volgt plaats:

1. Tijdigheid, volledigheid en voldoen aan vereisten
2. Minimumeisen
3. Programma van Eisen
4. Beoordeling Inschrijving
5. Onderhandelingsfase (optioneel)
6. Beoordeling Finale Inschrijving (optioneel) en controles
7. Bekendmaking gunningsbesluit
8. Bezwaar- en standstill termijn
9. Definitieve gunning en verlening Opdracht

3.1. Tijdigheid, volledigheid en voldoen aan vereisten

Ten eerste wordt de Inschrijving beoordeeld op tijdigheid, volledigheid en voldoen aan de vereisten. Indien een Inschrijving niet volledig is (zoals ontbreken van verklaringen of bescheiden) na de sluitingsdatum of indien een Inschrijving niet aan de vereisten voldoet, kan dat leiden tot uitsluiting.

3.2. Minimumeisen

Ten tweede wordt beoordeeld of aan de Minimumeisen is voldaan. Het niet voldoen aan Minimumeisen kan leiden tot uitsluiting.

Aanbesteder is evenwel bevoegd een Inschrijver te verzoeken om de door hem in het kader van de Minimumeisen overgelegde verklaringen en bescheiden - binnen een door Aanbesteder te bepalen termijn - aan te vullen of nader toe te lichten en / of een Inschrijver in de gelegenheid te stellen gebreken die zich naar het oordeel van Aanbesteder lenen voor eenvoudig herstel, te herstellen.

3.3. Programma van Eisen

Ten derde wordt beoordeeld of aan het Programma van Eisen is voldaan. Het niet voldoen aan het Programma van Eisen kan leiden tot uitsluiting.

Aanbesteder is evenwel bevoegd een Inschrijver te verzoeken de door hem in het kader van het Programma van Eisen overgelegde verklaringen en bescheiden - binnen een door Aanbesteder te bepalen termijn - aan te vullen of nader toe te lichten en / of een Inschrijver in de gelegenheid te stellen gebreken die zich naar het oordeel van Aanbesteder lenen voor eenvoudig herstel, te herstellen.

3.4. Beoordeling Inschrijving

Alle Inschrijvingen worden beoordeeld door een ter zake kundige beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie bestaat uit deskundigen afkomstig van verschillende afdelingen van Aanbesteder. Abnormaal hoge of lage Inschrijvingen kunnen terzijde worden gelegd. Het terzijde leggen / uitsluiten op deze grond kan niet zonder eerst verificatie en betreffende Inschrijver de gelegenheid te hebben gegeven een toelichting te geven op de ingediende prijs.

De leden van de beoordelingscommissie zullen eerst individueel beoordelen en punten toekennen per (sub)Gunningscriterium. Iedere Inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen merites. Iedere beoordelaar voert de kwalitatieve beoordeling uit op basis van zijn eigen ervaring en expertise. Dat betekent dat de beoordelaars een Inschrijving verschillend kunnen beoordelen. In de plenaire bespreking met de voltallige beoordelingscommissie worden de overwegingen van de individuele beoordelaars besproken en zal de beoordelingscommissie tot consensus over de score komen.

Het is aan Inschrijver om aan de beoordelingscommissie uit te leggen (door middel van een juiste en duidelijke uitwerking van en antwoord op de (sub)Gunningscriteria) welke keuzes hij heeft gemaakt en Aanbesteder ervan te overtuigen dat die keuzes juist zijn.

3.5. Beoordeling Inschrijving en controles

De Inschrijving met de BPKV komt voor gunning van de Opdracht in aanmerking.

Indien na toekenning van punten op basis van de (sub)Gunningscriteria er twee (2) of meer Inschrijvers een gelijke hoogste eindscore halen en daarmee op de eerste plaats staan, dan wordt eerst gekeken naar de niet-afgeronde eindscores. Zijn ook de

niet-afgeronde eindscores gelijk, dan wordt het voornemen tot gunning van de Opdracht uitgebracht aan Inschrijver die zowel de gedeelde hoogste eindscore als de hoogste score op (sub)Gunningscriterium Operationele uitvoering.

Indien ook op (sub)Gunningscriterium Operationele uitvoering door Inschrijvers met de hoogste eindscore een gelijke score is behaald, wordt het voornemen tot gunning uitgebracht aan Inschrijver met de hoogste eindscore die ook de hoogste score heeft behaald op (sub)Gunningscriterium Hospitality.

Hebben de betreffende Inschrijvers met de hoogste eindscore respectievelijk ook op (sub)Gunningscriterium Operationele uitvoering en Hospitality een gelijke score behaald, dan zal achtereenvolgens worden gekeken naar respectievelijk de (sub)Gunningscriteria Efficiëntie, Innovatie en Duurzaamheid en Rapportages. Indien ook op (sub)Gunningscriterium Rapportages door desbetreffende Inschrijvers een gelijke score is behaald, dan vindt een loting door een notaris plaats tussen de desbetreffende Inschrijvers om te bepalen aan wie het voornemen tot gunning wordt uitgebracht. De desbetreffende Inschrijvers mogen bij de loting aanwezig zijn.

3.6. Bekendmaking gunningsbesluit

Het voorlopige resultaat van de beoordeling, c.q. de voorlopige gunning, wordt bekendgemaakt aan alle Inschrijvers (gunningsbesluit).

3.7. Bezwaar- en standstill termijn

Conform artikel 18.6 ARN2016 gaat na bekendmaking van het gunningsbesluit een bezwaartermijn van vijf (5) kalenderdagen lopen. Afgewezen Inschrijvers dienen binnen vijf (5) kalenderdagen na dagtekening van de gunningsbeslissing hun eventuele bezwaar schriftelijk en gemotiveerd aan Aanbesteder te melden. Aanbesteder informeert de desbetreffende Inschrijver of zij bij haar gunningsbesluit blijft (zienswijze). Na bekendmaking zienswijze gaat nog een termijn van twintig (20) kalenderdagen lopen om desgewenst een kort geding bij de burgerlijk rechter aanhangig te maken overeenkomstig het bepaalde in artikel 18.10 van het ARN2016.

Indien er geen bezwaar wordt ingediend - zoals hierboven beschreven - geldt een termijn van twintig (20) kalenderdagen ná bekendmaking gunningsbesluit om desgewenst een kort geding bij de burgerlijk rechter aanhangig te maken.

3.8. Definitieve gunning en verlening Opdracht

Na het (ongebruikt) verstrijken van de bezwaar- en standstill termijn, staat het Aanbesteder vrij over te gaan tot definitieve gunning van de Opdracht.

4. Uitsluitingsgronden

In de volgende paragrafen wordt aangegeven welke informatie een Inschrijver dient in te leveren ten behoeve van de beoordeling op grond van de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen. Per onderdeel beschrijft dit hoofdstuk welke eisen er gelden.

In te dienen bewijzen - bij Inschrijving / op verzoek					
Hoofdstuk	Nr.	Document	Bij Inschrijving	Op verzoek	§
Uitsluitingsgronden	U1	UEA (gescande versie; zie Standaardformulier UEA)	x		4.1.1
	U2	Inschrijving Nationale beroeps-/handelsregister	x		4.1.2
	U3	Verklaring Belastingdienst		x	4.1.3
	U4	Gedragsverklaring Aanbesteden		x	4.1.4
	U5	Geheimhoudingsverklaring	x		4.1.5
	U6	Concurrentieverklaring			4.1.6
<u>Geschiktheidseisen:</u> Financiële en economische draagkracht	MG1	Bankgarantie	x		4.2.1
		Jaarrekening (Bewijsstuk)	x		
		Bankverklaring		x	
		Omzeteis		x	
		Concerngarantie		x	
	MG2	Solvabiliteit	X		4.2.3
	MG3	Liquiditeit	X		4.2.4
	MG4	Verklaring kwaliteitszorgsystemen	x		4.2.5
<u>Geschiktheidseisen:</u> Technische en beroeps bekwaamheid	MG5	Verklaring Nederlandse taal	x		4.2.6
	MG6	Verklaring beschikbaarheid	x		4.2.7

Om de administratieve belasting van Inschrijvers te beperken maakt Aanbesteder gebruik van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en een beperkt aantal bewijsstukken. De Inschrijving dient te worden voorzien van bewijzen zoals aangegeven in bovenstaande tabel, kolom: 'Bij Inschrijving' in te dienen bewijzen. Na een schriftelijk verzoek van de Aanbesteder dient Inschrijver binnen tien (10) kalenderdagen de bewijzen in te dienen zoals aangegeven in bovenstaande tabel, kolom 'Op verzoek'. Het risico dat de bewijsstukken niet tijdig kunnen worden verkregen ligt bij de Inschrijvers.

In het geval van een Inschrijving in Combinatie of met onderaannemers is tevens paragraaf 2.6 van deze Uitnodiging tot Inschrijving van toepassing. Zo dienen deze bewijzen door ieder van de Combinanten ingediend te worden, tenzij anders is aangegeven.

Bij de beoordeling wordt in eerste instantie getoetst op de antwoorden op de in de UEA opgenomen vragen en de daarbij in te dienen bewijzen. Inschrijver staat ervoor in dat deze verklaringen, op het moment van indiening, overeenstemmen met de werkelijke situatie waarin Inschrijver zich op dat moment bevindt.

4.1. Uitsluitingsgronden

Op deze Aanbesteding zijn de volgende Uitsluitingsgronden van toepassing:

4.1.1. U1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Ten behoeve van de Inschrijving mag uitsluitend het origineel van de in Standaardformulier UEA bij de Uitnodiging tot Inschrijving gevoegde UEA worden gehanteerd. De tekst van de UEA mag niet worden overgetypt, aangevuld, noch gewijzigd. Aanpassing van de UEA in welke zin dan ook, en ongeacht de mate waarin, kan leiden tot uitsluiting van deelname aan het vervolg van de Aanbesteding.

De UEA dient digitaal of handmatig ingevuld te worden. Een digitaal ingevulde UEA dient te worden ondertekend en dient te worden ingediend bij Inschrijving.

De UEA dient ondertekend en de Bijlagen geparafeerd te worden door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van Inschrijver. De rechtsgeldigheid dient te worden aangetoond door middel van een uittreksel uit het handelsregister of zo nodig een volmacht (indien deze persoon een gevolmachtigde is, wordt u verzocht om zowel het uittreksel als de volmacht toe te voegen aan de Inschrijving).

Indien de opgegeven informatie in de UEA na de verificatie binnen de hiervoor genoemde termijn in strijd met de waarheid blijkt, dan wel niet binnen de gestelde termijn geverifieerd kan worden door het ontbreken van genoemde bewijsstukken, kan dit worden opgevat als een valse verklaring als bedoeld in 2.87 lid 1 sub h Aanbestedingswet. Dit kan alsnog tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding leiden.

Artikel 2.86 van de Aanbestedingswet

Alle Uitsluitingsgronden zoals genoemd in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet zijn van toepassing en derhalve is dit in het UEA zo verwerkt. Ten bewijze dat Inschrijver niet in één van de genoemde omstandigheden verkeert, ontvangt Aanbesteder van Inschrijver het UEA op grond waarvan kan worden aangenomen dat de gronden voor uitsluiting niet op Inschrijver van toepassing zijn.

Via het UEA geeft Inschrijver bovendien aan dat de in het artikel 2.86 Aanbestedingswet genoemde bewijsstukken op eerste verzoek van de Aanbesteder binnen tien (10) kalenderdagen overlegd zullen worden, zoals de 'Gedragsverklaring Aanbesteden'.

Artikel 2.87 van de Aanbestedingswet

Alle Uitsluitingsgronden zoals genoemd in artikel 2.87 van de Aanbestedingswet zijn van toepassing en derhalve is dit in het UEA zo verwerkt. Ten bewijze dat Inschrijver niet in één van de in artikel 2.87 Aanbestedingswet genoemde omstandigheden verkeert, ontvangt Aanbesteder van Inschrijver het UEA op grond waarvan kan worden aangenomen dat de gronden voor uitsluiting niet op Inschrijver van toepassing zijn.

Via het UEA geeft Inschrijver bovendien aan dat de in het artikel 2.87 Aanbestedingswet genoemde bewijsstukken op eerste verzoek van de Aanbesteder binnen tien (10) kalenderdagen overlegd zullen worden.

In geval van een Inschrijving als Combinatie wordt de Combinatie uitgesloten, indien één of meer van de Combinanten zich in één of meer van bovenbedoelde omstandigheden bevindt.

4.1.2. U2: Inschrijving in Nationale beroeps-/handelsregister

Een verklaring, niet ouder dan zes (6) maanden, zoals bedoeld in lid 1 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet waaruit blijkt dat de Inschrijver volgens de eisen die gelden in het land waarin de Inschrijver is gevestigd, is ingeschreven in het Nationale beroeps-/handelsregister, dan wel, indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven, een verklaring of attest onder ede te verstrekken. Binnen Nederland vervult een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel deze functie.

Uit het uittreksel dient onder andere te blijken dat degene die de Inschrijving heeft ondertekend, een rechtsgeldig bevoegd vertegenwoordiger van de Inschrijver is. Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan vermeld in het register van de Kamer van Koophandel, dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden bijgevoegd.

In geval Inschrijver een Combinatie is, dient van elke Combinant het inschrijvingsbewijs in Nationale beroeps-/handelsregister te worden verstrekt.

Tevens dient het inschrijvingsbewijs in Nationale beroeps-/handelsregister van derden waarop Inschrijver zich beroept of die hij wenst in te schakelen bij de uitvoering van de Opdracht te worden verstrekt.

4.1.3. U3: Verklaring Belastingdienst

Een verklaring van de Belastingdienst, niet ouder dan zes (6) maanden (Uitsluitingsgronden art. 2.86 lid 4 Aanbestedingswet) inzake betaling van sociale zekerheidspremies en/of belastingen dient binnen tien (10) kalenderdagen na verzoek van Aanbesteder ingediend te worden.

Inschrijver dient er rekening mee te houden dat hij de verklaring van de Belastingdienst moet aanvragen bij de Belastingdienst. Indien de aanvraag van de verklaring onverhoopt langer duurt, komt dit voor risico van de Inschrijver. De Inschrijver doet er uit dien hoofde goed aan om tijdig en voorafgaand aan een mogelijk verzoek van Aanbesteder een verklaring van de Belastingdienst aan te vragen.

4.1.4. U4: Gedragsverklaring aanbesteden

Een afschrift van de Gedragsverklaring aanbesteden, zoals bedoeld in lid 2 van artikel 2.89 en hoofdstuk 4.1 van de Aanbestedingswet. De Gedragsverklaring aanbesteden dient op het moment van overleggen de actuele situatie van de Inschrijver weer te geven, waarbij het niet ouder dient te zijn dan 24 maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving. Indien zich na afgifte van de Gedragsverklaring aanbesteden een Uitsluitingsgrond heeft voorgedaan, is de Inschrijver verplicht dat in zijn Inschrijving te vermelden (op straffe van uitsluiting).

De Inschrijver dient er rekening mee te houden dat hij de Gedragsverklaring aanbesteden moet aanvragen bij de Dienst Justis, die beslist op de aanvraag:

- Voor een natuurlijke persoon: binnen 4 weken na ontvangst van de aanvraag;
- Voor een rechtspersoon: binnen 8 weken na ontvangst van de aanvraag.

Indien de beslissing op de aanvraag onverhoopt langer duurt, komt dit voor risico van de Inschrijver. De Inschrijver doet er uit dien hoofde goed aan om (indien hij twijfelt of hij antecedenten heeft) tijdig en voorafgaand aan een mogelijk verzoek van de Aanbesteder een Gedragsverklaring aanbesteden aan te vragen.

4.1.5. U5: Geheimhoudingsverklaring

Inschrijver dient de Geheimhoudingsverklaring conform Standaardformulier Geheimhouding te ondertekenen en samen met de Inschrijving in te dienen.

In geval Inschrijver een Combinatie is, dient van elk Combinant de geheimhoudingsverklaring te worden verstrekt.

4.1.6. U6: Concurrentieverklaring

Partijen die zelf, of partijen die onderdeel zijn van een concern, welke (parkeer-)producten aanbieden die in enige vorm concurreren met parkeren op of bij Eindhoven Airport worden uitgesloten van deelname. Inschrijver dient een concurrentieverklaring conform Standaardformulier Concurrentie te ondertekenen en samen met de inschrijving in te dienen.

4.2. Geschiktheidseisen: Financiële en economische draagkracht

Ten aanzien van de financiële en economische draagkracht gelden de volgende Geschiktheidseisen:

4.2.1. MG1: Bankgarantie

Een kopie (geen origineel, originelen zullen niet worden bewaard en / of geretourneerd!) dient te worden verstrekt van een verklaring van een in één der Lidstaten van de EU gerenommeerde bank met een vestiging in Nederland waaruit blijkt dat

(i) "de onderneming financieel in staat moet worden geacht om de werkzaamheden zoals genoemd in de aankondiging naar behoren uit te voeren", en

(ii) een bereidstellingsverklaring van deze bank tot "het afgeven van een bankgarantie ON DEMAND ter waarde van 10% van de contractwaarde gedurende de totale looptijd van de Opdracht".

Inschrijver verklaart bovenstaande verklaring binnen 10 dagen naar een daartoe strekkend verzoek te kunnen indienen.

Na voornemen tot gunnen dient de Opdrachtnemer tien (10) dagen na de definitieve gunning en na verzoek van Opdrachtgever een ON DEMAND ter waarde van 10% van de contractwaarde gedurende de totale looptijd van de Opdracht aan Opdrachtgever te verstrekken. Opdrachtgever verleent decharge aan de Opdrachtnemer op wie de bankgarantie betreft op het moment dat alle verplichtingen voortvloeiende uit de tussen partijen gesloten overeenkomst zijn voldaan.

4.2.2. Geschiktheidseisen: Technische- en beroepsbekwaamheid

Inschrijver dient technisch en organisatorisch in staat te zijn de Opdracht uit te voeren binnen de door de Aanbesteder te stellen randvoorwaarden ten aanzien van tijd, kwaliteit en kosten.

4.2.3. MG2: Solvabiliteit

Gegadigde dient over voldoende financiële en economische draagkracht te beschikken om de Opdracht goed te kunnen uitvoeren. De draagkracht wordt onder meer beoordeeld aan de hand van de solvabiliteit in de jaarrekeningen van de afgelopen boekjaar (2019). Gegadigde dient hierbij het volgende aan te tonen:

- Solvabiliteit (Eigen Vermogen/Totaal Vermogen) $\geq 0,25$ Gegadigde verklaart door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan bovengenoemde Geschiktheidseis te voldoen. Bovengenoemde wordt onder meer beoordeeld aan de hand van de jaarrekening van afgelopen boekjaar, 2019, waarbij de solvabiliteit van Gegadigde wordt geanalyseerd. De financiële draagkracht van Gegadigde kan worden beoordeeld op basis van de financiële en economische draagkracht van haar moedermaatschappij (indien aanwezig), mits deze een verklaring afgeeft dat zij volledige aansprakelijkheid accepteert voor de uitvoering van de Opdracht en de financiële draagkracht van Gegadigde. De laatst vastgestelde en op grond van artikel 394 of 395, eerste lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, openbaar gemaakte (geconsolideerde) jaarrekening (van Gegadigde of in voorkomend geval van haar moedermaatschappij) mag daarbij geen paragraaf over de continuïteit van de onderneming bevatten bekwaamheden de accountantsverklaring, als bedoeld in artikel 393, vijfde lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, over deze jaarrekening mag niet de vorm van een afkeurende verklaring, als bedoeld in artikel 393, zesde lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek hebben.

4.2.4. MG4: Liquiditeit

Gegadigde dient over voldoende financiële en economische draagkracht te beschikken om de Opdracht goed te kunnen uitvoeren. De draagkracht wordt onder meer beoordeeld aan de hand van de liquiditeit in de jaarrekening van afgelopen boekjaar (2019). Gegadigde dient hierbij het volgende aan te tonen:

- Liquiditeit (Vlottende Activa + liquide middelen/Kort Vreemd Vermogen) ≥ 1 Gegadigde verklaart door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan bovengenoemde Geschiktheidseis te voldoen. Bovengenoemde wordt onder meer beoordeeld aan de hand van de jaarrekening van afgelopen boekjaar, 2019, waarbij de liquiditeit van Gegadigde wordt geanalyseerd. De financiële draagkracht van Gegadigde kan worden beoordeeld op basis van de financiële en economische draagkracht van haar moedermaatschappij (indien aanwezig), mits deze een verklaring afgeeft dat zij volledige aansprakelijkheid accepteert voor de uitvoering van de Opdracht en de financiële draagkracht van Gegadigde. De laatst vastgestelde en op grond van artikel 394 of 395, eerste lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, openbaar gemaakte (geconsolideerde) jaarrekening (van Gegadigde of in voorkomend geval van haar moedermaatschappij) mag daarbij geen paragraaf over de continuïteit van de onderneming bevatten en de accountantsverklaring, als bedoeld in artikel 393, vijfde lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, over deze jaarrekening mag niet de vorm van een afkeurende verklaring, als bedoeld in artikel 393, zesde lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek hebben.

4.2.5. MG4: Verklaring kwaliteitssystemen

Een opgave dat de Gegadigde een kwaliteitssysteem heeft dat door een officiële certificeringsinstantie is gecertificeerd op basis van de NEN-EN-ISO 9001:2015 of gelijkwaardig dat betrekking heeft op de aard van het werk. Een afschrift van het certificaat, afgegeven door een certificeringsinstantie die daartoe is geaccrediteerd door een nationale accreditatieinstelling (in Nederland: de Raad voor Accreditatie) of een gelijkwaardig certificaat van in andere lidstaten gevestigde instanties. Enkel indien Gegadigde het benodigde certificaat niet binnen de gestelde termijn kan verwerven om redenen die hem niet kunnen worden aangerekend, worden ook andere bewijzen aanvaard inzake gelijkwaardige maatregelen, in welk verband Gegadigde dient te bewijzen dat de voorgestelde maatregelen aan de kwaliteitsnormen voldoen.

4.2.6. MG5: Eisen ten aanzien van de Nederlandse taal

Inschrijver dient bij de Inschrijving met gebruikmaking van Standaardformulier Nederlandse taal een verklaring in te dienen dat het personeel dat uitvoerende medewerkers van de Opdracht de Nederlandse taal in woord en geschrift beheerst, minimaal op Europees taalniveau B1.

4.2.7. MG6: Verklaring Beschikbaarheid

Een verklaring conform artikel 11 van het ARN²⁰¹⁶ dient te worden verstrekt.

5. Minimumeisen

In onderstaande tabel zijn de Minimumeisen weergegeven waaraan de Inschrijving moet voldoen wil de Inschrijver voor gunning van de Opdracht in aanmerking komen. Inschrijvingen die niet voldoen aan de Minimumeisen worden geacht niet te zijn gedaan. Aanbesteder is evenwel bevoegd een Inschrijver te verzoeken om de door hem in het kader van de Minimumeisen overgelegde verklaringen en bescheiden - binnen een door Aanbesteder te bepalen termijn - te laten aanvullen of nader toe te lichten en/of een Inschrijver in de gelegenheid te stellen gebreken die zich naar het oordeel van de Aanbesteder lenen voor eenvoudig herstel, te laten herstellen.

In het vervolg van deze paragraaf wordt aangegeven welke informatie de Inschrijver moet aanleveren ten behoeve van de toetsing op de Minimumeisen T1 tot en met T3 en, voor zover relevant, op welke wijze de Aanbesteder deze informatie zal toetsen dan wel beoordelen.

Nr.	Minimumeisen	Par.
T1	Inschrijfbrief	5.1
T2	Akkoordverklaring voorwaarden	5.2
T3	Bedrijfs- en Beroepsaansprakelijkheidsverzekering	5.3
T4	Concept verwerkersovereenkomst	5.4
T5	Plafondbedrag	5.5

5.1. T1: Inschrijfbrief

De Inschrijver dient een checklist (zie standaardformulier) in te dienen met de volgende gegevens:

- Naam Inschrijver (volgens Kamer van Koophandel);
- KvK-nummer;
- Namen contactpersoon en diens plaatsvervanger;
- Adres, telefoonnummer en e-mailadres van contactpersoon en diens plaatsvervanger;
- Samenstelling van de Inschrijving (inhoudsopgave van de bestanden);
- Verwijzing naar deze Uitnodiging tot Inschrijving;
- Verklaring dat Inschrijver op tijdstip van gunning nog steeds aan alle vereisten van deze Uitnodiging tot Inschrijving zal voldoen;
- Ondertekening door de daartoe vertegenwoordigingsbevoegde functionaris van Inschrijver zoals blijkt uit het in de Inschrijving ingediende inschrijvingsbewijs in het Nationale beroeps/handelsregister.

5.2. T2: Akkoordverklaring voorwaarden

Inschrijver dient de concept Overeenkomst te accepteren. Tijdens de inlichtingenfase, vóór de Nota van Inlichtingen, bestaat de mogelijkheid te reageren op de concept Overeenkomst door het indienen van vragen. Deze vragen worden in de Nota van Inlichtingen beantwoord. Na het verstrekken van de Nota van Inlichtingen worden geen aanpassingen meer doorgevoerd.

Tevens dient Inschrijver te verklaren dat zij voldoet aan alle eisen en voorwaarden zoals gesteld in de Uitnodiging tot Inschrijving. Na het verstrekken van de Nota van Inlichtingen worden geen wijzigingen meer doorgevoerd.

De Inschrijver dient door middel van het invullen en ondertekenen van Standaardformulier Akkoordverklaring te verklaren dat hij:

- Onvoorwaardelijk akkoord gaat met de concept Overeenkomst, zoals is opgenomen in Bijlage *Concept Overeenkomst* en eventueel gewijzigd bij een Nota van Inlichtingen;

- Onvoorwaardelijk akkoord gaat met de documenten behorende bij deze Uitnodiging tot Inschrijving;
- Onvoorwaardelijk akkoord gaat met het Programma van Eisen, zoals is opgenomen in deze Uitnodiging tot Inschrijving en eventueel gewijzigd bij een Nota van Inlichtingen. De Inschrijver dient te verklaren hieraan te voldoen.

Het ingevulde en ondertekende Standaardformulier Akkoordverklaring dient eveneens aan de Inschrijving te worden toegevoegd.

Opdrachtnemer verklaart dat hij:

- onvoorwaardelijk akkoord gaat met - in afwijking van ARN2016 art. 15 - een gestanddoeningstermijn van tenminste 90 kalenderdagen; en
- onvoorwaardelijk akkoord gaat met de eisen en voorwaarden zoals gesteld in de Uitnodiging tot Inschrijving en eventueel gewijzigd bij een Nota van Inlichtingen.

5.3. T3: Aansprakelijkheid

5.3.1. Bedrijfsaansprakelijkheidverzekering

Opdrachtnemer dient voor verzekering van zijn aansprakelijkheid zorg te dragen en zal een verzekering (met een dekking als hieronder beschreven) in stand houden in de periode beginnend op de contractdatum en eindigend op de einddatum.

De verzekering dient ten minste een verzekerde som met een maximale gecombineerde "single limit" af te dekken van € 1.000.000,- per gebeurtenis en per verzekeringsjaar, met dekking van wettelijke aansprakelijkheid voor schade aan middelen en personen.

Bovengenoemde verzekering moet zijn afgesloten bij een in een OESO-land gevestigde verzekeringsmaatschappij met een long-term issue credit rating van ten minste **A3/A-** (Moody's respectievelijk Fitch of Standard en Poor's of een daaraan gelijkwaardige internationaal erkende onafhankelijke rating instelling) of vergelijkbaar.

Inschrijver dient bij Inschrijving een kopie van de originele verzekeringspolis of gewaarmerkt certificaat van een verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid over te leggen waaruit volgt dat hij over vorenbedoelde verzekering beschikt. Indien Inschrijver bij inschrijving nog niet beschikt over vorenbedoelde verzekering, dient de Inschrijver bij inschrijving een door zijn verzekeringsmaatschappij afgelegde verklaring te overleggen, waarin de verzekeringsmaatschappij verklaart dat zij bereid is met de Inschrijver uiterlijk per contractdatum, vorenbedoelde verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid af te sluiten in verband met de Opdracht.

Een kopie van de originele verzekeringspolis/het verzekeringscertificaat (indien reeds beschikbaar) dan wel de verklaring van de verzekeringsmaatschappij dient aan de Inschrijving te worden toegevoegd.

5.3.2. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Opdrachtnemer dient voor verzekering van zijn aansprakelijkheid zorg te dragen en zal een verzekering (met een dekking als hieronder beschreven) in stand houden in de periode beginnend op de contractdatum en eindigend op de einddatum.

De verzekering dient ten minste een verzekerde som met een maximale gecombineerde "single limit" af te dekken van € 1.000.000,- per gebeurtenis en per verzekeringsjaar.

Inschrijver dient bij inschrijving een kopie van de originele verzekeringspolis of gewaarmerkt certificaat van een verzekering voor beroepsaansprakelijkheid te overleggen waaruit volgt dat hij over vorenbedoelde verzekering beschikt. Indien Inschrijver bij inschrijving nog niet beschikt over vorenbedoelde verzekering, dient de Inschrijver bij inschrijving een door zijn verzekeringsmaatschappij afgelegde verklaring te overleggen, waarin de verzekeringsmaatschappij verklaart dat zij bereid is met de Inschrijver uiterlijk per contractdatum, vorenbedoelde verzekering voor beroepsaansprakelijkheid af te sluiten in verband met de Opdracht.

Een kopie van de originele verzekeringspolis/het verzekeringscertificaat (indien reeds beschikbaar) dan wel de verklaring van de verzekeringsmaatschappij dient aan de Inschrijving te worden toegevoegd.

De primaire verantwoordelijkheid voor de naleving van de Minimumeisen en (andere) toepasselijke wettelijke en contractuele bepalingen en dus ook de controle daarvan ligt bij de Inschrijver. Hij dient EANV op haar verzoek aan te tonen dat de Minimumeisen en (andere) toepasselijke wettelijke en contractuele bepalingen worden nageleefd.

5.4. T4: Concept Verwerkersovereenkomst

Inschrijver gaat onvoorwaardelijk akkoord met de concept Verwerkersovereenkomst, welke als Bijlage aan de Uitnodiging tot Inschrijving is toegevoegd en eventueel gewijzigd bij een Nota van Inlichtingen.

5.5. T5: Plafondbedrag

Inschrijver verklaart dat de waarde als genoemd in de Bijlage 'Calculatieschema' het plafondbedrag van € 650.000,- per jaar ten aanzien van de totale aanneemsom niet overschrijdt. Overschrijding van het plafondbedrag leidt tot uitsluiting.

6. Programma van Eisen

In dit hoofdstuk is het Programma van Eisen weergegeven. Inschrijvingen die niet onvoorwaardelijk voldoen aan het Programma van Eisen worden geacht niet te zijn gedaan. Aanbesteder is bevoegd een Inschrijver te verzoeken om de door hem in het kader van het Programma van Eisen overgelegde verklaringen en bescheiden - binnen een door Aanbesteder te bepalen termijn - te laten aanvullen of nader toe te lichten en / of een Inschrijver in de gelegenheid te stellen gebreken die zich naar het oordeel van Aanbesteder lenen voor eenvoudig herstel, te laten herstellen.

6.1. Bezetting Intercompost

De intercompost is de spil van de operatie. Hier komen (camera)toezicht en contact met parkeerders/passagiers samen. Vanuit hier stuurt de Opdrachtnemer een efficiënte operatie aan. Opdrachtnemer is de enige partij die rechtstreeks contact heeft met parkeerders op de parkeerlocaties en via de intercom. Opdrachtnemer verleent assistentie aan parkeerder als ze hulp nodig hebben en maakt hiervoor gebruik van bestaande systemen. In overleg met EANV zijn/worden werkinstructies opgesteld.

De taken en verantwoordelijkheden op de intercompost betreffen:

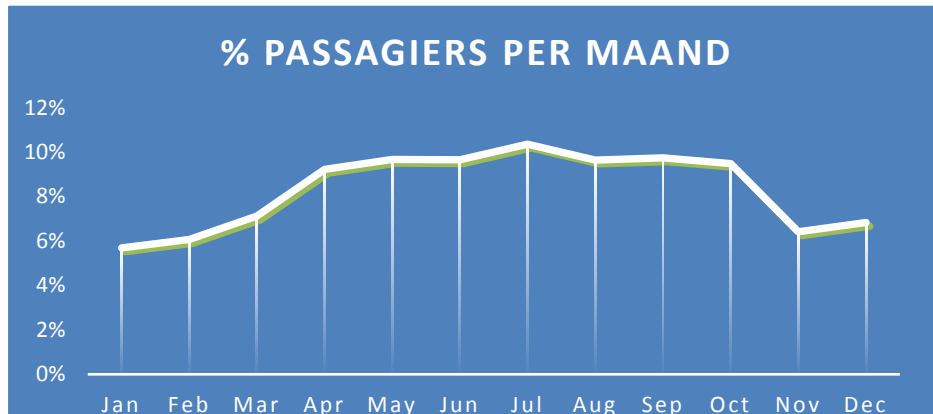
- Dagelijks toezicht op de parkeervoorzieningen van Eindhoven Airport, via camerasystemen als ook fysiek vanuit de intercompost op de 1^e etage van de P1 garage (de kiss&ride) om proactief te kunnen handelen bij verstoringen en opstoppen.
- Operationele werkzaamheden vanuit het functioneel systeem waaronder dagelijkse tellingen en aanpassingen in het ParkeerManagementSysteem (PMS), controle toegangsrecht bij meldingen via intercom, bewaken betalingsverplichting en voorkomen van frauduleus gebruik van de systemen, het bedienen parkeervoorzieningen (gecentraliseerd in parkeerbeheer loge— intercom, parkeerinstallatie en cameratoezicht).
- Beheren van een externe garage is van een derde partij is onderdeel van deze overeenkomst. De uren zijn reeds meegenomen in hetgeen in deze opdracht uitgevraagd wordt. Beheer vindt plaats conform overeenkomst tussen EANV en Opdrachtnemer. De aard van de overeenkomst met betrekking tot beheer van de externe garage komt overeen met de invulling zoals deze verwacht wordt in deze Opdracht. Echter heeft de eigenaar van de garage eigen service- en onderhoudcontracten afgesloten met haar leveranciers. Alle (intercom)meldingen worden in een separaat bestand bijgehouden.
- Beheren van registratie- en registreren van abonnementen.
- Direct contact bestaat uit het beheren en beantwoorden van vragen/klachten zowel telefonisch als per mail (ontvangen) via parkeren@eindhovenairport.nl, beantwoorden intercomgesprekken en vragen bij de loge (via intercom).
- Opdrachtnemer verzorgt een hoogwaardige hospitality beleving in haar dienstverlening.
- De Opdrachtnemer verzorgt het administratief up-to-date houden van werkinstructies. De werkinstructies worden in een document management omgeving van Eindhoven Airport bijgehouden. De werkomgeving wordt beschikbaar gesteld door de Opdrachtgever.
- Verzorgen van rapportages;
Opdrachtnemer registreert de aard van alle melding in een systeem en coördineert de opvolging, eventueel bij derden, als een melding aanvullende actie nodig heeft (bijvoorbeeld opvolging bij incidenten).

Op jaarbasis worden circa tussen de 10.000 en 15.000 e-mails beantwoord, 10.000 telefonische vragen beantwoord en bij benadering 100.000 intercomcalls inclusief het beheer van een externe garage. Momenteel wordt de intercompost van 05:00-00:00 uur bezet met rondom spijtijden extra bezetting a 4 uur per dag. Dit is inclusief de taken en verantwoordelijkheden die horen binnen de overeenkomst voor het beheren van de Flight Forum garage.

De tijd wordt niet efficiënt gebruikt; weliswaar wordt alles en iedereen beantwoord, maar er is ruimte voor verbetering mogelijk in wachttijden en efficiënte bezetting door het beter benutten van pieken en dalen op dag en uur basis.

De seizoenen kennen ook verschillen. Met name vanaf de meivakantie tot en met de herfstvakantie is er sprake van een drukker periode dan het laagseizoen;

Figuur 1. Passagiersspreiding, seizoenswerking



6.2. Inzet parkeerbegeleiding

EANV wil dat de doorstroming van autoverkeer op alle terreinen te allen tijde gewaarborgd blijft. Daarin zit een preventief component doormiddel van beheer en onderhoud. Maar ook een proactief element bij verstoringen en de opvolging daarvan.

Mocht onverhoopt toch door drukte, storing buiten macht of door toedoen van gedrag van passagiers/parkeerders de doorstroming in het geding komen dan is de Opdrachtnemer meteen ter plaatse.

In de praktijk betekent dit dat op drukkeren tijden een vaste bezetting staat op/rond het P1 gebouw, de Kiss&Ride. Rondom het Kiss&Ride-proces wordt de doorstroming van verkeer gewaarborgd. Hiervoor zijn doorgaans drie posities denkbaar:

- Bij de inritten:

Het verwijzen en verspreiden van voertuigen voor een efficiënt gebruik van de drie beschikbare inritten. Een zo goed en snel mogelijke doorstroming waarborgen.

- Bij de uitritten:

Het verwijzen en verspreiden van voertuigen voor een efficiënt gebruik van de drie beschikbare uitritten. Een zo goed en snel mogelijke doorstroming waarborgen.

- Op de Kiss&Ride etage:

Het correct gebruik van de parkeervoorziening begeleiden ter voorkoming van stil staan op rijbanen.

Het verwijzen en verspreiden van verkeer over de hele etage om de beschikbare capaciteit zo optimaal mogelijk te benutten.

Bij incidenten of verstoringen op en om Eindhoven Airport wordt adequaat ingegrepen om de doorstroming blijvend te waarborgen. Dit beperkt zich niet tot P1.

De medewerker draagt bij uitvoering van dit onderdeel te alle tijde weerdichte en reflecterende kleren en verantwoord schoeisel.

Opdrachtnemer noteert alle verstoringen in een incidentenrapportage.

6.3. 1^e lijns storing en onderhoud:

De Opdrachtnemer neemt het technisch beheer van de parkeerinstallaties over. Daaronder valt ook het oplossen, melden, registreren, doorzetten en opvolgen van technische storingen en gebreken aan de technische dienst e/o contractpartners.

Dagelijks beheer van de parkeervoorzieningen;

- Schoonmaken van installaties (interieur en exterieur);
- Bijvullen kaartjes (incl. voorraadcontrole);
- Inspectierondes op orde en netheid, incl. signaleren van storingen en defecten overige installaties en toezicht op algemene orde/netheid;
- Goed huisvaderschap / conciërgetaken;
- Kleine reparaties waarvoor geen technische achtergrond nodig is;
- Oplossen van simpele (ver-)storingen waarvoor geen technische achtergrond nodig is.
- Controle functioneren parkeerhardware;
- Controle van de staat van bebording en bewegwijzering;
- Controle van de staat van de groenvoorziening;
- Controle van de staat van lijnen, markeringen en afzettingen;
- Controle op correct gebruik volgens parkeervoorwaarden waaronder:
 - illegaal geparkeerde voertuigen

- verkeerd geparkeerde voertuigen
- voertuigen die de maximale parkeerduur overschrijden
- onbevoegd aanwezige personen
- verkeerd gebruik van voorzieningen, anders dan afgesproken of bedoeld
- Controle aanwezigheid vervuiling inclusief "bukuplicht" (het opruimen van incidenteel klein zwerfafval tijdens werkzaamheden);
- Controle staat van schoonheid (afwijkingen schoonmaakwerkzaamheden);
- Dagelijkse controle en bewaking correcte aanwezigheidstellingen in PMS door fysieke metingen;
- Bij geconstateerde afwijkingen tijdens dagelijkse parkeerrondes kan van de Opdrachtnemer verwacht worden dat zij zelfstandig andere partners op de luchthaven notificeert van de geconstateerde afwijkingen;
- Op verzoek afzetten van gebieden t.b.v. leegloop voor werkzaamheden;
- Opdrachtnemer houdt actief een logboek bij van alle waarnemingen.

De verwachte tijdsbesteding voor dagelijks beheer wordt ingeschat op 16 uur per week, inclusief de taken en verantwoordelijkheden die horen bij de overeenkomst voor het beheren van de Flight Forum garage.

Opvolging storingen

Om een ongestoord parkeerproces te waarborgen wordt gebruik gemaakt van een aantal reactietijden en wordt onderscheid gemaakt tussen een urgente storing en een niet-urgente storing.

Onder een **Storing** wordt verstaan:

- Het uitvallen van de functionaliteit van een installatie(onderdeel).
- Het buiten de ontwerpspecificaties werken van een installatie(onderdeel).

Storingen worden als **Urgent** aangeduid indien:

- het parkeerproces van de Opdrachtgever wordt verstoord;
- het safety & security proces van de Opdrachtgever wordt verstoord;
- gevaar en/of gevolgschade kan ontstaan voor de gebruiker van de faciliteit en als de apparatuur hinder van het gebruik van de locatie veroorzaakt;
- er een situatie ontstaat waardoor de werknemers van de Opdrachtgever in hun dagelijkse werkzaamheden worden beperkt of gehinderd;
- de storing het functioneren van de MER-/SER-(computer)ruimten kan bedreigen;
- wanneer er aanzienlijk meer energie wordt verbruikt en/of milieutechnische schade optreedt;
- of wanneer er een situatie ontstaat waardoor er blijvende schade aan apparatuur of materieel kan ontstaan.

Storingen worden als **Niet-urgent** aangeduid indien:

- het geen nadelig effect heeft op het parkeerproces en/of doorstroming en/of het safety & security proces van de Opdrachtgever;
- er geen direct gevaar en of gevolgschade kan ontstaan;
- er geen situatie ontstaat waardoor de werknemers van de Opdrachtgever in hun dagelijks werk worden beperkt of gehinderd;
- of de storing het functioneren van de MER/SER niet wordt bedreigd.

Voor opvolging van storingen gelden de volgende service levels:

	Urgente storing [max. tijd]	Niet urgente storing [max. tijd]	Verant- woordelijk
TTR <i>Time to Respond</i>	5 min.	5 min.	Opdracht- nemer
TTA <i>Time to Attend</i>	10 min.	1 uur	Opdracht- nemer
TTF <i>Time to Fix</i>	30 min.	4 uur	Opdracht- nemer
TTC <i>Time to Complete</i>	48 uur	5 werkdagen	Eindhoven Airport

Onder **TTR (Time To Respond)** wordt verstaan de tijd tussen de signalering van een storing door de Opdrachtnemer of het melden van een storing door Opdrachtgever en het tijdstip van reageren (aanvang opvolging) door de Opdrachtnemer.

Onder **TTA (Time To Attend)** wordt verstaan de tijd tussen de signalering van een storing door de Opdrachtnemer of melding van een storing door de Opdrachtgever en het tijdstip van de aankomst van de Opdrachtnemer op de plaats van de storing.

Onder **TTF (Time To Fix)** wordt verstaan de tijd tussen de aankomst van de Opdrachtnemer op de plaats van de storing en het tijdstip van het functioneel verhelpen van de storing. Het herstel (bedrijfsproces niet meer gehinderd) kan tijdelijk of definitief zijn.

Onder **TTC (Time To Complete)** wordt verstaan de tijd tussen de melding van de storing bij Opdrachtgever en het tijdstip van het definitief verhelpen van de storing. Het herstel (hervatting bedrijfsproces) is definitief.

Voorbeeld:

Een slagboom van een inrit werkt niet meer en een passagier meldt dit via de intercom. De TTR is de tijd die nodig is vanaf het melden van de passagier tot het vertrek van opdrachtnemer om te gaan helpen. De TTA is de tijd vanaf het melden van de passagier tot aan het tijdstip van aankomst door opdrachtnemer bij de slagboom. De TTF is de tijd vanaf het moment van aankomst en het functioneel herstel. Een mogelijke oplossing voor functioneel herstel is het handmatig open zetten van de slagboom en het handmatig controleren van oprijders door een verkeersregelaar. De TTC is de tijd vanaf het melden van de storing bij Opdrachtgever (Technische Dienst EANV) en het definitieve herstel (de slagboom werkt weer).

Er kan een onbekende, achterliggende oorzaak zijn van een of meerdere incidenten met hetzelfde symptoom. Het identificeren, signaleren en analyseren o.b.v. data van een probleem vanuit een impact op 'hospitality beleving' en 'ongestoord parkeerproces' zodat nieuwe incidenten voorkomen kunnen worden of herhaling optreden. Dit is een proactieve verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

- Opdrachtnemer dient maandelijks een "verstoringenrapport" in waarin zij per verstoring de TTR, TTA, TTF en TTC noteert. Dit rapport wordt onderdeel van de overlegstructuur met de afdeling Technical Services & Facility Management van EANV.
- Opdrachtnemer dient een 'problem report' in dat is onderbouwd door middel van data en wordt voorgelegd aan de coördinator Parking&Mobility Services van EANV.

6.4. Bagagetrolleys en rolstoelen verzamelen:

EANV stelt 250 bagagetrolleys en circa 60 rolstoelen beschikbaar aan haar passagiers. De Opdrachtnemer verzorgt de coördinatie en distributie van bagagetrolleys en rolstoelen op Eindhoven Airport. Dit onderdeel wordt uitgewerkt in dagelijkse taken, periodieke taken en taken op afroep.

Doorlopende coördinatie functioneel gebruik:

Opdrachtnemer heeft de taak om onvoldoende functionerende bagagetrolleys en rolstoelen uit het proces te halen en over te dragen aan de afdeling Technische Dienst van EANV;

1 x per week ontvangt Opdrachtgever van Opdrachtnemer een overzicht met het aantal defecte bagagetrolleys en rolstoelen. In dit overzicht wordt door Opdrachtnemer aangegeven wat de defecten zijn. Dit overzicht wordt gestuurd naar de afdeling Technische Dienst via TD@eindhovenairport.nl. Defecte bagagetrolleys die geen complex onderhoud nodig hebben, worden binnen 21 dagen gerepareerd door EANV.

De dagelijkse taakinhoud betreft:

- Dagelijks op het terrein van Eindhoven Airport verzorgen van een constante beschikbaarheid van bagagetrolleys en rolstoelen op de daartoe aangewezen locaties.
- Dagelijks op het terrein van Eindhoven Airport verzamelen van bagagetrolleys en rolstoelen die niet in de daartoe aangewezen locaties zijn achtergelaten en het terugplaatsen daarvan.
- Naar verwachting besteedt de Opdrachtnemer, in de periode van april tot en met oktober dagelijks gemiddeld 11 uur aan het verzamelen en coördineren van bagagetrolleys. Bij drukte kan dit iets meer zijn; in rustige tijden minder. In de periode van november tot en met maart zal dat gemiddeld 9 uur zijn.
- In de terminal mogen maximaal 15 bagagetrolleys worden getrokken (i.v.m. de veiligheid). Wanneer er meer dan 15 bagagetrolleys getrokken worden dienen de bagagetrolleys tijdens het trekken voorzien te zijn van een spanband om defecten tegen te gaan. Bij de check-in mogen er nooit bagagetrolleys in de weg staan.
- Er zijn altijd bagagetrolleys beschikbaar volgens minimale opgave.
- Opdrachtnemer ziet erop toe dat er minimaal 10 rolstoelen beschikbaar zijn aan zowel land- als luchtzijde. Opdrachtnemer haalt ook de rolstoelen op in het blauw gemarkeerde gebied (zie hieronder).

Periodieke controle:

Wekelijks rijdt de Opdrachtnemer een grotere ronde door het gebied zoals gemarkeerd in de overzichtskaart hieronder met als doel om rondzwervende bagagetrolleys te verzamelen en terug te brengen naar het luchthaventerrein.



1 x per maand zal er een telling plaatsvinden van het aantal bagagetrolleys en het aantal rolstoelen. Dit overzicht zal aan de afdeling Facility Management en de afdeling Operations worden verstrekt.

Verzamellocaties bagagetrolleys parkeerterreinen betreffen:

P4 --- 2 rekken (min. 10 bagagetrolleys per rek)

P3 --- 3 rekken (min. 10 bagagetrolleys per rek)

P5 --- 3 rekken (min. 10 bagagetrolleys per rek)

P1 --- K & R 4 rekken (min. 10 bagagetrolleys per rek)

Level 2 --- 6 rekken (min. 5 bagagetrolleys per rek)

Level 3 --- 8 rekken (min. 5 bagagetrolleys per rek)

Level 4 --- 8 rekken (min. 5 bagagetrolleys per rek)

Busterminal --- 2 rekken (min. 10 bagagetrolleys per rek)

Aviation Centre terminal binnen altijd minimaal 12 bagagetrolleys binnen los

Terminal binnen 5 rekken (min. 20 bagagetrolleys per rek)

Aankomst hal 4 rekken (min. 10 bagagetrolleys per rek)

Autoverhuur parkeerterrein 1 rek (min. 10 bagagetrolleys)

Voorraad:

De aankomsthal dient tevens als bufferlocatie. Hier kunnen honderden bagagetrolleys gestald worden.

Voor alle verzamellocaties geldt een maximum aantal bagagetrolleys dat gelijk is aan de fysieke ruimte die door middel van stallingsbeugels is gefaciliteerd. Buiten deze beugels mogen geen bagagetrolleys gestald worden door de Opdrachtnemer.

Voor toegang tot de aankomsthal is een Eindhoven Airport pas vereist. Deze kan aangevraagd worden via Bureau Toegangszaken. Daarbij is een procedure van toepassing waarbij een screening plaatsvindt. Hierbij dient rekening gehouden te worden met wachttijden.

6.5. (Hospitality) Response tijden

Opdrachtnemer waarborgt voldoende bezetting en houdt de volgende maximale responsetijden aan. Opdrachtgever controleert hier actief op.

Hospitality service response tijden						
Definitie	Toelichting	Telefoon	Intercom	Email	Loketvragen	Algemeen
Reactietijd	De maximale tijd waarbinnen een call, intercomcall of email beantwoord wordt	Wordt direct opgenomen	Wordt direct opgenomen. De intercom heeft prioriteit boven de telefoon.	Alle emails, ontvangen binnen 05:00 en 00:00 worden binnen 1 uur beantwoord.	Worden direct afgehandeld.	Incidenteel kan er sprake zijn van een opeenstapeling van calls, intercomcalls en loketvragen. Er is dan sprake van een wachttijd overschrijding. Hiervan dient melding gemaakt te worden. Wanneer er structureel sprake is van wachttijdoverschrijding dient de opdrachtnemer haar inzet van medewerkers te wijzigen.
Wachttijd (prioritering)	De tijd de een passagier maximaal mag wachten indien alle faciliteiten bezet zijn tbv het beantwoorden van vragen van passagiers via loket, telefoon en intercom	De wachtrij van de telefoon is ondergeschikt aan de wachtrij bij een intercom. Maximale wachttijd: 1 minuut	Wachtrijen van de intercom worden met hogere prioriteit weggewerkt. Maximale wachttijd: 1 minuut	Voor vragen die direct, volgens procedures en protocollen, beantwoord kunnen worden geldt een maximale wachttijd van 1 uur.	Een medewerker dient de aanwezigheid van een passagier bij het loket zichtbaar te erkennen naar de passagier. Na afhandeling van de intercom wachtrij worden loket vragen beantwoord.	
Afhandeltijd	Eventuele maximale duur waarbinnen een actie afgehandeld dient te zijn	Dit is vraag afhankelijk. Van medewerkers wordt verwacht dat ze vriendelijk doch efficient handelen.	Dit is vraag afhankelijk. Van medewerkers wordt verwacht dat ze vriendelijk doch efficient handelen.	Emails waarvoor een procedure gestart moet worden dienen binnen 24 uur na ontvangst afgesloten te kunnen worden. Het betreft hier: Opvolging na klachten en/of restitutie verzoeken.	Dit is vraag afhankelijk. Van medewerkers wordt verwacht dat ze vriendelijk doch efficient handelen.	

6.6. Tone of voice

Reizigers, bezoekers en wegbrengers spreken we rechtstreeks en informeel aan met “je”. Dit geldt vooral in geschreven teksten. In alle communicatie die gaat over het aangenamer maken van de reiservaring (de Always Easy-gedachte) positioneren we onszelf ook als ‘we’, de partner die het je makkelijk maakt (‘We parkeren je auto’, ‘we raden je aan de vliegtuigmaatschappij te bellen’).

In rechtstreekse communicatie (o.a. face-to-face, telefoon, email of briefverkeer) gebruiken we in basis ook “je” als eerste aanspreekvorm. Mocht de situatie zich ervoor lenen, bijvoorbeeld als het gaat om ouderen of mensen met een formele status, dan wijken we uit naar de aanspreekvorm “u”. Let er wel op bij deze gevallen dat je de aanspreekvormen “je” en “u” niet afwisselt.

6.7. Service model

Het volgende hospitality model wordt toegepast bij vragen, klachten of verzoeken tot restituties:

1. De kern of oorzaak van de klacht/verzoek ligt bij de passagier/parkeerder of buiten de relatie passagier/EANV:

We wijzen een verzoek tot coulance of restitutie af en onderbouwen het besluit feitelijk zonder verwijting naar de passagier/parkeerder.

2. De kern of oorzaak van de klacht/verzoek of de waarheid ligt in het midden:

Na onderzoek kan niet vastgesteld worden waar de aard van de klacht door veroorzaakt kan zijn. We lossen het probleem op of komen de passagier/parkeerder gedeeltelijk tegemoet met een coulance gebaar. Dit kan een gedeeltelijke tegemoetkoming zijn, kortingscode voor een toekomstige boeking, in sommige gevallen kan in overleg met EANV besloten worden tot (volledige) restitutie

3. De kern/oorzaak van de klacht ligt geheel of gedeeltelijk aan EANV:

We gaan direct over tot het volledig oplossen van het probleem door middel van een coulance, gedeeltelijke restitutie of gehele restitutie.

Verzoeken tot restitutie of coulance worden niet via de intercom, direct bij de loge of telefonisch afgehandeld. Verzoeken tot coulance of restitutie worden enkel digitaal per email, later mogelijk via een gedigitaliseerd aanvraag formulier, in behandeling genomen.

6.8. Overlegstructuur

Opdrachtnemer conformeert zich minimaal aan maandelijks één operationeel overleg. De Opdrachtnemer zorgt dat een goed

geïformeerde vertegenwoordiger, betrokken bij de operatie op Eindhoven Airport, aansluit. Er sluiten maximaal twee vertegenwoordigers aan namens de Opdrachtnemer.

Vanuit EANV sluiten minimaal twee afgevaardigden aan, de coordinator Parking&Mobility services en een vertegenwoordiging uit de beheerorganisatie. Een overleg duurt maximaal twee uur per keer.

Opdrachtnemer conformeert zich minimaal aan één kwaliteitsoverleg per kwartaal op contractniveau. Er sluiten maximaal twee vertegenwoordigers aan namens de Opdrachtnemer. Vanuit EANV sluiten de contracteigenaar en contractbeheerder aan en/of wisselen elkaar af. Een overleg duurt maximaal twee uur per keer.

6.9. Beheren externe garage (Flight Forum) conform overeenkomst

EANV beheert voor een externe partij (Flight Forum C.V.) haar parkeergarage. De inzet van uren zijn reeds verrekend in bovenstaande onderwerpen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij conform de Bijlage Beheerovereenkomst Parkeerbeheer externe garage Flight Forum garage en met hetzelfde kwaliteitsniveau als uitgevraagd door EANV, de Flight Forum garage beheert. Bijgevoegd in de Bijlage bij deze Uitnodiging tot Inschrijving vindt u het Programma van Eisen ("Bijlage PvE Parkeerbeheer externe garage Flight Forum") dat daarop van toepassing is.

Indien deze overeenkomst van rechtswege verloopt en/of niet verlengd wordt zal de Opdrachtgever in overleg met de Opdrachtnemer bepalen hoeveel uren minder ingezet moeten worden binnen deze opdracht.

6.10. Continue streven naar verbetering

Naar buiten: vanuit het begrip van de parkeerder is de Opdrachtnemer de 'oren en ogen' in het veld en heeft zij de mogelijkheid om een totaalbeeld te krijgen. Zo kan de opdrachtnemer monitoren of datgene wat door Aanbesteder gecontracteerd heeft bij haar service partners en/of heeft ingericht als processen, daadwerkelijk ook zo werkt in de praktijk.

- Handelend vanuit een hoogwaardige hospitality beleving en 'ongestoord parkeerproces', denkt de Opdrachtnemer mee en kijkt voortdurend of en waar verbeterpunten zijn in het operationele parkeerproces, zowel regulier als tijdelijk.
- Opdrachtnemer legt onderbouwde verbeteringen voor. Wordt de verbetering door Aanbesteder akkoord bevonden, dan bestaat de mogelijkheid dat Opdrachtnemer gevraagd wordt de leiding daarover op zich te nemen.

Naar binnen: daarnaast gaat het hier ook om voortdurende reflectie op en het continu verbeteren van het eigen proces die een positieve impact moet hebben op de effectiviteit, efficiëntie, kwaliteit van de werkzaamheden en dienstverlening. Ook kennismanagement is een belangrijk onderwerp.

- Opdrachtnemer houdt werkinstructies etc. actueel en veranderingen in normale service na implementaties en acceptaties (draaiboeken, kennisbanken etc.) bij.
- Opdrachtnemer houdt kennis en ervaring van personeel actueel (train the trainer, uitvoeren van audits, etc.).
- Opdrachtnemer streeft naar een hoogwaardige hospitality beleving waarbij haar invloed via het menselijke contact zeer belangrijk geacht wordt. Hiervoor verzorgt de Opdrachtnemer hospitality trainingen. Het monitoren verloopt via minimaal 4 mystery visits per jaar voor rekening van de Opdrachtnemer. De uitkomst van een deze visits is altijd ruim voldoende. In de opstart fase (het eerste jaar) wordt een 7 op een 10 puntenschaal geaccepteerd. In het tweede jaar reflecteert de tevredenheid altijd een 8 op een 10 puntenschaal. De invulling van deze visits wordt samen met de opdrachtgever opgesteld.
- Opdrachtgever meet tevredenheid middels een NPS-onderzoek onder parkeerders. De gemiddelde jaarlijkse NPS-score parkeergelegenheden mag gedurende de Overeenkomst niet lager zijn dan 1 punt minder ten opzichte van het drie jaren gemiddelde voorafgaand aan dat jaar.
- Opdrachtgever ondervraagt haar parkeerders minimaal 4 keer per jaar met de vraag in haar NPS-onderzoek "Heeft u contact gehad met een parkeermedewerker?" indien ja; 'Bent u tevreden over uw contact met parkeermedewerker(s)?'. De scores hierop mag niet meer dan 20% negatief fluctueren van de 0-meting.

6.11. Nieuwbouw/ Projecten

Opmerking vooraf: Opdrachtnemer zal nimmer (eind)verantwoordelijk worden voor nieuwbouw en rapporteert altijd aan Aanbesteder.

Bij nieuwbouw en projecten kan het zijn dat deze impact hebben op bereikbaarheid, vindbaarheid of werking van de parkeerfaciliteiten op Eindhoven Airport. In dergelijke gevallen wordt met de Opdrachtnemer van tevoren bepaald wat die impact gaat zijn en wordt van de Opdrachtnemer verwacht:

- Bij de realisatie/ontwikkeling wordt een meer toezichthoudende rol verwacht zodat het 'ongestoord parkeerproces' en klantbeleving gewaarborgd blijft, zonder verstoringen;
- Bij (voor)oplevering van eindresultaat ligt de rol meer bij het bewaken dat de nieuwe situatie in beheer wordt genomen op vooraf bepaalde voorwaarden en eisen als de nieuwe oplossing onderdeel wordt van de normale service. Werkinstructies, draaiboeken, etc. actualiseren.

6.12. Uitbreiding P5

In de toekomst wil EANV haar parkeerfaciliteiten uitbreiden om te voldoen aan de parkeerbehoefte van haar passagiers. Onder invloed van financiering, pandemieën en verkrijgen van vergunningen zijn er twee scenario's denkbaar die invloed kunnen hebben op de parkeercapaciteit en inrichting van de parkeeroperatie.

Scenario 1:

Er wordt besloten niet over te gaan tot het investeren in extra parkeercapaciteit. Er verandert niets tot nauwelijks iets aan de parkeeroperatie en parkeercapaciteit.

Scenario 2:

Er wordt besloten te investeren in een parkeergarage op het P5 parkeerterrein.

Eind 2020, dan wel begin 2021 wordt een werkgebied ingericht en starten de bouwwerkzaamheden. Hiervoor worden 920 parkeerplaatsen uit de capaciteit van P5 onttrokken om een werkgebied in te richten.

Eind 2021 wordt een eerste oplevering verwacht van +2100 parkeerplaatsen.

Halverwege 2022 wordt een tweede oplevering verwacht van +2100 parkeerplaatsen.

In deze nieuwe faciliteit zit, vanwege het grote aantal parkeerplaatsen, een secundaire intercompost.

Scenario 1 is het uitgangspunt voor deze Aanbesteding. Indien Scenario 2 van toepassing is kan EANV, conform uurtarieven zoals opgenomen in de Bijlage het "Calculatieschema" bij deze opdracht, de inzet van uren naar eigen inzicht maar in goed overleg verruimen.

6.13. Schade afhandeling

In het geval van schade verzorgt de Opdrachtnemer een correcte afhandeling, met inachtneming van het volgende:

- A. veiligheid en doorstroming
- B. tijdelijke maatregelen
- C. uitwisseling van contactgegevens
- D. bewijsverzameling, onder andere door vastlegging d.m.v. foto's en verslaglegging
- E. doorgeven van nodige informatie voor eventuele afwikkeling (verzekering of aansprakelijkheid) aan Opdrachtgever

6.14. Kleding en uiterlijke verzorging

- Werknemers dragen te allen tijde werkkleding tijdens hun dienst(en).
- Werkkleding is te allen tijde netjes, schoon en representatief.
- Werkkleding dient uniform te zijn voor alle medewerkers en onderstreept de hospitality beleving.
- Werkkleding is voorzien van minimaal één duidelijk zichtbaar logo van Eindhoven Airport.
- Het uiteindelijke ontwerp voor werkkleding wordt voor goedkeuring aangeboden bij de contracteigenaar.
- Eventuele door de Opdrachtnemer verstrekte werkschoenen hoeven niet voorzien te zijn van stalen neuzen.
- Werkschoenen mogen niet open zijn (slippers, sandalen etc. zijn niet toegestaan) en weerspiegelen de hospitality beleving.
- Bij parkeerbegeleidingstaken dient reflecterende kleding en passend schoeisel gedragen te worden.
- Werknemers zien er goed verzorgd uit en kenmerken zich met goede persoonlijke hygiënische verzorging.
- De uiterlijk verzorging, waaronder ook haardracht past bij de hospitality beleving van deze Opdracht.

6.15. Taalvaardigheden

Medewerkers dienen de Nederlandse taal te beheersen in spreken en schrijven op minimaal Europees taalniveau B1.

Medewerkers dienen de Engelse taal te beheersen in spreken en schrijven op minimaal Europees taalniveau B2.

6.16. Calamiteiten

Bij calamiteiten op of in de parkeervoorzieningen dient de Opdrachtnemer als eerste te handelen. Voorbeelden van calamiteiten zijn: branden, ontruiming, ongevallen, schade, letsel. De Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen alle nodige handelingen verrichten om de calamiteiten zo goed mogelijk af te wikkelen en deze direct te melden bij de instanties op Eindhoven Airport. In veel gevallen zijn protocollen reeds uitgewerkt. Hierbij valt te denken aan ontruimingsprocedures etc.

6.17. Sleutelbeheer en toegang

- De Opdrachtgever zorgt voor voldoende sleutels, passend bij de uitvoering van de taken zoals beschreven in deze Opdracht. Het aantal wordt in overleg bepaald. De Opdrachtnemer verzorgt ten alle tijden een adequaat sleutelbeheer op de aan Opdrachtnemer verstrekte sleutels.
- Voor alle medewerkers dient een toegangspas op naam uitgegeven te worden. Dit gaat in overleg met Bureau Toegangszaken (Badge centre) van EANV.

6.18. Parkeren van personeel

Voor het parkeren van personeel van Opdrachtnemer kan de Opdrachtnemer parkeerplaatsen huren via de afdeling Parking & Mobility Services tegen vooraf vastgestelde tarieven voor het parkeren van personeel van partnerbedrijven. Voor het berekenen van het parkeertarief voor personeel kan gerekend worden met €1,50 exclusief BTW per gewerkte dienst van maximaal 10 uur per parkeertransactie. Aan dit tarief vallen geen rechten te ontlenen, het tarief is onderhevig aan bijvoorbeeld indexatie.

7. (sub)Gunningscriteria

Indien een Inschrijving als geldig is aangemerkt en voldoet aan de Minimumeisen en het Programma van Eisen, wordt de Inschrijving beoordeeld op basis van de (sub)Gunningscriteria welke in dit Hoofdstuk zijn opgenomen. Bij de uitwerking van de (sub)Gunningscriteria wordt onderscheid gemaakt tussen prijs en kwaliteit.

7.1. Beoordelingsmethodiek

Het onderstaande overzicht beschrijft de onderlinge weging van de (sub)Gunningscriteria en het maximaal aantal te behalen punten, zie daarvoor tevens de Bijlage "Calculatieschema":

Gunningscriteria				
Onderdelen prijs	Maximaal aantal te behalen punten	Verhouding prijs / kwaliteit		Eindscore
Onderdeel A: Vergoeding per uur / jaarvergoeding Onderdeel B: Efficiëntie verrekening Totaal aantal punten prijs	70 30 100	Prijs	Behaalde punten 100	Weging 40%
Onderdelen kwaliteit	Maximaal aantal te behalen punten			
Onderdeel C: PVA Operationele uitvoering Onderdeel D: PVA Hospitality Onderdeel E: PVA Rapportages Onderdeel F: PVA Innovatie & duurzaamheid Onderdeel G: PVA Efficiëntie Totaal aantal punten kwaliteit	25 25 10 15 25 100	Kwaliteit	Behaalde punten 100	Weging 60%
100				
AD 1. Irreële en symbolische aanbiedingen en/of delen daar van worden niet geaccepteerd en kunnen leiden tot uitsluiting van de procedure.				
AD 2. Een niet (volledig) ingevuld en gespecificeerd calculatieschema leidt tot het terzijde leggen van de inschrijving.				
AD 3. Opdrachtnemer dient te calculeren op basis van een nulsituatie. Dit houdt in dat Opdrachtnemer in haar calculatie geen rekening dient te houden met de kosten voor overname van personeel en/of middelen. Deze kosten worden na gunning in goed overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeen gekomen.				
AD 4. Opdrachtgever beoordeelt de TCO, Opdrachtnemer dient zelf te bepalen op welke wijze taken en verantwoordelijkheden van de verschillende diensten binnen het contract worden geïntegreerd.				
AD 5. Inschrijver dient tenslotte rekening te houden met de volgende aspecten: * De prijzen zijn in Euro's en exclusief BTW; * De prijzen zijn op basis van prijspeil 2021; * De prijzen zijn inclusief de CAO wijzigingen per 2021; * De prijzen zijn inclusief eventuele opslagen; * De prijzen zijn inclusief kosten van derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld; * De prijzen zijn inclusief jaarlijkse indexaties;				
AD 6. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de juistheid van koppelingen in het prijzenformulier.				
AD 7. Inschrijver kan geen rechten ontlenen aan de inhoud van dit document.				
AD 8. Op deze opdracht rust een plafondbedrag van maximaal € 650.000,- per jaar. Overschrijding van deze maximaal jaarlijkse vergoeding zal leiden tot het terzijde leggen van de inschrijving.				

Inschrijver met de BPKV komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht. De BPKV wordt bepaald op basis van het aantal punten per (sub)Gunningscriterium en het behalen van de hoogste totaalscore.

Aanbesteder heeft gekozen voor de 'gewogen factor score methode'. Dit houdt in dat alle beoordelingen op de (sub)Gunningscriteria worden omgezet tot een score in punten, opdat een totaalscore kan worden berekend. Zie hieronder het onderscheid en tevens de toelichting in de Bijlage "Calculatieschema".

De puntentoekenning voor Onderdeel A:

Inschrijver met de laagste kosten	100% van de maximaal te behalen punten
Inschrijver met de op één na laagste kosten	70% van de maximaal te behalen punten
Inschrijver met de op twee na laagste kosten	40% van de maximaal te behalen punten
Inschrijver met de op drie na laagste kosten	10% van de maximaal te behalen punten
Inschrijver daaropvolgend	0% van de maximaal te behalen punten

De puntentoekenning voor Onderdeel B:

Inschrijver met de hoogste verrekening	100% van de maximaal te behalen punten
Inschrijver met de op één na hoogste verrekening	70% van de maximaal te behalen punten
Inschrijver met de op twee na hoogste verrekening	40% van de maximaal te behalen punten
Inschrijver met de op drie na hoogste verrekening	10% van de maximaal te behalen punten
Inschrijver daaropvolgend	0% van de maximaal te behalen punten

De puntentoekenning voor Onderdeel C tot en met G is als volgt:

Goed: naar het oordeel van de beoordelingscommissie gaat de beschrijving (uitzonderlijk) goed inhoudelijk in op de gevraagde elementen en onderwerpen en/of wordt in de beschrijving (uitzonderlijk) goed rekening gehouden met en aangesloten op de vraag (doelstelling, eisen en wensen) van Aanbesteder, zodanig dat Inschrijver zichzelf onderscheidt t.a.v. andere Inschrijvers en Inschrijvingen.	100% van de maximaal te behalen punten
Voldoende: naar het oordeel van de beoordelingscommissie gaat de beschrijving inhoudelijk in op de gevraagde elementen en onderwerpen, en/of wordt in de	70% van de maximaal te behalen punten

beschrijving rekening gehouden met en aangesloten op de vraag (doelstelling, eisen en wensen) van Aanbesteder.	
Matig: naar het oordeel van de beoordelingscommissie gaat de beschrijving niet of beperkt inhoudelijk in op de gevraagde elementen en onderwerpen en/of wordt in de beschrijving niet of slechts beperkt rekening gehouden met en aangesloten op de vraag (doelstelling, eisen en wensen) van Aanbesteder.	40% van de maximaal te behalen punten
Onvoldoende: naar het oordeel van de beoordelingscommissie is de vraag van Aanbesteder niet beantwoord en/of sluit de beschrijving in het geheel niet aan bij de vraag (doelstelling, eisen en wensen) van Aanbesteder.	10% van de maximaal te behalen punten

Het is Inschrijver niet toegestaan verwijzingen van het ene naar het andere deel van zijn Inschrijving op te nemen. Met andere woorden: de Inschrijving moet ten aanzien van ieder (sub)Gunningscriterium individueel te lezen en te beoordelen zijn.

7.2. GC1 Prijs – Calculatieschema

De aanbesteder heeft een realistische inschatting gegeven van de inzet van uren per verantwoordelijkheidsgebied binnen deze Opdracht zoals deze nu ingezet worden. Prijs en een efficiëntie zijn belangrijk voor EANV. Deze wegen samen voor 40% mee in de totale weging voor deze Opdracht. Van de in totaal 100 punten uit de onderdelen A+B onder prijs worden maximaal 70 punten toegekend uit onderdeel A – Jaarvergoeding en maximaal 30 punten wordt toegekend uit onderdeel B – Efficiëntieverrekening. Inschrijver dient haar prijs en efficiëntieverrekening in conform het “Calculatieschema” in de Bijlage.

7.2.1. Onderdeel A – Vergoeding per uur / Jaarvergoeding

De Aanbesteder heeft een realistische inschatting gegeven van de inzet van uren per verantwoordelijkheidsgebied, zoals deze nu ingezet worden, binnen deze Opdracht. EANV is voor de uitvoering van deze Opdracht op zoek naar een goede prijs/kwaliteit balans.

Inschrijver dient haar tarieven te onderbouwen.

Vul “Tabblad 3 – specificatie uurtarieven” in volgens instructies in het bijgevoegde Excel bestand “Calculatieschema”

Beoordeling:

Inschrijver met de laagste kosten krijgt de meeste punten toegekend. De Inschrijver met de op één na laagste kosten krijgt de op één na hoogste score toegekend. Etc.

Bovenstaande in ogenschouw nemende wordt op dit (sub)Gunningscriterium een score (punten) toegekend conform de tabel uit paragraaf 7.1.

7.2.2. Onderdeel B - Efficiëntieverrekening

De Aanbesteder heeft een realistische inschatting gegeven van de inzet van uren per verantwoordelijkheidsgebied binnen deze Opdracht. EANV is van mening dat momenteel de huidige uren niet efficiënt benut worden door een versplintering van taken en verantwoordelijkheden. Ze acht haar toekomstig Opdrachtnemer op het gebied van parkeerbeheer in staat om een efficiëntere operatie te runnen door inzet van multi-inzetbare medewerkers die hun taken prioriteren naar gelang de deelverantwoordelijkheden hier om vragen of ruimte bieden met de intercompost als uitvalsbasis.

Inschrijver dient haar efficiëntie uit te drukken in “min uren”.

Vul “Tabblad 4 – Uitwerking onderdeel A+B” in volgens instructies in het bijgevoegde Excel bestand “Calculatieschema”

Beoordeling:

Inschrijver met de hoogste verrekening in uren krijgt de meeste punten toegekend. De Inschrijver met de op één na hoogste verrekening in uren krijgt de op één na hoogste score toegekend. Etc.

Bovenstaande in ogenschouw nemende wordt op dit (sub)Gunningscriterium een score (punten) toegekend conform de tabel uit paragraaf 7.1.

N.B.: Verderop bij “7.3.5 onderdeel G – Plan van aanpak Efficiëntie” krijgt u gelegenheid om uw aanpak te onderbouwen of toe te lichten. Hiervoor geldt een aparte weging.

7.3. GC2 Kwaliteit – Plan van aanpak

De huidige parkeeroperatie is versplinterd belegd bij diverse partijen op de luchthaven die de volgende operationele taken 19/7 (tussen 05:00 en 00:00 uur*) uitvoeren of verzorgen voor de luchthaven:

*met uitzondering van incidentele verlate vluchten.

- Bezetting intercompost
(momenteel 23 uur per dag, inclusief dubbele bezetting)
- inzet verkeersbegeleiding voor waarborgen doorstroming
(momenteel 8 uur per dag)
- 1e-lijns storing- en onderhoud parkeerinstallaties
(momenteel 2,28 uur per dag)
- coördineren/verzorgen verspreiding bagagetroleys en rolstoelen op het luchthavengebied.
(momenteel 9 tot 11 uur per dag)

Partijen dienen hier hun meerwaarde op beschreven kwaliteitsonderwerpen toe te lichten om de vorm van een plan van aanpak per onderwerp.

Het gunningscriterium Kwaliteit bestaat uit een vijftal plannen van aanpak. Voor het criteria kwaliteit zijn maximaal 100 punten te verdienen. De score telt voor 60% mee in de totale weging voor deze Opdracht. Zie hieronder voor de toelichting per onderwerp

7.3.1. Onderdeel C Plan van aanpak “Operationele uitvoering”

Door goed beheer en preventief onderhoud, efficiënte en correcte storingsopvolging, juiste communicatie en waarborging van goede doorstroming op en om alle terreinen van EANV heeft de passagier geen verstoringen in haar parkeerproces. Van voordeur tot parkeerplek tot terminal deuren verloopt alles vlekkeloos. Intercomgesprekken bij verstoringen zijn niet nodig, verstoringen zijn vroegtijdig gesignaleerd en adequaat opgepakt binnen de afspraken van de Overeenkomst.

Vraagstelling:

Beschrijf in welke mate u meerwaarde gaat bieden en/of wat u gaat onderscheiden van andere marktpartijen in de operationele uitvoering van deze Opdracht.

Doelstelling:

Momenteel is de parkeeroperatie zeer versplinterd belegd bij verschillende partijen op Eindhoven Airport. Wat ooit “goed uit te voeren neventaken waren” zijn deze verantwoordelijkheden met de groei van de luchthaven een tweede prioriteit geworden onder de terminal gerelateerde operationele taken. Behalve verminderde prioriteitstelling wordt het lastiger om kwaliteit te waarborgen omdat voor alle elementen de verantwoordelijkheden anders vastgelegd zijn. Dat maakt het lastig om regie te voeren. EANV is daarom op zoek naar één klantgerichte “hospitality service partner” voor het leveren van parkeerdiensten. Het gaat om operationele processen in de parkeer business van de luchthaven. De toegevoegde waarde komt voornamelijk tot uiting in de ‘hospitality beleving’ en het waarborgen van een ‘ongestoord parkeerproces’.

Voorwaarden:

Er dient minimaal ingegaan te worden op:

- Uw meerwaarde. Hoe waarborgt u een ongestoord parkeerproces?
- Wat onderscheidt u van andere marktpartijen?
- Hoe kan EANV uw meerwaarde en onderscheidend vermogen voor gunning valideren?

Uw antwoord dient te bestaan uit één (1) document, dit document mag niet groter zijn dan 3 x A4 met een standaard lettertype en met een grootte lettertype van minimaal 10.

Beoordeling:

Bij de beoordeling van uw antwoord op dit (sub)Gunningscriterium zal de beoordelingscommissie letten op:

1. De volledigheid van uw antwoord;
2. De uitvoerbaarheid van uw antwoord c.q. hoe realistisch uw antwoord is;
3. De mate waarin de beschrijving (uitzonderlijk) goed inhoudelijk ingaat op de gevraagde elementen en onderwerpen en/of wordt in de beschrijving (uitzonderlijk) goed rekening gehouden met en aangesloten op de vraag (doelstelling, eisen en wensen) van Aanbesteder, zodanig dat Inschrijver zichzelf onderscheidt t.a.v. andere Inschrijvers en Inschrijvingen.

Bovenstaande in ogenschouw nemende wordt op dit (sub)Gunningscriterium een score (punten) toegekend conform de tabel uit paragraaf 7.1.

7.3.2. Onderdeel D Plan van aanpak “Hospitality”

Ondanks het waarborgen van een ongestoord parkeerproces zijn er toch altijd vragen, klachten of opmerkingen waarbij contact gewenst is. De uitvoering van de Opdracht dient zich te kenmerken met een hoogwaardige hospitality beleving; gelijk aan hotelbeleving.

Vraagstelling:

Beschrijf in welke mate u meerwaarde gaat bieden en/of wat u gaat onderscheiden van andere marktpartijen in het Hospitality deel van deze opdracht.

Doelstelling:

Communicatie vanuit medewerkers verloopt hoffelijk, volledig, rechtvaardig, gastvrij en efficiënt. Wij faciliteren een ongestoord parkeerproces. Reizigers, bezoekers en wegbrengers spreken we rechtstreeks en informeel aan met “je”. Dit geldt vooral in geschreven teksten.. In alle communicatie die gaat over het aangenamer maken van de reiservaring (de Always Easy-gedachte) positioneren we onszelf ook als ‘we’, de partner die het je makkelijk maakt (‘We parkeren je auto’, ‘we raden je aan de vliegtuigmaatschappij te bellen’).

In rechtstreekse communicatie (o.a. face-to-face, telefoon, email of briefverkeer). Gebruiken we in basis ook je als eerste aanspreekvorm. Mocht de situatie zich ervoor lenen, bijvoorbeeld als het gaat om ouderen of mensen met een formele status, dan wijken we uit naar de aanspreekvorm “u”. Let er wel op bij deze gevallen dat je de aanspreekvormen je en u niet afwisselt.

Medewerkers beantwoorden dezelfde vraag voor de zoveelste keer opnieuw met even veel vriendelijkheid als de eerste keer omdat ze zich beseffen dat de passagier daar waarschijnlijk niets aan kan doen. Ze vinden de hospitality beleving belangrijk. Hier zijn ze op geselecteerd, getraind en vaardig.

Voorwaarden:

Er dient minimaal ingegaan te worden op:

- Uw meerwaarde. Hoe waarborgt u een hoogwaardige hospitality beleving?
- Frequentie, inhoud en opvolging van eventuele opleidingen/cursussen.
- Wat onderscheidt u van andere marktpartijen?
- Hoe kan EANV uw meerwaarde en onderscheidend vermogen voor gunning valideren?

Uw antwoord dient te bestaan uit één (1) document, dit document mag niet groter zijn dan 2 x A4 met een standaard lettertype en met een grootte lettertype van minimaal 10.

Beoordeling:

Bij de beoordeling van uw antwoord op dit (sub)Gunningscriterium zal de beoordelingscommissie letten op:

1. De volledigheid van uw antwoord;
2. De uitvoerbaarheid van uw antwoord c.q. hoe realistisch uw antwoord is;
3. De mate waarin de beschrijving (uitzonderlijk) goed inhoudelijk ingaat op de gevraagde elementen en onderwerpen en/of wordt in de beschrijving (uitzonderlijk) goed rekening gehouden met en aangesloten op de vraag (doelstelling, eisen en wensen) van Aanbesteder, zodanig dat Inschrijver zichzelf onderscheidt t.a.v. andere Inschrijvers en Inschrijvingen.

Bovenstaande in ogenschouw nemende wordt op dit (sub)Gunningscriterium een score (punten) toegekend conform de tabel uit paragraaf 7.1.

7.3.3. Onderdeel E Plan van aanpak “Rapportages”

Gedurende de operationele uitvoering gebeurt er vanalles; (ver)storingen, incidenten, telefoontjes en intercomcalls met een bepaalde aard. EANV wil graag inzichtelijk hebben wat er zoal gebeurt en welke aard de meldingen hebben.

Vraagstelling:

Beschrijf in welke mate u meerwaarde gaat bieden en/of wat u gaat onderscheiden van andere marktpartijen in het rapporteren gedurende deze opdracht.

Doelstelling:

Het inzichtelijk krijgen van dagelijkse meldingen/incidenten en het (slim) leggen van kruisverbanden draagt bij aan het structureel verbeteren van de parkeerprocessen. Opdrachtnemer is pro-actief in het onderbouwd attenderen van de opdrachtgever op kansen, mogelijkheden, ontwikkelingen en risico's. Door het gebruik van beschikbare data en alsook de dagelijkse werkzaamheden in de garages, op de terreinen en vanuit de control room, de oren en ogen zijn van Parking, namens de opdrachtgever. Vanuit het gedrag en begrip van de parkeerder alsook een ongestoord parkeerproces, meedenken en continu kritisch kijken of en waar er verbeterpunten zijn in de bestaande parkeeroperatie, zowel regulier als tijdelijk. Dit wordt vastgelegd in een rapportagestructuur van waaruit de Opdrachtnemer gevraagd en ongevraagd advies kan geven om structureel parkeerprocessen en -beleving te verbeteren.

Voorwaarden:

Er dient minimaal ingegaan te worden op:

- Uw meerwaarde. Hoe waarborgt u een goede rapportagestructuur beleving?
- Welke middelen biedt u daarvoor aan, inbegrepen in deze Opdracht?
- Wat onderscheidt u van andere marktpartijen?
- Hoe kan EANV uw meerwaarde en onderscheidend vermogen voor gunning valideren?

Uw antwoord dient te bestaan uit één (1) document, dit document mag niet groter zijn dan 2 x A4 met een standaard lettertype en met een grootte lettertype van minimaal 10.

Beoordeling:

Bij de beoordeling van uw antwoord op dit (sub)Gunningscriterium zal de beoordelingscommissie letten op:

1. De volledigheid van uw antwoord;
2. De uitvoerbaarheid van uw antwoord c.q. hoe realistisch uw antwoord is;
3. De middelen die u eventueel beschikbaar stelt, buiten hetgeen EANV u standaard zal aanbieden waaronder een Microsoft Office-pakket.
4. De mate waarin de beschrijving (uitzonderlijk) goed inhoudelijk ingaat op de gevraagde elementen en onderwerpen en/of wordt in de beschrijving (uitzonderlijk) goed rekening gehouden met en aangesloten op de vraag (doelstelling, eisen en wensen) van Aanbesteder, zodanig dat Inschrijver zichzelf onderscheidt t.a.v. andere Inschrijvers en Inschrijvingen.

Bovenstaande in ogenschouw nemende wordt op dit (sub)Gunningscriterium een score (punten) toegekend conform de tabel uit paragraaf 7.1.

7.3.4. Onderdeel F Plan van aanpak “Innovatie en Duurzaamheid”

De huidige parkeeroperatie is versplinterd belegd bij diverse partijen op de luchthaven die de volgende operationele taken 19/7 (tussen 05:00 en 00:00 uur*) uitvoeren of verzorgen voor de luchthaven:

*met uitzondering van incidentele verlate vluchten.

- Bezetting intercompost
(momenteel 23 uur per dag, inclusief dubbele bezetting)
- inzet verkeersbegeleiding voor waarborgen doorstroming
(momenteel 8 uur per dag)
- 1e-lijns storing- en onderhoud parkeerinstallaties
(momenteel 2,28 uur per dag)
- coördineren/verzorgen verspreiding bagagetroleys en rolstoelen op het luchthavengebied.
(momenteel 9 tot 11 uur per dag)

EANV heeft innovatie en duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Desondanks beseft EANV zich dat in het kader van de uitvoering van de Opdracht weinig ruimte overblijft om te innoveren of reductie van uitstoot of geluidsoverlast te waarborgen. Dit heeft EANV reeds in de middelen die zij beschikbaar stelt, zoals beschreven in 1.3 van dit document, gewaarborgd. Toch ziet EANV ruimte om in een operationele aanbesteding aan de markt uit te vragen wat haar meerwaarde gaat zijn.

Vraagstelling:

Beschrijf in welke mate u meerwaarde gaat bieden en/of wat u gaat onderscheiden van andere marktpartijen in het van innovatie en duurzaamheid.

Doelstelling:

Innovatie en duurzaamheid: EANV heeft zichzelf gepositioneerd als proeftuin voor innovatie en wil graag samen met al haar partners optrekken in het verduurzamen van alle processen. De Opdrachtnemer kan bijvoorbeeld, door inzet/gebruik van innovatieve middelen, binnen de financiële kaders van de Opdracht, de inzet van uren reduceren.

De middelen die beschikbaar gesteld worden zijn reeds van een duurzaam karakter. Duurzaamheid beperkt zich echter niet alleen tot uitstoot, energieverbruik of geluidsoverlast. Onder duurzaamheid valt ook te denken aan “social return” van medewerkers.

Voorwaarden:

Er dient minimaal ingegaan te worden op:

- Uw meerwaarde. Wat gaat u brengen in het kader van innovatie en duurzaamheid?
- Wat onderscheidt u van andere marktpartijen?
- Hoe kan EANV uw meerwaarde en onderscheidend vermogen voor gunning valideren?

Uw antwoord dient te bestaan uit 1 document, dit document mag niet groter zijn dan 1 x A4 met een standaard lettertype en met een grootte lettertype van minimaal 10.

Beoordeling:

Bij de beoordeling van uw antwoord op dit (sub)Gunningscriterium zal de beoordelingscommissie letten op:

1. De volledigheid van uw antwoord;
2. De uitvoerbaarheid van uw antwoord c.q. hoe realistisch uw antwoord is;
3. De mate waarin de beschrijving (uitzonderlijk) goed inhoudelijk ingaat op de gevraagde elementen en onderwerpen en/of wordt in de beschrijving (uitzonderlijk) goed rekening gehouden met en aangesloten op de vraag (doelstelling, eisen en wensen) van Aanbesteder, zodanig dat Inschrijver zichzelf onderscheidt t.a.v. andere Inschrijvers en Inschrijvingen.

Bovenstaande in ogenschouw nemende wordt op dit (sub)Gunningscriterium een score (punten) toegekend conform de tabel uit paragraaf 7.1.

7.3.5. Onderdeel G Plan van aanpak “Efficiëntie”

De huidige parkeeroperatie is versplinterd belegd bij diverse partijen op de luchthaven die de volgende operationele taken 19/7 (tussen 05:00 en 00:00 uur*) uitvoeren of verzorgen voor de luchthaven:

*met uitzondering van incidentele verlate vluchten.

- Bezetting intercompost
(momenteel 23 uur per dag, inclusief dubbele bezetting)
- inzet verkeersbegeleiding voor waarborgen doorstroming
(momenteel 8 uur per dag)
- 1e-lijns storing- en onderhoud parkeerinstallaties
(momenteel 2,28 uur per dag)
- coördineren/verzorgen verspreiding bagagetroleys en rolstoelen op het luchthavengebied.
(momenteel 9 tot 11 uur per dag)

Het technisch beheer van alle voorzieningen heeft EANV altijd zelf uitgevoerd. Het operationeel beheer, bestaande uit intercomverkeer, telefoonverkeer, email & klachtenafhandeling en verkeersbegeleiding is in deeltaken weggelegd/gecontracteerd bij diverse partijen die werkzaam zijn op de luchthaven.

Door de groei van de luchthaven zijn deze, destijds goed te combineren, deeltaken een tweede prioriteit geworden en wordt het aansturen op kwaliteit en prioriteit steeds lastiger. Om de kwaliteit te verbeteren en veilig te stellen voor de toekomst wil EANV alle deeltaken bij elkaar aanbesteden in één integraal pakket, ofwel één opdracht, aan één partij, middels het aanbieden van één perceel.

Vraagstelling:

Beschrijf in welke mate u meerwaarde gaat bieden en/of wat u gaat onderscheiden van andere marktpartijen in het van innovatie en duurzaamheid.

Doelstelling:

De huidige operatie kent voorspelbare pieken en dalen. Binnen de huidige inzet van uren ziet EANV veel ruimte voor een efficiëntere besteding van uren door het samenbrengen van meerdere taken en verantwoordelijkheden. De Opdrachtnemer kenmerkt zich door duurzame en multifunctionele inzet van haar personeel (efficiëntie). Zodoende is de inzet van bemensing t.b.v. taken en verantwoordelijkheden altijd in balans met de behoefte/vraag vanuit der verschillende disciplines in de parkeeroperatie.

Voorwaarden:

Er dient minimaal ingegaan te worden op:

- Uw meerwaarde. Wat gaat u doen om een efficiënte(re) operatie te waarborgen?
- Wat onderscheidt u van andere marktpartijen?
- Hoe kan EANV uw meerwaarde en onderscheidend vermogen voor gunning valideren?

Uw antwoord dient te bestaan uit 1 document, dit document mag niet groter zijn dan 2 x A4 met een standaard lettertype en met een grootte lettertype van minimaal 10.

Beoordeling:

Bij de beoordeling van uw antwoord op dit (sub)Gunningscriterium zal de beoordelingscommissie letten op:

1. De volledigheid van uw antwoord;
2. De uitvoerbaarheid van uw antwoord c.q. hoe realistisch uw antwoord is;
3. De mate waarin de beschrijving gaat (uitzonderlijk) goed inhoudelijk ingaat op de gevraagde elementen en onderwerpen en/of wordt in de beschrijving (uitzonderlijk) goed rekening gehouden met en aangesloten op de vraag (doelstelling, eisen en wensen) van Aanbesteder, zodanig dat Inschrijving zichzelf onderscheidt t.a.v. andere Inschrijvers en Inschrijvingen.

Bovenstaande in ogenschouw nemende wordt op dit (sub)Gunningscriterium een score (punten) toegekend conform de tabel uit paragraaf 7.1.

8. Standaardformulieren

De volgende negen Standaardformulieren zijn sepeeraat aan de Uitnodiging van Inschrijving toegevoegd;



Standaardformulier akkoordverklaring.docx



Standaardformulier Beroep financiële draagkracht.docx



Standaardformulier Beroep technische bekwaamheid.docx



Standaardformulier Checklist.docx



Standaardformulier Combinatie.docx



Standaardformulier Concurrentie.docx



Standaardformulier Geheimhouding.docx



Standaardformulier NL-taal.docx



 Standaardformulier UEA.pdf

9. Bijlagen

De volgende vijf Bijlagen zijn seperaat aan de Uitnodiging van Inschrijving toegevoegd;



Bijlage ARN.pdf



Bijlage Calculatieschema.xlsx



Bijlage Concept Overeenkomst.docx



Bijlage Concept Verwerkersovereenkomst EANV.docx



Bijlage PvE Parkeerbeheer externe garage Flight Forum.pdf