

**BESCHRIJVEND DOCUMENT  
EUROPESE OPENBARE  
AANBESTEDING  
BACK-END DIENSTVERLENING  
SERVICEPUNT**

**REFERENTIENUMMER  
2022/FIT/EU/002**

<i>Instituut/Dienst</i>	FIT
<i>Opleiding/Afdeling</i>	Services
<i>Opdrachtgever</i>	Frank van Herpen
<i>Auteur(s)</i>	Koert Riemslog
<i>Functie auteur(s)</i>	Manager I&CM
<i>Datum</i>	25-02-2022
<i>Versie</i>	Definitief
<i>Registratienr DocBase/referentienummer</i>	02609511/UO0097-2022

## Inhoud

<b>BIJLAGEN</b>	<b>5</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>2. Doel, voorwerp en omvang van de aanbesteding</b>	<b>7</b>
2.1. Hogeschool Rotterdam	7
2.2. Faciliteiten en Informatietechnologie	7
2.3. Voorwerp van de opdracht en omvang van de aanbesteding	8
2.3.1. Samenvoeging van opdrachten	8
2.3.2. Percelen	8
2.4. Omschrijving huidige situatie	8
2.5. Omschrijving beoogde situatie	9
2.6. Toekomstige verzoeken/opties	12
2.7. Akkoordverklaring 'Doel, voorwerp en omvang van de aanbesteding'	12
<b>3. Planning, procedure en gunnings- en beoordelingssystematiek</b>	<b>13</b>
3.1. Algemene informatie	13
3.1.1. Contactpersoon	13
3.1.2. Elektronisch aanbesteden	13
3.2. Openbare aanbestedingsprocedure	13
3.3. Planning	14
3.4. Vragenronde	14
3.5. Indienen van de Inschrijving: vormvereisten	15
3.6. Selectieonderzoek	15
3.6.1. Toets op compleetheid	15
3.6.2. Controle op de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	16
3.6.3. Beoordeling van het Programma van Eisen	16
3.6.4. Klaarblijkelijke fouten (herstel van verzuim)	16
3.6.5. Gebrekkige Inschrijving (herstel van gebreken)	16
3.7. Gunning en beoordelingssystematiek	17
3.7.1. Gunningcriterium	17
3.7.2. Beoordeling van het element 'Prijs'	17
3.7.3. Beoordeling van het element 'Kwaliteit' (Programma van Wensen)	18
3.8. Resultaat van beoordeling en gunningsadvies	19
3.9. Voorlopige gunningsbeslissing	20
3.10. Opschortende termijn (stand-stilltermijn)	20
3.11. Controle van bewijsstukken na voorlopige gunning	21
3.12. Voorbehoud van beslissing stopzetten aanbesteding	22
3.13. Randvoorwaarden	22
3.13.1. Eenmaal inschrijven	22
3.13.2. Irreële of manipulatieve Inschrijving	22
3.13.3. Vertrouwelijkheid en communicatieverbod	22
3.13.4. Taal	23
3.13.5. Bedragen	23

3.13.6.	Gestanddoeningstermijn	23
3.13.7.	Rechten ontlenen aan gegevens	23
3.13.8.	Intellectueel eigendom	23
3.13.9.	Geheimhouding	23
3.13.10.	Tegenstrijdigheden en/of onregelmatigheden	24
3.13.11.	Klachtenregeling	24
3.14.	Akkoordverklaring 'Planning, procedure en gunnings- en beoordelingssystematiek	25
<b>4.</b>	<b>Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen</b>	<b>26</b>
4.1.	Gegevens over de aanbestedingsprocedure en de aanbestedende dienst (deel I van het UEA)	26
4.2.	Gegevens over de ondernemer (deel II van het UEA)	26
4.3.	Uitsluitingsgronden (deel III van het UEA)	27
4.4.	Geschiktheidseisen (deel IV van het UEA)	27
4.4.1.	A. Geschiktheid	27
4.4.2.	B. Economische en financiële draagkracht	28
4.4.3.	Financiële en economische draagkracht	28
4.4.4.	C. Technische en beroepsbekwaamheid	29
4.5.	Beperking van het aantal gekwalificeerde gegadigden (deel V van het UEA)	31
4.6.	Slotverklaringen (deel VI van het UEA)	31
4.7.	Akkoordverklaring 'Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen'	31
<b>5.</b>	<b>Programma van Eisen</b>	<b>32</b>
5.1.	Specifieke eisen met betrekking tot het voorwerp van aanbesteding	32
5.2.	Overeenkomst en inkoopvoorwaarden	32
5.2.1.	Concept Overeenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden	32
5.3.	Wachtkamerconstructie	32
5.4.	Privacy en gegevensbescherming	33
5.5.	Proquero, facturatie en betaaltermijnen	33
5.6.	Prijswijziging	34
5.7.	Communicatie en samenwerking	34
5.8.	Contractmanagement	35
5.9.	Duurzaamheid	36
5.10.	Akkoordverklaring 'Programma van Eisen'	36
	<b>Programma van Wensen (subgunningscriteria)</b>	<b>37</b>
5.11.	Wens 1 Plan van Aanpak implementatie én uitvoering dienstverlening	37
5.12.	Wens 2 Service level afspraken	38
5.13.	Wens 3 Communicatie, samenwerking en besturing	39
5.14.	Wens 4 Maatschappelijk verantwoord ondernemen	39
5.15.	Akkoordverklaring 'Programma van Wensen (subgunningscriteria)'	40
<b>6.</b>	<b>Prijs</b>	<b>41</b>
6.1.	Prijsonderdeel 1	41
6.2.	Akkoordverklaring 'Prijs	41

## BEGRIPPEN

In deze aanbesteding worden de volgende definities gehanteerd, gebaseerd op de gewijzigde aanbestedingswet 2012:

<b>Aw 2012</b>	Aanbestedingswet 2012, waarmee Nederland invulling geeft aan de Europese richtlijnen voor aanbesteden.
<b>Beschrijvend Document</b>	De uitnodiging tot inschrijving inclusief de bijlagen welke ten behoeve van de aanbestedingsprocedure is opgesteld.
<b>Bijlage</b>	Een document dat bij dit Beschrijvend Document is gevoegd. Een Bijlage is onlosmakelijk onderdeel van deze Beschrijvend Document.
<b>Geschiktheidseisen</b>	Eisen die worden gebruikt om de geschiktheid van een Inschrijver te beoordelen, zoals genoemd in § 2.3.6.1 Aw 2012 en zoals door de aanbestedende dienst van toepassing verklaard in hoofdstuk 4 van dit Beschrijvend Document.
<b>Inschrijver(s)</b>	De organisatie (of een combinatie van organisaties) die een Inschrijving indient op basis van dit Beschrijvend Document, of voornemens is een Inschrijving in te dienen.
<b>Inschrijving</b>	De door een Inschrijver tijdig ingediende aanbieding op basis van dit Beschrijvend Document.
<b>Nota van inlichtingen</b>	Document waarin de geanonimiseerde vragen van (potentiële) Inschrijvers en geanonimiseerde antwoorden van de aanbestedende dienst zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van dit Beschrijvend Document.
<b>Opdracht</b>	De door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst te verlenen diensten/leveringen/werken, te verrichten werkzaamheden en in dat kader te leveren prestaties.
<b>Perceel</b>	Een separaat onderdeel van de Opdracht waarvoor een separate Overeenkomst wordt gegund.
<b>Overeenkomst</b>	Contract tussen de aanbestedende dienst en de Inschrijver aan wie de Opdracht gegund is waarin de voorwaarden betreffende de Opdracht zijn vastgelegd.
<b>UEA</b>	Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zoals nader uitgewerkt in de Aw 2012 en bijgevoegd in Bijlage 1 bij dit Beschrijvend Document.
<b>Uitsluitingsgronden</b>	De gronden van uitsluiting zoals genoemd in artikel 2.86 en 2.87 Aw 2012 en zoals door de aanbestedende dienst van toepassing verklaard in hoofdstuk 4 van dit Beschrijvend Document.

## BIJLAGEN

Aan dit Beschrijvend Document zijn de volgende Bijlagen toegevoegd.

1	UEA
2	Referenties
3	Prijzenblad
4	Concept Overeenkomst
5	ARVODI 2018
6	Verwerkersovereenkomst
7	Concept Wachtkamerovereenkomst
8	Memo Servicepunt naar 2025
9	Werkafspraken
10	Verbeterplan
11	Rapportage afgelopen 12 maanden
12	Duurzaamheidsvisie

## 1. Inleiding

De aanbestedende dienst is de rechtspersoon Hogeschool Rotterdam met al aan haar gelieerde onderdelen (hierna: Hogeschool Rotterdam en/of aanbestedende dienst en/of Opdrachtgever) is conform de begripsbepalingen van artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012 (laatstelijk gewijzigd in 2016, Stb 241) (hierna te noemen: Aanbestedingswet) een publiekrechtelijke instelling. Als zodanig is Hogeschool Rotterdam verplicht haar inkopen met een geraamde contractwaarde die de geldende Europese drempelbedragen overschrijdt, Europees aan te besteden conform de Aanbestedingswet), het Aanbestedingsbesluit (laatstelijk gewijzigd in 2016, Stb 242) (hierna te noemen: Aanbestedingsbesluit) en de Gids Proportionaliteit en Aanbestedingsreglement Werken 2016.

Meer informatie over de Hogeschool Rotterdam is terug te vinden via de website van Hogeschool Rotterdam op [www.hogeschoolrotterdam.nl/hogeschool/over-ons/](http://www.hogeschoolrotterdam.nl/hogeschool/over-ons/)

De doelstelling van deze aanbestedingsprocedure is door gunning een Overeenkomst te sluiten met één (1) leverancier voor back-end dienstverlening “Servicepunt”. Dit Beschrijvend Document beschrijft alle relevante aspecten van deze Europese openbare aanbestedingsprocedure.

Hoofdstuk 2 geeft inzicht in het doel, het voorwerp en de omvang van de aanbesteding. De te volgen procedure en de planning zijn in hoofdstuk 3 beschreven evenals de gunning en beoordelingssystematiek.

Hoofdstuk 4 gaat in op de selectiecriteria en behandelt de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen voor Inschrijvers. Hoofdstuk 5 gaat in op de aanvullende voorwaarden met betrekking tot de opdracht (Programma van Eisen).

Met het oog op de gunningbeslissing en de uiteindelijke contractsluiting komt in hoofdstuk 6 het Programma van Wensen aan bod dat ingaat op de kwaliteitsaspecten van de aanbesteding, als onderdeel van het gunningcriterium ‘Beste prijs-kwaliteitverhouding’. Hoofdstuk 7 is gewijd aan het element ‘Prijs’ als onderdeel van het gunningcriterium.

Met het oog op de gunningbeslissing en de uiteindelijke contractsluiting komt in hoofdstuk 6 het element ‘Prijs’ van het gunningcriterium aan de orde.

## 2. Doel, voorwerp en omvang van de aanbesteding

Dit hoofdstuk geeft een beknopte beschrijving van de aanbestedende dienst, het doel, het voorwerp en de omvang van de aanbesteding. Daarnaast wordt ingegaan op de projectorganisatie en volgt een beschrijving van de huidige- en beoogde situatie van het extern uitbesteden van back-end dienstverlening “Servicepunt”.

### 2.1. Hogeschool Rotterdam

Bij Hogeschool Rotterdam studeren ruim 40.000 studenten en zijn meer dan 4000 medewerkers werkzaam. Het opleidingsassortiment bestaat uit een breed aanbod in alle onderwijssectoren, met uitzondering van de agrarische sector. Het onderwijs is nauw verweven met de grootstedelijke ontwikkelingen in de regio Rotterdam.

#### Onze opdracht

We leiden elke student op tot een professional die een waardevolle bijdrage levert aan de maatschappij. Dat doen we in Rotterdam, een internationale en grootstedelijke context. In alles wat wij doen gaan we uit van gelijkwaardigheid, bevorderen we wederzijds respect en werken we emancipatiegericht.

#### Onze visie

Elke student verdient het best mogelijk hoger beroepsonderwijs. Onderwijs waarbij de student gezien en gekend wordt, gelijke kansen krijgt en wordt uitgedaagd het beste uit zichzelf te halen. Het docententeam maakt het verschil. Docenten, onderzoekers en professionals uit het werkveld leren met en van elkaar om de student van actueel en uitdagend onderwijs te voorzien. Met een diploma van Hogeschool Rotterdam is elke student klaar voor de wereld van morgen.

Voor meer informatie verwijst Hogeschool Rotterdam naar [www.hogeschoolrotterdam.nl/hogeschool/over-ons/](http://www.hogeschoolrotterdam.nl/hogeschool/over-ons/)

### 2.2. Faciliteiten en Informatietechnologie

Hogeschool Rotterdam is opdrachtgever voor deze aanbesteding. De Opdracht wordt hoofdzakelijk uitgevoerd ten behoeve van de dienst Faciliteiten en Informatietechnologie.

De dienst Faciliteiten en Informatietechnologie (FIT) ondersteunt de kernactiviteiten van Hogeschool Rotterdam door het proactief en tijdig leveren van kwalitatief hoogwaardige facilitaire- en ICT diensten tegen realistische kosten aan de instituten en de diensten van Hogeschool Rotterdam. De wensen en behoeften van de klant zijn daarbij het uitgangspunt. In een economie waarbij de focus op beleving en klantgerichtheid steeds belangrijker wordt in de aankoopbeslissing, is FIT van mening dat deze factoren een essentieel onderdeel van de dienstverlening dienen te zijn. Onze dienstverlening vormt de basis voor een plezierige, efficiënte en veilige werk- en studieomgeving waarin studenten en medewerkers zichzelf kunnen overtreffen, doordat ze zich welkom en thuis voelen.

## **2.3. Voorwerp van de opdracht en omvang van de aanbesteding**

Het resultaat van deze Europese aanbesteding is een ondertekende Overeenkomst met één (1) partij voor uitvoering van de Opdracht. De Opdracht bestaat uit het off-site beantwoorden, registreren en behandelen van de telefonie op het Servicepunt. Het in behandeling nemen van meldingen met betrekking tot kantoorautomatisering (O365) en deze minimaal op het niveau van de eerste lijn oplossen, of escaleren naar de tweede of derde lijn. Daarnaast wil de aanbestedende dienst afspraken maken over de on-site de inhuur van Servicepunt medewerkers. Deze Overeenkomst zal worden aangegaan voor vier (4) jaar met een verlengingsoptie van twee (2) keer maximaal twaalf (12) maanden. De verwachte ingangsdatum is 1 juni 2022.

De geraamde waarde van de Overeenkomst bedraagt € 400.000,- (exclusief BTW) per jaar. Dit is gebaseerd op de historische gegevens van 2021. Verwacht wordt dat de waarde in de looptijd van de Overeenkomst zal afnemen.

Aan deze opgave kunnen geen rechten ontleend worden. Met het oog op politieke, economische, budgettaire, organisatorische en/of bestuurlijke ontwikkelingen en de hiermee samenhangende groei en krimp van Hogeschool Rotterdam is het mogelijk dat het aantal locaties en andere specificaties waarop de Overeenkomst betrekking heeft kan uitbreiden, krimpen of wijzigen. Deze ontwikkelingen kunnen van invloed zijn op de omvang van de Overeenkomst. Inschrijvers dienen hiermee rekening te houden.

### **2.3.1. Samenvoeging van opdrachten**

Er is bij deze Opdracht geen sprake van samenvoeging van opdrachten.

### **2.3.2. Percelen**

Hogeschool Rotterdam heeft ervoor gekozen om de Opdracht niet te splitsen in Percelen, omdat de organisatorische gevolgen en risico's van verdere opsplitsing van de Opdracht voor Hogeschool Rotterdam en de ondernemer door de mate van samenhang onwerkbaar consequenties zouden hebben. Dit heeft te maken met het soort dienstverlening wat in deze aanbesteding uitgevraagd wordt waarbij Hogeschool Rotterdam in het kader van beheersbaarheid kiest om één aanspreekpunt te hebben.

## **2.4. Omschrijving huidige situatie**

In 2015 zijn de medewerkers van facilitair en 1<sup>e</sup> lijn IT samengevoegd in de afdeling Services. Een rode en blauwe lijn werd samengevoegd tot paars. IT-ers moesten zich ook op facilitair richten, en vice versa. In 2019 was dit nog steeds een onderwerp van gesprek. Een onderwerp van ongenoegen en ontevredenheid. De gewenste samenwerking door overlap is niet behaald. De kwaliteit van de Servicepunt medewerkers is achteruit gegaan onder andere door gebrekkige sturing en onvoldoende investering in opleiding. Verschillende gesprekken met de Manager IT, de medewerkers Servicepunt en de hoofden gaven aanleiding om dit te veranderen. In de visie Services is als reactie hierop een lijn

voorbereid waarbij alle Servicepunt medewerkers onder leiding van 2 hoofden Services IT komen te vallen. Dit is per 1-1-2021 geëffectueerd. Bij de start van de lockdown naar aanleiding van de COVID pandemie was dit al eerder informeel gebeurd.

De samenwerking met de afdeling IT is inmiddels aangehaald. Er is frequent overleg. Het werkplezier van de medewerkers van het Servicepunt is een 8.1 volgens het werkbelevingsonderzoek van januari 2021.

Met de centrale regie op het Servicepunt is zichtbaar geworden dat de kwantiteit en kwaliteit van de medewerkers niet voldoende is om de huidige ambities te realiseren. Oorzaken hiervoor zijn o.a. onvoldoende aansturing, het niet aanwezig zijn van de juiste competenties, het gebrek aan investering in opleiding van de medewerkers, de veranderende digitale omgeving – en hiermee de veranderende vraag aan de medewerkers.

Met de COVID pandemie kwam er ook een grote verandering in de directe omgeving. Hogeschool Rotterdam had haar focus veelal op de fysieke campus. Na de lockdown in het voorjaar van 2020 kreeg de digitale campus een prominente plek. De ondersteuningsvraag aan het Servicepunt nam een andere afslag. Massale uitgifte van middelen, een groei in vragen, zeer veel met betrekking tot Office365, meer mensen die bellen naar 1111 (Servicedesk), minder mensen aan de balie. Er escaleerde veel en onvoldoende omschreven meldingen werden doorgezet naar naar de 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijn. Opleiden, bijsturen, invoeren van andere structuren leverden onvoldoende op. Het aantal meldingen hoopte op, en de klant werd meer en meer ontevreden over de back-end dienstverlening van het Servicepunt.

In juni 2021 is er gestart met een pilot waarbij de meldingen rondom Office365 door een externe shared servicedesk in behandeling worden genomen. In juli 2021 is hier de telefoonlijn 1111 (Servicedesk) ook aan toegevoegd.

## **2.5. Omschrijving beoogde situatie**

Voor de dienstverlening van het Servicepunt stuurt Hogeschool Rotterdam haar eigen medewerkers on-site aan. Zij kunnen zich dan focussen op de voorkant: de activiteiten in de gebouwen. Bijvoorbeeld het bieden van pro- en reactieve ondersteuning in de lokalen, bij streamings en bij evenementen, bij reguliere lessen en het doorvoeren van structurele verbeteringen. Aan de balie verzorgen zij de ondersteuning van medewerkers en studenten met ad hoc vragen. Zij bieden daarnaast ondersteuning bij digitaal toetsen. Zij zijn daarmee dé intermediair tussen de fysieke en de digitale campus.

Hogeschool Rotterdam wil dat de Inschrijver zorgt voor het off-site beantwoorden, registreren en behandelen van de telefonie op het Servicepunt. Het in behandeling nemen van meldingen met betrekking tot kantoorautomatisering (O365) en deze minimaal op het niveau van de eerste lijn oplossen, of escaleren naar de tweede of derde lijn. Daarnaast wil de aanbestedende dienst afspraken maken over de on-site de inhuur van Servicepunt medewerkers.

De wijze waarop Opdrachtnemer deze werkzaamheden uit gaat voeren wordt naar aanleiding van de beantwoording van de wensen en de te maken werkafspraken (zie hiervoor Bijlage 9 'Werkafspraken') tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld.



Voor het uitvoeren van deze Opdracht zijn een aantal uitgangspunten van belang welke hieronder worden toegelicht:

1. In Bijlage 8 "Memo Servicepunt naar 2025" is de pilot die in juni 2021 is opgestart nader uitgewerkt en behaalde resultaten, maar ook nog te behalen resultaten, opgenomen. In de tabel hieronder treft Inschrijver een overzicht met de door Hogeschool gewenste te behalen resultaten. Hogeschool Rotterdam gaat er vanuit dat de leverancier de genoemde ambities in onderstaande tabel minimaal behaalt. Het aantal meldingen en telefoontjes dient gedurende de contractperiode af te nemen.
2. Hogeschool Rotterdam werkt met een Avaya telefooncentrale (ACD). Deze telefooncentrale werkt goed bij een doorschakeling met een Nederlands telefoonnummer (eventueel in combinatie met Teams). Telefoongesprekken die binnenkomen op ons interne telefoonnummer (010-794)1111 worden doorgeschakeld naar de Inschrijver, deze verwerkt de telefonische melding in ons ITSM systeem -het huidige systeem is TOPdesk- en helpt waar dat kan de klant direct met zijn of haar melding. Komt de beller in de wachtrij dan wordt deze door een bandje op de hoogte gehouden van de positie in de wachtrij en een eventuele doorverwijzing naar de selfserviceportal. De voertaal voor het bandje is Nederlands en hiervoor levert Hogeschool Rotterdam de audio aan. Het telefonie systeem van Inschrijver dient compatible te zijn aan het telefonie systeem van Hogeschool Rotterdam.
3. Hogeschool Rotterdam heeft de ambitie om een stabiele en ondersteunende partner voor het onderwijs in hun veranderende -digitale- omgeving te kunnen zijn. Dit wil de aanbestedende dienst graag met een leverancier in een constructieve samenwerking bewerkstelligen.

Tabel behorend bij ad 1:

	FTE in dienst of inhuur HR	Oplossend vermogen	Escalatie naar 2 <sup>e</sup> /3 <sup>e</sup> lijn	Inrichten probleem analyse proces	Klant tevredenheid	Medewerker tevredenheid (werkplezier WBO)	CMDDB op orde	% meldingen via het Self Service Portaal	Reductie AV meldingen
2021	30	20% binnen 30 minuten		Geen probleemanalyses	7*	8.1	70%	5%	
2022	35	35% binnen 30 minuten, Overige 75% op tijd	25%	van alle meldingen die 25 x per week voorkomen een probleemanalyse maken	7	8	80%	15%	25%
2023	30	50% binnen 30 minuten. Overige 90% op tijd	20% + via SSP rechtstreeks gerouteerd	van alle meldingen die 15 x per week voorkomen een probleemanalyse maken	7,5	8	100%	25 %	45%
2024	26	50% binnen 30 minuten. Overige 90% op tijd	15% + via SSP rechtstreeks gerouteerd	van alle meldingen die 10 x per week voorkomen een probleemanalyse maken	8	8	100%	40%	55%
2025	26	50% binnen 30 minuten. Overige 90% op tijd	10% + via SSP rechtstreeks gerouteerd	van alle meldingen die 10 x per week voorkomen een probleemanalyse maken	8	8	100%	50%	65%

## **2.6. Toekomstige verzoeken/opties**

Binnen de organisatie van de aanbestedende dienst is sprake van ontwikkelingen die in de toekomst voor Inschrijvers van belang kunnen zijn.

Door het doorvoeren van verbeterlagen, zoals genoemd in paragraaf 2.5, zal het aantal telefoontjes en het aantal meldingen minder worden. Dit is in het prijzenblad (Bijlage 3) indicatief in percentages meegegeven.

Er wordt op dit moment nog niet gewerkt met een automatische mailimport naar het ITSM (TOPdesk) doordat er in de mailbox ook andere vragen binnenkomen dan die nu het ITSM in kunnen. De aanbestedende dienst verwacht dit in 2022 wel te realiseren.

Van de leverancier wordt verwacht actief bij te dragen aan probleemanalyse en -verbetering op het gebied van kantoorautomatisering.

## **2.7. Akkoordverklaring ‘Doel, voorwerp en omvang van de aanbesteding’**

Door middel van een Inschrijving op Tendered op deze aanbesteding gaat Inschrijver akkoord met het gestelde in hoofdstuk 2: ‘Doel, voorwerp en omvang van de aanbesteding’.

### 3. Planning, procedure en gunnings- en beoordelingssystematiek

Dit hoofdstuk geeft een uiteenzetting van de aanbestedingsprocedure en de tijdsplanning. Daarnaast wordt de gunnings- en beoordelingsystematiek toegelicht zoals geldt voor onderhavige Europese aanbesteding.

#### 3.1. Algemene informatie

##### 3.1.1. Contactpersoon

De contactpersoon voor deze aanbesteding is de inkoopadviseur van de directie Faciliteiten en Informatietechnologie:

##### **Faciliteiten en Informatietechnologie**

afdeling Inkoop & Contractmanagement

Koert Riemslag

Tel: 0634417895

Email: via de berichtenmodule van TenderNed.

Indien TenderNed als gevolg van een technische storing buiten gebruik is, kunt u bovengenoemde contactpersoon van de aanbestedende dienst bereiken via [inkoop@hr.nl](mailto:inkoop@hr.nl).

##### 3.1.2. Elektronisch aanbesteden

Deze aanbesteding wordt volledig digitaal uitgevoerd via het TenderNed platform. Dat houdt in dat alle communicatie en informatie-uitwisseling tussen de aanbestedende dienst en de markt elektronisch plaatsvindt. De aanbestedende dienst kondigt er de Opdracht aan, stelt er de aanbestedingsstukken beschikbaar, communiceert er in de inlichtingen- en besluitvormingsfase en kondigt er de Opdracht af. In het geval elektronische communicatie niet wenselijk is, bijvoorbeeld in het geval van een schouw of presentatie, zal het verslag ervan aansluitend via TenderNed beschikbaar wordt gesteld.

Inschrijvers dienen gebruik te maken van het TenderNed platform voor het verkrijgen van informatie, het stellen van vragen en het indienen van de Inschrijving. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het bijhouden van TenderNed alsmede het aanvragen en downloaden van de relevante documenten.

Voor meer informatie over het digitaal inschrijven verwijst de aanbestedende dienst u naar [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl).

#### 3.2. Openbare aanbestedingsprocedure

De openbare procedure is een aanbestedingsprocedure in één ronde. De aanbesteding wordt algemeen bekend gemaakt. Iedere geïnteresseerde aanbieder kan direct inschrijven. De aanbestedende dienst mag bepalen dat enkel Inschrijvers die aan de door hem gestelde Geschiktheidseisen voldoen, voor verlening van de opdracht in aanmerking komen. Gunning geschiedt op basis van de Inschrijving. De aanbestedende dienst mag niet met Inschrijvers onderhandelen over de ingediende Inschrijvingen

### 3.3. Planning

De aanbestedende dienst heeft onderstaande indicatieve planning vastgesteld. Deze planning is onder voorbehoud. U kunt geen rechten ontleen aan deze planning. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de planning aan te passen. In het geval de aanbestedende dienst overgaat tot wijziging van de beoogde planning, wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd.

ONDERDEEL	DATUM
Aankondiging op TenderNed	Vrijdag 25-02-2022
Datum indiening van eerste toelichtende vragen.	Maandag 14-03-2022 om 12:00uur
Datum van publicatie van de eerste Nota van inlichtingen.	Maandag 21-03-2022
Datum indiening van 2e Nota van Inlichtingen.	Maandag 28-03-2022 om 12:00 uur
Datum van publicatie van de 2e Nota van inlichtingen.	Maandag 4-04-2022
Indienen Inschrijving	<b>Uiterlijk</b> 18-04-2022 13.00 uur
Bekendmaking resultaat beoordeling (voorlopig gunningsbesluit c.q. afwijzingen)	Maandag 9-05-2022
Start opschortende termijn (standstill-periode)	Dinsdag 10-05-2022
Einde opschortende termijn (standstill-periode)	Maandag 30-05-2022
Ingangsdatum Overeenkomst	01-06-2022

Met het publiceren van de aankondiging, via [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) ter publicatie in het supplement op het publicatieblad van de Europese Unie, is de aanbestedingsprocedure formeel van start gegaan. Aan deze planning kunt u geen rechten ontleen. Van planningswijzigingen wordt u via TenderNed op de hoogte gesteld.

### 3.4. Vragenronde

De Inschrijvers kunnen toelichtende vragen stellen over de inhoud van het Beschrijvend Document en de bijlagen. Ook over de gegeven motiveringen in het Beschrijvend Document en eventuele tegenstrijdigheden kunnen vragen worden gesteld. Voor eventuele vragen of opmerkingen over de aanbestedingsstukken verzoekt de aanbestedende dienst de Inschrijver gebruik te maken van het dashboard van TenderNed 'Vraag&Antwoorden'. U wordt verzocht niet te wachten tot het laatste moment voor het indienen van vragen. Vragen kunnen op verschillende momenten worden beantwoord tijdens de Nota van inlichtingen fase.

In het geval een samenwerkingsverband, bedoeld in § 'Samenwerkingsverband of beroep op een derde/derden' in hoofdstuk 4, inschrijft, worden de toelichtende vragen door de penvoerder als formele Inschrijver gesteld en ingediend.

De ingediende vragen worden geanonimiseerd, beantwoording van de ingediende vragen geschiedt in de Nota van inlichtingen. Als daarvoor aanleiding is, kan de aanbestedende dienst besluiten één of meer extra vragenronde(s) in te lassen. De Nota(s) van inlichtingen maakt (maken) integraal onderdeel uit van de aanbesteding(-sdocumenten) en prevaleren boven dit Beschrijvend Document. In geval van strijdigheid, prevaleert het bepaalde in de meest recente Nota van inlichtingen.

Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd in de Nota van inlichtingen.

### 3.5. Indienen van de Inschrijving: vormvereisten

Indiening van verlangde stukken en informatiewisseling geschiedt geheel digitaal met gebruikmaking van TenderNed. Inschrijvingen die (ook) in papieren vorm worden ingediend, worden ongeopend geretourneerd aan de Inschrijver. Zodanig ingediende stukken worden geacht niet te zijn ingediend. De Inschrijving dient volledig en rechtsgeldig te zijn: alle gevraagde bewijsstukken en andere informatie moet zijn bijgesloten. Daarnaast verzoekt de aanbestedende dienst Inschrijver om alle in dit Beschrijvend Document vermelde vragen te beantwoorden.

De Inschrijving dient uiterlijk op de, in de planning aangegeven, sluitingsdatum te worden geüpload in TenderNed. Tot dat moment kan de Inschrijver zijn Inschrijving wijzigen, aanvullen en vervolmaken. Vanaf dit moment is de Inschrijving voor de Inschrijver gesloten en kan de aanbestedende dienst (de stukken van) de Inschrijving openen. Te laat ontvangen Inschrijvingen zijn uitgesloten van verdere deelname.

In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluitingstermijn, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn gepasseerd is.

### 3.6. Selectieonderzoek

#### 3.6.1. Toets op compleetheid

Eerst beoordeelt aanbestedende dienst of de ingediende Inschrijvingen compleet zijn. De selectiecommissie verifieert of de geüpload documenten en voorgeschreven formats volledig en volgens de geldende procedure zijn ingediend.

Volledigheid van de Inschrijving wordt getoetst aan de hand van onderstaand overzicht.

Tenaamstelling	Omschrijving	Format
101 [Inschrijver] Kvk.pdf	KvK uittreksel(s) en eventuele volmacht(en) (indien rechtsgeldige ondertekening niet blijkt uit het KvK uittreksel).	n.v.t.
102 [Inschrijver] UEA.pdf	UEA	Bijlage 1
103 [Inschrijver] Referentie [referent].pdf	Referentie(s)	Bijlage 2

104[Inschrijver] Programma van Wensen (subgunningscriteria).pdf	Beantwoording van wensen	Vrij
105 [Inschrijver] Prijzenblad.pdf	Ingevuld en ondertekend prijzenblad	Bijlage 3

Alle correspondentie en documenten in het kader van deze aanbesteding dienen voorzien te zijn van de naam van uw organisatie (of samenwerkingsverband) en van referentienummer 2022/FIT/EU/002. Dit nummer staat op het voorblad van dit document.

- Het is niet toegestaan vaste teksten en indelingen in formulieren en Bijlagen te wijzigen.
- Hogeschool Rotterdam verzoekt u de tenaamstelling, zoals voorgesteld in de tabel aan te houden. Bij [Inschrijver] dient u de naam van uw onderneming (of samenwerkingsverband) te vermelden.
- Daar waar om bewijsstukken of andere informatie wordt gevraagd, voegt u het betreffende stuk toe met een eenduidige verwijzing naar de Bijlage waarvoor het stuk als bewijs dient.

### 3.6.2. Controle op de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Vervolgens controleert de aanbestedende dienst of de Inschrijver voldoet aan het gestelde in hoofdstuk 4 'Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen'.

Indien er één of meerdere Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en de aanbestedende dienst niet besluit af te zien van uitsluiting, en/of indien uw organisatie niet aan één of meerdere Geschiktheidseisen voldoet, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

### 3.6.3. Beoordeling van het Programma van Eisen

Vervolgens beoordeelt de aanbestedende dienst of de Inschrijver voldoet aan het gestelde in hoofdstuk 5 'Programma van Eisen'. Indien de Inschrijving niet aan één of meerdere van deze eisen kan voldoen of indien u één of meerdere van deze eisen voorwaardelijk heeft beantwoord, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding en komt dus niet in aanmerking voor verdere beoordeling.

### 3.6.4. Klaarblijkelijke fouten (herstel van verzuim)

Na opening van de Inschrijving behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om klaarblijkelijke misverstanden, overduidelijke omissies of onduidelijkheden, door de Inschrijver te laten herstellen of toe te lichten. Het gaat hierbij om (kleine) gebreken in de Inschrijving die eenvoudig hersteld kunnen worden. De Inschrijving mag hierdoor echter geen inhoudelijke wijziging ondergaan. De Inschrijver zal hierop binnen de gestelde termijn alsnog moeten reageren. De aanvullingen en/of verbeteringen als herstel van fouten maken vervolgens onlosmakelijk deel uit van de Inschrijving. Als de gevraagde reactie niet, niet tijdig of niet volledig is verstrekt, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### 3.6.5. Gebrekkige Inschrijving (herstel van gebreken)

Uit het beginsel van gelijke behandeling volgt dat Inschrijvingen die niet voldoen aan de gestelde vereisten zoals beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving, niet in aanmerking genomen mogen worden. Ontbreken van deze bestekconformiteit leidt in de regel tot de ongeldigheid of onregelmatigheid van de Inschrijving. Hoewel de mogelijkheid tot herstel van een gebrek in de regel

zich niet verdraagt met dit beginsel, kan het ontbreken van bestekconformiteit onder omstandigheden in redelijkheid tot herstel leiden, wanneer dit niet tot concurrentievervalsing zal leiden. Hierbij dient onderscheid te worden gemaakt in:

- gebreken door het niet voldoen aan inhoudelijke eisen;
- gebreken van louter procedurele aard zoals een te late of onvolledige Inschrijving.

Dergelijke gebrekkige Inschrijvingen komen in de regel niet voor gunning in aanmerking. Het ontbreken van stukken, de incompleetheid en/of de onvolledigheid van invulling of verstrekking, het niet voldoen aan de gestelde eisen e.d. leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname. De aanbestedende dienst is gehouden in beperkte mate gebruik te maken van de mogelijkheid van het herstel van gebreken.

### **3.7. Gunning en beoordelingssystematiek**

Deze paragraaf beschrijft het proces van totstandkoming van de gunningsbeslissing. Het gaat in op de beoordelingssystematiek, de wijze van inhoudelijke beoordeling van de Inschrijvingen en de mogelijkheden van puntentoekenning.

#### **3.7.1. Gunningcriterium**

De aanbestedende dienst gunt de opdracht op grond van het gunningscriterium 'Beste prijs-kwaliteitverhouding'.

Hierbij geldt dat het element 'Kwaliteit' voor 85% meeweegt en het element 'Prijs' voor 15%. Het maximale aantal te behalen punten voor 'Kwaliteit' en 'Prijs' is in totaal 1000 punten. Met inachtneming van voorgaande wegingscriteria komt dat op maximaal 850 punten voor 'Kwaliteit' en 150 punten voor 'Prijs'.

#### **3.7.2. Beoordeling van het element 'Prijs'**

De volgende stap in de procedure is het beoordelen van het element 'Prijs'. Dit geschiedt geheel onafhankelijk van de beoordeling van het element 'Kwaliteit'. De beoordeling van het element 'Prijs' wordt uitgevoerd door de Inkoopadviseur en projectleider, zo nodig daarin ondersteund door een specifiek financieel deskundige.

De aanbestedende dienst beoordeelt het element 'Prijs' door toepassing van de onderstaande formules met inachtneming van het gestelde in Hoofdstuk 7 Prijs.

$xx \text{ punten} - (((\text{geoffreerde prijs} - \text{laagste prijs}) / \text{laagste prijs}) \text{ keer } xx \text{ punten}) = \text{totaal aantal behaalde punten}$

Per prijsonderdeel dient de Inschrijver met de op dat onderdeel laagste Inschrijving als uitgangspunt voor toepassing van de formules. De uitkomst heeft een ondergrens van 0 punten.

In onderstaande tabel zie je de omschrijving prijs en het maximaal aantal te behalen punten per prijsonderdeel weergegeven:

Omschrijving prijs	Maximaal te behalen aantal punten
Prijsonderdeel 1	150
<b>Totaal aantal te behalen punten</b>	<b>150</b>

Per Inschrijver wordt de behaalde score per prijsonderdeel opgeteld wat resulteert in de totale score op het element 'Prijis'. De totale score wordt afgerond op hele punten.

De aanbestedende dienst communiceert in de voorlopige gunning alleen de totale score voor het element 'Prijis'.

In paragraaf 3.14.2 is aangegeven dat indienen van een irreële of manipulatieve Inschrijving is verboden. Indien de toekenning van punten op het prijs criterium is gebaseerd op een referentieprijis die na beoordeling irreëel blijkt, dan vindt een herbeoordeling op dat criterium plaats aan de hand van de opvolgende laagst geoffreerde prijs.

### 3.7.3. Beoordeling van het element 'Kwaliteit' (Programma van Wensen)

De beoordeling van het element 'Kwaliteit' geschiedt door individuele beoordelaars op strikt persoonlijke basis, zonder onderling overleg of afstemming. Zij houden zich aan de algemene aanwijzingen in het beoordelingsprotocol ten einde de hoogste mate van objectiviteit te bereiken. Om die reden hebben de individuele beoordelaars geen wetenschap van de ingediende prijs.

Met in achtneming van de criteria in het Programma van Wensen (hoofdstuk 6) worden per wens punten toegekend volgens de onderstaande schema's voor 'puntentoeckenning' en 'wegingsfactoren' (de beoordelingssystematiek). De beoordeling van het element 'Kwaliteit' geschiedt op basis van een absolute beoordeling, wat betekent dat elke Inschrijving op zichzelf wordt beoordeeld en de punten per wens door de individuele beoordelaars op basis van onderstaand schema worden toegekend.

Schema van puntentoeckenning	
Punten	Toelichting
0	Nihil score. De Inschrijver geeft naar het oordeel van de beoordelaar <b>geen antwoord</b> op de wens of heeft de wens geheel overgeslagen.
4	Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver <b>onvoldoende inhoudelijk-relevant</b> in op de gevraagde elementen en aspecten. Inschrijver houdt onvoldoende rekening met de gestelde uitgangspunten van deze aanbesteding. Aansluiting op de wens(en) van de aanbestedende dienst is onvoldoende.
6	Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver <b>voldoende maar te beperkt inhoudelijk-relevant</b> in op de gevraagde elementen en aspecten. Inschrijver houdt voldoende, maar te beperkt rekening met de gestelde uitgangspunten van deze aanbesteding. Aansluiting op de wens(en) van de aanbestedende dienst is gedeeltelijk maar voldoende.
8	Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver <b>goed inhoudelijk-relevant</b> in op de gevraagde elementen en aspecten. Inschrijver houdt goed rekening met de gestelde uitgangspunten van deze aanbesteding. Aansluiting op de wens(en) van de aanbestedende dienst is goed.
10	Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver <b>zeer goed inhoudelijk-relevant</b> in op de gevraagde elementen en aspecten. Inschrijver houdt volledig rekening met de gestelde uitgangspunten van deze aanbesteding. Aansluiting op de wens(en) van de aanbestedende dienst is zeer goed.

Schema van wegingsfactoren		
Omschrijving criterium 'Kwaliteit'	Wegingsfactor	Maximaal aantal te behalen punten
Wens 1: Plan van Aanpak implementatie én uitvoering van de dienstverlening	27.5	275
Wens 2: Service level afspraken	27.5	275
Wens 3: Communicatie, samenwerking en besturing	20	200
Wens 4: Maatschappelijk verantwoord ondernemen	10	100
<b>Totaal aantal te behalen punten</b>		<b>850</b>

Onderstaand wordt de beoordelingssystematiek toegelicht:

- Elke beoordelaar kent per wens punten toe volgens het 'Schema van puntentoekenning' en geeft daarbij een schriftelijke motivering.
- Het aantal gegeven punten per beoordelaar per wens wordt vermenigvuldigd met de bijbehorende wegingsfactor uit het 'Schema van wegingsfactoren'. Dit leidt per wens tot een score per individuele beoordelaar.
- In een gezamenlijke bijeenkomst van de beoordelaars (de beoordelingscommissie), worden de individuele scores en schriftelijke motiveringen besproken.
- Per wens worden alle individuele scores bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars. Dit leidt tot de gemiddelde score per wens. De gemiddelde scores worden afgerond op één decimaal. Tevens wordt gezamenlijk de motivering vastgesteld.
- Per Inschrijving worden de gemiddelde scores van alle wensen opgeteld, zodat een totale score voor het element 'Kwaliteit' per Inschrijver ontstaat. De totale score voor het element 'Kwaliteit' wordt afgerond op hele punten.

De aanbestedende dienst communiceert bij voorlopige gunning de gemiddelde scores per wens en de totaal score op het element 'Kwaliteit' van de Inschrijver.

### 3.8. Resultaat van beoordeling en gunningsadvies

De uitkomsten van het proces worden door het projectteam besproken en vastgesteld. Per Inschrijver worden de scores op de elementen 'Kwaliteit' en 'Prijs' bij elkaar opgeteld om de totaalscore vast te stellen. De Inschrijver met de hoogste totaalscore heeft de 'Beste prijs-kwaliteitverhouding' aangeboden en is de voorlopig winnende Inschrijver.

Indien de situatie zich voordoet dat twee of meer Inschrijvers exact dezelfde hoogste totaalscore hebben, zal op basis van het gewicht van de wensen bepaald worden wie van hen de opdracht gegund krijgt. De Inschrijver met de hoogste score voor de wens met de hoogste wegingsfactor, zal de opdracht gegund krijgen. In casus hebben wens 1 en 2 beide dezelfde wegingsfactor, echter is voor de aanbestedende dienst de uitwerking van wens 2 meer doorslaggevend en krijgt de Inschrijver met de hoogste score op wens 2 de Opdracht gegund. Indien Inschrijvers bij deze wens een gelijke score hebben behaald, zal gekeken worden naar de wens met de een na hoogste wegingsfactor, te weten wens 3 enzovoorts. Indien op alle wensen een gelijke score is behaald, zal door loting bij de

notaris worden bepaald wie van hen de opdracht gegund krijgt. De notaris zal door de Hogeschool Rotterdam worden aangewezen.

Verantwoording aan de interne opdrachtgever binnen de organisatie van de aanbestedende dienst vindt plaats door middel van het proces-verbaal van gunning waarvan het gemotiveerde gunningadvies deel uit maakt. Als het gunningadvies door de interne opdrachtgever wordt geaccordeerd, heeft deze beslissing de vorm van een voorlopige gunningbeslissing die aan alle betrokken Inschrijvers wordt meegedeeld.

De aanbestedende dienst communiceert bij voorlopige gunning de totaal scores op de elementen 'Kwaliteit' en 'Prijs' van de Inschrijver ten opzichte van de gegunde Inschrijvers. Daarnaast wordt per wens een motivering weer gegeven ten opzichte van de behaalde scores.

### **3.9. Voorlopige gunningsbeslissing**

Nadat de beoordeling van de Inschrijvingen is afgerond, zal de mededeling van voorlopige gunning worden verzonden met de bekendmaking van deze beslissing aan zowel de winnende als de afgewezen Inschrijver(s). Gunning geschiedt onder het nadrukkelijke voorbehoud van:

- het resultaat van de controle van de bewijsstukken voor Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen;
- goedkeuring door College van Bestuur van de aanbestedende dienst.

Indien er op andere wijze daartoe aanleiding bestaat, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om (al dan niet voorlopig) van gunning af te zien.

De afgewezen Inschrijvers wordt de mogelijkheid geboden om een mondelinge toelichting te krijgen op het beoordelingsresultaat. Mocht u naar aanleiding van de afwijzing behoefte hebben aan een mondelinge toelichting, dan verzoekt de aanbestedende dienst u contact op te nemen met de contactpersoon. Evenwel schort een dergelijk verzoek de opschortende termijn niet op.

De aanbestedende dienst is niet verplicht documenten die betrekking hebben op deze aanbesteding, zoals resultaten van (onderlinge) beoordelingen, vergelijkingen en prijzenbladen betreffende kwalificatie en gunning, aan de Inschrijvers bekend te maken.

De mededeling door de aanbestedende dienst van de voorlopige gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding van het aanbod van de Inschrijver in als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid van het Burgerlijk Wetboek. Opdrachtverstrekking vindt pas plaats door rechtsgeldige ondertekening van de Overeenkomst.

### **3.10. Opschortende termijn (stand-stilltermijn)**

De aanbestedende dienst neemt een opschortende termijn in acht van ten minste 20 (twintig) kalenderdagen die aanvangt op de dag na de datum van verzending van de mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing aan de betrokken Inschrijvers.

Iedere betrokken Inschrijver die het niet eens is met deze beslissing, kan hiertegen binnen de bovengenoemde termijn opkomen in een kort geding bij de voorzieningenrechter in Den Haag. Dit geschiedt door betekening van de dagvaarding aan de aanbestedende dienst:

Hogeschool Rotterdam  
t.a.v. Juridische Zaken  
Museumpark 40  
3015 CX Rotterdam

In het belang van een snelle en goede voortgang wordt de Inschrijver die een kort geding aanhangig maakt dringend verzocht de contactpersoon van de aanbestedende dienst hiervan per omgaande op de hoogte te stellen door het toezenden van een kopie van de dagvaarding via de berichtenmodule van het TenderNed. De aanbestedende dienst zal vervolgens via de berichtenmodule van TenderNed aan de overige Inschrijvers communiceren dat er een kort geding is ingesteld.

Een vordering tot voeging of tussenkomst dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor de dag van behandeling van het kort geding, bij de bevoegde rechter te zijn ingediend. De aanbestedende dienst wacht in beginsel de uitspraak in kort geding af alvorens tot definitieve gunning over te gaan.

Indien door geen van de belanghebbende Inschrijvers, binnen de opschortende termijn, tegen de gunningsbeslissing een kort geding is aangespannen en de verificatie van de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen geen onregelmatigheden oplevert, acht de aanbestedende dienst zich vrij om aan de winnende Inschrijver te gunnen en met deze Inschrijver een Overeenkomst aan te gaan. Als dan vervalt het recht tegen al het voornoemde in rechte op te komen en/of daarop enige vordering te baseren tot schadevergoeding of welke andere aanspraak dan ook.

### **3.11. Controle van bewijsstukken na voorlopige gunning**

De controle van de bewijsstukken betreft alleen de 'voorlopige gegunde Inschrijver' en vindt plaats na bekendmaking van de voorlopige gunningsbeslissing. De wet schrijft voor dat de bewijsstukken niet eerder opgevraagd kunnen worden dan na de voorlopige gunningbeslissing.

Door middel van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (UEA) heeft de Inschrijver verklaard dat gestelde Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en hij voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen.

Er kan aanleiding zijn dat, naar het inzicht van de aanbestedende dienst, een zodanig ingediend bewijsstuk een nadere toelichting vraagt of aanvulling behoeft. De 'voorlopig gegunde Inschrijver' wordt hiertoe in de gelegenheid gesteld. De toelichting of de aanvulling zal in de regel betrekking hebben op klaarblijkelijke onvolkomenheden en omissies, bedoeld in § 'Klaarblijkelijke fouten' in dit hoofdstuk. De aanbestedende dienst zal een dergelijk verzoek motiveren.

Is de aanbestedende dienst na controle van de bewijsstukken van oordeel dat sprake is van een gebrekkige Inschrijving (zie § 'Gebrekkige Inschrijving' in dit hoofdstuk) dan wordt de Inschrijving vanaf de formele indiening geacht ongeldig te zijn.

Het ongeldig verklaren van de voorlopig gegunde Inschrijving kan gevolgen hebben voor de score en puntentoekenning van het element 'Prijz' en de ranking als grondslag van de voorlopige gunningsbeslissing. De aanbestedende dienst zal de gevolgen ervan overwegen en beoordelen en zo nodig een nieuwe voorlopige gunningsbeslissing nemen.

### **3.12. Voorbehoud van beslissing stopzetten aanbesteding**

Onvoorziene omstandigheden kunnen voor de aanbestedende dienst aanleiding zijn de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen en de opdracht niet te gunnen. De aanbestedende dienst zal een dergelijke beslissing kenbaar maken en motiveren.

### **3.13. Randvoorwaarden**

Het gaat hier om vormvereisten en inhoudelijke richtlijnen om een geldige Inschrijving te doen.

#### **3.13.1. Eenmaal inschrijven**

Een Inschrijver mag zich slechts eenmaal voor de onderhavige aanbesteding inschrijven, hetzij individueel, hetzij als lid van een samenwerkingsverband of in onderaanneming.

In geval een Inschrijving wordt ingediend als samenwerkingsverband of combinatie gelden de volgende additionele bepalingen:

- Het samenwerkingsverband als geheel moet voldoen aan alle Geschiktheidseisen.
- De leden van het samenwerkingsverband gaan akkoord met de aanvaarding van de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid (van alle leden van het samenwerkingsverband) voor de volledige en correcte nakoming van alle verbintenissen jegens de aanbestedende dienst voortvloeiende uit/samenhangende met de opdracht, bij een eventuele gunning.
- De leden van het samenwerkingsverband dienen ieder afzonderlijk een volledig UEA in te vullen en in te dienen bij de Inschrijving. De zodanig ingediende UEA's tezamen gelden als het formele bewijs van de Inschrijving.
- De aanbestedende dienst stelt vooraf geen eis voor de rechtsvorm van deze combinatie van ondernemingen. De aanbestedende dienst kan wel eisen dat het samenwerkingsverband een bepaalde rechtsvorm aanneemt als dit voor een goede uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De (uiteindelijke) rechtsvorm van het samenwerkingsverband wordt in de Overeenkomst opgenomen.

#### **3.13.2. Irreële of manipulatieve Inschrijving**

Het indienen van een irreële of manipulatieve Inschrijving is verboden. Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer - als gevolg van miskennis door de Inschrijver van bepaalde aannames van de aanbestedende dienst - de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals bijvoorbeeld het innemen van een realistische positie, wordt verstoord. Een irreële of manipulatieve Inschrijving is ongeldig en wordt terzijde gelegd. Een Inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief en/of irreëel als:

- één of meer tarieven worden aangeboden die op zichzelf beschouwd niet marktconform en/of niet realistisch zijn;
- de tarieven niet een in de branche gebruikelijke opbouw/samenhang hebben;
- één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren;
- er sprake is van negatieve of nultarieven.

#### **3.13.3. Vertrouwelijkheid en communicatieverbod**

De beginselen van objectiviteit en gelijke behandeling van Inschrijvers brengt mee dat het (medewerkers van) de aanbestedende dienst en (medewerkers van) de Inschrijver niet is toegestaan

contact te hebben en/of mededelingen te doen over de Inschrijving en aanbesteding, anders dan via de vaste contactpersoon van de aanbestedende dienst.

Deze gedragsregel geldt vanaf het moment dat de aanbesteding gepubliceerd is, of zoveel eerder vanaf het moment waarop de aanbestedende dienst zich expliciet over het communicatieverbod heeft geuit, tot na het moment van bekendmaking van de definitieve gunning. Overtreding kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Niet onder het verbod valt het contact met de Inschrijver, die al contractpartij is en tot de kring van huidige leveranciers van de aanbestedende dienst behoort en de medewerkers van de aanbestedende dienst over de lopende zaken binnen bestaande contractuele relaties en opdrachten.

#### **3.13.4. Taal**

Alle correspondentie en documentatie die door de aanbestedende dienst wordt opgesteld zal alleen in het Nederlands worden uitgegeven. Correspondentie en documentatie van Inschrijvers wordt alleen geaccepteerd als die in het Nederlands is opgesteld. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld, bijvoorbeeld referentieverklaringen van buitenlandse opdrachtgevers, technische omschrijving van materiaal, jaarverslag, verzekeringspolis, bankgarantie etc. In voorkomend geval kan de aanbestedende dienst om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor uw rekening.

#### **3.13.5. Bedragen**

Bedragen moeten in euro's exclusief omzetbelasting worden vermeld, tenzij anders is aangegeven.

#### **3.13.6. Gestanddoeningstermijn**

U dient uw Inschrijving minimaal tot 90 dagen na sluitingsdatum gestand te doen. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing, wordt de gestanddoeningstermijn (voor zover nodig, gelet op de lopende termijn) automatisch verlengd tot en met vier weken na de uitspraak in kort geding. Gedurende de gestanddoeningstermijn is de Inschrijving onherroepelijk.

#### **3.13.7. Rechten ontlenen aan gegevens**

De in dit Beschrijvend Document gestelde eisen en subgunningscriteria zijn gebaseerd op de huidige en de op dit moment bekende, toekomstige situatie bij de aanbestedende dienst. U kunt geen enkel recht ontlenen aan de in dit Beschrijvend Document genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de te contracteren leveringen/diensten en als basis voor de vergelijking van de verschillende Inschrijvingen.

#### **3.13.8. Intellectueel eigendom**

Behoudens uitzonderingen in de Auteurswet, mag onder schriftelijke toestemming van de aanbestedende dienst mag niets uit dit Beschrijvend Document worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbesteding) door middel van druk, fotokopie of anderszins.

#### **3.13.9. Geheimhouding**

Alle door u aangeboden informatie en documentatie wordt eigendom van de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst zal alle verkregen informatie uit deze procedure vertrouwelijk behandelen en niet gebruiken voor andere doeleinden dan beschreven, tenzij u anders vermeldt.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart u vertrouwelijk om te gaan met alle informatie die in het kader van deze aanbesteding wordt verkregen. Het is niet toegestaan informatie aan derden beschikbaar te stellen, behalve aan door u in te schakelen partners, onderaannemers en hulppersonen. U blijft echter wel verantwoordelijk voor het nakomen van de geheimhoudingsplicht.

### **3.13.10. Tegenstrijdigheden en/of onregelmatigheden**

Het onderhavige Beschrijvend Document en bijbehorende bijlagen zijn met grote zorg opgesteld. Indien deze desondanks kennelijk fouten, omissies of tegenstrijdigheden bevatten, dient de Inschrijver hiervan tijdig vóór het sluiten van de aanmeldingstermijn melding te maken bij de aanbestedende dienst dan wel hier vragen over te stellen, zodat de aanbestedende dienst eventuele fouten, omissies of tegenstrijdigheden tijdig kan herstellen. Indien inschrijver dit nalaat, en fouten, omissies of tegenstrijdigheden pas later aan de orde stelt, terwijl deze hem bekend waren of hadden moeten zijn, kan dit tot gevolg hebben dat hij zich hierop niet meer kan beroepen in een eventuele (bezwaar)procedure bijvoorbeeld tegen de (voorgenomen) gunningbeslissing.

### **3.13.11. Klachtenregeling**

Indien u een klacht heeft over het onjuist handelen van de aanbestedende dienst in deze aanbestedingsprocedure, dan kunt u uw klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van de aanbestedende dienst.

Het meldpunt behandelt klachten die blijven bestaan nadat de vraag is gesteld in de vragenronde van de aanbesteding en die vraag naar het oordeel van de klager onvoldoende of onjuist is beantwoord. Het meldpunt behandelt ook klachten die zijn ontstaan na de vragenronde. Het meldpunt behandelt geen vragen die naar hun aard in de vragenronde gesteld hadden moeten worden.

Het klachtenmeldpunt is bereikbaar door een email te sturen aan [klacht@hr.nl](mailto:klacht@hr.nl). In de email maakt u duidelijk:

- Om welke Europese aanbesteding het gaat (inclusief referentienummer);
- Dat de klacht reeds behandeld is in een Nota van inlichtingen;
- De inhoud van de klacht;
- Een voorstel tot oplossing van de klacht; en
- Uw contactdetails.

Na het indienen van een klacht, ontvangt u binnen 48 uur (reguliere kantoortijden) een ontvangstbevestiging. Een inhoudelijke reactie zal binnen een redelijke termijn plaatsvinden, afhankelijk van de complexiteit van de klacht.

Het indienen van een klacht legt de aanbestedingsprocedure niet stil. Het staat de aanbestedende dienst vrij om al dan niet tot opschorting van de aanbestedingsprocedure over te gaan.

Indien uw klacht wordt afgewezen, zal dit onderbouwd plaatsvinden. Indien uw klacht gehonoreerd wordt en dit gevolgen heeft voor de aanbesteding, dan zullen alle Inschrijvers geïnformeerd worden over het vervolg.

Indien u het niet eens bent met de reactie van het meldpunt, dan kunt u contact opnemen met de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvAE). In dat geval verzoekt de aanbestede dienst u een



afschrift van de klacht te sturen aan de contactpersoon. Ook hier heeft een ingediende klacht geen opschortende werking. Een uitspraak van de CvAE is niet bindend.

### **3.14. Akkoordverklaring 'Planning, procedure en gunnings- en beoordelingssystematiek'**

Door middel van een Inschrijving op Tendered op deze aanbesteding gaat Inschrijver akkoord met het gestelde in hoofdstuk 3: 'Planning, procedure en gunnings- en beoordelingssystematiek'.

## 4. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Dit hoofdstuk geeft de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen weer waaraan uw organisatie dient te voldoen. De Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen zijn gebaseerd op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

Het UEA is het wettelijke bewijsstuk waarmee de Inschrijver verklaart aan de in dit hoofdstuk opgenomen Geschiktheidseisen te voldoen en dat de Uitsluitingsgronden niet op Inschrijver van toepassing zijn. Voor onderhavige aanbesteding maakt de aanbestedende dienst gebruik van het UEA pdf-formulier. De Inschrijver vult de onderdelen van de verklaring in, die daartoe vooraf door de aanbestedende dienst zijn aangegeven. Het betreft de delen II t/m VI van het UEA.

De voor deze aanbesteding geldende UEA is als invulformulier UEA op TenderNed beschikbaar. Het UEA geldt tevens als het formele bewijs van indienen van het verzoek tot Inschrijving. Voor verdere uitleg over het gebruik en invullen van het UEA zie [deze link](#).

**Let op:** het formulier vult meerdere keren automatisch de voor de Inschrijver positieve antwoorden in. Het blijft de verantwoordelijkheid van de Inschrijver om te verifiëren of dit klopt.

Het invulformulier UEA moet **bij de Inschrijving** worden ingediend.

### 4.1. Gegevens over de aanbestedingsprocedure en de aanbestedende dienst (deel I van het UEA)

Deel I is reeds door de aanbestedende dienst ingevuld.

### 4.2. Gegevens over de ondernemer (deel II van het UEA)

In deel II van het UEA vult de Inschrijver een aantal gegevens in over zijn onderneming.

#### A. Gegevens over de ondernemer

De Inschrijver dient dit onderdeel volledig te beantwoorden en in te vullen.

#### B. Informatie over de vertegenwoordigers van de ondernemer

Deel B hoeft alleen ingevuld te worden indien afgeweken wordt van de vertegenwoordigingsbevoegdheid zoals opgenomen in het KvK handelsregister. Bovendien is dan separaat een getekende volmacht nodig van de vertegenwoordigingsbevoegde.

#### C. Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten

De Inschrijver dient hier per entiteit aan te geven waar een beroep op wordt gedaan. Daarnaast dienen alle entiteiten afzonderlijk een UEA in te dienen, waarbij alleen deel II A en B, deel III en deel VI ingevuld dienen te worden.

#### D. Informatie betreffende onderaannemers op wier draagkracht de ondernemer geen beroep doet

De Inschrijver vermeldt hier de informatie uit deel II A en B en deel III, voor elke van de betrokken onderaannemers.

### 4.3. Uitsluitingsgronden (deel III van het UEA)

In deel III van het UEA staan de Uitsluitingsgronden vermeld. Deze zijn verdeeld in 3 secties, te weten:

- A. 'Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen'  
De Inschrijver dient dit onderdeel volledig te beantwoorden en in te vullen.
- B. 'Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies'  
De Inschrijver dient dit onderdeel volledig te beantwoorden en in te vullen.
- C. 'Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten'  
De Inschrijver dient dit onderdeel volledig te beantwoorden en in te vullen.

De door de aanbestedende dienst geselecteerde Uitsluitingsgronden worden allemaal onverkort van toepassing verklaard.

### 4.4. Geschiktheidseisen (deel IV van het UEA)

In deel IV van het UEA dient de Inschrijver te verklaren akkoord te gaan met de in deze paragraaf beschreven Geschiktheidseisen. Dit zijn de Geschiktheidseisen zoals vermeld in de Aanbestedingswet 2012. De aanbestedende dienst heeft de Geschiktheidseisen verdeeld in volgende 4 secties:

- A. Geschiktheid
- B. Economische en financiële draagkracht
- C. Technische en beroepsbekwaamheid
- D. Kwaliteitsborgingsregelingen en normen inzake milieubeheer

In onderstaande sub-paragrafen worden de van toepassing zijn de Geschiktheidseisen nader toegelicht.

#### 4.4.1. A. Geschiktheid

De aanbestedende dienst eist dat de Inschrijver voldoet aan de navolgende voorschreven Geschiktheidseisen:

##### 4.4.1.1. Inschrijving in een handelsregister

Inschrijver is ingeschreven in een handelsregister dat wordt bijgehouden in de lidstaat waar de ondernemer is gevestigd, als beschreven in bijlage XI bij Richtlijn 2014/24/EU; ondernemers uit bepaalde lidstaten moeten wellicht voldoen aan andere eisen uit die bijlage.

Naast het gestelde in het UEA moet het uittreksel voldoen aan de volgende vereisten:

- Actueel en niet ouder dan zes maanden, te rekenen vanaf de uiterste datum van indiening van de Inschrijving.
- Op basis van het uittreksel moet de rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid van de indiener ondubbelzinnig blijken. Indien dit niet mogelijk is kan, aanvullend, een afschrift van een toereikende, ondertekende volmacht worden bijgevoegd. Ook de bevoegdheid van de volmachtgever moet uit het uittreksel van Inschrijving blijken.
- Om de vertegenwoordigingsbevoegdheid te verifiëren dient de Inschrijver een geldig en gewaarmerkt uittreksel<sup>1</sup> van Inschrijving in een handelsregister in te dienen. Met 'gewaarmerkt' is bedoeld dat het uittreksel voorzien is van een ondertekening door het desbetreffende handelsregister.

---

<sup>1</sup> 'Het uittreksel' kan bestaan uit een samenstel van uittreksels

Het uittreksel Inschrijving in een handelsregister moet **bij indiening van de Inschrijving** worden ingediend.

#### **4.4.1.2. Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)**

De GVA is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie De GVA geeft aan dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met het aanmelden voor en het Inschrijving op overheidsopdrachten, speciale-sectoropdrachten, concessieOvereenkomsten voor openbare werken en/of diensten of prijsvragen. De voorlopig gegunde Inschrijver(s) dienen **na voorlopige gunning** een geldige GVA in te dienen als bewijsstuk dat de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn.

Omdat de doorlooptijd van een aanvraag varieert van minimaal van 4 tot 8 weken, is het raadzaam om de GVA bijtijds aan te vragen. Het is de verantwoordelijkheid van de voorlopig gegunde Inschrijver(s) dat hij tijdig over een geldige GVA beschikt. De GVA mag op het tijdstip van indiening van de Inschrijving niet ouder zijn dan twee jaar. Het niet (tijdig) kunnen verstrekken van de GVA leidt tot onvoorwaardelijke uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

De aanbestedende dienst verwijst voor nadere informatie over de GVA naar de site van het ministerie van Veiligheid en Justitie ([www.justis.nl](http://www.justis.nl)).

Buitenlandse bedrijven zonder een Nederlandse dochteronderneming kunnen geen GVA aanvragen. Als een Inschrijver is gevestigd in een land dat geen GVA of een gelijkwaardig formulier afgeeft, moet Inschrijver een verklaring overleggen waarin Inschrijver plechtig en onder ede heeft verklaard dat de Uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn op de onderneming. De verklaring moet worden afgelegd ten overstaan van een bevoegde gerechtelijke of administratieve autoriteit, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van dat land en moet worden gericht aan de aanbestedende dienst.

#### **4.4.2. B. Economische en financiële draagkracht**

Eisen voor economische en financiële draagkracht hebben een ruime betekenis. Zij dienen ertoe om te kunnen inschatten of gedurende de contractperiode onvoorziene problemen kunnen ontstaan die de continuïteit van de bedrijfsvoering van Inschrijver in gevaar brengen en het risico inhoudt dat hij niet meer in staat is de overeengekomen verplichting(en) verbonden aan (de uitvoering van) de opdracht na te komen. De aanbestedende dienst formuleert een aantal nadere Geschiktheidseisen met betrekking tot economische en financiële draagkracht.

#### **4.4.3. Financiële en economische draagkracht**

Om deze Opdracht uit te voeren dient uw organisatie te beschikken over voldoende financiële en economische draagkracht.

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver: dat hij adequaat verzekerd is voor de uitvoering van de Opdracht en dat hij zich, indien de Overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de Opdracht

adequaat verzekerd houdt. Bij wijziging in de omstandigheden van verzekering moet de Inschrijver de aanbestedende dienst hiervan op de hoogte te stellen.

- Inschrijver beschikt over een adequate aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid. Hierbij beschouwt de Aanbestedende dienst een aansprakelijkheidsverzekering, welke minimaal een totale verzekerde som van € 1.000.000, - per jaar en een verzekerde som van € 400.000, - per gebeurtenis afdekt, als adequaat.

**Bewijsstuk:** Verzekeringsbewijs (geldt alleen voor de 'voorlopig gegunde Inschrijver(s)')

De Inschrijver dient **na voorlopige gunning** een kopie van de polis of de verklaring van de verzekeringsmaatschappij als bewijsstuk in te dienen. Het niet (tijdig) kunnen verstrekken van dit bewijsstuk leidt tot onvoorwaardelijke uitsluiting.

#### 4.4.4. C. Technische en beroepsbekwaamheid

De technische en beroepsbekwaamheidseisen hebben te maken met de mate waarin van de Inschrijver verwacht mag worden dat hij in staat is de feitelijke werkzaamheden naar behoren te verrichten. Onderstaande Geschiktheidseisen sluiten aan bij de kerncompetenties die voor het uitvoeren opdrachten van essentieel belang zijn. Aan de hand van bewijsstukken (beschrijvingen, certificaten e.d.) moet de aanbestedende dienst kunnen beoordelen of de Inschrijver over voldoende ervaring en bekwaamheden beschikt en voldoende geëquipeerd is om opdrachten uit te voeren. De aanbestedende dienst formuleert een aantal nadere Geschiktheidseisen met betrekking tot technische en beroepsbekwaamheid.

##### a. Technische bekwaamheid (referenties)

De aanbestedende dienst beoordeelt de technische bekwaamheid aan de hand van referenties van eerdere opdrachten. U dient bij uw Inschrijving de referenties te voegen die voldoen aan de hieronder genoemde kenmerken.

- De referentie betreft opdrachten die in de afgelopen drie jaren tot en met de datum van Inschrijving zijn uitgevoerd.
- De referentie mag van een lopende Overeenkomst zijn, welke Overeenkomst al wel minimaal 1 jaar loopt.
- Het betreft opdrachten op het gebied van off site Servicedesk dienstverlening.
- De volgende kerncompetenties moeten terug komen in de referenties
  - Kerncompetentie 1: Uw organisatie heeft aantoonbare ervaring met off site Servicedesk dienstverlening bij (semi) publieke instellingen met een totale waarde van minimaal € 220.000 op jaarbasis.
  - Kerncompetentie 2: Uw organisatie heeft aantoonbare ervaring met off site Servicedesk dienstverlening bij (semi) publieke instellingen met minimaal 1000 gebruikers van deze Servicedesk.
- Per kerncompetentie dient maximaal één referentie aangeleverd te worden.
- Het is echter ook mogelijk dat één referentie meerdere kerncompetenties in zich heeft. Het is dus niet noodzakelijk om evenveel referenties als kerncompetenties aan te leveren. Voorbeeld: als de

aanbestedende dienst vier kerncompetenties benoemt voldoet uw organisatie aan de eis als u twee referenties aanlevert die beide twee kerncompetenties laten zien.

- Voor het indienen van de referentie maakt u gebruik van het referentieformulier. Hierbij geldt dat per referentieformulier maximaal één referent gebruikt mag worden.
- Als de aanbestedende dienst daarom verzoekt, dient u een rechtsgeldig ondertekende tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever van het referentieproject te kunnen overleggen.
- De referentie mag niet afkomstig zijn van een moeder- of zustermaatschappij van uw organisatie.
- De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de aangeleverde informatie te verifiëren met de referent zoals genoemd op het referentieformulier.

Het invulformulier 'Referentieprojecten' moet **bij indiening van de Inschrijving** worden ingediend.

#### **b. Certificaten van instituten voor kwaliteitscontrole**

De Inschrijver moet met het oog op de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid de volgende certificaten kunnen overleggen.

##### Kwaliteitszorgsysteem

Inschrijver beschikt over een kwaliteitssysteem waarmee de interne processen op systematische wijze worden beheerst en geborgd. Dit systeem is gecertificeerd (bijv. NEN/ISO 9001) door een certificerende instantie, zoals bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012. De aanbestedende dienst accepteert ook certificaten of verklaringen die gebaseerd zijn op een gelijkwaardig kwaliteitsborgingsysteem. In dat geval voegt u een beschrijving van het betreffende kwaliteitsborgingssysteem toe, inclusief een beschrijving van de afwijkingen ten opzichte van NEN/ISO 9001.

##### NEN4400

Inschrijver beschikt over het certificaat NEN 4400, dat beschrijft aan welke eisen uitzendondernemingen en (onder)aannemers van werk moeten voldoen om aantoonbaar hun 'verplichtingen uit arbeid' na te leven. Het gaat daarbij met name om juiste aangifte en afdracht van loonbelasting, omzetbelasting en sociale verzekeringspremies, het uitvoeren van identiteitscontroles en controles op het gerechtigd zijn tot het verrichten van arbeid in Nederland (tegengaan van illegaliteit), en loonbetaling die niet in strijd is met de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag.

##### Kwaliteitsborging informatiebeveiliging

De Inschrijver moet een certificaat (of een vergelijkbaar bewijs) van afdoende informatiebeveiliging vertrekken waaruit blijkt dat er voldaan wordt aan de geldende nationale en internationale security standaarden (ISO 27001/27002).

#### **Bewijsstukken: Certificeringen (geldt alleen voor de 'voorlopig gegunde Inschrijver(s)')**

De voorlopige gegunde Inschrijver dient **na voorlopige gunning** de bewijsstukken voor de gevraagde certificeringen in te dienen. Het niet (tijdig) kunnen verstrekken van de bewijsstukken leidt tot onvoorwaardelijke uitsluiting.



#### **4.5. Beperking van het aantal gekwalificeerde gegadigden (deel V van het UEA)**

Deel V van het UEA hoeft voor deze aanbesteding niet ingevuld te worden.

#### **4.6. Slotverklaringen (deel VI van het UEA)**

De UEA dient hier ondertekend te worden door Inschrijver.

**De ondertekening dient te geschieden door de vertegenwoordiger die tekenbevoegd is voor de totale waarde van onderhavige Europese aanbesteding.**

#### **4.7. Akkoordverklaring 'Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen'**

Door middel van een Inschrijving op Tendered op deze aanbesteding gaat Inschrijver akkoord met het gestelde in hoofdstuk 4: Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen'.

## 5. Programma van Eisen

Naast in het vorige hoofdstuk gestelde Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen, formuleert de aanbestedende dienst een aantal uitvoerings- en/of aanvullende voorwaarden dat betrekking heeft op de uitvoering van de opdracht en de begeleidende omstandigheden. Deze vereisten zijn zogenaamde 'knock-outeisen': als Inschrijver niet kan voldoen aan de genoemde eisen, wordt uw Inschrijving niet beoordeeld.

### 5.1. Specifieke eisen met betrekking tot het voorwerp van aanbesteding

In onderstaande paragrafen wordt nader ingegaan op de voor deze aanbesteding belangrijke eisen.

### 5.2. Overeenkomst en inkoopvoorwaarden

#### 5.2.1. Concept Overeenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden

Als informatiebijlagen bij het Beschrijvend Document zijn een concept Overeenkomst (zie Bijlage 4) en de Arvodi (zie Bijlage 5) gevoegd als basis voor de beoogde contractsluiting. Met een inschrijving verklaart Inschrijver de eigen (Verkoop)voorwaarden buiten toepassing.

De Inschrijver die niet kan instemmen met (onderdelen van) de concept Overeenkomst en/of de AIV moet dit beargumenteerd aangeven. Ook in geval de Inschrijver andere op- en/of aanmerkingen onder de aandacht van de aanbestedende dienst wil brengen of een nadere toelichting wil op onderdelen van de concept Overeenkomst of de AIV dient hij dit kenbaar te maken met gebruikmaking van de Vraag & Antwoord module op TenderNed.

Inschrijver verklaart zich bij indiening van de Inschrijving akkoord met de dan geldende definitieve versie van de concept Overeenkomst. Indien gunning zal plaatsvinden aan de onderneming van Inschrijver, zal de definitieve versie van de concept Overeenkomst met bijlagen en alle daarin opgenomen clausules gelden als enige bindende Overeenkomst tussen partijen.

### 5.3. Wachtkamerconstructie

De aanbestedende dienst heeft er voor gekozen om voor deze Opdracht een wachtkamerovereenkomst toe te voegen.

Indien na gunning één van de tot de Overeenkomst toegelaten ondernemingen om wat voor reden ook wegvalt en niet langer deelneemt aan de Overeenkomst, dan is het de aanbestedende dienst toegestaan om binnen één jaar na ingang van de Overeenkomst, de opvolgende Inschrijver (die in eerste instantie niet was toegelaten tot de Overeenkomst) te verzoeken om (althans indien de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving inmiddels is verstreken) zijn Inschrijving (alsnog) gestand te doen, en indien die Inschrijver dat verzoek inwilligt, die Inschrijver toe te laten tot de Overeenkomst voor het restant van de looptijd. De aanbestedende dienst is hiertoe niet verplicht. De opvolgende Inschrijver heeft de keuze om gehoor te geven aan dit verzoek en is daartoe geenszins verplicht.

Indien de opvolgende Inschrijver ervoor kiest om geen gehoor te geven aan het hier voor genoemde verzoek, dan kan de aanbestedende dienst de daaropvolgende Inschrijver(s) met een soortgelijk verzoek benaderen.

#### 5.4. Privacy en gegevensbescherming

Als de aanbestedende dienst gegevens wil verwerken dient zij aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) te voldoen.

Voor deze Opdracht is het de bedoeling dat de winnende Inschrijver persoonsgegevens (van bijvoorbeeld studenten of medewerkers) gaat verwerken. Hogeschool Rotterdam dient in dat geval melding te maken van die verwerking bij de functionaris gegevensbescherming.

Ook vereist de wetgeving dat de aanbestedende dienst een verwerkersovereenkomst aangaat met de te contracteren partij. In een verwerkersovereenkomst wordt vastgelegd welke gegevens er verwerkt worden en wanneer deze vernietigd moeten worden. Daarnaast dient via dit document akkoord te worden gegeven op het feit dat de gebruikte data niet zonder toestemming met derden mag worden gedeeld en de contractpartij verplicht is een eventueel datalek te melden bij de aanbestedende dienst.

Inschrijver die niet kan instemmen met (onderdelen van) de concept verwerkersovereenkomst moet dit beargumenteerd aangeven. Ook in geval de Inschrijver andere op- en/of aanmerkingen onder de aandacht van de aanbestedende dienst wil brengen of een nadere toelichting wil op onderdelen van de concept verwerkersovereenkomst dient hij dit kenbaar te maken met gebruikmaking van de Vraag&Antwoord module op TenderNed.

Inschrijver verklaart zich bij indiening van de Inschrijving akkoord met de dan geldende definitieve versie van de concept verwerkersovereenkomst. Indien gunning zal plaatsvinden aan de onderneming van Inschrijver, zal de definitieve versie van de concept verwerkersovereenkomst met bijlagen en alle daarin opgenomen clausules gelden als enige bindende Overeenkomst tussen partijen.

De concept verwerkersovereenkomst is bijgevoegd bij het Beschrijvend document, zie Bijlage 6.

#### 5.5. Proquero, facturatie en betaaltermijnen

De aanbestedende dienst werkt sinds oktober 2016 met het inkoopstelsel Proquero. Dit stelsel wordt gebruikt van bestellen tot en met ontvangst van de factuur.

Om het facturatieproces te stroomlijnen stelt de aanbestedende dienst de volgende eisen.

	Inhoud
Eis 1	Facturatie vindt plaats op basis van de, in het prijzenblad opgenomen, tarieven.
Eis 2	De Inschrijver dient de facturen, bij voorkeur in XML of anders in PDF, te versturen aan: <a href="mailto:facturen@hr.nl">facturen@hr.nl</a> onder vermelding van het Hogeschool Rotterdam contractnummer en

	indien van toepassing het betreffende ordernummer (INK 1xxxxx) zoals vermeld op de inkooporder. Facturen die deze nummers niet vermelden, worden niet in behandeling genomen en worden aan u geretourneerd.
<b>Eis 3</b>	Facturatie vindt maandelijks plaats.
<b>Eis 4</b>	De factuur specificeert in ieder geval factuurnummer, factuurbedrag en het Btw-bedrag].

## 5.6. Prijswijziging

	Inhoud
<b>Eis 5</b>	De opgegeven prijzen zijn vast tot 31-12-2023. Daarna kunt u per kalenderjaar een prijsverhoging/-verlaging voorstellen met als maximum het CBS consumentenprijsindexcijfer (totaalindex, alle huishoudens). Als basis voor de berekening van de eerste wijziging gaan we uit van de maand voorafgaand aan de maand waarin de Overeenkomst is ingegaan. Inschrijver dient hiertoe uiterlijk twee (2) maanden voor gewenste indexering een schriftelijk voorstel aan de aanbestedende dienst te doen. Na goedkeuring door de aanbestedende dienst kan de indexering worden doorgevoerd. De eerste indexatie is per 1-1-2024
<b>Eis 6</b>	Uitsluitend in de gevallen waarin sprake is van CAO en wettelijke of andere overheidsmaatregelen, evenals maatregelen van verzekeraars zijn tussentijdse tariefswijzigingen toegestaan. Na overleg met en goedkeuring door de aanbestedende dienst kunnen deze tariefswijzigingen vervolgens worden doorgevoerd.

## 5.7. Communicatie en samenwerking

Om een goede uitvoering en continuïteit van de Opdracht te borgen dient u te beschikken over voldoende gekwalificeerd personeel. Aan dit aspect worden daarom de volgende eisen gesteld.

	Inhoud
<b>Eis 7</b>	Uitgangspunt is dat de Inschrijver zorg draagt voor de noodzakelijke verslaglegging en de daaruit voortvloeiende activiteitenplanning en dat deze binnen een week na het overleg aan de deelnemers gezonden wordt. Verslag en activiteitenoverzicht dienen in de regel door beide partijen goedgekeurd te worden. Hogeschool Rotterdam en de Opdrachtnemer hebben het recht bespreekpunten voor de verschillende overleggen aan te leveren.
<b>Eis 8</b>	Het personeel dat Inschrijver voor deze Opdracht inzet beschikt over goede communicatieve vaardigheden en het vermogen om (zowel mondeling als schriftelijk) te kunnen communiceren in het Nederlands (eis) en het Engels (wenselijk).

<b>Eis 9</b>	Inschrijvers accountmanager heeft kennis van zaken, is goed bereikbaar, probleemoplossend en neemt bij een vraag of gewenst contactmoment binnen [twee] werkdagen contact op met Hogeschool Rotterdam.
<b>Eis 10</b>	Inschrijvers medewerkers gaan met respect om met de eigendommen van Hogeschool Rotterdam.

## 5.8. Contractmanagement

Hogeschool Rotterdam werkt met een KPI (kritische prestatie indicatoren)/SLA (service level agreement) overzicht. Na gunning worden de KPI's in overleg met Opdrachtnemer definitief vastgesteld, met in acht name van uw beantwoording bij wens 2.

In de uitvoering van de Opdracht zullen de prestaties aan de hand van deze KPI's worden gemeten en geëvalueerd. De Opdrachtnemer en Hogeschool Rotterdam overleggen op regelmatige basis met elkaar over de voortgang, kwaliteit, verbetering en optimalisatie van de dienstverlening.

De Opdrachtnemer houdt managementinformatie bij over de dienstverlening waaronder: response- en doorlooptijden, advisering, uitvoering, aanvullende diensten, afhandeling van klachten, kosten per locatie, etc.

Het niet nakomen van een vastgestelde KPI kan aanleiding zijn om de Overeenkomst te ontbinden.

	Inhoud
<b>Eis 11</b>	Hogeschool Rotterdam en Opdrachtnemer zijn samen verantwoordelijk voor het actueel houden van de KPI's.
<b>Eis 12</b>	<p>Indien er niet voldoende voldaan wordt aan één of meerdere van de KPI's (Voor de vastgestelde KPI's), gelden de volgende bepalingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dienstverlener dient binnen één (1) maand na vaststelling van een score onder de norm een verbeterplan in met een voorstel om alsnog aan de norm te voldoen (conform het format welke als Bijlage 10 is toegevoegd).</li> <li>- Een onvoldoende score op een KPI drie (3) maanden na de eerste vaststelling van een onvoldoende score, wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Dienstverlener direct in gebreke wordt gesteld.</li> <li>- Dienstverlener dient binnen één (1) maand na ingebrekestelling een tweede verbeterplan in.</li> <li>- Een onvoldoende score drie (3) maanden na de ingebrekestelling wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Dienstverlener direct in verzuim is.</li> </ul> <p>Hogeschool Rotterdam kan besluiten om over te gaan tot ontbinding van de Overeenkomst wanneer Dienstverlener in verzuim is.</p>



### **5.9. Duurzaamheid**

De Hogeschool Rotterdam is zich bewust van haar rol als publiek maatschappelijke organisatie en geeft hieraan vorm in de uitgangspunten en keuzes binnen het inkoopproces.

Het Rijk en de andere overheden in Nederland hebben besloten om het goede voorbeeld te geven en duurzaam in te kopen om zo de markt te stimuleren tot duurzaam produceren.

Voor het product/dienst van onderhavige aanbesteding zijn door de overheid geen specifieke duurzaamheidscriteria vastgesteld.

### **5.10. Akkoordverklaring 'Programma van Eisen'**

Door middel van een Inschrijving op Tendered op deze aanbesteding gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met het gestelde in hoofdstuk 5: 'Programma van Eisen'.

## Programma van Wensen (subgunningscriteria)

Onderstaand treft de Inschrijver de wensen aan die de aanbestedende dienst stelt aan de kwaliteit van het resultaat van de opdracht. Op basis van de beantwoording van de geformuleerde vragen wordt de 'Kwaliteit' van de Inschrijving beoordeeld in overeenstemming met de systematiek van beoordeling en puntentoekenning.

Vormvereisten voor de beantwoording:

- Inschrijver geeft per subgunningscriterium het verlangde antwoord en houdt hierbij de volgorde aan waarin deze zijn gesteld.
- De Inschrijver maakt gebruik van lettergrootte 10.
- De beantwoording (inclusief afbeeldingen en bijlagen) overschrijdt niet het maximaal toegestane aantal pagina's. Pagina's die het maximum aantal overschrijden worden niet beoordeeld.
- Inschrijver dient met de beantwoording van de wensen rekening te houden met alle informatie uit het Beschrijvend document met bijbehorende stukken.
- De Inschrijver dient onder geen beding prijzen of alles wat ermee samenhangt in de beantwoording op te nemen.
- Het is niet toegestaan verwijzingen naar externe documenten of websites op te nemen in de beantwoording. Alleen de ingediende tekst zal worden beoordeeld door het beoordelingsteam. Eventuele verwijzingen naar externe documenten of websites worden niet meegenomen in de beoordeling.

### 5.11. Wens 1 Plan van Aanpak implementatie én uitvoering dienstverlening

Hogeschool Rotterdam heeft voor ogen om de dienstverlening zo spoedig mogelijk na gunning te starten, echter is het belangrijk om voldoende aandacht aan de implementatie te besteden. Hogeschool Rotterdam wil een implementatie periode van maximaal 3 maanden. Houd er rekening mee dat er vanaf medio augustus tot medio september een grote piek in de werkzaamheden te verwachten is. Dan moet de implementatie voldoende afgerond zijn.

Hogeschool Rotterdam verwacht een deel vaste dienstverlening zoals het maken van rapportages, de besturing, het op orde houden van de kennishuishouding, continue doorontwikkeling etc. Daarnaast is er ook een deel variabele dienstverlening zoals de werklust van het registreren en verwerken van meldingen en telefonie. De werklust van afgelopen 12 maanden zijn beschreven in Bijlage 11.

Hogeschool Rotterdam wil inzicht krijgen in uw werkwijze met hierbij de gewenste ontwikkelingen van Hogeschool Rotterdam meegenomen (zie hiervoor Bijlage 8 Memo Servicepunt naar 2025) en ervaring met betrekking tot de implementatie én uitvoering van de gevraagde dienstverlening.

#### Wens :

U beschrijft in een plan van aanpak welke stappen na gunning van de Opdracht worden genomen. In het plan van aanpak worden minimaal de volgende onderwerpen behandeld:

- Implementatie van de dienstverlening na gunning. U gaat hierbij in op de tijdsduur, de planning, het implementatieteam en de verwachtingen die u van Hogeschool Rotterdam heeft.
- U licht uw (vaste en variabele) dienstverlening toe, u beschrijft de kennishuishouding, kennisdeling, de doorontwikkeling, de registratie en verwerking van meldingen en telefonie.
- Een risico analyse inclusief maatregelen om risico's te beheersen.

### Beoordeling

Uw beantwoording moet volledig, relevant en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) zijn en wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- De haalbaarheid van de planning;
- Duidelijkheid en haalbaarheid van de beantwoording van implementatie en dienstverlening;
- Het benoemen van eventuele risico's en het beheersen hiervan.

### Format

De beantwoording van deze wens beslaat maximaal zes (6) pagina's A4 met lettertype Arial 10. De planning mag apart aangeleverd worden.

Het maximaal aantal te behalen punten voor deze wens **275 punten**.

## 5.12. Wens 2 Service level afspraken

Hogeschool Rotterdam wil een zo goed mogelijke dienstverlening voor alle studenten, medewerkers en bezoekers van de hogeschool. Om deze optimale dienstverlening te realiseren, wil opdrachtgever heldere service level afspraken over de dienstverlening maken. Hogeschool Rotterdam verwacht van inschrijver hierin ambitieus te zijn en te streven naar verbetering.

Beschrijf de Service level afspraken op onderstaande onderdelen concreet. Geef aan welke resultaten u levert na 2 maanden, na 6 maanden en na 1 jaar en hoe u dit meet. Hogeschool Rotterdam gaat ervan uit dat de dienstverlening na 1 jaar minimaal op niveau blijft. Bovendien heeft u focus op ontwikkeling en verbetering.

In de beantwoording van deze wens dient u minimaal antwoord te geven op onderstaande onderdelen, u wordt uitgenodigd er onderdelen aan toe te voegen wanneer u deze relevant vindt. Geef bij de beantwoording aan waarom u deze onderdelen toevoegt en relevant vindt.

- Telefonische bereikbaarheid
  - Tussen 8.00 en 21.00
  - Opnametijd
  - Oplossend vermogen
- Aannemen (telefonisch, via mail, via Self Service Portaal of via ITSM) van meldingen, incidenten en gebruikersvragen
  - Registreren
  - Routeren
  - Afhandelen
- Oplossend vermogen
  - Incidenten
  - Service requests
  - Wijzigingen doorvoeren
- Eindgebruikerstevredenheid
- Beheer en gebruik Kennis Items
- Verbetervoorstellen
- Klachtafhandeling

### Beoordeling

Uw beantwoording moet volledig, relevant en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) zijn en wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Mate van passend bij de ambities van Hogeschool Rotterdam zoals beschreven in Bijlage 8 'Memo Servicepunt naar 2025'
- de wijze waarop u de kwaliteit meet;



- de wijze waarop u rapporteert.

#### **Format**

De beantwoording van deze wens beslaat maximaal zes (6) pagina's A4 met lettertype Arial 10

Het maximaal aantal te behalen punten voor deze wens is **275 punten**.

### **5.13. Wens 3 Communicatie, samenwerking en besturing**

Hogeschool Rotterdam streeft naar een goede samenwerking, communicatie en optimale besturing samen met Inschrijver, waarbij het doel het realiseren van een zo hoog mogelijk service- en kwaliteitsniveau is.

Hogeschool Rotterdam is geïnteresseerd in de wijze waarop uw organisatie de communicatie en samenwerking ziet gedurende de looptijd van onze Overeenkomst.

Daarnaast vraagt Hogeschool Rotterdam of u de financiële afhandeling van de variabele dienstverlening wilt beschrijven. Afgelopen jaren rondom met COVID19 is zichtbaar geworden dat de omstandigheden snel anders kunnen zijn. Hoe ziet u de samenwerking bij grote wijzigingen in de werklast?

#### **Wens**

Beschrijf de communicatie, samenwerking en besturing van de dienstverlening en behandel daarin in ieder geval de volgende aspecten:

- Verwachtingen in dagelijkse samenwerking en communicatie;
- Communicatiematrix;
- Escalatiematrix;
- U beschrijft de financiële afhandeling van de variabele dienstverlening. De werklast zal per maand en in de jaren fluctueren;
- De werklast kan toenemen buiten de invloedssfeer van de aanbestedende dienst en de inschrijver, de werklast kan afnemen door inspanningen van de inschrijver, beschrijf hoe u hiermee omgaat.

#### **Beoordeling**

Uw beantwoording moet volledig, relevant en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) zijn en wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- duidelijkheid over de bijdrage die van Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt verwacht in de communicatie en samenwerking gedurende de Overeenkomst;
- mate waarin Hogeschool Rotterdam ontzorgd wordt;
- mate waarin de wijze van financieel afhandelen begrijpelijk uiteen gezet wordt en toepasbaar is in de samenwerking tussen Opdrachtnemer en opdrachtgever.

#### **Format**

De beantwoording van deze wens beslaat maximaal drie (3) pagina's A4 met lettertype Arial 10. inclusief afbeeldingen.

Het maximaal aantal te behalen punten voor deze wens is **200 punten**.

### **5.14. Wens 4 Maatschappelijk verantwoord ondernemen**

Hogeschool Rotterdam heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Dit heeft tot gevolg dat haar inkopen zo duurzaam mogelijk moeten zijn en geen schade mogen veroorzaken aan mens, dier en milieu. Ook streeft Hogeschool Rotterdam naar verdere verduurzaming van de bedrijfsvoering,



hiervoor zijn in de 'Duurzaamheidsvisie Hogeschool Rotterdam' drie focusgebieden benoemd; klimaatverandering, maatschappelijke veerkracht en circulaire economie. Op de webpagina [Duurzaam - Hogeschool Rotterdam](#) is deze visie na te lezen. Hogeschool Rotterdam vindt het belangrijk om bij te dragen aan het maatschappelijk verantwoord ondernemen in en rondom de stad.

### **Wens**

Graag ontvangt Hogeschool Rotterdam uw visie op het thema maatschappelijk verantwoord ondernemen:

- Benoem welke concrete maatregelen uw organisatie in het kader van duurzaamheid heeft genomen en de komende periode gaat nemen en met welk beoogd resultaat? Op welke wijze sluiten deze maatregelen aan bij de focusgebieden klimaatverandering, maatschappelijke veerkracht en circulaire economie van Hogeschool Rotterdam.
- Op welke wijze investeert u in de ontwikkeling van uw medewerkers?
- Formuleer zelf een relevante KPI rondom Maatschappelijk verantwoord ondernemen, deze wordt meegenomen in de periodieke rapportage.

### **Beoordeling**

Uw beantwoording wordt beoordeeld op de volgende criteria:

- De mate waarin de toelichting het beste aansluit bij duurzaamheidsvisie van Hogeschool Rotterdam; (Zie bijlage 12 Duurzaamheidsvisie)
- De mate waarin de beschreven maatregelen een relevante bijdrage leveren aan de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Hogeschool Rotterdam; -  
De mate waarin de opgestelde KPI SMART is geformuleerd en aansluit bij de eerdere beantwoording m.b.t. maatschappelijk verantwoord ondernemen.

### **Format**

De beantwoording van de wens beslaat maximaal twee (2) pagina A4 met lettertype Arial 10.

Het maximaal aantal te behalen punten voor deze wens is **100 punten**.

## **5.15. Akkoordverklaring 'Programma van Wensen (subgunningscriteria)'**

Door middel van een Inschrijving op Tendered op deze aanbesteding gaat Inschrijver akkoord met het gestelde in hoofdstuk 6: 'Programma van Wensen (subgunningscriteria)'.

## 6. Prijs

Onderstaand treft de Inschrijver de vereisten aan die de aanbestedende dienst stelt aan het element 'Prijs'. De beoordeling op het element 'Prijs' wordt uitgevoerd in overeenstemming met de systematiek van beoordeling en puntentoekening.

De overeengekomen prijzen en percentages zoals vermeld in de Inschrijving zijn definitief. Er worden geen tussentijdse (prijs)onderhandelingen gevoerd behoudens hetgeen bepaald in paragraaf 5.6 inzake indexatie en prijswijzigingen

U hanteert een all-in prijs exclusief BTW. Dat wil zeggen dat alle kosten zijn inbegrepen: huur, verwerkingskosten, hosting applicatie kosten, salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur, normale binnenlandse reis- en verblijfkosten, transportkosten die worden gemaakt ten gevolge van de Opdracht, parkeerkosten, opleidingskosten, wervings- en selectiekosten, vervanging, verzekeringspremies, winst en alle eventuele verdere bijkomende kosten

### 6.1. Prijsonderdeel 1

Inschrijver dient gebruik te maken van het invulformulier 'Prijs', deze rechtsgeldig te laten ondertekenen en deze als PDF/Excel document te uploaden.

### 6.2. Akkoordverklaring 'Prijs'

Door middel van een Inschrijving op Tendered op deze aanbesteding gaat Inschrijver akkoord met het gestelde in hoofdstuk 7: 'Prijs'.