



Belastingdienst

Beschrijvend document

Openbare aanbesteding

Internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel
(IUC21-606)

Aanbestedende dienst(en):

- Inkoop Uitvoeringscentrum Belastingdienst in opdracht van de Rijksoverheid
- zie Bijlage 7 Lijst met Deelnemende organisaties

Versie: 1.0

Datum: 23-7-2021

Inhoud

Bijlagen en in te dienen documenten	4
1. Inleiding	6
1.1. Aanbestedende dienst	6
1.2. Doel aanbesteding	7
1.3. Marktconsultatie	8
1.4. Leeswijzer	8
2. De Opdracht	9
2.1. Rijksbrede inkoopstrategie: Inkopen met impact	9
2.1.1. Uitgangspunten en visie.....	9
2.1.1.1. Pijler 1: Een solide basis	9
2.1.1.2. Pijler 2: Kracht door eenvoud	10
2.1.1.3. Pijler 3: Voorspelbaar en meetbaar	10
2.1.1.4. Pijler 4: Sociaal en duurzaam	10
2.1.1.5. Pijler 5: Innovatief en transitiegericht.....	11
2.2. Beschrijving van de Opdracht	11
2.3. Mogelijke herzieningen	14
2.4. Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet 2012	15
2.5. Opdrachtverstrekking	16
2.6. Specificatie van de Opdracht	17
2.7. Wachtkamerregeling	17
3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.....	19
3.1. Overzicht van bewijsstukken inzake de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	19
3.2. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	19
3.3. Uitsluitingsgronden	19
3.3.1. Verplichte Uitsluitingsgronden	19
3.3.2. Facultatieve Uitsluitingsgronden.....	20
3.4. Geschiktheidseisen	20
3.4.1. Beroeps-en handelsregister	20
3.4.2. Financiële en economische draagkracht	20
3.4.3. Bedrijfs-/beroepsaansprakelijkheidsverzekering	20
3.4.4. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	20
3.4.5. Kwaliteitszorgsysteem (ISO 9001)	22
3.4.6. Kwaliteitsborging (FIDI-FAIM minimaal 3.1 of hoger).....	22
3.4.7. Milieuzorgsysteem (ISO 14001)	23
3.4.8. Douanevereenvoudiging.....	23
3.4.9. Eisen omtrent gelijkwaardig	23
3.5. Bewijsstukken	23
4. Beoordeling van de gunningscriteria	25
4.1. Gunningsmethodiek	25
4.2. Wensen	25

4.3.	Implementatie-test (acceptatie-test)	31
4.4.	Beoordeling kwaliteit	31
4.5.	Beoordeling prijs (inschrijfsom)	32
5.	Wijze van inschrijven en Vormvereisten	34
5.1.	Wijze van inschrijven	34
5.1.1.	Zelfstandig	34
5.1.2.	Samenwerkingsverband van ondernemers (Combinatie)	34
5.1.3.	Hoofdaannemer	35
5.1.4.	Meerdere maatschappijen binnen een groep	35
5.2.	Vormvereisten	35
5.3.	TenderNed	36
6.	Procedure	37
6.1.	Wettelijk kader	37
6.2.	Planning	37
6.3.	Nota van inlichtingen	37
6.4.	Opening van de Inschrijvingen	38
6.5.	Beoordeling Inschrijvingen	38
6.6.	Gelijke eindscore	38
6.7.	Gunningsbeslissing en rechtsbescherming	38
6.8.	Klachtafhandeling bij aanbesteding	39
6.8.1.	Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?	39
6.8.2.	Contactgegevens klachtafhandeling	39
6.9.	Niet gunnen	40
7.	Begrippenlijst	41

Bijlagen en in te dienen documenten

Bijlagen bij dit Beschrijvend document	
Bijlage 1	Specificatie van de Opdracht/PvE (Programma van Eisen) inclusief Bijlagen: - 1a) Kengetallen verhuisbewegingen - 1b) Kritische Prestatie Indicatoren - 1c) Catalogus Platform – Elektronisch bestellen en factureren (EBF) - 1d) Periodiek verantwoordingsformulier Social Return
Bijlage 2	Raamovereenkomst inclusief Bijlage 2a) ARVODI-2018
Bijlage 3	Gedragscode integriteit Rijk
Bijlage 4	Business etiquette
Bijlage 5	Inkopen met Impact
Bijlage 6	Marktconsultatie
Bijlage 7	Lijst met Deelnemende organisaties
Bijlage 8	Format vragen t.b.v. Nota van inlichtingen
Bijlage 9	Verklaring inzake onderaanneming (indien van toepassing)
Bijlage 10	Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; <i>onderdeel technisch</i>

Invullen en bijvoegen in TenderNed bij Inschrijving	
Bijlage A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), rechtsgeldig ondertekend
Bijlage B	Referentieformulier
Bijlage C	Prijzenblad
Bijlage D	Antwoordformulier Wensen

Invullen en bijvoegen bij verificatie (winnende Inschrijver)	
Bewijsstuk	Te verkrijgen:
Gedragsverklaring Aanbesteden, zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan twee jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving	Officiële instantie in Nederland: Dienst Justis/COVOG van het ministerie van Veiligheid en Justitie, via http://www.justis.nl/producten/gva//gva-aanvragen Indicatie behandeltermijn: maximaal 8 weken.
Verklaring Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving	Officiële instantie in Nederland: Belastingdienst, via https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen Indicatie behandeltermijn: 10 Werkdagen.
Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving	Officiële instantie in Nederland: Kamer van Koophandel, via https://www.kvk.nl/producten-bestellen/bedrijfsproducten-bestellen/uittreksel-handelsregister/digitaal-gewaarmerkt/ Indicatie behandeltermijn: 1 Werkdag.
Voor bedrijven die gevestigd zijn buiten Nederland zijn rechtsgeldig de gelijkwaardige bewijsstukken die zijn afgegeven door de in dat land bevoegde officiële instantie. Raadpleeg via http://ec.europa.eu/markt/ecertis/login.do welk bewijsstuk gelijkwaardig is in het land van vestiging.	
Overige bij te voegen documenten bij verificatie (winnende Inschrijver): - Bewijs verzekering conform Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) hoofdstuk 8 in Bijlage 1 (Specificatie van de Opdracht/PvE) - Kopie certificaat ISO 9001 of gelijkwaardig of beschrijving gelijkwaardige maatregelen - Kopie certificaat FIDI-FAIM 3.1 of gelijkwaardig of beschrijving gelijkwaardige maatregelen	

- Kopie certificaat ISO 14001 of gelijkwaardig of beschrijving gelijkwaardige maatregelen
- Kopie Douanevergunning AEO-S (veiligheid)
- Indien van toepassing – Bijlage 9 verklaring inzake onderaanneming
- Indien van toepassing – Bijlage 10 verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; onderdeel technisch

1. Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend document 'Internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel'. De Aanbestedende dienst gebruikt een Europese openbare aanbesteding om met één Opdrachtnemer een Raamovereenkomst te sluiten. De Aanbestedende dienst nodigt u uit om in te schrijven voor deze aanbesteding. In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u hiervoor nodig heeft.

1.1. Aanbestedende dienst

De Aanbestedende dienst is de Belastingdienst. De Belastingdienst handelt uit naam van de Deelnemende organisaties. Die Deelnemende organisaties staan in Bijlage 7.

De Belastingdienst maakt deel uit van het ministerie van Financiën. Het ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor:

- het financieel-economisch beleid in Nederland;
- het beheer van de overheidsfinanciën; en
- het beleid met betrekking tot de financiële markten.

Het ministerie heeft een centrale rol bij het opstellen van de rijksbegroting en de Miljoenennota en bewaakt de begrotingsuitgaven.

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst (IUC Belastingdienst)

IUC Belastingdienst is onderdeel van de Shared Service Organisatie, Centrum voor facilitaire dienstverlening (SSO CFD). Het IUC Belastingdienst is de dienst die namens de Belastingdienst aanbestedingen uitvoert. Voor meer informatie zie www.belastingdienst.nl.

De Rijksoverheid heeft voor generieke producten en diensten die worden ingekocht categoriemanagement ingesteld en voor elke categorie één van haar inkoopcentra aangewezen om de inkoop voor die categorie te verzorgen. Alle inkoopcategorieën van de Rijksoverheid zijn belegd bij één van de departementen.

Deze aanbesteding valt onder categoriemanagement Logistiek en wordt uitgevoerd door het IUC Belastingdienst.

Categoriemanagement Logistiek

Categoriemanagement bundelt generieke behoeften van verschillende ministeries en andere (Rijks)onderdelen zoals, Agentschappen, onderdelen met een Rechtspersoon met een wettelijke taak (RWT's) en Zelfstandige bestuursorganen (ZBO's).

Strategisch inkopen van product- en dienstenpakketten, samenwerken en specialiseren zijn drie belangrijke pijlers van categoriemanagement. De Rijksoverheid hanteert die werkwijze om de eigen inkoop verder te professionaliseren. Categoriemanagement is meer dan alleen het inkopen van producten en diensten. Het belangrijkste kenmerk van categoriemanagement is het ontwikkelen van een visie op de levenscyclus van het product of dienst en daarbij passende inkoopstrategie op de beleidsdoelstellingen. Inkoop levert een bijdrage aan het verbeteren van kwaliteit en duurzaamheid van de bedrijfsvoering. Met de inkoopkracht van de Rijksoverheid wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan een duurzaam, sociaal en innovatief Nederland.

Categoriemanagement Logistiek onderhoudt de contacten met alle Deelnemende organisaties, adviseert hen, regisseert de implementatie, acteert als aanspreekpunt voor escalatie en initieert verbeteringen in de procesvoering tussen de Opdrachtnemer(s) en Deelnemende organisaties. Vanuit deze categorie wordt invulling gegeven aan de volgende deelgebieden:

- binnen- en buitenlandse postverzendingen;
- binnen- en buitenlandse pakketdiensten;
- binnen- en buitenlandse verhuisdiensten;
- internationale koeriersdiensten;
- beveiligd distributie, toetsen en examens;
- afvoer van vertrouwelijke informatiedragers;

- binnenlandse koeriers- en transportdiensten;
- logistiek Hub dienstverlening (Hub);

Deze aanbesteding richt zich op 'Internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel'.

Deelnemende organisaties

De aanbesteding wordt uitgevoerd voor de in Bijlage 7 opgenomen Deelnemende organisaties. Die Deelnemende organisaties kunnen bestaan uit ministeries of onderdelen van ministeries, agentschappen, onderdelen met een Rijks wettelijke taak (RWT's) en Zelfstandige bestuursorganen (ZBO's) die verklaren deel te nemen aan deze aanbesteding. De Deelnemende organisaties geven daar een volmacht voor af.

Het meedoen van de Deelnemende organisaties aan deze aanbesteding is niet vrijblijvend. Zodra sprake is van een behoefte, wordt verplicht gebruik gemaakt van de Raamovereenkomst met de Opdrachtnemer. Er wordt niet buiten de Raamovereenkomst om bij derden afgenomen, tenzij anders vermeld in dit Beschrijvend document. Er geldt geen verplichting tot afname als er geen vraag naar (behoefte) is bij een specifieke Deelnemende organisatie.

Wanneer de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld bij calamiteiten) niet kan voldoen aan de aan hem door de Opdrachtgever gevraagde producten of diensten, dan is de Opdrachtgever gerechtigd om de betreffende dienstverlening bij een derde partij naar zijn keuze te betrekken zonder dat de Opdrachtnemer in dit geval recht heeft op enige (schade)vergoeding of compensatie.

De lijst van Deelnemende organisaties (Bijlage 7) kan uitsluitend worden aangepast als gevolg van wijzigingen in de organisatiestructuur van/binnen de Rijksoverheid en wijzigingen in verband met reorganisaties tussen of binnen de betrokken Deelnemende organisaties.

SSO Werken voor Nederland WereldWijd (3W)

Het overgrote deel van de Deelnemende organisaties aan deze aanbesteding neemt de dienstverlening af via de Shared Service Organisatie Werken voor Nederland WereldWijd (SSO 3W).

SSO 3W is een Rijksbrede shared service organisatie (SSO 3W) die valt onder het ministerie van Buitenlandse Zaken (BZ). Medewerkers en hun gezinsleden die vanuit het rijk worden uitgezonden naar een Nederlandse vertegenwoordiging in het buitenland dan wel naar het Caribisch deel van het Koninkrijk der Nederlanden worden hierbij ondersteund door SSO 3W. Het cluster Uitgezonden medewerkers zorgt ervoor dat de internationale verhuizing in gang gezet wordt. Het transport vindt plaats over land, over zee of in uitzonderlijke situaties via de lucht. Voor meer informatie over SSO 3W zie:

<https://www.sso3W.nl>.

Het is ook mogelijk een deel van de in de Nederland achterblijvende boedel in Nederland op te slaan. De verhuizing wordt in gang gezet overeenkomstig de daarvoor geldende regeling: de ACRU (zie:

<https://www.caorijk.nl/acru>) of de regeling (VBRA en VUBZK) voor uitzendingen naar het Caribisch deel van het Koninkrijk (zie <https://wetten.overheid.nl/BWBR0031747/2019-01-01> en <https://wetten.overheid.nl/BWBR0024265/2019-01-01>).

1.2. Doel aanbesteding

Het doel van deze Aanbesteding is het sluiten van één Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer voor het verzorgen van 'Internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel' inclusief opslag van de in Nederland achtergebleven boedel van de te verhuizen medewerker van het Rijk vanuit of naar een Nederlandse vertegenwoordiging in het buitenland dan wel in het Caribisch deel van het Koninkrijk der Nederlanden.

Deze aanbesteding resulteert in een gezamenlijke overeenkomst waarbij, voor het overgrote deel van de Deelnemende organisaties, SSO 3W optreedt als serviceorganisatie. SSO 3W heeft hiervoor dienstverleningsafspraken (DVA) met Deelnemende organisaties. Indien bepaalde dienstverlening niet wordt geserviced door SSO 3W dan kunnen Deelnemende organisaties (zoals de Politie) als nog

rechtstreeks contact opnemen met de Opdrachtnemer en nadere afspraken maken onder deze raamovereenkomst. In Bijlage 7 is een overzicht van Deelnemende organisaties opgenomen.

De Raamovereenkomst wordt gesloten voor een periode van 2 jaar met tweemaal een verlengingsoptie van één jaar (totaal 4 jaar). De intentie is om de Raamovereenkomst op 1 januari 2022 van kracht te laten zijn.

De Raamovereenkomst (Bijlage 2) zal worden afgesloten met de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving indient op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding.

1.3. Marktconsultatie

De marktconsultatie heeft als doel om een dialoog te creëren tussen vraag en aanbod.

In de voorbereidingsfase van deze aanbesteding vorig jaar (maart-april 2020) zijn schriftelijk vier vragen gesteld. In Bijlage 6 treft u de gestelde vragen en een samenvatting van de ontvangen antwoorden aan. De informatie in Bijlage 6 heeft slechts een informatief karakter waar geen rechten aan kunnen worden ontleend. Voor zover van belang zijn de resultaten van de marktconsultatie verwerkt in het Beschrijvend document.

1.4. Leeswijzer

Het Beschrijvend document is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk twee gaat in op de beschrijving van de Opdracht;
- Hoofdstuk drie omschrijft welke eisen aan Inschrijvers zijn gesteld. Onderscheid wordt gemaakt tussen Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen;
- Hoofdstuk vier omschrijft de gunningsmethodiek en beoordeling;
- Hoofdstuk vijf gaat in op de wijze van inschrijven;
- Hoofdstuk zes omschrijft de procedure rondom deze aanbesteding;
- Als laatste vindt u de begrippenlijst.

Als onderdeel van dit Beschrijvend document worden ook Bijlagen ter beschikking gesteld. Deze maken onlosmakelijk deel uit van het Beschrijvend document. Op pagina 4 van dit Beschrijvend document treft u het complete overzicht aan van Bijlagen. Daar vindt u ook een overzicht van alle door u in te dienen documenten.

2. De Opdracht

2.1. Rijksbrede inkoopstrategie: Inkopen met impact

Inkopen met Impact is de nieuwe inkoopstandaard bij het Rijk. Wat betekent dat duurzaam, sociaal en innovatief inkopen het nieuwe normaal is binnen de Rijksbrede inkoop. De Deelnemende organisaties committeren zich aan deze Rijksbrede inkoopstrategie.

Wat rijksambtenaren doen heeft, direct of indirect, impact op Nederland en de wereld. Dat geldt ook voor Opdrachtgeverschap en inkoop door het Rijk. Wij kopen zorgvuldig in en willen de beste kwaliteit voor de beste prijs. Daarbij kijken wij eerst en vooral naar wat er de inkoop van goederen en diensten dient te worden bereikt op het gebied van duurzaamheid, innovatie en het beschermen van mensenrechten.

De Rijksoverheid staat voor grote opgaven, zoals het aanpakken van (de gevolgen van) klimaatverandering, het versnellen van de ontwikkeling naar een circulaire economie en het creëren van baankansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het Rijk koopt jaarlijks voor ruim 10 miljard euro in en daarmee wil en kan het Rijk verschil maken. Bovendien heeft het Rijk een voorbeeldrol voor de rest van Nederland. Het Rijk laat zien dat het kan.

Maatschappelijk effect realiseren via inkoop is niet nieuw: de Rijksoverheid boekt al langer duurzame resultaten. Met deze inkoopstrategie wil het Rijk een stevige fundering leggen, want het Rijk ziet de noodzaak en kans om meer impact te realiseren. De Rijksbrede inkoopstrategie is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- 1) realiseren van impact met inkoop;
- 2) stimuleren van een duurzame, sociale en innovatieve economie en samenleving;
- 3) kiezen en bepalen van ambities vooraf;
- 4) samenwerken;
- 5) transparant en aanspreekbaar zijn op resultaten.

Meer informatie met betrekking tot de Rijksbrede inkoopstrategie 'Inkopen met impact' vindt u [hier](#) en in Bijlage 5.

2.1.1. Uitgangspunten en visie

Binnen deze aanbesteding wordt gewerkt vanuit visie en beleid: binnen de aanbesteding en daaruit voortvloeiende Opdracht(en) wordt voor zoveel als mogelijk invulling gegeven aan de visie en het beleid van categoriemanagement Logistiek (zie onderstaande uitgangspunten) en de Rijksoverheid in het algemeen (zie §2.1 Rijksbrede inkoopstrategie). De geformuleerde visie en het beleid zijn leidend bij de opzet, uitwerking en uitvoering van de aanbesteding.

Gelet op de voorgaande uitgangspunten van de Rijksbrede inkoopstrategie 'Inkopen met impact' heeft categoriemanagement Logistiek een doorvertaling gemaakt naar een vijftal pijlers.

2.1.1.1. Pijler 1: Een solide basis

Betaalbare, betrouwbare, kwalitatief hoogwaardige dienstverlening voor een collectief aan Deelnemende organisaties.

Opdrachtnemer is een goed Opdrachtnemer en voert de Opdracht nauwgezet, integer en altijd strevend naar verbetering van het geboden dienstverleningsniveau uit. De dienstverlening voldoet aan de gemaakte afspraken en overtreft deze waar mogelijk. Dit houdt in dat de te verhuizen boedel van de medewerker onbeschadigd, binnen de afgesproken Overkomstduur en met een zo groot mogelijke Overkomstzekerheid aankomt op de plaats van bestemming.

De verhuizingen worden op 'Door-to-door' basis uitgevoerd, waarbij ook nazorg, langdurige en tijdelijke opslag etc. tot de dienstverlening behoort. Beoogd wordt een Opdrachtnemer te contracteren, die de

Deelnemende organisaties en de te verhuizen medewerker zoveel mogelijk ontzorgt, optimaal geïnformeerd houdt via één loket en transparante dienstverlening verzorgd.

Risico's en (de kans op) fouten in alle fasen (voorbereiding, uitvoering en nazorg) worden proactief in kaart gebracht, gemeld en gemitigeerd. Als zich toch een risico of fout voordoet wordt deze naar tevredenheid van de Deelnemende organisatie afgehandeld, gerapporteerd en geëvalueerd met als doel het verbeteren van het dienstverleningsniveau en het voorkomen van herhaling. Zodat de uitgezonden medewerker zich optimaal kan concentreren op zijn/haar taak in het buitenland.

Tevens hechten de Deelnemende organisaties veel waarde aan de geboden services, de kwaliteit daarvan en het realiseren van een zo hoog mogelijke klanttevredenheid van de te verhuizen medewerker en de Opdrachtgever.

2.1.1.2. Pijler 2: Kracht door eenvoud

Eenvoudig, herkenbaar, compleet en duidelijk ingedeeld productportfolio geleverd door een allround dienstverlener. Er is sprake van effectieve en efficiënte processen die aansluiten op de werkwijze van de Deelnemende organisaties.

De dienstverlening van het productportfolio 'Internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel' kent een aantal herkenbare procestappen die men doorloopt om de verhuisboedel zo efficiënt, effectief en veilig mogelijk op de plaats van bestemming te krijgen. Voor alle procestappen geldt dat alle (management)informatie wordt verwerkt in een digitaal order registratie systeem, die aansluiten op de werkwijze van de Deelnemende organisaties, realtime inzicht en 24/7 toegankelijk is voor bevoegd personeel.

De te verhuizen medewerker kan in een 'webportal' van de Opdrachtnemer overzichtelijke en correcte informatie vinden over de relevante procedures, regelgeving (bijvoorbeeld uitzend-regelgeving, lokale wet- en regelgeving, in- en uitvoerprocedures) en andere aanverwante zaken. Ook ziet de te verhuizen medewerker de stand van zaken ten aanzien van zijn/haar eigen verhuizing.

2.1.1.3. Pijler 3: Voorspelbaar en meetbaar

Actuele, overzichtelijke en betrouwbare bestelsystemen en data. Goede metingen en monitoring van de geleverde dienstverlening. Aandacht voor de keten en het netwerk.

Opdrachtnemer meet de door hem geleverde dienstverlening op een betrouwbare en overzichtelijke wijze en verstrekt met een vastgestelde regelmaat de resultaten van deze metingen aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende organisaties. Dit betekent metingen op kritische prestatie-indicatoren die voortvloeien uit de dienstverleningsniveaus van deze dienstverlening, zoals: Overkomstzekerheid, Overkomstduur, klanttevredenheid en schade- en klachtafhandeling worden weergegeven in duidelijke managementinformatie in een KPI Dashboard. De resultaten van de metingen worden door de Opdrachtnemer proactief ingezet om de dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

De managementinformatie bevat daarnaast een actueel en voor Deelnemende organisaties en de Aanbestedende dienst overzichtelijke weergave van de geleverde dienstverlening, de prestatie op de KPI's en de daarbij behorende financiële verplichtingen.

2.1.1.4. Pijler 4: Sociaal en duurzaam

Inkopen met Impact. Goed werkgeverschap en een positieve maatschappelijke Impact creëren. Duurzaamheid en circulariteit bevorderen. Ruimte voor maatwerk.

Goed werkgeverschap: Opdrachtnemer is een goed werkgever, wat betekent dat hij een proactief en duurzaam personeelsbeleid voert. Dit betekent dat hij te allen tijde beschikt over het soort en aantal medewerkers om de dienstverlening naar behoren uit te voeren. Opdrachtnemer waarborgt de instroom, het behoud, de ontwikkeling en de interne en externe arbeidsmobiliteit van medewerkers waarbij proactief ingespeeld wordt op ontwikkelingen op de arbeids- en verhuismarkt.

Positieve maatschappelijke impact: Er wordt een zo groot mogelijke positieve maatschappelijke impact gerealiseerd, in het bijzonder waar het gaat om sociale impact en een duurzame dienstverlening.

- 1) Sociale impact betekent bevordering van inclusiviteit en arbeidsparticipatie, het inschakelen van kwetsbare groepen en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, het verminderen van sociale uitsluiting en waar mogelijk samenwerken met Sociale Werkbedrijven. Ook andere vormen van sociale bijdrage aan de samenleving worden gestimuleerd. Zie ook www.maatwerkvoormensen.nl.
- 2) Duurzame dienstverlening betekent een bijdrage leveren aan de internationale klimaatdoelen (onder andere te vinden in de Klimaatwet en het Klimaatakkoord) door een duurzame, milieuvriendelijke bedrijfsvoering bij Opdrachtnemer en zijn mogelijke Onderaannemers, maar ook door het meedenken over processen van Deelnemende organisaties. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het minimaliseren van logistieke bewegingen, het gebruik van milieuvriendelijke wijzen van transport (bijvoorbeeld zero emissie en/of elektrisch vervoeren) en innovatiegericht ondernemerschap met oog voor een duurzame toekomst.

2.1.1.5. Pijler 5: Innovatief en transitiegericht

Ruimte voor innovatie en ontwikkeling van de dienstverlening. Samenwerken aan co-creatie en ruimte bieden aan proeftuinen en pilots. Leren en experimenteren. Proactief inspelen op ontwikkelingen in de markt.

Er wordt tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst ruimte geboden voor het uitproberen (in pilots) en toepassen van innovaties die bijdragen aan de doelstellingen van de aanbesteding. De Opdrachtnemer, maar ook de Deelnemende organisaties (vertegenwoordigd door categorie-management Logistiek) kunnen voorstellen indienen die besproken, uitgewerkt en bij wederzijds akkoord uitgevoerd kunnen worden.

De dienstverlening ontwikkelt mee met de ontwikkelingen in de internationale en binnenlandse verhuismarkt, maar ook met lokale ontwikkelingen in het buitenland. Hierbij kan gedacht worden aan politieke, economische, sociologische, technologische, ecologische en juridische factoren en logistieke ontwikkelingen die van invloed zijn op de dienstverlening. Waar mogelijk wordt proactief voorgesorteerd op ontwikkelingen die op dat moment te voorzien zijn, zoals digitalisering, automatisering en robotisering.

2.2. Beschrijving van de Opdracht

Achtergrond van de Opdracht

De huidige Raamovereenkomst voor internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel die momenteel beheerd wordt door SSO 3W is in 2016 tot stand gekomen. Deze Raamovereenkomst expireert op 31 december 2021, waardoor deze dienstverlening opnieuw aanbesteed dient te worden. Met het oog op het uitgangspunt van integraal inkopen van internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel bestaat de wens om verhuisdiensten per 2021 Rijksbreed aan te besteden. Hierdoor kunnen ook andere organisaties behorend tot de Rijksoverheid (zoals Zelfstandige bestuursorganen en Rechtspersonen met een Wettelijke Taak/RWT) die (nog) niet worden 'geserviced' door SSO 3W aansluiten bij deze aanbesteding.

Extra behoefte (van onder andere de Politie) aan verhuizingen buiten Nederland die NIET ondersteund worden door SSO 3W kunnen rechtstreeks afgestemd worden met de Opdrachtnemer.

In Bijlage 7 (Lijst met Deelnemende organisaties) is een overzicht van de Deelnemende organisaties opgenomen.

Aard en doel van de Opdracht

De Opdracht betreft de dienstverlening van 'internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel' incl. langdurige opslag van de in Nederland achtergebleven boedel van de te verhuizen medewerker.

Het doel is een excellente dienstverlening gedurende het totale verhuisproces, resulterend in het zo veel mogelijk ontzorgen van:

- 1) de uit te zenden medewerker van de Deelnemende organisaties
- 2) SSO 3W (of een andere Deelnemende organisatie) als verstrekker van de nadere Opdrachten;
- 3) Categoriemanagement Logistiek (contractmanagement Raamovereenkomst)

De Opdracht omvat meer dan alleen het internationaal verhuizen van de boedel. Opdrachtnemer is deels een verlengstuk van Opdrachtgever. Denk hierbij aan het conform de uitzendvoorwaarden (o.a. ACRU*, VUBZK** en VBRA***) informeren van de te verhuizen medewerker (tijdens intake, taxatie van de te verhuizen boedel etc.), inspelen op de lokale situatie op de plaats van bestemming, regie houden op de totale keten, het naar tevredenheid afhandelen van openstaande punten (nazorg) etc. Daarnaast wordt van Opdrachtnemer verlangd om een goede invulling te geven aan de vijf pijlers van categoriemanagement Logistiek zoals genoemd in §2.1

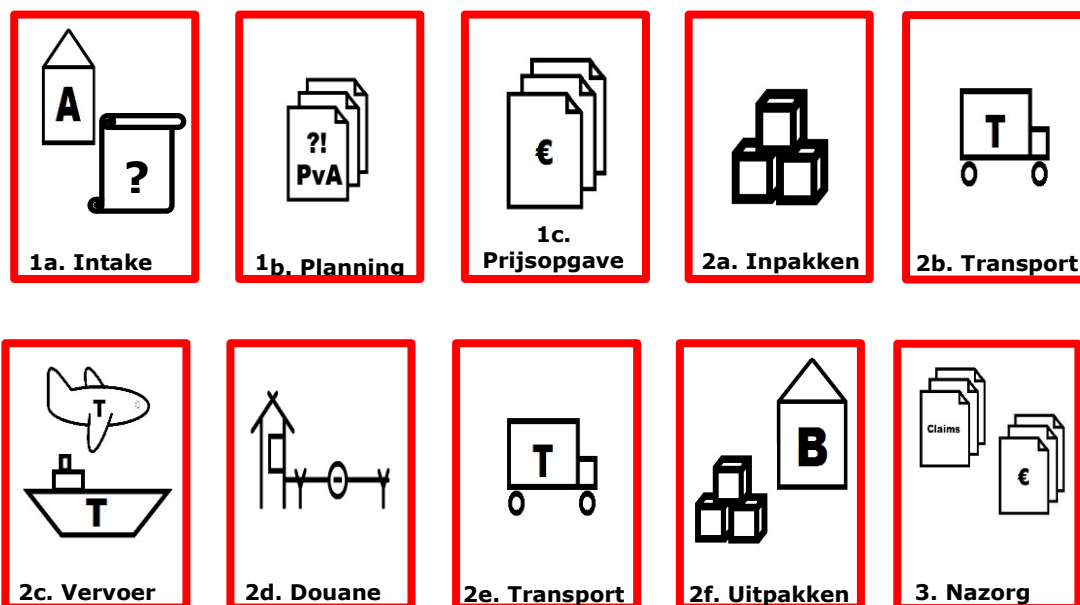
*ACRU: Aanvullende cao Rijk Uitzendingen (<https://www.caorijk.nl/acru>)

**VUBZK: Voorzieningenstelsel Uitzendingen Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (<https://wetten.overheid.nl/BWBR0024265/2019-01-01>)

***VBRA: Voorzieningenstelsel Buitenlandstoeslagen Rechterlijke Ambtenaren (<https://wetten.overheid.nl/BWBR0031747/2017-01-03>).

Procesbeschrijving

Het onderstaande schema geeft in grote lijnen de gevraagde dienstverlening weer, die bestaat uit de Voorbereiding, de Uitvoering en de Nazorg. Voor alle processtappen geldt dat alle (management)informatie wordt verwerkt in een digitaal order registratie systeem, dat realtime en 24/7 toegankelijk is voor bevoegd personeel van de Opdrachtgever. Daarnaast is er een webportal beschikbaar waar de te verhuizen medewerker informatie kan vinden over de stand van zaken ten aanzien van z'n/haar verhuizing, de relevante procedures, regelgeving en andere aanverwante zaken.



Voor een nadere beschrijving van de dienstverlening wordt verwezen naar Bijlage 1 Specificatie van de Opdracht/PvE inclusief bijbehorende Bijlagen.

Scope

Het gaat om de volgende (boedel)verhuisdiensten:

- van Europees en Caribisch Nederland naar het buitenland;
- van het buitenland naar Europees en Caribisch Nederland;
- van Europa naar Caribisch Nederland en vice versa;
- van het buitenland naar het buitenland - inclusief verhuizingen van standplaats naar standplaats binnen één land wanneer daar meerdere Nederlandse vertegenwoordigingen zijn gevestigd;
- binnen de afzonderlijke Caribische delen van het Koninkrijk der Nederlanden.
- extra behoefte (van onder ander de Politie) aan verhuizingen buiten Nederland die NIET ondersteund worden door SSO 3W kunnen rechtstreeks afgestemd worden met de Opdrachtnemer.

Dit inclusief alle benodigde voorbereiding, uitvoering en nazorg.

Langdurige opslag:

- Langdurige opslag van de in Nederland achtergebleven boedel; een deel van de te verhuizen medewerkers heeft het recht om na terugkeer de boedel nog enige tijd op kosten van het Rijk, conform de ACRU-voorwaarden, in opslag bij Opdrachtnemer te laten staan;
- het weer retour bezorgen van de Langdurige opslag naar het woonhuis van de terugkerende medewerker binnen Nederland.

De verhuizingen worden op 'Door-to-door' basis uitgevoerd.

Opmerking: 'Door-to-door' is een gangbare term in de branche en hieronder wordt verstaan: vanaf het moment van inpakken/verhuizen in het woonhuis op de plaats van herkomst (origin) tot en met het uitladen/uitpakken/monteren van de boedel in het woonhuis op de plaats van bestemming (destination), inclusief het traject van vervoer (weg-, zee- en luchtvracht).

Out of scope

- lokale (boedel)verhuizingen, binnen de Europees Nederlandse landsgrenzen;
- lokale (boedel)verhuizingen, op de standplaats (in dezelfde stad) in het buitenland;
- lokale (boedel)verhuizingen, binnen één en dezelfde gemeente of land binnen het Caribisch deel van het Koninkrijk der Nederlanden;
- het ministerie van Defensie valt, behoudens de attachés die dit ministerie uitzendt, niet onder de scope van deze Opdracht;

Omvang van de Opdracht

De omvang van de Opdracht is gebaseerd op historische cijfers en voor de maximale duur (4 jaar) van de Raamovereenkomst geraamd op € 22.000.000,- excl. BTW.

Omdat de omvang van de Opdracht is geraamd, kunnen er geen rechten op daadwerkelijke afname aan deze raming worden ontleend. Zie hiervoor het bepaalde in §2.3 met daarin opgenomen de afhankelijkheden van de raming. Ook brengt de aard van een Raamovereenkomst met zich mee dat het daadwerkelijk aantal internationale (boedel)verhuizingen en de hiermee samenhangende verhuisdiensten onzeker is.

Wel geldt een maximale waarde, die overigens ruimer/groter is dan de geraamde waarde. Wanneer die maximale waarde is of wordt bereikt is de raamovereenkomst *in principe** uitgeput en kan deze opgezegd worden door Opdrachtgever. De opzegtermijn is dan één (1) maand, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat voor Opdrachtnemer.

**De woorden in principe worden gebruikt omdat ondanks de overschrijding van de maximale waarde er mogelijk wel nog rechtmatig afgenomen kan worden onder de Raamovereenkomst indien een beroep kan worden gedaan op een of meer van de geoorloofde wijzigingen als genoemd in artikel 2.163 a tot en met 2.163 g Aanbestedingswet 2012*

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de afgelopen vier (4) kalenderjaren wat aantoont dat er enige fluctuatie zit in zowel het aantal internationale (boedel)verhuizingen als in het aantal m3 langdurige opslag. Ervaring leert dat er rond de zomer verhoudingsgewijs meer (boedel)verhuizingen plaats vinden dan in de rest van het jaar. Langdurige opslag in Nederland bedraagt gemiddeld 4.805 m3 per maand over 2020.

Tabel 1.1: Kerngegevens internationale (boedel)verhuisdiensten 2017-2020

2017-2020	Aantal verhuizingen	Langdurige opslag (gemiddeld per maand)
2017	516	4.376 m3
2018	638	4.969 m3
2019	638	5.011 m3
2020	742	4.805 m3

Nadere informatie over 'internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel' is te vinden in het 'verhuisprofiel (zie Bijlage C Prijzenblad, tabblad Calculatie-verhuisprofiel en tabblad Calculatie-langdurige opslag).

Wijzigingen

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Opdracht als volgt te wijzigen:

- Prijzen kunnen jaarlijks opnieuw vastgesteld worden op basis van de indexeringsclausule als opgenomen in Bijlage 1 Specificatie van de Opdracht/PvE (hoofdstuk 2);

Wijzigingen als hierboven genoemd gelden als herzieningsclausules in de zin van artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012.

2.3. Mogelijke herzieningen

Om zoveel mogelijk rekening te houden met toekomstige ontwikkelingen, die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de opdracht, wordt deze paragraaf opgenomen. De mogelijke wijzigingen of herzieningen resulteren niet in een verandering van de algemene aard van de Opdracht en liggen in de lijn met de reeds gemaakte afspraken binnen deze aanbesteding of vormen een logische opvolging daarvan. Als gevolg van onderstaande ontwikkelingen kan de omvang van de Opdracht wijzigen:

- Verandering van het aantal bestemmingen (door het sluiten dan wel openen van bestemmingen). Voor de Rijksoverheid wordt hierbij in ieder geval gewezen op de periodieke update van de zogenaamde Masterplannen. Opdrachtgever houdt Opdrachtnemer op de hoogte van ontwikkelingen;
- Wijzigingen als gevolg van reorganisaties inclusief eventuele departementale herindelingen;
- Veranderingen als gevolg van innovatie(s) die leiden tot optimalisatie en/of verduurzaming van dienstverlening kunnen op onderdelen leiden tot een andere invulling of oplossing. De in §2.1.1.5 pijler 5 beschreven ruimte voor innovatie valt onder de scope van deze herzieningsclausule. De hoofdlijnen van de Opdracht zoals aangegeven in hoofdstuk 2 blijven hierbij leidend;
- Veranderingen die bijdragen aan de sociale en duurzame transitie;
- Volumewijzigingen, bijvoorbeeld naar aanleiding van digitalisering;
- Wijzigingen in de regelingen die van toepassing zijn op medewerkers die uitgezonden worden;
- Wijzigingen die noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen continueren als gevolg van onvoorziene omstandigheden. Een voorbeeld van een onvoorziene omstandigheid is COVID-19.

De aard van bovengenoemde wijzigingen of herzieningen dient relateerbaar te zijn aan de producten en/of diensten die verband houden met internationale (boedel)verhuisdiensten. De omvang van de wijziging bedraagt maximaal 3 miljoen euro exclusief BTW.

2.4. Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet 2012

De Opdracht betreft 'Internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel'. In deze aanbesteding wordt de behoefte van verschillende Deelnemende organisaties gecoördineerd. De motivering waarom de Opdracht niet verdeeld is in percelen volgens de structuur van artikel 1.5 van de Aanbestedingswet 2012 is als volgt:

1. De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de Opdracht voor voldoende bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf

Deze aanbesteding 'internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel' volgt uit een groter geheel van verhuisdiensten binnen het Rijk. Categoriemanagement Logistiek heeft hierover de regie en heeft er voor gekozen om binnen de categoriecontracten onderscheid te maken tussen de verschillende behoeftes die voortvloeien in aanbestedingen.

De scope van de Opdracht betreft internationale (boedel)verhuisdiensten voor medewerkers van het Rijk die tijdelijk elders gestationeerd worden. Uit ervaring en marktonderzoek blijkt dat er een beperkt aantal marktpartijen actief zijn op het gebied van 'Internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel'. Bij de vormgeving van deze aanbestedingsprocedure voor 'Internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel' is rekening gehouden met de relevante marktsamenstelling. Samenvoeging leidt niet tot beperking voor bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf.

2. De organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging

Het kabinetsbeleid is dat onderdelen van het Rijk, zoals ZBO's, aansluiten op de Rijksbrede bedrijfsvoering en architectuur. Op die manier wordt een gezonde bedrijfsvoering gerealiseerd waarin synergievoordelen worden benut, onnodige administratieve lasten worden voorkomen en waar sprake is van eenduidige coördinatie en rapportage en uniforme, efficiënte processen.

Gelet op het voorgaande heeft de Aanbestedende dienst er belang bij de Opdracht zo min mogelijk op te delen om de eerder genoemde gezonde bedrijfsvoering te realiseren.

Meer dan 90% van de Opdracht zal worden uitgevoerd door SSO 3W (Werken voor Nederland, Wereldwijd/BUZA). Het is voor deze Deelnemende organisatie onwenselijk en organisatorisch gezien praktisch onmogelijk om de Opdracht te splitsen. Des te meer omdat categoriemanagement Logistiek c.q. het Rijk het als haar ambitie ziet om doelstellingen op het gebied van 'sociaal en duurzaam' te realiseren. Dit maakt het gunnen aan meer dan één Opdrachtnemer niet wenselijk.

Daarnaast is één Opdrachtnemer noodzakelijk voor een efficiënte en duurzame operatie. Het contractmanagement vindt centraal gecoördineerd plaats met één uniform kader en één uniforme managementrapportage. Deze rapportage geeft de Rijksoverheid noodzakelijke informatie en inzicht in de Rijksbrede bedrijfsvoering.

Het samenvoegen van gelijksoortige Opdrachten van verschillende Aanbestedende diensten biedt ook voor bedrijven in de relevante markt voordelen. Door het samenvoegen van Opdrachten van verschillende Aanbestedende diensten kunnen zij hun bedrijfsvoering beter afstemmen op de Deelnemende organisaties, onnodige administratieve lasten voorkomen, synergievoordelen benutten, bij uitvoering van de Opdracht op eenduidige wijze rapporteren en uniforme, efficiënte processen inrichten. Daarnaast geeft het samenvoegen van Opdrachten de mogelijkheid om de vereiste investeringen in mensen en middelen (bijvoorbeeld verhuishagens met lage/zero-emissie en ict-systemen) terug te verdienen.

Het verdelen van Opdrachten zou een onevenredig zware belasting op de bedrijfsvoering veroorzaken bij de Opdrachtgever. De personele bezetting is hiervoor niet beschikbaar en ook de hiervoor genoemde voordelen voor de Aanbestedende dienst en marktpartijen gaan dan verloren.

3. Mate van samenhang van de Opdrachten

De scope van deze Opdracht bevat elementen die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. De aard van de Opdracht is dat de Overkomstzekerheid van de (boedel)verhuizingen zoveel mogelijk wordt gegarandeerd door één organisatie (single-point-of-contact) die regie houdt over de verhuisdiensten in alle fasen van het verhuisproces (voorbereiding, uitvoering en nazorg).

Observatie van de relevante markt leidt tot de conclusie dat alle werkzaamheden doorgaans door één partij worden uitgevoerd. Het gaat om zodanig met elkaar verbonden, samenhangende en gelijksoortige werkzaamheden dat het tot coördinatie- en logistieke problemen en verantwoordelijkheid kan leiden als de uitvoering (kunstmatig) wordt opgesplitst in meerdere percelen en bij meerdere partijen wordt ondergebracht. Het samenstel van werkzaamheden is branche breed (inclusief MKB) goed toegankelijk omdat het om werkzaamheden gaat die bedrijven nagenoeg altijd in hun dienstenpakket aanbieden.

Daarnaast zou het opdelen van de dienstverlening leiden tot onoverzichtelijke situaties voor de leveranciers, hogere prijzen en zal veel moeilijker efficiëntie kunnen worden behaald. Het opdelen in meerdere percelen om het volume te spreiden, zou het beoogde doel van efficiëntie, kostenbesparing, de overzichtelijkheid voor de deelnemers en de slagkracht op het gebied van social return en duurzaamheid teniet doen.

Verdelen van de Opdracht (bijvoorbeeld geografisch: per continent of per mobiliteit: weg, zee of lucht) zou in de praktijk onder meer betekenen dat afspraken en werkwijzen verschillen. Dat staat haaks op het hanteren van één uniforme rijks producten en dienstencatalogus en veroorzaakt een onduidelijke, niet duurzame, foutgevoelige, inefficiënte, kostenverhogende en niet werkbare situatie. Deelnemende organisaties en hun medewerkers zouden geconfronteerd worden met verschillende werkwijzen.

De Aanbestedende dienst acht het in één aanbestedingsprocedure aanbesteden van 'internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel' dan ook geen samenvoeging zoals bedoeld in art. 1.5. Aanbestedingswet 2012. Er is sprake van één Opdracht.

2.5. Opdrachtverstrekking

Onder de te sluiten Raamovereenkomst zullen door de Deelnemende organisaties zelf nadere Opdrachten (orders) worden verstrekt. Een nadere Opdracht wordt verstrekt voor een verhuizing van de uit te zenden medewerker. Een nadere Opdracht oftewel order dient binnen de looptijd van de Raamovereenkomst te worden verstrekt. Wel is het mogelijk dat de uitvoering van de nadere Opdracht de looptijd van de Raamovereenkomst overschrijdt.

Het verstrekken van nadere Opdrachten zal bij aanvang van de Raamovereenkomst hoogstwaarschijnlijk gebeuren middels het registreren van een verhuizing in een digitaal order registratie systeem van Opdrachtnemer via een eigen accountnummer van een Deelnemende organisatie.

Dit zal voor de ZBO's naar verwachting de realiteit blijven gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst. Voor de ministeries geldt, dat het de bedoeling is dat deze registratie binnen één (1) à twee (2) jaar na aanvang van de Raamovereenkomst zal plaatsvinden via het nieuw te lanceren Catalogus platform van de Rijksoverheid. Voor deze aanbesteding zal de leverancier een koppeling met het Catalogus platform moeten maken via een punch-out oplossing. Zie voor informatie over het Catalogus platform Bijlage 1c Catalogus platform-EB&F.

EB&F / Catalogus

Het facturatieproces in deze aanbesteding zal niet centraal worden georganiseerd. Dit betekent dat gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst facturen direct tussen Opdrachtnemer en Deelnemende organisatie zullen worden afgehandeld zonder tussenkomst van de Aanbestedende dienst of categoriemanagement Logistiek.

Opdrachtnemer is in deze aanbesteding verplicht om te e-factureren. Een effectief en efficiënt EB&F-proces is van belang om de administratieve last in de keten zo klein mogelijk te houden. Zie voor meer informatie: www.helpdesk-efactureren.nl en Bijlage 1 Specificatie van de Opdracht/PvE (hoofdstuk 5) voor de eisen

omtrent e-facturatie.

Tijdens de implementatiefase zullen er nadere afspraken gemaakt worden tussen Opdrachtnemer en Deelnemende organisaties.

2.6. Specificatie van de Opdracht

De op deze Opdracht van toepassing zijnde eisen staan vermeld in Bijlage 1 Specificatie van de Opdracht/PvE.

2.7. Wachtkamerregeling

De Inschrijver, welke als gevolg van de aan haar toegekende ranking, als tweede Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) wordt aangemerkt, krijgt vanaf het moment van start van de raamovereenkomst (1 januari 2022) gedurende één kalenderjaar de status van 'wachtkamerpartij'. De wachtkamerpartij dient zijn Inschrijving voor een periode van één (1) kalenderjaar gerekend vanaf het moment van start van de raamovereenkomst gestand te doen.

Indien slechts één (1) Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, bijvoorbeeld – doch niet uitsluitend – wegens ongeldigheid van alle overige Inschrijvingen of uitsluiting van alle overige Inschrijvers, is Opdrachtgever gerechtigd om slechts met de Opdrachtnemer (zijnde de Inschrijver, welke als gevolg van de aan haar toegekende ranking als eerste EMVI-Inschrijver wordt aangemerkt) een Raamovereenkomst te sluiten. In dat geval zal geen wachtkamer worden toegekend.

Gebruik van de wachtkamerregeling

Opdrachtgever zal na definitieve gunning en/of tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst gebruik maken van de wachtkamerregeling indien en zover:

1. sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 22 ARVODI, en/of;
2. Opdrachtgever de Raamovereenkomst tussentijds beëindigt en/of;
3. er sprake is van een calamiteit waarvoor de inzet van de Wachtkamerpartij benodigd is, aanvullend op of in plaats van de oorspronkelijke Opdrachtnemer.

Indien dit zich voordoet binnen één kalenderjaar na het afsluiten van de raamovereenkomst (1 januari 2022) sluit Opdrachtgever een nieuwe (tijdelijke) Raamovereenkomst met de Wachtkamerpartij.

De gehele Inschrijving, waaronder de prijzen en alle antwoorden op de Wensen, welke zijn ingediend bij de offerte van de Wachtkamerpartij, zal dan ook onderdeel worden van de nieuwe Raamovereenkomst. De indexering zal worden toegepast zoals omschreven in Bijlage 1 Specificatie van de Opdracht/PvE.

Werking van de wachtkamerregeling

De Wachtkamerpartij heeft, ingeval gebruik gemaakt wordt van de wachtkamerregeling, de plicht om in de plaats te treden van de latende Opdrachtnemer. In het geval dat de Raamovereenkomst met de latende Opdrachtnemer in zijn geheel eindigt neemt de Wachtkamerpartij de positie in van opvolgende Opdrachtnemer voor de (resterende) looptijd van de Raamovereenkomst, zoals deze aanvankelijk met de latende Opdrachtnemer was gesloten. De opvolgende Opdrachtnemer dient in dit geval de Raamovereenkomst binnen een periode van drie maanden volledig geïmplementeerd te hebben.

Bewijsstukken - Uitsluitingsgronden					
Par.	Wat	Wanneer	Wie		
			Zelfstandige Inschrijver	Samenwerkings verband, §5.1.2	Entiteiten, §5.1.3 Ad 1
3.1	Bijlage A UEA- formulier rechtsgeldig ondertekend	Bij Inschrijving	X	X ieder lid	X
3.5	Gedragverklaring aanbesteden (GVA)	Bij verificatie	X	X ieder lid	X
3.5	Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen	Bij verificatie	X	X ieder lid	X
3.1	Controle non failliet en non surséance	Eigen onderzoek Aanbestedende dienst	X	X ieder lid	X
Bewijsstukken – Geschiktheidseisen					
Par.	Wat	Wanneer	Wie		
			Zelfstandige Inschrijver	Samenwerkings verband §5.1.2	Entiteiten, §5.1.3 Ad 1
4.3.1 + 3.5	Inschrijving in het nationale beroeps – en handelsregister	Bij verificatie	X	X ieder lid	X
	Bijlage B Referentie- formulier	Bij Inschrijving	X	X gezamenlijk of één lid	
3.4.5	ISO9001 kwaliteitszorg- systeem of gelijkwaardig	Bij verificatie	Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de Overeenkomst		
3.4.6	FIDI-FAIM Kwaliteitszorg- systeem of gelijkwaardig	Bij verificatie	Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de Overeenkomst		
3.4.7	ISO 14001 Milieuzorgsysteem of gelijkwaardig	Bij verificatie	Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de Overeenkomst		
3.4.8	Douanevergunning (AEO-S)	Bij verificatie	Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de Overeenkomst		
Toelichting op tabel: X= verplicht invullen/indienen					
Wanneer X staat bij " Bij Inschrijving " betekent dat u deze bewijsstukken moet inleveren bij de Inschrijving.					
Wanneer X staat bij "Bij verificatie" betekent dat deze bewijsstukken pas dienen te worden verstrekt zodra de Aanbestedende dienst daar om verzoekt. De Aanbestedende dienst zal dat doen bij de mededeling van de gunningsbeslissing. Dit verzoek zal alleen worden gedaan aan de Inschrijver(s) aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is de Opdracht te gunnen.					

3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

U leest in dit hoofdstuk welke eisen wij aan Inschrijvers stellen om te bepalen of een Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

3.1. Overzicht van bewijsstukken inzake de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

We hanteren Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen. Hieronder een overzicht van de bewijsstukken:

3.2. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Met het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in Bijlage A verklaart de zelfstandige Inschrijver, het samenwerkingsverband (Combinatie), de hoofdaannemer en entiteit waar een beroep op wordt gedaan niet te verkeren in de uitsluitingsomstandigheden en te voldoen aan de Geschiktheidseisen. **Met het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA wordt tevens geacht dat alle andere inschrijvingsdocumenten ook rechtsgeldig zijn ondertekend.**

Het UEA dient afhankelijk van de hoedanigheid van de Inschrijver op de volgende onderdelen te worden ingevuld:

Hoedanigheid van de Inschrijver:	In te vullen delen van het UEA	Onderwerp
- Als zelfstandige Inschrijver, of - Als hoofdaannemer of - Als lid van het samenwerkingsverband als bedoeld in §5.1.2	▪ Deel II A, B, C en D ▪ Deel III A en B ▪ Deel III C ▪ Deel IV ▪ Deel VI	▪ gegevens m.b.t. de ondernemer ▪ verplichte Uitsluitingsgronden ▪ facultatieve Uitsluitingsgronden ▪ Geschiktheidseisen ▪ ondertekening
Als entiteit als bedoeld in §5.1.3 onder Ad 1.	▪ Deel II A en B ▪ Deel III A en B ▪ Deel III C ▪ Deel VI	▪ gegevens m.b.t. de ondernemer ▪ verplichte Uitsluitingsgronden ▪ facultatieve Uitsluitingsgronden ▪ ondertekening

De beoordeling van het ingevulde en ondertekende UEA geschiedt **onder voorbehoud van** het daadwerkelijk kunnen overleggen van de bewijsstukken. De bewijsstukken dienen niet eerder dan bij verificatie, na verzoek daartoe door de Aanbestedende dienst, te worden ingediend.

3.3. Uitsluitingsgronden

Uitsluitingsgronden hebben tot doel te waarborgen dat alleen met integere bedrijven zaken gedaan wordt. Een Inschrijver die verkeert in een of meerdere van de omstandigheden als door de Aanbestedende dienst aangevinkt bij de verplichte of facultatieve Uitsluitingsgronden wordt uitgesloten van gunning. Tenzij in het UEA naar het oordeel van de Aanbestedende dienst grondig en goed onderbouwd is toegelicht dat de betreffende Inschrijver desalniettemin toegelaten kan worden voor verdere beoordeling (ook wel genoemd de 'Self Cleaning') en met in achtneming van artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 Aanbestedingswet 2012. Inschrijver dient het UEA zorgvuldig te lezen en alle relevante delen in te vullen.

3.3.1. Verplichte Uitsluitingsgronden

Met het indienen van het UEA in Bijlage A verklaart Inschrijver niet in de verplichte uitsluitingsomstandigheden te verkeren die betrekking hebben op:

- Deelneming aan een criminele organisatie;
- Corruptie;
- Fraude;
- Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten;

- Witwassen van geld of financiering van terrorisme;
- Kinderarbeid en andere vorm van mensenhandel;
- Betaling van belastingen of sociale premies.

Let op! In deel III A en B van het UEA moet eerst met 'ja' of 'nee' beantwoord worden. Afhankelijk van het antwoord dienen de overige vragen in deze delen beantwoord te worden.

3.3.2. Facultatieve Uitsluitingsgronden

Met het indienen van het UEA in Bijlage A verklaart Inschrijver niet in de uitsluitingsomstandigheden te verkeren die door de Aanbestedende dienst zijn aangevinkt bij deel III C van het UEA. Het betreft de volgende Uitsluitingsgronden:

- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht;
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- Ernstige beroepsfout;
- Vervalsing van de mededinging;
- Belangenconflict;
- Betrokken bij de voorbereiding;
- Valse verklaring;
- Onrechtmatige beïnvloeding.

Let op! In deel III C van het UEA moet eerst met 'ja' of 'nee' beantwoord worden. Afhankelijk van het antwoord dienen de overige vragen in dit deel beantwoord te worden.

3.4. Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zijn eisen aan uw technische- en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.

3.4.1. Beroeps- en handelsregister

Met het indienen van het UEA in Bijlage A verklaart Inschrijver met zijn onderneming ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd.

3.4.2. Financiële en economische draagkracht

Voor deze Opdracht worden geen eisen aan de Inschrijver gesteld met betrekking tot de financieel-economische draagkracht.

3.4.3. Bedrijfs-/beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Deze eis is opgenomen als uitvoeringseis in de Bijlage 1 Specificatie van de Opdracht/PvE.

3.4.4. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

In het kader van de technische bekwaamheid worden eisen gesteld aan de ervaring van Inschrijver middels kerncompetenties.

Voor de beschrijving van de ervaring dient Inschrijver het Referentieformulier als opgenomen in Bijlage B te gebruiken. Dit formulier geldt als bewijsstuk voor het voldoen aan het gestelde in deze paragraaf en **dient tegelijk met de Inschrijving te worden ingediend.**

De ervaringseis is een eis die gesteld wordt per kerncompetentie. Indien de vereiste ervaring is opgedaan bij meerdere Opdrachtgevers (referenten) om aan één kerncompetentie te kunnen voldoen, dan dient Inschrijver per Opdrachtgever het formulier in te vullen.

Het is toegestaan dat één referentie wordt gebruikt om de ervaring met meerdere kerncompetenties aan te tonen. In dat geval blijkt duidelijk en ondubbelzinnig welk gedeelte van de referentie ziet op welke kerncompetentie.

De ervaring wordt beoordeeld op de volgende **kerncompetenties**:

Kerncompetentie 1 – intra-Europese boedelverhuizingen

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (gerekend vanaf de sluitingsdatum van Inschrijving) aantoonbare ervaring met:

- de totale dienstverlening (het van A tot Z organiseren, voorlichten van uit te zenden medewerkers, taxeren, begeleiden, uitvoeren, regie voeren op de keten(partners) etc.) van 50 internationale 'Door-to-door' boedelverhuizingen (move management) via vervoer over de weg (intra-europees);
- het registreren van de totale dienstverlening van internationale boedelverhuizing in een beveiligd digitaal order registratie systeem.

Bewijsstukken:

U dient Bijlage B volledig ingevuld bij uw Inschrijving te voegen waarbij de uitwerking van de referentie concreet is en een duidelijke relatie heeft met de beschreven kerncompetentie.

Kerncompetentie 2 – wereldwijd verzorgen van boedelverhuizingen

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (gerekend vanaf de sluitingsdatum van Inschrijving) aantoonbare ervaring met:

- de totale dienstverlening (het van A tot Z organiseren, voorlichten van uit te zenden medewerkers, begeleiden, uitvoeren, regie voeren op de keten(partners) etc.) van 'Door-to-door' boedel verhuisdiensten (move management) vanuit Nederland naar tenminste drie (3) verschillende continenten waarvan minimaal 20 van/naar het Caribisch deel van het Koninkrijk der Nederlanden in Zuid-Amerika, minimaal 10 van/naar Azië en minimaal 10 naar Afrika;
- het registreren van de totale dienstverlening van de internationale boedelverhuizing in een beveiligd digitaal order registratie systeem.

Bewijsstukken:

U dient Bijlage B volledig ingevuld bij uw Inschrijving te voegen waarbij de uitwerking van de referentie concreet is en een duidelijke relatie heeft met de beschreven kerncompetentie.

Kerncompetentie 3 – langdurige boedelopslag in Nederland

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (gerekend vanaf de sluitingsdatum van Inschrijving) aantoonbare ervaring met continue (gedurende het gehele jaar) minimaal 1.000 m3 boedelopslag waarbij de boedelopslag voldoet aan de volgende onderdelen:

- de boedelopslag is gedaan in een daarvoor geschikte boedelopslagruimte, waar boedel langdurig opgeslagen kan worden zonder verlies aan conditie zoals temperatuur geconditioneerd, beveiligd tegen inbraak, preventie tegen brand en waterschade etc.;
- deze boedelopslag is accuraat geadministreerd in een beveiligd digitaal warehouse management systeem waaruit voor betrokkenen herleidbaar is waar de boedel (en van wie) ligt opgeslagen;
- de eigenaar van de boedel moet (op afspraak) bij zijn privé-eigendommen (boedel) kunnen.

Bewijsstukken:

U dient Bijlage B volledig ingevuld bij uw Inschrijving te voegen waarbij de uitwerking van de referentie concreet is en een duidelijke relatie heeft met de beschreven kerncompetentie.

3.4.5. Kwaliteitszorgsysteem (ISO 9001)

Met het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht (dit kan de Inschrijver zelf zijn en/of een andere entiteit) met zijn systeem van kwaliteitsborging voldoet aan het gestelde in meest recente ISO 9001 of een gelijkwaardige certificaat.

Door het overleggen van het ISO 9001 certificaat toont Inschrijver aan de kwaliteit van de processen zoals beschreven onder kerncompetentie 1, 2 en 3 op systematische wijze te kunnen borgen en continue te verbeteren.

Indien Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient Inschrijver bij verificatie, na schriftelijk verzoek daartoe door de Aanbestedende dienst, ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van een geldig ISO 9001 certificaat te overleggen of een kopie van een gelijkwaardig certificaat.

Indien geen certificaat kan worden overgelegd dan dient een beschrijving te worden gegeven van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening en of het product voldoende is geborgd en van de maatregelen die de organisatie neemt ter optimalisatie van de kwaliteit. Bij deze beschrijving dient aandacht te worden besteed aan minimaal de volgende onderdelen:

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

De beschrijving kan bijvoorbeeld in de vorm van een kwaliteitshandboek worden gedaan waarvoor aanvullende het bepaalde in §3.4.9 Beschrijvend document geldt.

3.4.6. Kwaliteitsborging (FIDI-FAIM minimaal 3.1 of hoger)

Met het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht (dit kan de Inschrijver zelf zijn en/of zijn of een andere entiteit) met zijn systeem van kwaliteitsborging voldoet aan het gestelde in meest recente FIDI-FAIM versie minimaal 3.1 of hoger of een daaraan gelijkwaardig certificaat.

Indien een Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient Inschrijver bij verificatie, na schriftelijk verzoek daartoe door de Aanbestedende dienst, ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van een geldig FIDI/FAIM versie minimaal 3.1 of hoger certificaat te overleggen of een kopie van een gelijkwaardig certificaat.

Indien geen certificaat kan worden overgelegd dan dient een beschrijving te worden gegeven van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening voldoet aan het gestelde in meest recente FIDI-FAIM versie minimaal 3.1 of hoger of een daaraan gelijkwaardig certificaat en van de maatregelen die de organisatie neemt ter optimalisatie van de kwaliteit. Bij deze beschrijving dient aandacht te worden besteed aan minimaal de volgende onderdelen:

- constante kwaliteit van de dienstverlening;
- compliant aan de industriële en internationale standaarden;
- supply chain prestaties en regie op de keten;
- financiële stabiliteit;
- een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert.

3.4.7. Milieuzorgsysteem (ISO 14001)

Met het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat degene die daadwerkelijk de werkzaamheden uitvoert (dit kan de Inschrijver zelf zijn en/of een andere entiteit), beschikt over een milieuzorgsysteem dat voldoet aan het gestelde in het meeste recente ISO 14001 of een gelijkwaardig certificaat.

Indien een Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient de Inschrijver bij verificatie, na schriftelijk verzoek daartoe door de Aanbestedende dienst, ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van een geldig ISO 14001 certificaat te overleggen of een kopie van een gelijkwaardig certificaat.

Indien geen certificaat kan worden overgelegd, dan dient een beschrijving te worden gegeven van de maatregelen waaruit blijkt dat milieuzorg voldoende is geborgd en van de maatregelen die de organisatie neemt ter optimalisatie van milieuzorg. Bij deze beschrijving dient aandacht te worden besteed aan minimaal de volgende maatregelen:

- die zijn of worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht (in elk geval water- en energieverbruik), transport, afval en derving, verpakkingen en schoonmaak te verminderen en te voorkomen;
- inzake de borging van de naleving van de desbetreffende milieuwetgeving;
- inzake de aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de relevante milieuaspecten;
- inzake de aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten;
- inzake het monitoren van de relevante milieuaspecten;
- een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert.

De beschrijving kan bijvoorbeeld in de vorm van een milieuzorghandboek worden gedaan waarvoor aanvullende het bepaalde in §3.4.9 Beschrijvend document geldt.

3.4.8. Douanevereenvoudiging

Met het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat degene die daadwerkelijk de werkzaamheden, binnen de Europese unie, uitvoert (dit kan de Inschrijver zelf zijn en/of een andere entiteit), beschikt over een AEO-S Douanevergunning waarmee Inschrijver aantoont dat zijn onderneming onderdeel is van een snelle en veilige logistieke keten. Het betreft hier de volgende AEO-Douanevergunning: AEO-S (Veiligheid)

Indien een Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient de Inschrijver bij verificatie, na schriftelijk verzoek daartoe door de Aanbestedende dienst, ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van geldige AEO-S Douanevergunning te overleggen.

3.4.9. Eisen omtrent gelijkwaardig

In het volgende geval zien wij een beschrijving, bijvoorbeeld in de vorm van een kwaliteitshandboek, als gelijkwaardig:

- wanneer de aandachtspunten in de beschrijving overeenkomen met de eisen van het desbetreffende certificaat/keurmerk;
- wanneer er minimaal iedere 3 jaar een organisatie brede externe audit plaatsvindt om na te gaan op welke punten de onderneming afwijkt van hetgeen in het handboek als werkwijze is vastgesteld met daaruit voortvloeiende verbeterpunten;
- wanneer er ieder jaar een interne of externe vervolgaudit plaatsvindt waarin de in de grootschalige audit naar voren gekomen verbeterpunten, worden getoetst op verbetering.

3.5. Bewijsstukken

De bewijsstukken van hetgeen is verklaard bij Inschrijving dienen bij verificatie na verzoek daartoe door de Aanbestedende dienst binnen **10 Kalenderdagen** te worden verstrekt. Een overzicht van alle bewijsstukken is opgenomen direct na de inhoudsopgave van dit Beschrijvend document.

Het verzoek om de bewijsstukken zal niet eerder dan bij de mededeling van de gunningsbeslissing worden gedaan en alleen aan degene aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is de Opdracht te gunnen.

Inschrijver dient rekening te houden met de behandeltermijn van de officiële instanties die de bewijsstukken inzake de Uitsluitingsgronden afgeven!

4. Beoordeling van de gunningscriteria

Deze Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver die voldoet aan alle gestelde eisen en die de Inschrijving heeft ingediend met de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

De beste prijs- kwaliteitverhouding houdt in dat zowel de kwaliteit als de prijs beoordeeld worden. Dit wordt verder uitgewerkt in de volgende paragraaf over de gunningsmethodiek.

4.1. Gunningsmethodiek

Gunnen op waarde (GOW) gaat uit van de toegevoegde waarde van kwaliteit en de totaalprijs van de Inschrijving. Hierbij wordt de totale (fictieve) kwaliteitswaarde bepaald aan de hand van de punten die worden gescoord op de (sub)criteria. Elk subgunningscriterium (wens) wordt gewaardeerd in euro's.

De beste prijs-kwaliteitverhouding wordt berekend door de inschrijfsom te verminderen met het totaal van de kwaliteitswaarde voor de aangeboden kwaliteit. Het resultaat is de evaluatieprijs. De Inschrijver met de laagste evaluatieprijs heeft de beste prijs-kwaliteitverhouding en dé winnende Inschrijving. De Inschrijver met de op één na laagste evaluatieprijs is de Wachtkamerpartij.

In de tabel hieronder wordt per wens de maximale kwaliteitswaarde aangegeven:

Kwaliteit	Weging	Maximale kwaliteitswaarde
Wens 1 Processtap 1 'Voorbereiding'	20%	€ 700.000,-
Wens 2 Processtap 2 'Uitvoering'	20%	€ 700.000,-
Wens 3 Processtap 3 'Nazorg'	20%	€ 700.000,-
Wens 4 Processtap 'Opslag'	10%	€ 350.000,-
Wens 5 digitaal order registratie systeem	15%	€ 525.000,-
Wens 6 Sociaal en Duurzaam	15%	€ 525.000,-
Totaal maximale kwaliteitswaarde		€ 3.500.000,-

Hieronder wordt door middel van een rekenvoorbeeld uitgelegd hoe de methode werkt (zie §4.4 voor beoordeling kwaliteit voor scores).

Een 10 op wens 1, betekent 100% van de max. kwaliteitswaarde: € 700.000,- ($€ 700.000,- * 100\%$)

Een 6 op wens 2, betekent 50% van de max. kwaliteitswaarde: € 350.000,- ($€ 700.000,- * 50\%$)

Een 4 op wens 5, betekent 20% van de max. kwaliteitswaarde: € 105.000,- ($€ 525.000,- * 20\%$)

Enz. enz.

Totale kwaliteitswaarde is de optelsom, in dit voorbeeld: €1.155.000,-

Inschrijver dient tenminste € 1.750.000,- aan totale kwaliteitswaarde behaald te hebben. Heeft u minder € 1.750.000,- aan totale maximale kwaliteitswaarde, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluit de Aanbestedende dienst u uit van verdere deelname aan deze aanbesteding. De Aanbestedende dienst beoordeelt uw Inschrijving pas op prijs nadat de score op Kwaliteit is vastgesteld.

In Bijlage C Prijzenblad is het tabblad 'oefenblad Gunnen op Waarde' opgenomen voor deze methodiek. Hierin kunt u zelf prijzen en kwaliteitsscores neerzetten om beter beeld van deze methodiek te krijgen.

4.2. Wensen

Beantwoording van de Wensen dienen een bijdrage aan de aard en het doel van Opdracht, zoals omschreven in dit Beschrijvend document (§2.2 beschrijving van de Opdracht), te leveren.

Voor de volledigheid herhalen we hieronder nog de aard en doel van Opdracht:

De Opdracht betreft de dienstverlening van 'internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel' incl. langdurige opslag van de in Nederland achtergebleven boedel van de te verhuizen medewerker.

Het doel is een excellente dienstverlening gedurende het totale verhuisproces, resulterend in het zo veel mogelijk ontzorgen van:

- 1) de uit te zenden medewerker van de Deelnemende organisaties;
- 2) SSO 3W (of een andere Deelnemende organisatie) als verstrekker van de nadere Opdrachten;
- 3) Categoriemanagement Logistiek (contractmanagement Raamovereenkomst).

Het is aan de Inschrijver, als expert op het gebied van de gevraagde dienstverlening, hoe er invulling aan de Wensen wordt gegeven. Onderstaand de Wensen:

Wens 1: Processtap 1: 'Vorbereiding'	pijler: solide basis
Beschrijf op welke wijze Opdrachtnemer invulling geeft aan processtap 1 'Vorbereiden van een boedelverhuizing', mede in relatie tot de aard en doel van de Opdracht en werk hierin minimaal de volgende items uit:	
- de elementen genoemd in processtap 1 (§2.2. procesbeschrijving) en beschrijf daarbij per element: - de rol van uw organisatie en eventuele samenwerkingspartners; - welke acties van Opdrachtnemer, de te verhuizen medewerker, SSO 3W en categoriemanagement Logistiek vereist zijn; - hoe u zowel SSO 3W als de te verhuizen medewerker zoveel mogelijk ondersteunt/helpt; - hoe u borgt dat uw taxateur/voorlichting gebaseerd is op de meest actuele (CAO)kennis; - de keuze van transportmodaliteit (lucht-, weg- of zeevervoer); - hoe u waarborgt dat Opdrachtgever een marktconforme prijs per mobiliteit betaald; - welke risico's u onderkent en welke beheersmaatregelen u toepast.	
Voeg als Bijlage, ter onderbouwing van uw beschrijving, een voorbeeld bij van een: - (anoniem) Verhuisplan.	
Vormvereisten: Maximaal 4x A4 + 1 Bijlage (verhuisplan).	

Wens 2: Processtap 2 'Uitvoering'	pijler: solide basis
Beschrijf op welke wijze Opdrachtnemer invulling geeft aan processtap 2 'Uitvoering van een boedelverhuizing', mede in relatie tot de aard en doel van de Opdracht en werk hierin minimaal de volgende items uit:	
- de elementen genoemd in de processtap 2 (§2.2. procesbeschrijving) en beschrijf daarbij per element: - welke acties van Opdrachtnemer, de te verhuizen medewerker, SSO 3W en categoriemanagement Logistiek vereist zijn; - hoe u zowel SSO 3W als de te verhuizen medewerker zoveel mogelijk ondersteunt/helpt; - de uitvoering van de boedeltransport per weg, lucht of over zee; - hoe u regie en grip houdt op de keten (kwaliteit & betrouwbaarheid, KPI's, kosten, keuze voor onderaannemers etc.); - hoe u regie houdt op (de transparantie van) de directe en indirecte kosten in de keten; - hoe u een optimale Storage-in-Tansit (SIT) waarborgt (vanuit belang Opdrachtgever).	
Vormvereisten: Maximaal 4x A4	

Wens 3: Processtap 3 'Nazorg' pijler: voorspelbaar en meetbaar, innovatief en transitiegericht

3a) Beschrijf op welke wijze Opdrachtnemer invulling geeft aan processtap 3 'Nazorg van een boedelverhuizing', mede in relatie tot de aard en doel van de Opdracht en werk hierin minimaal de volgende items uit:

- de elementen genoemd in de processtap 3 (§2.2. procesbeschrijving) en beschrijf daarbij per element:
- welke acties van Opdrachtnemer, de te verhuizen medewerker, SSO 3W en categoriemanagement Logistiek vereist zijn;
- hoe u zowel SSO 3W als de te verhuizen medewerker zoveel mogelijk ondersteunt/helpt;
- claimafhandeling, klachtenmanagement, klanttevredenheidsonderzoek;
- managementrapportage en -overleg;
- op welke wijze u komt tot (proces)verbeteringen tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst;
- hoe u inspeelt op (toekomstige) ontwikkelingen/innovaties;
- welke risico's u onderkent u en welke beheersmaatregelen u toepast.

Voeg als Bijlage, ter onderbouwing van uw beschrijving, een voorbeeld bij van een:

- management rapportage

Vormvereisten 3a:

Maximaal 2x A4 + 1 Bijlage (management rapportage).

3b) Verhuiscasus 1

Een schip met een zeecontainer met privé-boedel van een te verhuizen medewerker is halverwege de bestemming naar Azië als het bericht komt dat alle kranen in de haven van aankomst 3 weken stil liggen in verband met stakingen. Hierdoor ontstaat een vertraging van 3 weken in de planning.

Opdrachtgever wil dat Inschrijver aantoont over de kennis, kunde en handelend vermogen te beschikken bij het optreden van calamiteiten. Beschrijf hierin minimaal:

- welke stappen Opdrachtnemer onderneemt;
- welke maatregelen Opdrachtnemer neemt zodat de verhuisde boedel zo spoedig mogelijk op de plaats van eindbestemming komt;
- hoe u zowel SSO 3W als de te verhuizen medewerker informeert en ondersteunt/helpt.

Vormvereisten 3b:

Maximaal 1x A4 per casus (3b).

3c) Verhuiscasus 2

1. De te verhuizen medewerker zit in overplaatsing van Jakarta naar Harare. Door een fout bij de rederij is de container van deze medewerker niet naar Harare verscheept maar duikt deze op in Brasilia.
2. Alles is uiteindelijk geregeld en de boedel van uitgezonden medewerker wordt na 7 maanden afgeleverd in Harare. Het blijkt dat de container open is gemaakt, er spullen verdwenen zijn en een groot deel van de huisraad onherstelbaar beschadigd is

Opdrachtgever wil dat Inschrijver aantoont over de kennis, kunde en handelend vermogen te beschikken bij het optreden van calamiteiten. Beschrijf hierin minimaal:

- welke acties Opdrachtnemer onderneemt;
- de rol (en financiële compensatie) van de verzekering;
- hoe u zowel SSO 3W als de te verhuizen medewerker informeert en ondersteunt/helpt.

Vormvereisten 3c:

Maximaal 1x A4 voor casus (3c).

3d) Verhuiscasus 3

Er vindt een boedelverhuizing over zee plaats. Tijdens een storm vallen er helaas 5 containers overboord, waaronder de container met hierin de boedel van een te verhuizen medewerker.

Opdrachtgever wil dat Inschrijver aantoont over de kennis, kunde en handelend vermogen te beschikken bij het optreden van calamiteiten. Beschrijf hierin minimaal:

- welke acties Opdrachtnemer onderneemt;
- de rol (en financiële compensatie) van de verzekering;
- hoe u zowel SSO 3W als de te verhuizen medewerker informeert en ondersteunt/helpt.

Vormvereisten 3d:

Maximaal 1x A4 per casus (3d).

Wens 4: Langdurige boedelopslag**pijler: solide basis**

Beschrijf op welke wijze Opdrachtnemer invulling geeft aan Langdurige boedelopslag, mede in relatie tot de aard en doel van de Opdracht en werk hierin minimaal de volgende items uit:

- langdurige opslag (in Nederland achtergebleven boedel);
- welke acties van Opdrachtnemer, de te verhuizen medewerker, SSO 3W en categoriemanagement Logistiek vereist zijn;
- hoe u zowel SSO 3W als de te verhuizen medewerker zoveel mogelijk ondersteunt/helpt;
- communicatiestructuur, KPI- en managementrapportage;
- transitieproces (overname van de opgeslagen boedel) bij einde Raamovereenkomst;
- welke risico's u onderkent en welke beheersmaatregelen u toepast.

Voeg als Bijlage, ter onderbouwing van uw beschrijving, een voorbeeld bij van een:

- KPI- en management rapportage

Vormvereisten:

Maximaal 2x A4 + 1 Bijlage (management rapportage)

Wens 5: digitaal order registratie systeem**pijler: solide basis, kracht door eenvoud**

Beschrijf op welke wijze Opdrachtnemer invulling geeft aan een digitaal order registratie systeem, mede in relatie tot de aard en doel van de Opdracht en werk hierin minimaal de volgende items uit:

- de zichtbaarheid van alle processtappen in een digitaal order registratie systeem;
- de functionaliteiten voor belanghebbenden als Deelnemende organisaties, contractmanagement Raamovereenkomst, te verhuizen medewerker etc.;
- het gebruikersgemak;
- track & trace-mogelijkheden.
- de beveiliging, back-up, beschikbaarheid en actualiteit;
- hoe u rekening houdt met privacy by design* en privacy by default**.

Voeg als Bijlage, ter onderbouwing van uw beschrijving, een screenshot bij van de:

- belangrijkste schermen/functionaliteiten

Vormvereisten:

Maximaal 2x A4 + 1 Bijlage (functionaliteiten)

Demonstratie digitaal order registratie systeem

Een goed werkend digitaal order registratie systeem is cruciaal voor de uitvoering van een excellente dienstverlening. Alle Inschrijvers, die in aanmerking komen voor het beoordelen van de wensen, worden uitgenodigd voor een demonstratie van hun digitaal order registratie systeem, inclusief een functionaliteit voor de uit te zenden medewerker.

In deze demonstratie laat u 'live' zien hoe uw digitaal order registratie systeem werkt en waar Opdrachtnemer mee gaat werken indien u de Opdracht gegund krijgt. Deze demonstratie bedraagt maximaal één (1) uur en wordt verzorgd door sleutelfunctionarissen van uw organisatie waarvan minimaal één persoon de accountmanager is gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

Doel van deze demonstratie is om inzage te krijgen in de werking van de functionaliteiten zoals omschreven in het antwoord op wens 5 (digitaal order registratie systeem). Leden van de beoordelingscommissie hebben de mogelijkheid om tijdens de demonstratie verduidelijkingsvragen te stellen en de demonstratie kan leiden tot aanpassing van de beoordeling op wens 5.

De invulling van de agenda ontvangt Inschrijver tenminste 7 dagen voorafgaand aan de demonstratie en is voor alle Inschrijvers gelijk.

Inschrijver dient minimaal 48 uur voordat de demonstratie wordt gehouden een PowerPoint presentatie aan Opdrachtgever aan te leveren via de berichtenmodule van TenderNed, zodat de beoordelingscommissie zich kan voorbereiden op de demonstratie.

* Privacy by design; de letterlijke vertaling van privacy by design is: gegevensbescherming door ontwerp. Het idee is om al in een vroeg stadium zowel technisch als organisatorisch een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens af te dwingen. Het houdt in dat er al bij de ontwikkeling van producten en diensten aandacht moet zijn voor privacy. Verschillende aspecten spelen hierbij een rol. U kunt zich bijvoorbeeld afvragen of het voor het product of de dienst écht nodig is om persoonsgegevens te verwerken (bijvoorbeeld het vragen naar de geboortedatum) of misschien kan wel gewerkt worden met volledig geanonimiseerde gegevens. Een ander voorbeeld is een app, een app kan niet meer zo ontworpen worden dat hij standaard inzage heeft in het adresboek van de gebruiker, gewoon 'omdat het handig is'. Het mag alleen nog als dit noodzakelijk is voor de werking van de app.

**Privacy by default; Privacy by default kan gezien worden als onderdeel van privacy by design. Privacy by default vereist dat de standaardinstellingen altijd zo privacy vriendelijk mogelijk zijn. Er moet bijvoorbeeld voor gezorgd worden dat persoonsgegevens nooit standaard openbaar zichtbaar zijn. Een mooi voorbeeld daarvan is een profiel op social media. Dit mag wel openbaar zijn, maar slechts als een gebruiker daar eerst zélf actief voor kiest.

Het zijn dus twee verschillende begrippen die met elkaar verbonden kunnen zijn. Het verschil is dat privacy by design in de ontwerpfase plaatsvindt en privacy by default betekent dat de standaardinstellingen zo privacy vriendelijk mogelijk zijn.

Wens 6: Sociaal en Duurzaam**pijler: Sociaal en Duurzaam**

De dienstverlening van de Inschrijver draagt bij aan de visie en uitgangspunten van de pijler 'Sociaal en Duurzaam' van categoriemanagement Logistiek (§2.1.1.4) betreffende duurzaamheid, de ationale klimaatdoelen en het klimaatakkoord van Parijs (2015) zoals genoemd in §2.1. Inschrijver heeft een duidelijke en daadkrachtige visie c.q. plan van aanpak op duurzaamheid of een duurzaamheidsbeleid dat is vertaald naar concrete maatregelen die nu en tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst worden uitgevoerd.

Wens 6a Duurzame transportmodaliteit

Beschrijf op welke wijze u, voor deze Raamovereenkomst, invulling geeft aan bovengenoemde wens mede in relatie tot de keuze en toepassing van transportmodaliteiten (lucht-, weg- en

zeevervoer) door Inschrijver, en die van eventuele Onderaannemers, hulppersonen en/of derden, bijdragen aan de genoemde doelstellingen.

Bij uitwerking van deze wens kan worden gedacht aan bijvoorbeeld:

- uw visie op duurzame dienstverlening in de gehele verhuisketen;
- de keuze van de in te zetten transportmodaliteit (lucht-, weg- of zeevervoer);
- de keuze van alternatieve brandstoffen;
- hoe u Zero Emissie stimuleert binnen de Europese Unie;
- uw visie en bijdrage op het reduceren CO2 uitstoot in de gehele verhuisketen.

Wens 6b Duurzame en innovatieve dienstverlening (exclusief vervoersmiddelen)

Beschrijf de wijze waarop, voor deze Raamovereenkomst, de dienstverlening van Inschrijver, en die van eventuele Onderaannemers, hulppersonen en/of derden, bijdraagt aan de genoemde doelstellingen (exclusief transportmodaliteit - wens 6a).

Bij uitwerking van deze wens kan worden gedacht aan bijvoorbeeld:

- gebruik van energie, materialen & grondstoffen;
- minimaliseren van transportbewegingen;
- stimuleren van milieuvriendelijke oplossingen;
- innovatiegericht ondernemerschap met oog op een duurzame toekomst;
- ontwikkeling en vaststellen van ambitieniveau van Inschrijver.

Vormvereisten: Maximaal 3x A4 (6a+6b)

Wens 6c Plan van aanpak Sociale impact

Beschrijf hoe Inschrijver invulling geeft aan social return 2.0, zodanig dat wordt bijgedragen aan de visie en uitgangspunten van de pijler 'Sociaal en Duurzaam' van categoriemanagement Logistiek en Maatwerk voor Mensen zoals genoemd in §2.1. Inschrijver heeft een duidelijk en daadkrachtig beleid of plan van aanpak dat is vertaald naar concrete maatregelen om impact (kwaliteit) te genereren voor genoemde doelgroep. Ook wil de Aanbestedende dienst andere vormen van sociale bijdrage aan de samenleving stimuleren en daagt Inschrijvers uit daar een bijdrage aan te doen.

Geef ook aan wat dat specifiek voor deze Raamovereenkomst betekent door Inschrijver, en die van eventuele Onderaannemers, hulppersonen en/of derden.

Bij uitwerking van deze wens kan worden gedacht aan bijvoorbeeld:

- hoe u invulling geeft aan de actielijnen van Maatwerk-voor-mensen (middels proeftuinen / Logistieke diensten via sociale ondernemingen)
- de vorm en mate van begeleiding van Social-return-medewerkers en het moment waarop dit wordt gerealiseerd;
- welke ontwikkeling en ambities heeft uw organisatie op dit gebied;
- de uitvoerbaarheid van de beschreven werkwijze van het plan van aanpak dat Opdrachtnemer gaat realiseren;
- inzicht in het aantal uren binnen Nederland die Inschrijver invult met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (social return 2.0), in relatie tot deze Opdracht;

- in relatie tot deze Opdracht geeft u aan hoeveel % van het totaal in te zetten uren uw organisatie gaat besteden aan mensen die vallen binnen de doelgroep van social return (2.0) zoals beschreven in Bijlage 1 Specificatie van de opdracht/PvE
- welke verdere impact Inschrijver voor deze doelgroep creëert die bijdraagt aan de genoemde doelstellingen;

Vormvereisten: Maximaal 3x A4 (6c)

Bijlagen D antwoordformulier Wensen-vormvereisten:

- lettertype Verdana 9 pt of vergelijkbaar;
- regelafstand minimaal 1;
- marges aan alle kanten minimaal 2,5 cm;
- maximaal aantal pagina's zijn inclusief eventuele Bijlagen m.u.v. certificaten of keurmerken.

Voor alle Wensen geldt dat alle pagina's boven het maximum niet worden meegenomen in de beoordeling.

De input op de Wensen wordt onderdeel van de Raamovereenkomst. Tijdens de uitvoering wordt expliciet getoetst of de Opdrachtnemer ook daadwerkelijk de gedane toezeggingen nakomt. De Opdrachtnemer zal hier volledig aan meewerken.

4.3. Implementatie-test (acceptatie-test)

Als onderdeel van de implementatie (voor de start van de Raamovereenkomst) wordt de Inschrijver, die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan, uitgenodigd voor de acceptatietest.

Met de acceptatietest wordt aangetoond dat alle functionaliteiten van het digitaal order registratie systeem voldoen aan de in Bijlage 1 Specificatie van de Opdracht/PvE gestelde eisen en ook in de praktijk werkt. De acceptatietest moet met goed gevolg worden doorlopen om in aanmerking te komen voor start van de uitvoering van de Raamovereenkomst, dit ter beoordeling van de Aanbestedende dienst. In overleg met de Inschrijver zullen de exacte data en tijden worden afgestemd.

Van de Inschrijver waarmee de acceptatietest wordt doorlopen wordt verwacht dat hij zowel de noodzakelijke technische en personele ondersteuning als ook de benodigde middelen (bijvoorbeeld hard- en software) om de acceptatietest uit te kunnen voeren om niet ter beschikking stelt.

Indien het systeem niet voldoet aan de acceptatietest, krijgt Inschrijver één herkansing om binnen 2 weken een nieuwe acceptatietest te doen. Indien dan nog niet geslaagd zal de Aanbestedende dienst geen Raamovereenkomst met u sluiten en komt de wachtkamerpartij (nummer 2 in de rangorde) in aanmerking voor gunning en wordt uitgenodigd voor de acceptatietest.

4.4. Beoordeling kwaliteit

Wensen maken onderdeel uit van gunningscriteria waarvan de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt bepaald.

De beoordelingsaspecten waar een waardeoordeel over gegeven dient te worden zullen door meerdere beoordelaars worden beoordeeld teneinde de objectiviteit te waarborgen. De beoordelaars beoordelen in eerste instantie individueel. Na de individuele beoordelingsronde wordt een gezamenlijke beoordelingssessie gehouden waarbij op basis van het consensusmodel de definitieve beoordeling en bijbehorende motivatie worden vastgesteld. Het consensusmodel houdt in dat er vanuit het gezamenlijke beoordelingsteam één beoordeling (cijfer) wordt toegekend.

De volgende beoordelingen kunnen worden gegeven:

Cijfer	Kwaliteits waarde	Betekenis
2	0%	Slecht: uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat niet of nauwelijks aan het doel van de Aanbestedende dienst en/of gevraagde dienstverlening wordt beantwoord. De inhoud is in belangrijke mate onvolledig, onduidelijk, onrealistisch en/of weinig concreet.
4	20%	Onvoldoende: uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat in onvoldoende mate aan het doel van de Aanbestedende dienst en/of gevraagde dienstverlening wordt beantwoord. De inhoud is niet volledig duidelijk, concreet, realistisch en/of relevant.
6	50%	Voldoende: uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat in voldoende mate aan het doel van de Aanbestedende dienst en/of gevraagde dienstverlening wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk, concreet en realistisch.
8	80%	Goed: uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat grotendeels aan het doel van de Aanbestedende dienst en/of gevraagde dienstverlening wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk, concreet, realistisch en goed onderbouwd.
10	100%	Uitmuntend: uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat volledig aan het doel van de Aanbestedende dienst en/of gevraagde dienstverlening wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk, concreet, realistisch en goed onderbouwd. Daarnaast bevat de inhoud positieve, verrassende en vernieuwende elementen.

4.5. Beoordeling prijs (inschrijfsom)

De inschrijfsom wordt bepaald door het tabblad 'Overall-calculatie' van het Prijzenblad zoals opgenomen in Bijlage C en bestaat uit de volgende tabbladen:

- Toelichting
- P1: intra-europees
- P2: origin
- P3: bureaumarge zee- en luchtvracht
- P4: destination
- P5: langdurige opslag
- P6: verzekering
- Additionele kosten
- Overall-Calculatie
- Calculatie-verhuisprofiel
- Calculatie-Langdurige opslag
- Oefenblad Gunnen op Waarde

Inschrijver vult de tabbladen P1 tot en met P6 volledig (alle gele cellen) in waarna, op basis van het verhuisprofiel, het tabblad: Overall-Calculatie 'automatisch' de inschrijfsom genereerd.

Vanwege de grote diversiteit aan mogelijke bestemmingen en variabelen als m3, afstand, motorvoertuig, mobiliteitskeuze (weg, zee of lucht), verzekeringen, langdurige opslag etc. is gekozen voor een uitgebreid verhuisprofiel, die mede is gebaseerd op de afgelopen 4 jaren.

De beoordeling van de inschrijfsom geschiedt als volgt:

- allereerst wordt beoordeeld of het prijzenblad is ingevuld conform de eisen en de toelichting (tabblad) in het prijzenblad;
- vervolgens wordt de totale inschrijfsom in het tabblad overall-calculatie vastgesteld en gedeeld door 4 (verhuisprofiel is mede gebaseerd op de afgelopen 4 jaar) om te komen tot een jaarbedrag;
- dit jaarbedrag van de inschrijfsom wordt meegenomen in de berekening van Gunnen op Waarde.

Toelichting Prijzenblad. Voor het invullen van het prijzenblad gelden de volgende eisen:

- Inschrijver vult per tabblad (P1 t/m P6) alle gele cellen in;
- alle prijzen in euro's (of daar waar gevraagd dollars) exclusief btw/vat (of soortgelijke belastingen);
- alle prijzen dienen met twee (2) decimalen nauwkeurig te worden ingevuld. Prijzen met meer dan 2 decimalen dienen als volgt te worden afgerond, wanneer het 3^e decimaal een 5 of hoger is naar boven en een 4 of lager naar beneden. Zo wordt het getal €0,554 naar €0,55 afgerond en het getal €0,555 naar €0,56 afgerond;
- uitzondering is het tabblad 'Verzekeringen' daar worden de in te vullen percentages op drie (3) decimalen nauwkeurig ingevuld;
- niet, niet volledig of niet-correct ingevulde Prijzenbladen worden ongeldig verklaard;
- de prijzen zijn zonder enig voorbehoud gebaseerd op de laatste versie van de aanbestedingsstukken inclusief eventuele nota van inlichtingen;
- prijzen zijn 'all-in' prijzen wat inhoudt dat alle met de dienstverlening gemoeide activiteiten/kosten zijn verwerkt in de prijzen;
- in elk tabblad is aangegeven welke activiteiten/kosten er minimaal, maar niet beperkt tot, in de prijs verdisconteerd moeten zijn;
- in het tabblad additionele kosten zijn kosten vermeld die apart gefactureerd mogen worden;
- het is niet toegestaan nul euro en/of negatieve prijzen in te vullen;
- het is niet toegestaan strategisch (manipulatief) in te schrijven, waaronder in deze context wordt verstaan dat de Inschrijver naar objectieve bedrijfseconomische maatstaven een Inschrijving doet die het gekozen prijzenblad frustreert en daarmee niet de economisch meest voordelige inschrijving kan worden vastgesteld. De Inschrijver die deze bepaling overtreedt, wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure;
- het inschrijven met negatieve prijzen/opslag of prijzen van € 0,- is in ieder geval niet toegestaan;
- het is niet toegestaan "met prijzen te schuiven", zodanig dat voor het ene prijs onderdeel onrealistisch hoge prijzen worden geboden en voor het andere prijs onderdeel onrealistisch lage prijzen;
- er dient een logische samenhang te zijn tussen de opgegeven prijzen; dit betekent dat de opgegeven prijs voor een eenvoudigere dienst nooit hoger mag zijn dan voor een complexere dienst;
- de Aanbestedende dienst zal een analyse uitvoeren om te controleren of er daadwerkelijk logische samenhang in de geoffreerde prijzen zit. Indien dit niet het geval is, of er geen duidelijke verklaring voor is, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor om een Inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbesteding;
- kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Het tabblad 'Calculatie-verhuisprofiel' (bijlage C, Prijzenblad) geeft u een beeld van de verhuizingen van de afgelopen jaren én is bedoeld ter vergelijking van de verschillende Inschrijvers. Aan dit verhuisprofiel kunnen geen rechten worden ontleend bij een eventuele Opdracht.

5. Wijze van inschrijven en Vormvereisten

5.1. Wijze van inschrijven

Een Inschrijver kan inschrijven als zelfstandig natuurlijk en/of rechtspersoon of een Combinatie van natuurlijke en/of rechtspersonen. Daarnaast is het toegestaan om in te schrijven als hoofdaannemer met Onderaannemers.

Een ondernemer mag maximaal bij één Inschrijving betrokken zijn in de hoedanigheid van:

- zelfstandige Inschrijver;
- een deelnemer aan het samenwerkingsverband (lid van de Combinatie);
- hoofdaannemer.

Voorbeeld:

U mag dus niet zelfstandig of in Combinatie inschrijven en voor dezelfde aanbesteding inschrijven als Onderaannemer van een andere Inschrijver. Schrijft een onderneming wel meer dan één keer zelfstandig of als onderdeel van een Combinatie in? Dan legt de Aanbestedende dienst alle Inschrijvingen die op deze onderneming betrekking hebben terzijde.

Indien de Aanbestedende dienst constateert dat een Inschrijver zich heeft ingeschreven in strijd met het hiervoor genoemde dan geldt het bepaalde in §5.2.

5.1.1. Zelfstandig

Een Inschrijver kan zelfstandig inschrijven. In dit geval draagt de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft voor de Opdracht zelfstandig zorg en is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Opdracht. Er worden geen Onderaannemers ingezet en de Opdracht wordt uitgevoerd zonder medewerking van andere ondernemers.

5.1.2. Samenwerkingsverband van ondernemers (Combinatie)

Een samenwerkingsverband is een, voor de gelegenheid aangegane, samenwerking (ook wel genoemd Combinatie, consortium of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk één Inschrijving doen. Als u inschrijft in samenwerkingsverband gelden de volgende regels:

- Eén lid van het samenwerkingsverband (dit is meestal de penvoerder) doet de Inschrijving voor het gehele samenwerkingsverband en zorgt dat van elk lid een eigen ingevuld en ondertekend UEA is ingediend. Let ook op dat u 'ja' aanvinkt bij de vraag "Neemt de ondernemer samen met anderen deel aan de aanbestedingsprocedure?". Deze vraag vindt u in deel II, onderdeel A van het UEA.
- De penvoerder is degene die namens het samenwerkingsverband met de Aanbestedende dienst communiceert over de aanbesteding. De penvoerder moet hiervoor genoeg bevoegdheid hebben van de overige deelnemers van het samenwerkingsverband (bijvoorbeeld een volmacht).
- Een lid van het samenwerkingsverband mag niet ook op een andere manier inschrijven, zie §5.1.
- Door de Aanbestedende dienst worden geen specifieke eisen gesteld met betrekking tot de rechtsvorm (na Opdracht) van het samenwerkingsverband van ondernemers.
- De samenstelling van het samenwerkingsverband verandert niet meer na uw Inschrijving tenzij de combinatie door een fusie, overname of faillissement gedwongen wordt én de combinatie ook na wijziging voldoet aan alle door de Aanbestedende dienst gestelde eisen. Het is hierbij niet toegestaan om een samenwerkingsverband aan te gaan met een nieuwe partij, behalve de overname- of fusiepartner.
- Door een Inschrijving in te dienen verklaren de leden van het samenwerkingsverband:
 - o dat de penvoerder namens elk lid bevoegd contactpersoon is;
 - o dat de in de Inschrijving en UEA's verstrekte informatie correct en rechtsgeldig is, en
 - o dat de leden afzonderlijk, volledig en hoofdelijk instaan voor de juiste en tijdige nakoming van alle plichten die voortkomen uit en samenhangen met de Raamovereenkomst

5.1.3. Hoofdaannemer

Een hoofdaannemer is de rechtspersoon of natuurlijk persoon die inschrijft en gebruik maakt van één of meerdere Onderaannemers. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Opdracht. De hoofdaannemer is ingeval van gunning de enige contractuele wederpartij van Opdrachtgever. Met de Onderaannemers heeft Opdrachtgever geen enkele contractuele relatie, tenzij anders bepaald in de Raamovereenkomst. Indien een holding een Inschrijving doet, terwijl de werkzaamheden worden uitgevoerd door een werkmaatschappij, is de holding de hoofdaannemer en de werkmaatschappij een Onderaannemer.

Vanuit het aanbestedingsrecht onderscheiden we het volgende:

1. Entiteiten op wie een beroep wordt gedaan in het kader van de Geschiktheidseisen; en
2. Onderaannemers op wie geen beroep wordt gedaan in het kader van de Geschiktheidseisen.

Ad 1. De Inschrijver (hoofdaannemer) beroept zich voor wat betreft de Geschiktheidseisen inzake de technische bekwaamheid (zie hoofdstuk 3) op een derde partij (een andere entiteit). Die derde partij is een andere rechtspersoon of een andere natuurlijk persoon dan de Inschrijver. Deze derde partij dient tevens genoemd te worden in het UEA van Inschrijver bij deel IIC.

Van een beroep op de **technische bekwaamheid** van een derde partij is bijvoorbeeld sprake wanneer de referentieopdracht niet of niet geheel door alleen de Inschrijver is uitgevoerd, maar geheel door een derde partij of in samenwerking met een derde partij. Deze derde partij dient in dat geval bij de uitvoering van de Opdracht ingezet te kunnen worden. De Inschrijver moet in zijn eigen UEA deze andere entiteit vermelden in deel II C en van deze andere entiteit het UEA (Bijlage A) indienen. Bij verificatie, na verzoek daartoe door de Aanbestedende dienst, dient Inschrijver een Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; *onderdeel technisch* (Bijlage 10) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat Inschrijver (hoofdaannemer), in geval van gunning van de Opdracht, daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze andere entiteit.

Ad 2. De Inschrijver (hoofdaannemer) is voornemens een Onderaannemer in te zetten bij de uitvoering van onderhavige Opdracht zonder dat hij deze Onderaannemer nodig heeft om aan de Geschiktheidseisen inzake de technische bekwaamheid (zie hoofdstuk 3) te voldoen.

Een Onderaannemer als bedoeld in dit Ad 2 hoeft **geen** UEA (Bijlage A) in te dienen. De Inschrijver dient in Deel IID van zijn UEA wel een opgaaf te doen van die Onderaannemer(s) die werkzaamheden verrichten in Nederland. Een opgaaf in het UEA van Onderaannemer(s) die ingezet worden voor werkzaamheden buiten Nederland is niet vereist.

5.1.4. Meerdere maatschappijen binnen een groep

Indien een Inschrijver deel uitmaakt van een groep in de zin van artikel 2:24 b van het Burgerlijk Wetboek mogen slechts meerdere maatschappijen binnen de groep een Inschrijving doen in een van de hierboven in 5.1.1 t/m 5.1.3 genoemde hoedanigheden. Hiervoor geldt dat zij – op verzoek van de Aanbestedende dienst – kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving:

- zelfstandig en onafhankelijk van de andere Inschrijver (die deel uitmaakt van dezelfde groep) hebben opgesteld;
- de eerlijke mededinging aantoonbaar volledig hebben geëerbiedigd;
- de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen.

Kan dit niet door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot de betreffende groep behorende Inschrijvers.

5.2. Vormvereisten

De Inschrijving moet volledig zijn en voldoen aan wat er door de Aanbestedende dienst wordt gevraagd. Aan de Inschrijving worden de volgende Vormvereisten gesteld:

- U schrijft op tijd in.

- U levert alle gevraagde informatie in en beantwoordt alle Wensen. In de tabel "Invullen en bijvoegen in TenderNed bij Inschrijving" aan het begin van dit document vindt u alle onderdelen die de Inschrijving moet bevatten.
- U gebruikt de laatste versie van de formats die u vindt in dit Beschrijvend document en de Bijlagen en zoals gepubliceerd op TenderNed. U past de vaste tekst van die formats niet aan.
- Voor uw beschrijving bij de Wensen geldt dat deze gebonden is aan een maximaal aantal pagina's A4 formaat. Dit maximum houdt in:
 - o inclusief eventuele Bijlagen/voorbladen/inhoudsopgaves.
 - o verwijzingen naar hyperlinkjes en alle andere documenten zijn niet toegestaan en worden niet beoordeeld.
 - o alle pagina's boven het maximum worden niet meegenomen in de beoordeling.
- U gebruikt **uitsluitend de digitale kluis** TenderNed voor het indienen van uw Inschrijving, tenzij u schriftelijk toestemming heeft gekregen van de Aanbestedende dienst om uw Inschrijving op andere wijze in te dienen.
- De digitale documenten worden in een algemeen toegankelijk format ingediend (pdf, Word, Excel e.d.).
- U verbindt geen voorwaarden aan uw Inschrijving.
- U schrijft in zonder voorbehouden.
- Varianten zijn niet toegestaan.
- Het UEA dient rechtsgeldig te zijn ondertekend. Dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft. Uit het later te verstrekken gewaarmerkte uittreksel van het beroeps- of handelsregister moet duidelijk blijken dat de ondertekenaar genoeg bevoegdheid heeft om het UEA rechtsgeldig te ondertekenen. Indien van toepassing kan de ondertekenaar van het UEA in Deel II B een vertegenwoordiger (gevolmachtigde) aanwijzen; in dat geval is de ondertekenaar van het UEA de volmachtgever.
- De gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving is 90 dagen vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving. Bij een kort geding aangespannen door een Inschrijver, die de Opdracht niet heeft gekregen, of andere belanghebbende verlengt de Aanbestedende dienst de gestanddoeningstermijn met 45 dagen.
- Alle communicatie rondom en over de Inschrijving is in het Nederlands. Ook tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.
- Aan de Aanbestedende dienst kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de Inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.
- Door in te schrijven gaat u expliciet akkoord met de gestelde voorwaarden en eisen zoals gesteld in onderhavig Beschrijvend document inclusief Bijlagen.

Een Inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer niet aan de Vormvereisten is voldaan, **tenzij** sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout; overigens geheel ter beoordeling van de Aanbestedende dienst. Indien sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout heeft de Aanbestedende dienst het recht om de Inschrijvers te vragen dit te herstellen.

5.3. TenderNed

De aanbesteding wordt uitsluitend digitaal uitgevoerd via het elektronisch systeem voor aanbestedingen: TenderNed (www.tenderned.nl).

Dit betekent dat Inschrijvingen alleen via de digitale kluis van TenderNed mogen worden ingediend. Voor deelneming aan de aanbestedingsprocedure dient een ondernemer als gebruiker te zijn geregistreerd bij TenderNed. De "Gebruiksvoorwaarden TenderNed" zijn van toepassing.

Van een ondernemer wordt verwacht dat deze alle benodigde kennis heeft om op een correcte wijze een aanbestedingsprocedure te kunnen doorlopen in TenderNed. Zie hiervoor de pagina (<https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/tenderned-gebruiken-als-ondernemer>).

Gebruik van TenderNed is voor risico van de ondernemer cq. Inschrijver.

6. Procedure

6.1. Wettelijk kader

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

6.2. Planning

Hieronder wordt de planning van deze aanbesteding weergegeven. Aan onderstaande planning kunnen geen rechten worden ontleend. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen. De hieronder beschreven planning is derhalve indicatief, waarbij de grootst mogelijke zorg in acht wordt genomen om de uiterste datum van Inschrijving aan te houden.

De vermelde tijdstippen zijn de tijdstippen in de tijdzone zoals in Nederland van toepassing. Gedurende de wintertijd is dit Central European Time (CET, UTC+1). Gedurende de zomertijd is dit Central European Summer Time (CEST, UTC+2).

De Aanbestedende dienst maakt u erop attent dat de data en tijden op de website van TenderNed leidend zijn.

Activiteit	Datum / periode
Verzending publicatie van aankondiging	26-07-2021
Uiterste datum stellen vragen ten behoeve van Nota van inlichtingen 1	11-08-2021 (12:00)
Publicatie Nota van inlichtingen 1 op TenderNed	20-08-2021
Uiterste datum stellen vragen ten behoeve van Nota van inlichtingen 2 (alleen verduidelijkingsvragen nav verstrekte antwoorden/NvI1)	27-8-2021 (12:00)
Publicatie Nota van inlichtingen 2 op TenderNed	03-09-2021
Uiterste datum van Inschrijving	15-09-2021 (12:00)
Demonstratie inschrijvers wens 5	23-09-2021
Verzending mededeling van de gunningsbeslissing	08-10-2021
Verificatiefase	18-10-2021
Einde bezwaartermijn, tevens vervaltermijn	28-10-2021
Implementatie-Acceptatietest	11-11-2021
Ondertekening van de Raamovereenkomst, dit is tevens de definitieve gunning	Indien acceptatietest akkoord
Beoogde start looptijd Raamovereenkomst	1 januari 2022

6.3. Nota van inlichtingen

Alle potentiële Inschrijvers worden verzocht om dit Beschrijvend document zorgvuldig door te lezen. Mocht er vragen zijn over het Beschrijvend document of de contractvoorwaarden dan dienen deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vóór de sluitingsdatum voor het stellen van vragen als genoemd in §6.2 **via de berichtenmodule in het dashboard van TenderNed met behulp van Bijlage 8 Format Nota van inlichtingen** bij de Aanbestedende dienst kenbaar te worden gemaakt. Vragen kunnen gaan over onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden in dit document.

De termijn van §6.2 wordt gehanteerd om de Aanbestedende dienst in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden. Ook wordt de termijn van §6.2 gebruikt om een eventuele klacht of bezwaar te toetsen en de potentiële Inschrijver(s) een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken.

Alle vragen en opmerkingen die bij de Aanbestedende dienst binnen de hier genoemde termijn worden ingediend, worden middels een Nota van inlichtingen beantwoord. De (laatste) Nota van inlichtingen zal conform de planning in §6.2 beschikbaar worden gesteld op TenderNed.

Zorg ervoor dat de vragen en suggesties, die u indient, anoniem zijn. Gebruik in uw vragen geen bedrijfsnaam, productnamen of andere namen die aan uw organisatie gerelateerd zijn. U leest alle gestelde vragen en gegeven antwoorden in de Nota van inlichtingen. Alle Inschrijvers krijgen op die manier evenveel informatie.

Als de Nota van inlichtingen en het Beschrijvend document elkaar tegenspreken, dan wordt uitgegaan van wat in de Nota van inlichtingen staat. Zijn er meerdere Nota's van inlichtingen en spreken die elkaar tegen? Dan geldt wat in de laatst gemaakte Nota van inlichtingen staat.

Indien u van mening bent dat de reactie van de Aanbestedende dienst in de Nota van inlichtingen niet correct is dan dient **direct**, in ieder geval vóór de sluitingstermijn voor het doen van een Inschrijving een klacht ingediend te worden op de wijze als beschreven in §6.8.

Afgezien van het voorgaande, bestaat het recht om terstond een kortgeding procedure aan te spannen middels een betekende dagvaarding aan de Aanbestedende dienst zulks op straffe van verval van rechten. In dat geval wordt verzocht een kopie van de betekende dagvaarding via de berichtenmodule in TenderNed te sturen.

6.4. Opening van de Inschrijvingen

De digitale kluis in TenderNed wordt zo snel mogelijk na het sluiten van de inschrijftermijn geopend door twee medewerkers van de Aanbestedende dienst.

6.5. Beoordeling Inschrijvingen

Voordat de beoordelingscommissie uw Inschrijving inhoudelijk beoordeelt, beoordelen de inkoopdeskundigen eerst of uw Inschrijving aan de Vormvereisten voldoet, geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of u als Inschrijver aan de Geschiktheidseisen voldoet.

Voor de kwalitatieve beoordeling op de gunningscriteria van de Inschrijvingen is een onafhankelijke multidisciplinaire beoordelingscommissie samengesteld. Deze commissie bestaat uit minimaal drie medewerkers van de Aanbestedende dienst of Deelnemende organisatie(s), waarin alle benodigde deskundigheid is vertegenwoordigd.

Pas nadat de kwalitatieve beoordeling gereed is, wordt de prijsbeoordeling en eindscore per Inschrijver bekend gemaakt aan de beoordelingscommissie.

6.6. Gelijke eindscore

Wanneer twee of meer Inschrijvers exact dezelfde laagste evaluatieprijs hebben behaald en om die reden voor gunning van de Raamovereenkomst in aanmerking komen, wordt de Opdracht aan de Inschrijver met de hoogste totale kwaliteitswaarde gegund. Indien dan ook nog twee of meer Inschrijvers dezelfde score hebben, wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op wens 1, dan wens 2, dan wens 3, dan wens 5, dan wens 6 en dan wens 4. Indien er dan nog twee of meer Inschrijvers dezelfde score hebben, zal er worden geloot.

6.7. Gunningsbeslissing en rechtsbescherming

Nadat is vastgesteld welke Inschrijver de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs- kwaliteitverhouding, worden alle Inschrijvers gelijktijdig op de hoogte gebracht van het voornemen tot gunning middels de mededeling van de gunningsbeslissing. U ontvangt de mededeling van de gunningsbeslissing via TenderNed.

Indien een Inschrijver bezwaren heeft tegen die beslissing, dient hij uiterlijk op de 20^{ste} Kalenderdag na (de dag van) verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te hebben gemaakt tegen die beslissing bij de voorzieningenrechter van de rechtbank te 's-Gravenhage.

De genoemde termijn van 20 Kalenderdagen is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet uiterlijk op de 20^{ste} Kalenderdag na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende Inschrijver in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de gunningsbeslissing. De Aanbestedende dienst zal alle Inschrijvers op zo kort mogelijke termijn informeren omtrent het instellen van een kort geding.

Er is pas sprake van definitieve gunning als de Raamovereenkomst door beide partijen is ondertekend.

6.8. Klachtafhandeling bij aanbesteding

Klachten over de aanbesteding kunnen in 1^e instantie worden voorgelegd aan de contactpersoon van deze aanbesteding. In 2^e instantie kunnen klachten worden voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de Aanbestedende dienst. Dit meldpunt is onderdeel van de Belastingdienst. De personen die een klacht in behandeling nemen, zijn niet direct betrokken (geweest) bij (het opstellen van) de onderhavige aanbesteding. Vervolgens bestaat er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvA).

Uitspraken van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden en van de Commissie van Aanbestedingsexperts hebben geen bindende werking. De Aanbestedende dienst zal de aanbesteding niet opschorten als een klacht ter behandeling is voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden of de Commissie van Aanbestedingsexperts. Dit laat onverlet dat een (potentiële) Inschrijver tijdig formeel bezwaar dient te maken of een procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is.

Voor de volledigheid wordt vermeld dat klachten over deze aanbesteding ook ter toetsing aan de rechter kunnen worden voorgelegd.

6.8.1. Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding van de Aanbestedende dienst, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

Ook brancheorganisaties en branche-gerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. In een dergelijk geval wordt u verzocht bij het indienen van de klacht te vermelden namens wie wordt opgetreden.

Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de Aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan geklaagd worden over het optreden van de Aanbestedende dienst, indien dat optreden naar de mening van de ondernemer inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Een ondernemer formuleert een klacht in directe bewoordingen. De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn. De ondernemer dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt van de Aanbestedende dienst.

Klachten hebben betrekking op aspecten van de aanbesteding die binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012 vallen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van de Aanbestedende dienst in het algemeen.

6.8.2. Contactgegevens klachtafhandeling

Het e-mail adres van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de Aanbestedende dienst is:
klachtenmeldpuntaanbestedingen@belastingdienst.nl

De Commissie van Aanbestedingsexperts is uitsluitend te bereiken via de website:
[Welkom bij Commissie van Aanbestedingsexperts | Commissie van Aanbestedingsexperts](#)

In onderstaande lijst zijn de stappen uitgewerkt behorende bij het afhandelen van klachten.

- a) De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in, bijvoorbeeld per e-mail. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat, waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
- b) Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de Aanbestedende dienst er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden. Ook wordt aangegeven dat als de ondernemer wil dat de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt toegepast, hij dit moet laten weten.
- c) Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de Aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- d) Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de Aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de Aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) Inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de Aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- e) Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
- f) Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de Aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de Aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g) Als de Aanbestedende dienst aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de Aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.
- h) In geval de klager tijdens de klachtafhandeling door de Aanbestedende dienst zijn klacht tevens voorlegt aan de rechter in kort geding, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de klachtafhandeling te staken.

6.9. Niet gunnen

De Aanbestedende dienst heeft het recht de Opdracht niet te gunnen en deze aanbesteding in te trekken. De Aanbestedende dienst informeert u gemotiveerd over deze beslissing. Ingeval een beslissing tot intrekking wordt genomen, worden de Aanbestedingsstukken als niet verzonden beschouwd en komen deze van rechtswege te vervallen. Tevens wordt elke vorm van schadevergoeding uitgesloten. De Aanbestedende dienst zal echter wel in een dergelijk geval met inachtneming van voorschrift 3.8 B van de Gids Proportionaliteit beoordelen in hoeverre Inschrijvers voor vergoeding van inschrijfkosten in aanmerking komen.

Indien u bezwaar wenst aan te tekenen tegen de intrekking van de aanbesteding, dient u dit te doen binnen twintig (20) Kalenderdagen na het bericht van intrekking. Deze termijn is een vervalttermijn.

7. Begrippenlijst

Naast de begrippen in de Aanbestedingswet 2012 en de Raamovereenkomst in Bijlage 2 gelden de volgende begrippen:

Begrip	Betekenis
24/7	Doorlopende actie of beschikbaarheid, zeven volledige etmalen per week.
Aanbestedende dienst	IUC Belastingdienst.
Aanbestedingsstukken	Alle stukken die door de Aanbestedende dienst worden opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure.
Aanbestedingswet	Wet van 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet.
ACRU	Aanvullende CAO Rijk Uitzendingen.
ARVODI-2018	Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van Opdrachten tot het verrichten van diensten, uitgave 2018 (zie Bijlage 2a).
Audits	Het door personeel van de Opdrachtgever of derden (doen) beoordelen of door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening voldoet aan de overeengekomen kwaliteit en eisen en prijzen.
Beschrijvend document	Dit document inclusief Bijlagen en Nota's van inlichtingen.
Bijlagen	Genoemde Bijlagen in lijst van Bijlagen in het Beschrijvend document en een aanhangsel bij deze Raamovereenkomst die onderdeel van de Raamovereenkomst uitmaken. In de Bijlagen zijn de voorwaarden vermeld, waarnaar in de Raamovereenkomst wordt verwezen.
Boedel	Goederen, die voor het persoonlijk gebruik en/of de behoeften van de huishouding van de te verhuizen medewerker dienen, alsmede in voorkomend geval één Motorvoertuig.
Caribisch Nederland	Nederlandse eilanden Bonaire, Sint Eustatius en Saba in de Caribische Zee die als drie openbare lichamen deel van Nederland zijn.
Carrier	De vervoerder die voor rekening en risico van de Opdrachtnemer voor het transport van de Inboedel zorgdraagt.
Claim	Geregistreerde schade of verlies met financiële gevolgen met een gedefinieerde doorlooptijd vanaf ontvangst van de volledige Claim tot en met de uitbetaling van de Claim.
Combinatie	Twee of meer rechtspersonen die zich als samenwerkingsverband inschrijven op de aanbesteding. Elk lid van de Combinatie zegt toe zich aan de Opdracht te houden en die uit te voeren. Elk lid van een Combinatie is afzonderlijk verantwoordelijk voor de hele Opdracht. Elk lid is dus hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.
Container	De vervoerseenheid welke als een door de Opdrachtgever voorgeschreven modus geldt om de Inboedels (overzee) te transporteren.
Deelnemende organisaties	Organisatie(s), zoals opgenomen in Bijlage 7 bij het Beschrijvend document, die deelneemt/deelnemen aan deze aanbesteding.

Begrip	Betekenis
Door-to-door	Het moment vanaf het inpakken/demonteren/verhuizen in het woonhuis op de plaats van herkomst (origin) tot en met het uitladen/uitpakken/monteren van de boedel in het woonhuis op de plaats van bestemming (destination), inclusief het traject van vervoer (weg-, zee- en luchtvracht).
Douaneformaliteiten	Handelingen welke dienen te worden verricht teneinde te kunnen voldoen aan de regelgeving bij in- of export. Inclusief de verzorging van alle in-en export documentatie, waaronder gedetailleerde Inventarislijst in de voor de specifieke verhuizing vereiste taal.
Eisen	Eisen opgenomen in de Specificatie van de Opdracht/PvE waaraan Inschrijver moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
Europees Nederland	Nederland is een van de landen binnen het Koninkrijk der Nederlanden. Nederland ligt voor het overgrote deel in het noordwesten van Europa.
Geschiktheidseisen	Eisen waaruit blijkt dat de Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.
Gunningscriterium	Het criterium dat de basis vormt voor de gunningsbeslissing.
Inschrijver	Een ondernemer die daadwerkelijk een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
Inschrijving	Een door Inschrijver op basis van de Aanbestedingsstukken in deze aanbesteding uitgebracht aanbod.
Intake	Inspectie aan huis door Opdrachtnemer, waarbij het volume van de Boedel wordt getaxeerd, Wensen ten aanzien van de Verhuisopdracht worden besproken en informatie met betrekking tot het proces wordt verstrekt.
Inventarislijst	Een door de medewerker en de Opdrachtnemer op te stellen en ondertekende gedetailleerde opgave in lijn met de douanevoorschriften van de te verhuizen (of opgeslagen) Boedel, al dan niet met bemerkingen m.b.t. bijvoorbeeld de conditie van de goederen.
Kalenderdag	Aaneengesloten periode van 24 uren gerekend vanaf 0.00 uur tot en met 24.00 uur
Klantportaal	Informatie internet platform voor de te verhuizen medewerker over relevante procedures, regelgeving en andere aanverwante zaken.
Klanttevredenheidsformulier	Het in lijn met de Wensen van de Opdrachtgever opgestelde en door de medewerker in te vullen formulier om de mate van diens tevredenheid te meten (Klanttevredenheidsmeting).
Klanttevredenheidsmeting	Schriftelijk gemeten mate van tevredenheid van de medewerker omtrent de door de Opdrachtnemer verleende diensten ten aanzien van de Verhuisopdracht.
Kostencomponent	De individueel te onderscheiden kosten zoals die in de onderhavige aanbesteding zijn benoemd.
Kostenindicatie	Gespecificeerde, gedocumenteerde en in het digitaal order registratie systeem verwerkte opgave van kosten na uitvoering van de intake.
Landeninformatie	Door Opdrachtnemer aan de te verhuizen medewerker te verstrekken gerichte gegevens/informatie met betrekking tot de plaats van Destination.
Luchtvracht	Vervoer van Boedel door de lucht; bij hoge uitzondering en slechts met uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever.

Begrip	Betekenis
Managementinformatie	Het geheel van door de Opdrachtnemer periodiek aan de Opdrachtgever op te leveren gegevens, zoals die door de Opdrachtgever worden vereist.
Motorvoertuig	Personenauto of motorrijwiel (geen brommobiel, bromfiets, elektrisch fiets etc.).
Nadere opdracht (order)	Een verhuisopdracht (order) van een te verhuizen medewerker waarop de Raamovereenkomst 'Internationale (boedel) verhuisdiensten voor personeel' van toepassing is.
Nota ('s) van inlichtingen / NvI	Nadere inlichtingen op het Beschrijvend document welke integraal onderdeel uitmaken van de Aanbestedingsstukken.
Onderaannemer	Persoon of organisatie die in Opdracht van de hoofdaannemer Diensten uitvoert.
One way kilometrage	Eenmaal de afstand tussen laad en los adres.
Opdracht	Het verrichten van de dienstverlening m.b.t. 'Internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel'.
Opdrachtbevestiging	In het digitaal order registratie systeem vastgelegde bevestiging van de specifiek verleende Verhuisopdracht van de Opdrachtgever.
Opdrachtgever	De Staat der Nederlanden of elke andere Opdrachtgever ten behoeve waarvan deze Aanbesteding wordt uitgevoerd
Opdrachtnemer	De partij met wie deze Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomst(en) wordt aangegaan.
Opdrachtnummer	Het per Verhuisopdracht te gebruiken uniek nummer ter identificatie van de specifieke opdracht.
Overkomstduur	De maximale termijn, gemeten tussen het moment van collecteren van de goederen en het bezorgen van deze goederen op het adres van de geadresseerde(n)
Overkomstzekerheid	De zekerheid dat de een (boedel)zending binnen de overeengekomen bezorgtijd/Overkomstduur wordt gerealiseerd op het adres van de geadresseerde, gemeten vanaf het moment van het ophalen van een zending
Raamovereenkomst	een schriftelijke Overeenkomst Opdrachtgever en Opdrachtnemer met als doel het plaatsen van een stroom van toekomstige Opdrachten.
Storage in Transit	Storage In Transit; regulier voorkomende tijdelijke opslag kosten gedurende het door-to-door proces, anders dan langdurige opslag.
Survey Report	Het door de Opdrachtnemer op te leveren volledige rapport, dat wordt samengesteld op grond van het initiële Opname/ inspectiebezoek aan huis bij de medewerker.
Terminal	Vastgesteld distributie- of overslag knooppunt op Origin of Destination.
Transit tijd	De doorlooptijd van een Door-to-door transport, gemeten vanaf het laden van de Boedel op het huisadres van Origin tot en met de aflevering van de Boedel op het huisadres van Destination.
UEA	Door Inschrijver bij Inschrijving in te dienen ingevulde en ondertekende verklaring volgens het standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016.
Uitsluitingsgronden	De dwingende en van toepassing verklaarde facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012.

Begrip	Betekenis
Verhuisopdracht	De door Opdrachtgever specifieke individuele Opdracht voor de verhuizing van de Boedel van de medewerker.
Vervoerder	(zie Carrier).
Vrijdom	Regelgeving van de Opdrachtgever waar de medewerker zich bij een Verhuisopdracht aan dient te conformeren. Dit gaat onder meer over de maximale volumes en de hoeveelheid Boedel in volume, welke kan verschillen per functie en Destination.
Wensen	Wensen maken onderdeel uit van (sub)gunningscriteria op basis waarvan de economisch meest voordelige Inschrijving wordt bepaald.
Zeevracht	Door Opdrachtgever bepaalde reguliere wijze van vervoer in geval van overzeese Destination over zee.