



Leidraad Europese openbare aanbesteding

Diensten Facilitaire Service Desk 2024

Ten behoeve van

Team Huisvesting en Facilitair
Gemeente Lelystad

Opdrachtgever	: Gemeente Lelystad
Kenmerk TenderNed	: 429074
ISF	: 58864
Datum	: 11-9-2023
Versie	: 1.0

Inhoudsopgave

1	De Opdracht.....	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Doelstelling van de Aanbesteding.....	4
1.3	Huidige situatie Facilitaire Service Desk	4
1.4	Opdrachtformulering	5
1.5	Buiten scope van de Opdracht	5
1.6	Indeling in Percelen	6
1.7	Opdracht in de vorm van een Overeenkomst	6
1.8	Duur Overeenkomst	6
1.9	Raming waarde van de Opdracht	6
1.10	Uitgangspunten dienstverlening.....	7
1.11	Gemeentelijke beleidsuitgangspunten.....	7
1.11.1	Doelstellingen van de Gemeente Lelystad.....	7
1.11.2	Inkoopbeleid van de Gemeente Lelystad.....	8
1.11.3	Privacy / bescherming van persoonsgegevens	8
2	De procedure.....	9
2.1	Aanbestedingsprocedure en Planning.....	9
2.1.1	Procedure	9
2.1.2	Toepasselijke wet- en regelgeving en algemene voorwaarden	9
2.1.3	Planning.....	9
2.2	Opdrachtgever en aanbestedder van deze Aanbesteding	10
2.3	TenderNed: single point of contact.....	10
2.4	Nota van Inlichtingen	10
2.5	Klachten.....	10
2.6	Beoordelingsteam	11
2.7	Openen Inschrijving.....	11
2.8	Beoordelingsproces Inschrijving	11
2.8.1	Beoordeling op volledigheid en conform de voorschriften	11
2.8.2	Beoordeling op Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	12
2.8.3	Beoordeling op het Programma van Eisen.....	12
2.8.4	Beoordeling van de Inschrijving aan de hand van de Gunningscriteria en voornemen tot gunning van de Opdracht ..	12
2.8.5	Gelijke score.....	12
2.8.6	Verificatiefase en screening winnende Inschrijver	12
2.8.7	Stopzetten Aanbesteding	13
3	Voorschriften bij de Aanbesteding.....	14
3.1	Wijze van indiening	14
3.2	Storing TenderNed.....	14
3.3	Indieningsvoorschriften ten aanzien van de Inschrijving	14
3.4	Formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	16
3.5	Beroep op derden	16
3.6	Combinatie	17
3.7	Onderaanneming	17
3.8	Ondernemingen behorend tot een concern	17

3.9	Nederlandse taal	17
3.10	AIVGL	17
3.11	Onherroepelijk aanbod en gestanddoeningstermijn	18
3.12	Mededinging	18
3.13	Belangenverstrengeling.....	18
3.14	Rechtsbescherming.....	18
3.14.1	Opmerkingen, suggesties of klachten	18
3.14.2	Tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden	18
3.14.3	Geschillen	19
3.14.4	Rechtsbescherming en opschortende termijn.....	19
3.15	Onkostenvergoeding.....	20
3.16	Vertrouwelijkheid en publiciteit	20
3.17	Overige bepalingen	20
3.18	Akkoordverklaring procedure, (vorm)voorschriften, bepalingen, Eisen in aanbestedingsdocumenten	21
4	Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en bijzondere uitvoeringsvoorwaarde	22
4.1	Uitsluitingsgronden.....	22
4.1.1	UEA	22
4.2	Geschiktheidseisen.....	22
4.2.1	Beroepsbekwaamheid	23
4.2.2	Financieel-economische draagkracht.....	23
4.2.3	Technische bekwaamheid.....	25
4.3	Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return on Investment	26
5	Beoordeling van de Inschrijving	27
5.1	Gunningscriterium.....	27
5.2	Beoordelingssystematiek	27
5.2.1	Algemeen	27
5.2.2	Gewogen factor methode.....	28
5.2.3	Voorschrift voor beantwoording	29
5.3	Beoordeling Inschrijving	29
5.3.1	(Sub)Gunningscriterium Prijs	29
5.3.2	(Sub)Gunningscriterium Kwaliteit	30
5.4	Gunning	33
5.4.1	Goedkeuringen	33
5.4.2	Gunningsbeslissing.....	33
6	Overzicht Bijlagen en Formulieren.....	35

1 De Opdracht

NOTA BENE: Woorden die met een hoofdletter beginnen verwijzen naar een begrip uit het begrippenkader (Bijlage 1 Begrippenlijst).

1.1 Inleiding

De Gemeente Lelystad is voornemens middels deze Aanbesteding op een rechtmatige en efficiënte wijze Basis en optionele Diensten van de Facilitaire Service Desk in te kopen.

Deze Leidraad en de Bijlagen bevatten de informatie die Ondernemers nodig hebben om zich een goed beeld te kunnen vormen van de Opdracht, de benodigde informatie met betrekking tot de aanbestedingsprocedure en bevat bepalingen die van toepassing zijn op de (uitvoering van de) Opdracht.

In dit hoofdstuk wordt een beeld geschetst van de Opdracht.

1.2 Doelstelling van de Aanbesteding

Deze Aanbesteding heeft als beoogd resultaat dat de Gemeente Lelystad op een efficiënte en effectieve wijze invulling kan geven aan de bezetting van diensten van de Facilitaire Service Desk, met als hoofddoelstellingen:

- kwalitatieve, klantvriendelijke en gastvrije Basis en optionele Diensten Facilitaire Service Desk;
- continue bezetting Basis Diensten gedurende de openingstijden van de Facilitaire Service Desk;
- flexibiliteit van de omvang van de bezetting Basis en optionele Diensten van de Facilitaire Service Desk.

Dit wordt gerealiseerd door:

- Eén Opdrachtnemer waarmee een partnerschap wordt ontwikkeld;
- Meerjarige Overeenkomst;
- Sturing en regie door team Huisvesting en Facilitair;
- Partners sturen gezamenlijk op de doelstellingen, zoals de flexibiliteit van de bezetting.

1.3 Huidige situatie Facilitaire Service Desk

De situatie bij Opdrachtgever bij de Facilitaire Service Desk was voor april 2023 als volgt:

- 1 parttime medewerker 1^e lijn in dienst bij Gemeente Lelystad;
- 1 fulltime medewerker 2^e lijn in dienst bij Gemeente Lelystad;
- 2 parttime medewerkers 2^e lijn in dienst bij Gemeente Lelystad.

De 2e lijn medewerkers draaiden ook 1e lijn Front office diensten op de Facilitaire Service Desk teneinde de volledige bezetting 1e lijn Facilitaire Service Desk te garanderen.

Het doel is om de kwaliteit van de Facilitaire Service Desk te verbeteren door het loskoppelen van de 1e en 2e lijn Facilitaire Service Desk. Om die reden is er 1 parttime medewerker op uitzendbasis vanaf april 2023 ingezet bij de 1e lijn Facilitaire Service Desk. Op die manier kunnen de medewerkers van de 2e lijn Facilitaire Service Desk zich volledig richten op 2e lijn taken.

De uitzendkracht werkt naar volledige tevredenheid van Opdrachtgever. Om die reden geniet het de voorkeur van Opdrachtgever dat Inschrijver onderzoekt of de uitzendkracht in geval van Gunning kan worden opgenomen in de Pool.

1.4 Opdrachtformulering

De scope van de Opdracht bestaat uit de volgende Diensten zoals beschreven in Bijlage 2 Programma van Eisen Diensten Facilitaire Service Desk 2024 **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** bij deze Leidraad:

- Bezetting 1e lijns Facilitaire Service Desk (Basis Diensten);
- Op de volgende werkdagen: maandag tot en met vrijdag (uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen plus 5 mei) van 08:00 uur tot 17:00 uur (verplicht een half uur pauze tussen 12:00 uur en 13:00 uur);
- Op locatie stadhuis van gemeente Lelystad;
- Optioneel Aanvullende Diensten:
 - Diensten 1e lijn Facilitaire Service Desk bij evenementen buiten openingstijden van de Facilitaire Service Desk (avond/weekend)
 - Extra Diensten 1e lijn Facilitaire Service Desk voor Basis Diensten
 - Diensten 2^e lijn Facilitaire Service Desk tijdens openingstijden van de Facilitaire Service Desk

Het uitgangspunt is om de volledige omvang van de Basis Diensten door de Opdrachtnemer te laten uitvoeren, waarbij Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om de Basis Diensten volledig of gedeeltelijk zelf uit te voeren. Er is derhalve geen sprake van een verplichte (minimale) afname voor deze Opdracht en de te sluiten Overeenkomst. Bij de start van de Overeenkomst zal de afname zijn gebaseerd op de huidige situatie van de Basis Diensten.

1.5 Buiten scope van de Opdracht

Niet in scope van deze Aanbesteding is:

- Service Desks ICT en P&O

Deze Aanbesteding is beperkt tot dienstverlening ten behoeve van de Facilitaire Service Desk. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat de te contracteren leverancier ook diensten levert en personeel in zet bij de andere Service Desks van de gemeente Lelystad voor ICT en P&O.

- FMIS¹ van gemeente Lelystad

De gemeente Lelystad beschikt over een eigen FMIS; op dit moment TOPdesk. Hier wordt gemeente breed mee gewerkt en het is daarom belangrijk dat alle door Opdrachtgever in te zetten medewerkers uitsluitend hiermee gaan werken en niet met een ander FMIS van leverancier; ook niet als de leverancier ook TOPdesk gebruikt en ook niet als dat om niet wordt aangeboden.

¹ Facilitair Management Informatie Systeem

- Coördinatie Facilitaire Service Desk

De coördinatie van de Facilitaire Service Desk voert de gemeente Lelystad uit in eigen beheer en maakt geen onderdeel uit de scope van de Opdracht. Bij de gemeente Lelystad is een senior medewerker facility management in dienst die de 1^e lijn Facilitaire Service Desk coördineert. Onder het coördineren van de 1^e lijn vallen de volgende taken:

- Diensten inroosteren;
- 1^e aanspreekpunt van de medewerkers 1^e lijn Facilitaire Service Desk;
- Verdelen dagelijkse taken van de medewerkers 1^e lijn Facilitaire Service Desk;
- Begeleiden van de medewerkers 1^e lijn Facilitaire Service Desk (indien nodig);
- Beschrijven van de processen van de 1^e lijn Facilitaire Service Desk.

1.6 Indeling in Percelen

De Gemeente Lelystad heeft de onderhavige Opdracht voor Diensten Facilitaire Service Desk 2024 niet in Percelen ingedeeld.

Van samenvoeging in de zin van artikel 1.5 leden 1 en 2 van de Aanbestedingswet 2012 is geen sprake, noch leent de onderhavige opdracht zich voor opdeling in Percelen als bedoeld in artikel 1.5 lid 3 van de Aanbestedingswet 2012. Dit betreft immers één vorm van dienstverlening, zodat opdeling in Percelen niet passend wordt geacht door de Gemeente Lelystad.

1.7 Opdracht in de vorm van een Overeenkomst

De Gemeente Lelystad is voornemens om voor deze Opdracht een Overeenkomst te sluiten met één (1) Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient alle onder de Opdracht vallende Diensten te (kunnen) leveren. Het is toegestaan voor Opdrachtnemer om hierbij Derden in te schakelen (zie hiervoor paragraaf 3.5).

De concept Overeenkomst is opgenomen als Bijlage 3 Concept Overeenkomst bij deze Leidraad.

1.8 Duur Overeenkomst

De gemeente Lelystad is voornemens de Overeenkomst te sluiten voor een initiële duur van vier (4) jaar met aansluitend de mogelijkheid om de Overeenkomst twee (2) maal met een periode van 2 jaar te verlengen.

De Gemeente Lelystad streeft ernaar dat de Overeenkomst in werking treedt op de in 2.1.3 Planning genoemde datum.

1.9 Raming waarde van de Opdracht

De raming van de waarde van de Opdracht voor de Basis Diensten bedraagt € 100.000 exclusief btw per jaar en derhalve € 800.000 exclusief btw voor de maximale looptijd van de Overeenkomst. Aan deze raming kunnen geen rechten worden ontleend.

Noot: omdat het geen raamovereenkomst betreft is het op grond van de Aanbestedingswet 2012 niet verplicht de maximale omvang van de te sluiten Overeenkomst te vermelden.

1.10 Uitgangspunten dienstverlening

Gezien de maatschappelijke taak van de Gemeente, de omvang en de complexiteit van de Opdracht, is de Gemeente Lelystad op zoek naar een Opdrachtnemer die zich medeverantwoordelijk voelen voor de realisatie van de maatschappelijke opdracht waarvoor de Gemeente Lelystad zich gesteld ziet, kwaliteit levert en gedurende de looptijd van de Overeenkomst de dienstverlening blijft verbeteren en aangestuurd wordt vanuit een integrale taakopvatting. De volgende typering van de ideale Opdrachtnemer past hierbij:

Opdrachtnemer:

- geeft invulling aan 'goed werkgeverschap';
- heeft geen met de Gemeente Lelystad conflicterende belangen;
- levert kwaliteit;
- biedt een hoge leverbetrouwbaarheid;
- is proactief;
- is flexibel;
- is innovatief;
- is gericht op samenwerking;
- is kostenbewust;
- stuurt op afspraken.

1.11 Gemeentelijke beleidsuitgangspunten

1.11.1 Doelstellingen van de Gemeente Lelystad

Gemeente Lelystad heeft een aantal doelstellingen. Zo wil ze in 2025 energieneutraal zijn en wil ze een stad zijn waarin iedereen mee kan en blijven doen. Maar ook dat de stad als geheel mee kan blijven doen. Dat vraagt om een goede zorg voor die burger die het nodig heeft: proberen bij zoveel mogelijke mensen de achterstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen en het ondersteunen en faciliteren van burgerparticipatie. Dit betekent ook dat inwoners, bedrijven en instanties mogen verwachten dat Gemeente Lelystad waar voor hun geld levert als het gaat om dienstverlening en effectieve en efficiënte uitvoering van haar gemeentelijke taken. Door meer partnership en minder rechttoe-rechtaan inkopen probeert Gemeente Lelystad opdrachtnemers, meer dan voorheen, ook te betrekken bij de maatschappelijke rol. Op die manier ontstaat er een samenwerkingsverband die voor alle partijen (Opdrachtnemer – Opdrachtgever – Burger) een win/win situatie oplevert.

Nadere informatie over de Gemeente Lelystad is te vinden op de website van Gemeente Lelystad:

<https://www.lelystad.nl/Inwoner>.

Nadere informatie over onder andere de gemeentelijke organisatie, taken en werkzaamheden van de Gemeente Lelystad is te vinden op de website van Gemeente Lelystad:

<https://www.lelystad.nl/stadenbestuur>.

1.11.2 Inkoopbeleid van de Gemeente Lelystad

In lijn met de gemeentelijke doelstellingen heeft Gemeente Lelystad inkoopbeleid vastgesteld dat van toepassing is op aanbestedingen.

Het huidige inkoopbeleid is te vinden op de website van Gemeente Lelystad:

[https://www.lelystad.nl/Aanbestedingen/Inkoopbeleid van 2020_samenvatting.pdf](https://www.lelystad.nl/Aanbestedingen/Inkoopbeleid%20van%202020_samenvatting.pdf).

Indien en voor zover dit inkoopbeleid kaders, uitgangspunten en/of doelstellingen bevat die relevant zijn voor deze Aanbesteding zijn die in deze Leidraad en/of de Bijlagen opgenomen als specifieke bepalingen die gelden voor de manier waarop de Opdracht door de Opdrachtnemer dient te worden uitgevoerd. Bij deze Aanbesteding zijn de volgende onderwerpen van toepassing:

- **Integriteit**

Ook onze leveranciers dienen integer te handelen. Een toetsing van de integriteit is mogelijk door het hanteren van Uitsluitingsgronden. Daarnaast worden in het Programma van Eisen gesteld aan de in te zetten medewerkers van/door Opdrachtgever. Deze Eisen zien op een VOG en integriteitsverklaring.

- **Social Return on Investment**

Gemeente Lelystad wil in het kader van het gemeentelijk sociaal-maatschappelijk beleid zoveel mogelijk mensen in de Gemeente Lelystad aan het werk hebben en houden. Het is daarom dat Gemeente Lelystad zich tot doel heeft gesteld om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te helpen om die afstand te verkleinen. In deze Aanbesteding is in paragraaf 4.3 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return on Investment de bijzondere uitvoeringsvoorwaarde opgenomen.

- **Lokale ondernemers**

Wij dragen onze lokale ondernemers een warm hart toe. Wij zorgen ervoor dat er, natuurlijk binnen wet- en regelgeving, voldoende toegang is voor lokale ondernemers tot gemeentelijke opdrachten. Deze Aanbesteding is een van die opdrachten, waarbij het is toegestaan om samen met anderen in te schrijven in een hoofdaannemer/onderaannemer constructie dan wel in de vorm van een combinatie. Zie hiervoor de paragrafen 3.6 Combinatie en 3.7 Onderaanneming.

1.11.3 Privacy / bescherming van persoonsgegevens

De Gemeente Lelystad en in bepaalde gevallen haar opdrachtnemers verwerken voor de uitvoering van verschillende taken persoonsgegevens van burgers. Persoonsgegevens zijn gegevens die direct of indirect zijn te herleiden tot natuurlijke personen. De regels over het verwerken van persoonsgegevens zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hieronder valt ook de meldplicht datalekken. Wanneer bij de uitvoering van een opdracht sprake is van het verwerken van persoonsgegevens en Opdrachtnemer kwalificeert daarbij als 'verwerker' in de zin van de van de AVG, is de Gemeente verplicht een verwerkersovereenkomst af te sluiten met de Opdrachtnemer. De Privacy Officer van de Gemeente Lelystad adviseert over de verwerkersovereenkomst en de daarin op te nemen organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen. Zie Bijlage 6 Standaard-Verwerkersovereenkomst-Gemeente-Lelystad.

2 De procedure

2.1 Aanbestedingsprocedure en Planning

2.1.1 Procedure

De Gemeente Lelystad heeft ervoor gekozen om de Opdracht aan te besteden middels een Europese openbare procedure.

2.1.2 Toepasselijke wet- en regelgeving en algemene voorwaarden

Op deze Aanbesteding is de volgende wet- en regelgeving van toepassing:

- Richtlijn 2014/24/EU van het Europees Parlement de Raad van 26 februari 2014 betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten en tot intrekking van Richtlijn 2004/18/EG (Pb. L 94/65, 28 maart 2014).
- Aanbestedingswet 2012 inhoudende nieuwe regels omtrent aanbestedingen (Aanbestedingswet 2012).
- Gids Proportionaliteit, 3e herziening, 1 januari 2022.

Op deze Aanbesteding zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van Gemeente Lelystad 2019 (AIVGL) (zie Bijlage 4 AIVGL) van toepassing. Voor zover bepalingen in de AIVGL strijdig zijn met bepalingen in deze Leidraad prevaleert de bepaling in de Leidraad.

2.1.3 Planning

De planning van de Aanbesteding is als volgt:

Nr.	Activiteit	Datum (en tijdstip indien relevant)	Fatale termijn
1.	Datum aankondiging van deze Aanbesteding op TenderNed	Zie TenderNed	
2.	Uiterste datum voor het indienen van vragen voor de 1 ^e Nota van Inlichtingen	maandag 25 september 2023	Fatale termijn
3.	Publiceren 1e Nota van Inlichtingen	dinsdag 3 oktober 2023	
4.	Uiterste datum voor het indienen van vragen voor de 2 ^e Nota van Inlichtingen	vrijdag 6 oktober 2023	Fatale termijn
5.	Publiceren laatste Nota van Inlichtingen	vrijdag 13 oktober 2023	
6.	Uiterste inschrijvingsdatum en -tijdstip (kluis TenderNed)	vrijdag 27 oktober 2023 10:00 uur	Fatale termijn
7.	Beoordeling	maandag 30 oktober - vrijdag 17 november 2023	
8.	Verificatie bewijsstukken	maandag 27 november - vrijdag 8 december 2023	
9.	Mededeling Gunningsbeslissing	Woensdag 13 december 2023	
10.	Opschortende termijn (standstill)	tot woensdag 3 januari 2024	Fatale termijn
11.	Sluiten Overeenkomst	maandag 8 januari 2024 - vrijdag 19 januari 2024	
12.	Inwerkingtreding Overeenkomst	Uiterlijk donderdag 1 februari 2024	

Tabel 1 Planning

Deze planning is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Het is Opdrachtgever

toegestaan wijzigingen aan te brengen in de planning.

2.2 Opdrachtgever en aanbestede van deze Aanbesteding

De opdrachtgever voor deze Aanbesteding is de teamleider FAB-HF van de Gemeente Lelystad. De aanbestede in deze Aanbesteding is het Kennis Centrum Inkoop (KCI) van Gemeente Lelystad.

2.3 TenderNed: single point of contact

Gemeente Lelystad voert deze Aanbesteding volledig digitaal uit via TenderNed, tenzij anders aangegeven in deze Leidraad.

Het is niet toegestaan om vanaf de datum van publicatie van deze Aanbesteding contact op te nemen met andere medewerkers dan KCI (zie paragraaf 2.2) van de Gemeente Lelystad ten aanzien van deze Aanbesteding. Bij overtreding van deze regel, kan de Gemeente Lelystad besluiten de Ondernemer dan wel de Inschrijver van verdere deelname aan deze Aanbesteding uit te sluiten. Het is wel toegestaan contact op te nemen met medewerkers van de Gemeente Lelystad ten behoeve van het opvragen van referenties, waar de Gemeente Lelystad opdrachtgever van is.

Inschrijver, alsmede haar adviseurs of vertegenwoordigers, kan geen enkel recht ontleen aan mondelinge uitspraken, toezeggingen en suggesties met betrekking tot de Opdracht, die zijn verstrekt door medewerkers of adviseurs van Gemeente Lelystad.

2.4 Nota van Inlichtingen

De Gemeente Lelystad beantwoordt de door Ondernemers gestelde vragen door middel van het publiceren van Nota's van Inlichtingen. Indien een Ondernemer het niet eens is met een artikel in de Overeenkomst of de AIVGL kan hij, slechts op detailniveau, gemotiveerd en voorzien van een alternatief, een verzoek tot afwijking indienen. De Gemeente Lelystad beoordeelt dit alternatief en geeft in de Nota's van Inlichtingen een antwoord dat bindend is voor alle Ondernemers en Inschrijvers. De sluitingsdata voor het stellen van vragen en de data voor het publiceren van de Nota's van Inlichtingen zijn opgenomen in de Planning (zie paragraaf 2.1.3).

Voor het stellen van vragen en verzoeken tot wijziging van de Overeenkomst en/of de AIVGL dient Ondernemer gebruik te maken van de vragenmodule van TenderNed.

2.5 Klachten

Inschrijver laat zich leiden door het belang van de Opdracht en de voortvarendheid waarmee Gemeente Lelystad de aanbestedingsprocedure wenst te doorlopen. Een klacht is een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Dit betekent dat als een partij het niet eens is met de Aanbesteding of (onderdelen van) de aanbestedingsprocedure, tegen (onderdelen van) de verstrekte informatie of tegen andere aspecten die verband houden met de aanbestedingsprocedure of de Opdracht, zij dit eerst middels een opmerking/vraag via de Nota van Inlichtingen ter kennis moet brengen van Gemeente Lelystad. Wanneer hierop een naar het oordeel van de steller onvoldoende reactie van Gemeente Lelystad volgt, moet de stellende partij op de kortst mogelijke termijn een klacht indienen. Hiertoe kan gebruik worden gemaakt van het e-mailadres: klachtaanbesteding@lelystad.nl. Onder de kortst mogelijke termijn wordt verstaan een

periode van zeven (7) kalenderdagen na constatering of ontstaan van de grond voor een klacht. Indien de genoemde termijn van zeven (7) kalenderdagen is overschreden zonder dat door een partij op de juiste wijze een bezwaar is aangetekend heeft de betreffende partij zijn rechten verwerkt ook om later nog een kort geding aanhangig te maken. Gemeente Lelystad behoudt zich het recht voor om, in gevallen waarin deze Leidraad niet voorziet, een beslissing te nemen of een regeling te treffen, die haar goed voorkomt. Ter informatie is een beschrijving van de klachtenprocedure (Bijlage 5 Klachtafhandeling bij aanbesteden) bijgevoegd.

2.6 Beoordelingsteam

De Gemeente Lelystad heeft een onafhankelijk en ter zake kundig multidisciplinair Beoordelingsteam samengesteld. De Gemeente Lelystad kan de samenstelling van een Beoordelingsteam wijzigen. Indien bijvoorbeeld door onvoorziene omstandigheden leden van het Beoordelingsteam uitvallen behoudt de Gemeente Lelystad zich het recht voor deze leden te vervangen door leden met vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende Inschrijvingen zal per criterium altijd plaatsvinden door hetzelfde Beoordelingsteam voor het betreffende criterium. Het Beoordelingsteam is als volgt samengesteld:

Discipline/functie	Aantal leden
Team HF	3

Tabel 2 Beoordelingsteam

2.7 Openen Inschrijving

Na de in de Planning (zie 2.1.3 Planning) genoemde datum en tijdstip worden de ontvangen Inschrijvingen geopend. Van de ontvangst van de Inschrijving wordt een Proces-verbaal van Opening opgemaakt, waaruit blijkt namens welke onderneming of combinatie van ondernemingen de Inschrijving is ingediend.

2.8 Beoordelingsproces Inschrijving

Alle door de Inschrijver gegeven informatie kan door de Gemeente Lelystad worden gecontroleerd. Het verstrekken van onjuiste gegevens en het niet of te laat verstrekken van gegevens, alsmede het, na een verzoek daartoe van de Gemeente Lelystad, niet meewerken aan de controle van de verstrekte gegevens, kan leiden tot uitsluiting.

De Gemeente Lelystad beoordeelt de Inschrijving op de volgende punten:

1. Volledigheid en conform voorschriften;
2. Toets op de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen;
3. Toets op de minimeisen van het Programma van Eisen;
4. Beoordeling van de Inschrijving aan de hand van de Gunningscriteria;
5. Verificatie en screening winnende Inschrijver.

2.8.1 Beoordeling op volledigheid en conform de voorschriften

De Gemeente Lelystad beoordeelt de Inschrijving op volledigheid en of deze is ingediend conform de voorschriften.

Indien de Gemeente Lelystad constateert dat een Inschrijving niet volledig is en/of niet is ingediend conform de voorschriften, is er sprake van een gebrek. Het verlenen van een gelegenheid tot herstel is uitsluitend mogelijk in geval van gebreken die zich lenen voor herstel. De beoordeling of gebreken zich lenen voor herstel is voorbehouden aan de Gemeente Lelystad. De Gemeente Lelystad neemt bij haar beoordeling het

geldend aanbestedingsrecht in acht.

2.8.2 Beoordeling op Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Om te bepalen welke Inschrijver voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, beoordeelt de Gemeente Lelystad in eerste instantie de Inschrijver op de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen, zoals omschreven in Hoofdstuk 4. De Gemeente Lelystad controleert aan de hand van het door de Inschrijver ingediende formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), de juistheid van de verstrekte gegevens en gevraagde andere bewijsstukken.

2.8.3 Beoordeling op het Programma van Eisen

Door het indienen van een Inschrijving conformeert Inschrijver zich aan het Programma van Eisen (Bijlage 2 Programma van Eisen Diensten Facilitaire Service Desk 2024).

2.8.4 Beoordeling van de Inschrijving aan de hand van de Gunningscriteria en voornemen tot gunning van de Opdracht

Indien de Inschrijving volledig en conform de in de Leidraad gestelde voorschriften is opgesteld, op de Inschrijver geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en de Inschrijver aan de Geschiktheidseisen voldoet, komt zijn Inschrijving in aanmerking voor verdere beoordeling in het kader van de Gunningscriteria, zoals deze zijn gesteld in Hoofdstuk 5. De Gemeente Lelystad beoordeelt aan de hand van deze Gunningscriteria welke Inschrijving de winnende Inschrijving is. In paragraaf 5.2 is de beoordelingssystematiek beschreven. De Gemeente Lelystad deelt de Gunningsbeslissing mede aan alle Inschrijvers en neemt een opschortende termijn van (minimaal) 20 kalenderdagen in acht. Indien tijdens de opschortende termijn Inschrijvers geen gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid om tegen de Gunningsbeslissing de voorgeschreven rechtsmaatregelen in te stellen, kan de Gemeente Lelystad overgaan tot het sluiten van de Overeenkomst met de winnende Inschrijver.

2.8.5 Gelijke score

In het geval de rangorde met de BPKV Inschrijvingen niet kan worden bepaald omdat 2 (twee) of meer Inschrijvers na toepassing van het Gunningscriterium een gelijke eindscore hebben, wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op het subgunningscriterium 'Kwaliteit'. Mocht ook op het subgunningscriterium 'Kwaliteit' de score gelijk zijn, wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op het subgunningscriterium 'Garantie op continue bezetting voor de Basis Diensten'. Mocht ook op het subgunningscriterium 'Garantie op continue bezetting voor de Basis Diensten' de score gelijk zijn dan zal door een loting worden bepaald welke Inschrijving de winnende is. De desbetreffende Inschrijvers worden er tijdig van op de hoogte gesteld dat er een loting plaatsvindt. De loting geschiedt door medewerkers van de Gemeente Lelystad welke niet betrokken zijn bij de Aanbesteding en in aanwezigheid van de betreffende Inschrijvers.

2.8.6 Verificatiefase en screening winnende Inschrijver

In de verificatiefase wordt door de Gemeente Lelystad bij de Inschrijver aan wie de Gemeente Lelystad voornemens is de Opdracht te gunnen alle bewijsstukken opgevraagd zoals genoemd in Hoofdstuk 6. Indien de betreffende bewijsstukken niet of niet volledig binnen de in Hoofdstuk 6 genoemde termijn worden verstrekt door Inschrijver dan komt de Inschrijver niet voor gunning in aanmerking. De Gemeente Lelystad behoudt zich het recht voor om in die situatie de bewijsstukken op te vragen bij de eerstvolgende Inschrijver

in de rangorde van de Inschrijvingen die voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking komt. Een Inschrijver komt niet voor definitieve gunning van de Opdracht in aanmerking indien uit deze bewijsstukken blijkt dat op de Inschrijver Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en/of indien blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan de Geschiktheidseisen. Een nader verificatiegesprek kan onderdeel uitmaken van deze fase.

2.8.7 Stopzetten Aanbesteding

De Gemeente Lelystad behoudt zich te allen tijde het recht voor de aanbestedingsprocedure stop te zetten. Gemeente Lelystad zal daarbij aangeven om welke reden(en) de Aanbesteding wordt stopgezet. In deze gevallen kan de Gemeente Lelystad beslissen om op grond van het proportionaliteitsbeginsel of de redelijkheid en billijkheid een deel van de kosten van Ondernemers of Inschrijvers te vergoeden.

Indien in het kader van deze aanbestedingsprocedure geen, geen geschikte of aanvaardbare Inschrijvingen zijn ingediend, is de Gemeente Lelystad gerechtigd om de procedure te beëindigen zonder de Opdracht te gunnen.

3 Voorschriften bij de Aanbesteding

3.1 Wijze van indiening

Het indienen van een Inschrijving kan uitsluitend door deze uiterlijk op de in paragraaf 2.1.3 genoemde uiterste inschrijvingsdatum en -tijdstip te uploaden op www.TenderNed.nl. Inschrijvingen die na de uiterste datum en tijd worden ontvangen (in de digitale kluis van TenderNed), worden niet in behandeling genomen.

3.2 Storing TenderNed

Wanneer door een technische storing bij TenderNed Inschrijver niet in staat is geweest om de Inschrijving voor de Aanbesteding digitaal in te dienen wordt (na afloop van de storing) het tijdstip voor de ontvangst van de Inschrijvingen verruimd. In voorkomend geval zal TenderNed een actie uitvoeren in het systeem die het mogelijk maakt om de termijn voor uiterlijke ontvangst van de Inschrijvingen aan te passen. Zonder tegenbericht wordt door Gemeente Lelystad een minimale termijn van 24 uren aangehouden. Door de actie vanuit TenderNed worden zowel Inschrijvers als Gemeente Lelystad direct en automatisch geïnformeerd door middel van een TenderNed-bericht. In dit bericht wordt aangegeven dat er een storing was en dat Gemeente Lelystad door TenderNed in staat wordt gesteld de indieningstermijn te verruimen. Vanaf het moment dat Inschrijver dat bericht ontvangt, zal de termijn ook daadwerkelijk worden aangepast. Een technische storing in TenderNed valt buiten de verantwoordelijkheid van Inschrijver en Gemeente Lelystad. Door het verlengen van de digitale sluitingstermijn blijft het 'level playing field' voor alle betrokkenen hetzelfde. Er kan en mag op geen enkele andere wijze een Inschrijving worden ingediend, tenzij schriftelijk door Gemeente Lelystad aangegeven. Als de kluis eenmaal door Gemeente Lelystad is geopend dan kan deze niet opnieuw worden opengesteld voor Inschrijver.

3.3 Indieningsvoorschriften ten aanzien van de Inschrijving

De Inschrijver dient ten behoeve van de Inschrijving gebruik te maken van de volgende formulieren en documenten:

Nr.	Naam	Omschrijving	Aanlevermoment	Bewijsstuk?	Aan te leveren formaat
1	Formulier A	Checklist Inschrijving	Voor uiterste inschrijfmoment	Nee	PDF
2	Formulier B	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Voor uiterste inschrijfmoment	Nee	PDF
3	Formulier C	Referentieverklaring	Voor uiterste inschrijfmoment	Nee	PDF
4	Formulier D	Gunningscriteria kwaliteit	Voor uiterste inschrijfmoment	Nee	PDF

5	Formulier E	Verklaring Derden/Onderaannemer (indien van toepassing)	Voor uiterste inschrijfmoment	Nee	PDF
6	Formulier F	Verzekering verklaring (indien van toepassing)	Voor uiterste inschrijfmoment	Ja	PDF
7	Verklaring boekhouder/accountant	Financiële draagkracht	Na verzoek daartoe binnen zeven (7) kalenderdagen	Ja	PDF
8	Formulier H	Prijzenblad	Voor uiterste inschrijfmoment	Nee	Excel en PDF
9	Document Verzekering	Afschrift verzekeringspolis	Na verzoek daartoe binnen zeven (7) kalenderdagen	Ja	PDF
10	Document Belastingdienst	Verklaring belastingdienst inzake nakoming fiscale	Na verzoek daartoe binnen zeven (7) kalenderdagen	Ja	Conform formaat Belastingdienst
11	Document GVA	Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	Na verzoek daartoe binnen zeven (7) kalenderdagen	Ja	Conform formaat Ministerie van Justitie en Veiligheid
12	Document KvK	Beroepsbekwaamheid	Niet van toepassing	ja	Conform formaat KvK
13	Volmacht	Indien van toepassing blijkt uit invulling deel IIB van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Voor uiterste inschrijfmoment	ja	PDF

Tabel 3 Inschrijvingsdocumenten

Bij het indienen van de Inschrijving gelden de volgende vormvoorschriften:

1. De Inschrijving dient gebaseerd te worden op deze Leidraad (inclusief Bijlagen) en de Nota('s) van Inlichtingen.
2. De Inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend, uitsluitend te worden ingediend via www.TenderNed.nl.
3. Bij de Inschrijving dient Inschrijver gebruik te maken van de bijgeleverde invulformulieren.
4. Inschrijvers mogen de standaard documenten niet veranderen, behoudens in die gevallen waar dit expliciet door de Gemeente Lelystad is toegestaan.
5. Inschrijver sluit geen andere stukken bij. In het geval wel andere stukken worden bijgevoegd, dan worden deze niet betrokken in de beoordeling van de Inschrijving.
6. In de in de Inschrijving aangeboden eenheidsprijzen worden alle kosten voor de Opdracht geacht te zijn verdisconteerd. Inschrijver kan zich na uitbrengen van de Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet beroepen op nog niet berekende kosten of extra kosten.
7. De Inschrijving dient volledig en overzichtelijk te zijn opgesteld. Alle gevraagde informatie moet worden verstrekt en de Inschrijving dient antwoorden te bevatten op alle vragen.
8. Inschrijver dient de formulieren en/of documenten te uploaden op de momenten én in de formaten zoals aangegeven in Tabel 3 Inschrijvingsdocumenten.
9. De Inschrijving dient onvoorwaardelijk, volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat er informatie wordt gemist of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of bijlagen, of afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Inschrijver, van algemeen bekende marktinformatie of van andere betrouwbare informatie, dan kan

- de Gemeente Lelystad besluiten de Inschrijving terzijde te leggen en uit te sluiten van de procedure.
10. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een Inschrijving niet in behandeling te nemen als deze niet onvoorwaardelijk is, als niet alle gevraagde gegevens aangeleverd zijn of als de wijze van aanbieden afwijkt van hetgeen is voorgeschreven in deze paragraaf.
 11. Wanneer de ondertekenaar van de Inschrijving niet als vertegenwoordigingsbevoegde in het Uittreksel KvK is opgenomen, en dus door Inschrijver Deel II B in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is ingevuld, dient een volmacht verstrekt te worden door een daartoe bevoegde, die dus wel in het Uittreksel KvK is opgenomen, die dateert van vóór de Inschrijving. De volmacht is een bewijsstuk dat reeds bij Inschrijving dient te worden overgelegd. Zie hiervoor ook Tabel 3 Inschrijvingsdocumenten.

3.4 Formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Voor deelname aan deze Aanbesteding is het indienen van het formulier UEA verplicht, dat door een daartoe bevoegd persoon rechtsgeldig is ondertekend.

Elk UEA dient te worden ondertekend door de daartoe blijkens het handelsregister vertegenwoordigingsbevoegde persoon of door iemand die over een door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon afgegeven volmacht beschikt.

Indien Inschrijver kiest voor een digitale ondertekening van het UEA dient sprake te zijn van minimaal het beveiligingsniveau II.

Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA hoeft de Inschrijver niet (alle) officiële bewijsstukken te overleggen bij de Inschrijving. Tijdens de verificatiefase overlegt de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, de officiële bewijsstukken binnen zeven (7) kalenderdagen na een verzoek van de Gemeente Lelystad. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met wat in het UEA is verklaard, kan de Gemeente Lelystad besluiten de Inschrijving, indien daartoe aanleiding bestaat, alsnog terzijde te leggen.

Het is in beginsel niet mogelijk voor Inschrijver om wijzigingen of aanvullingen door te voeren in het UEA, tenzij sprake is van een gebrek dat zich in de zin van het aanbestedingsrecht voor herstel leent. Dat laatste ter beoordeling van de Gemeente Lelystad.

3.5 Beroep op derden

Indien de Inschrijver voor enige Geschiktheidseis als bedoeld in Hoofdstuk 4 een beroep moet doen op inbreng van Derden, zoals de holding, de moedermaatschappij of een Onderaannemer, dan toont Inschrijver in zijn Inschrijving aan dat hij een beroep op deze derde kan doen door middel van Formulier E Formulier E (zie Tabel 3 Inschrijvingsdocumenten). De Inschrijver vermeldt in het UEA, Deel IIC, op welke Derden hij een beroep doet (zie paragraaf 3.4 Formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument) alsmede voor welke producten een beroep wordt gedaan op deze Derde. Derden waar een beroep op wordt gedaan om te voldoen aan de Geschiktheidseisen dienen tevens een ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen. Naast een ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA dienen ook na een verzoek daartoe de bewijsstukken te worden ingediend binnen zeven (7) kalenderdagen na het verzoek voor de Geschiktheidseisen ten aanzien van welke door Inschrijver een beroep op hen wordt gedaan.

3.6 Combinatie

Een combinatie van Ondernemers als Inschrijver is toegestaan. De combinatie dient aan te geven welke Ondernemer in de combinatie penvoerder is tijdens deze aanbestedingsprocedure en gedurende de looptijd van de Overeenkomst en hoe de taakverdeling binnen de combinatie is geregeld. Partijen in een combinatie kunnen niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende Inschrijvingen ongeldig. U dient een combinatie aan te melden middels het UEA.

De penvoerder van de combinatie dient er zorg voor te dragen dat bij de Inschrijving van de combinatie van alle deelnemers in de combinatie (combinanten) een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA wordt ingediend.

3.7 Onderaanneming

De Gemeente Lelystad staat een samenwerking van de Inschrijver met een ander bedrijf, als Onderaannemer, voor het uitvoeren van de Opdracht toe. De Inschrijver geeft in de Inschrijving aan in het UEA, Deel II D, welke Onderaannemer(s) bij de uitvoering van de Opdracht worden ingezet. De Inschrijver blijft verantwoordelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen en is bij gebreke daarvan volledig aansprakelijk.

Onderaannemers waar een beroep op wordt gedaan in het kader van Geschiktheidseisen dienen tevens een ingevuld en ondertekend UEA in te dienen conform het gestelde in paragraaf 3.5.

3.8 Ondernemingen behorend tot een concern

Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen zich inschrijven als Inschrijver (zelfstandig, in combinatie, of als Derde), mits zij op verzoek van de Gemeente Lelystad kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld en 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 het betreffende concern behorende Inschrijvers.

3.9 Nederlandse taal

De mondelinge en schriftelijke communicatie in deze Aanbesteding geschiedt in de Nederlandse taal.

3.10 AIVGL

Op deze Aanbesteding zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van Gemeente Lelystad 2019 (AIVGL) (zie Bijlage 4 AIVGL) van toepassing. Voor zover bepalingen in de AIVGL strijdig zijn met bepalingen in deze Leidraad prevaleert de bepaling in de Leidraad.

De toepasselijkheid op de Opdracht van eventuele door de Inschrijver gehanteerde algemene of specifieke voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

3.11 Onherroepelijk aanbod en gestanddoeningstermijn

De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De gestanddoeningstermijn voor de Inschrijving bedraagt 90 kalenderdagen te rekenen vanaf de uiterste inschrijvingsdatum. Indien er een kort geding wordt aangespannen tegen de Gunningsbeslissing of de opzet van de Opdracht bedraagt de gestanddoeningstermijn minimaal zes (6) weken na de uitspraak in eerste aanleg in kort geding.

3.12 Mededinging

De Gemeente Lelystad wijst Ondernemers en Inschrijvers er op dat het verboden is overeenkomsten aan te gaan die ertoe strekken of tot gevolg hebben dat de mededinging op de Nederlandse markt of een deel daarvan wordt verhinderd, beperkt of vervalst.

3.13 Belangenverstrengeling

De Gemeente Lelystad kan een Ondernemer van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure –met inachtneming van het bepaalde in artikel 2.51 Aw- uitsluiten als:

- deze aan de zijde van de Gemeente Lelystad betrokken is, of is geweest, bij de (voorbereiding van de) Aanbesteding;
- deze zich bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en andere (rechts)personen die betrokken zijn of zijn geweest bij de (voorbereiding van de) Aanbesteding. Datzelfde geldt als (rechts)personen uit de groep van de Ondernemer een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden.

Indien, ondanks door de Gemeente Lelystad genomen passende maatregelen, vervalsing van de mededinging niet kan worden uitgesloten, dan wordt de Ondernemer in de gelegenheid gesteld om te bewijzen dat zijn betrokkenheid de mededinging niet kan verstoren. Wanneer de Ondernemer dit heeft kunnen bewijzen zal de Gemeente Lelystad de Ondernemer niet uitsluiten. Indien de Ondernemer dit naar het oordeel van de Gemeente Lelystad niet in voldoende mate kan bewijzen, wordt de Ondernemer uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure en komt niet meer voor gunning van de Opdracht in aanmerking.

3.14 Rechtsbescherming

3.14.1 Opmerkingen, suggesties of klachten

Indien Ondernemer opmerkingen, suggesties of klachten met betrekking tot de Aanbesteding heeft, dient hij deze in via de berichteninbox van TenderNed. In eerste instantie dient Ondernemer in voorkomend geval gebruik te maken van de Nota van Inlichtingen fase (zie paragraaf 2.4 Nota van Inlichtingen) en indien een klacht naar het oordeel van Ondernemer niet middels een Nota van Inlichtingen is opgelost kan Ondernemer gebruik maken van de klachtenprocedure (zie paragraaf 2.5 Klachten).

Ondernemer wijst een vaste contactpersoon namens de Ondernemer aan. Het indienen van opmerkingen, suggesties of klachten heeft geen opschortende werking ten aanzien van deze Aanbesteding.

3.14.2 Tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden

De Gemeente Lelystad heeft de aanbestedingsstukken met zorg opgesteld. Mocht de Ondernemer

desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient de Ondernemer de Gemeente Lelystad hiervan zo spoedig mogelijk - in ieder geval voor het moment van inschrijving – via de berichteninbox van TenderNed op de hoogte te stellen op straffe van verval van recht. In eerste instantie dient Ondernemer in voorkomend geval gebruik te maken van de Nota van Inlichtingen fase (zie paragraaf 2.4 Nota van Inlichtingen) en indien een klacht naar het oordeel van Ondernemer niet middels een Nota van Inlichtingen is opgelost kan Ondernemer gebruik maken van de klachtenprocedure (zie paragraaf 2.5 Klachten).

De Inschrijver kan na het indienen van zijn Inschrijving zich niet beroepen op niet tijdig gemelde tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden en deze zijn voor risico van de Inschrijver. In alle gevallen van onduidelijkheid geldt onderstaande rangorde van de aanbestedingsstukken:

1. de Overeenkomst (Bijlage 3 van deze Leidraad)
2. Begrippenlijst (Bijlage 1 van deze Leidraad)
3. Nota's van Inlichtingen zoals verstrekt in deze Aanbesteding, waarbij een Nota van Inlichtingen van latere datum prevaleert boven een Nota van Inlichtingen met een eerdere datum deze Leidraad
4. Programma van Eisen (Bijlage 2 van deze Leidraad)
5. Service Level Agreement Gemeente Lelystad (Bijlage 8 van deze Leidraad)
6. de standaard-verwerkersovereenkomst Gemeente Lelystad (Bijlage 6 van deze Leidraad)
7. Algemene Inkoopvoorwaarden van de Gemeente Lelystad 2019 (AIVGL) (Bijlage 4 van deze Leidraad)
8. Inschrijving van Opdrachtnemer
9. Prestatieafspraken Social Return

3.14.3 Geschillen

Op eventuele geschillen naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure en de Gunningsbeslissing is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Midden-Nederland, locatie Utrecht.

3.14.4 Rechtsbescherming en opschortende termijn

De Gemeente Lelystad gaat ervan uit dat bij onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden de Ondernemer hierover vragen stelt tijdens de Nota van Inlichtingen ronde(s). Indien de Ondernemer zich niet kan verenigen met de beantwoording van vragen in de Nota('s) van Inlichtingen kan de Ondernemer gebruik maken van de klachtenprocedure (zie Bijlage 5 Klachtafhandeling bij aanbesteden van de Leidraad). Indien de Ondernemer zich niet kan verenigen met de afhandeling van de Klacht, staat het de Ondernemer vrij om een kort geding aanhangig te maken bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

Indien een Inschrijver rechtsmaatregelen wil treffen tegen de Gunningsbeslissing van de Gemeente Lelystad geldt het navolgende. Vanaf de datum van verzending van de Gunningsbeslissing wordt, voor de Overeenkomst worden gesloten, een opschortende termijn van twintig (20) kalenderdagen in acht genomen. De genoemde opschortende termijn betreft tevens een fatale termijn. Gedurende deze termijn is er gelegenheid tot het stellen van vragen en om bezwaren ten aanzien van de Gunningsbeslissing kenbaar te maken dan wel door betekening van een dagvaarding een kort geding bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht, aanhangig te hebben gemaakt. De Gemeente Lelystad verzoekt u uw vragen zo vroeg mogelijk te stellen, bij voorkeur binnen vijf (5) kalenderdagen na de datum van de mededeling van de Gunningsbeslissing, zodat deze voor het einde van de termijn van twintig (20) kalenderdagen kunnen worden beantwoord. Indien de Gemeente Lelystad voor het einde van de termijn van twintig (20) kalenderdagen niet in de gelegenheid is om antwoord te geven wordt schriftelijk aan alle Inschrijvers

kenbaar gemaakt met welke periode de opschortende termijn wordt verlengd.

Na het verstrijken van de hiervoor genoemde termijn kan geen bezwaar meer worden gemaakt tegen de Gunningsbeslissing noch de opzet van de Opdracht, ook niet middels het aanhangig maken van een kort geding. Inschrijvers hebben in dat geval hun rechten verwerkt om nog (in rechte) bezwaar te kunnen maken tegen de Gunningsbeslissing of de opzet van de Opdracht. Betekening van de dagvaarding na ommekomst van voornoemde fatale termijn leidt tot niet-ontvankelijkheid van de vordering.

Indien Inschrijver besluit een kort geding aanhangig te maken tegen de Gunningsbeslissing of de opzet van de Opdracht, verzoekt de Gemeente Lelystad Inschrijver om tevens de verhinderdata op te vragen van de Gemeente Lelystad via TenderNed. Een kopie van een eventuele dagvaarding dient zo snel mogelijk aan de Gemeente Lelystad te worden gestuurd via de berichteninbox van TenderNed.

Indien een Inschrijver tegen een Gunningsbeslissing een kort geding aanhangig maakt, kan de Gemeente Lelystad de oorspronkelijke winnaar van de Aanbesteding verzoeken in dit kort geding te interveniëren, op straffe van het verval van recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigde Gunningsbeslissing.

Indien na het verstrijken van deze termijn van twintig (20) kalenderdagen geen bezwaren zijn ingediend en geen kort geding aanhangig is gemaakt, kan de Gemeente Lelystad overgaan tot het sluiten van de Overeenkomst.

3.15 Onkostenvergoeding

De Gemeente Lelystad vergoedt in beginsel geen kosten die verband houden met het indienen van een Inschrijving.

3.16 Vertrouwelijkheid en publiciteit

De Gemeente Lelystad gaat vertrouwelijk om met de gegevens van de Inschrijver behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of rechterlijke uitspraak tot bekendmaking noopt.

De Ondernemers en de Inschrijvers mogen de gegevens die de Gemeente Lelystad hen in verband met deze Leidraad ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. De Ondernemers en de Inschrijvers dienen vertrouwelijk om te gaan met de door de Gemeente Lelystad verstrekte informatie.

3.17 Overige bepalingen

Voor deze Aanbesteding is ook van toepassing de volgende bepaling(en):

- a) de Gemeente Lelystad wenst bij deze Aanbesteding gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (hierna: Wet Bibob).

3.18 Akkoordverklaring procedure, (vorm)voorschriften, bepalingen, Eisen in aanbestedingsdocumenten

Door het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat hij onvoorwaardelijk:

1. akkoord gaat met de procedure, (vorm)voorschriften, bepalingen en Eisen;
2. akkoord gaat met de bijzondere uitvoeringsvoorwaarde omschreven in paragraaf 4.3;
3. akkoord gaat met een eventueel onderzoek uit hoofde van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (hierna: Wet Bibob) onderzoek en de eventuele daaruit voortvloeiende bewakingsmaatregelen;
4. akkoord gaat met de bij de Leidraad gevoegde concept Overeenkomst (Bijlage 3 Concept Overeenkomst) en de AIVGL (Bijlage 4 AIVGL);
5. ermee akkoord gaat dat de Gemeente Lelystad zich het recht voorbehoudt om in een latere fase alsnog te verzoeken binnen zeven (7) kalenderdagen officiële bewijsstukken/verklaringen te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de Inschrijving of in het Formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Formulier B) is geschreven en/of verklaard, komt Inschrijver niet in aanmerking voor gunning, zonder enig recht op vergoeding van welke kosten dan ook.

4 Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en bijzondere uitvoeringsvoorwaarde

In dit Hoofdstuk omschrijft de Gemeente Lelystad de Eisen waaraan Inschrijver moet voldoen om aan deze Aanbesteding te kunnen deelnemen.

4.1 Uitsluitingsgronden

Voor deze Aanbesteding hanteert de Gemeente Lelystad de verplichte Uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet 2012 en de facultatieve Uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.

Inschrijver op wie een van de genoemde Uitsluitingsgronden van toepassing is, wordt uitgesloten van de verdere procedure en komt niet voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking.

Alle op deze Aanbesteding van toepassing verklaarde Uitsluitingsgronden zijn van toepassing op elk lid van een combinatie. De gevraagde bewijsstukken moeten voor elk lid van de combinatie ingediend worden binnen de in Hoofdstuk 7 genoemde termijn.

4.1.1 UEA

De Inschrijver verstrekt alle gegevens met betrekking tot de verplichte en de op deze Aanbesteding van toepassing verklaarde facultatieve Uitsluitingsgronden in het formulier UEA (Formulier B).

Bewijsstukken

De Inschrijver dient, als bewijsstukken bij zijn UEA op verzoek van de Gemeente Lelystad te kunnen verstrekken (zie ook Tabel 3 Inschrijvingsdocumenten):

1 Verklaring van de belastingdienst inzake nakoming fiscale verplichtingen

Gemeente Lelystad zal de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt verzoeken een Verklaring van de belastingdienst inzake nakoming fiscale verplichtingen te overleggen waaruit blijkt dat Inschrijver aan al zijn belastingverplichtingen heeft voldaan. De te overleggen Verklaring van de belastingdienst mag op het moment van inschrijving niet ouder zijn dan 6 (zes) maanden. De Verklaring belastingdienst dient dus op het moment van inschrijven al in het bezit te zijn van de Inschrijver.

2 Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)

Gemeente Lelystad zal de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt verzoeken een GVA te overleggen. De te overleggen GVA mag op het moment van de inschrijving niet ouder zijn dan 2 (twee) jaar. De GVA dient dan ook op het moment van inschrijven in het bezit te zijn van de Inschrijver. De GVA dient te worden aangevraagd bij het Ministerie van Justitie. Inschrijver dient er rekening mee te houden dat het verkrijgen van deze verklaring 4 (vier), in het uiterste geval 16 (zestien) weken kan duren.

4.2 Geschiktheidseisen

Voor deze Aanbesteding hanteert de Gemeente Lelystad de hieronder beschreven Geschiktheidseisen. Inschrijver dient op het UEA (Formulier B) aan te geven of hij voldoet aan de Geschiktheidseisen. Per

Geschiktheidseis wordt aangegeven wat de Inschrijver aan bewijsstukken op verzoek van de Gemeente Lelystad dient te verstrekken. Bewijsstukken mogen niet ouder zijn dan bij de Geschiktheidseis is aangegeven. Indien Inschrijver voor enige Geschiktheidseis een beroep moet doen op inbreng van derden is paragraaf 3.5 van toepassing.

Inschrijver die niet aan één of meer genoemde Geschiktheidseisen voldoet, wordt uitgesloten van de verdere procedure en komt niet voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking.

4.2.1 Beroepsbekwaamheid

Inschrijver moet zijn ingeschreven in het Handelsregister of het handelsregister van zijn Lidstaat. Aan de hand van het Handelsregister onderzoekt de Gemeente Lelystad of de Inschrijving, inclusief het UEA, rechtsgeldig zijn ondertekend. Indien diegene die de Inschrijving ondertekent niet de vertegenwoordigingsbevoegde is op basis van het Handelsregister, dan dient bij de Inschrijving een afschrift van de door de vertegenwoordigingsbevoegde rechtsgeldig ondertekende volmacht, te worden gevoegd.

De Gemeente Lelystad zal het bewijsstuk Uittreksel KvK opvragen bij de Kamer van Koophandel. De eventuele volmacht dient Inschrijver zelf te overleggen reeds bij inschrijving (zie ook Tabel 3 Inschrijvingsdocumenten).

4.2.2 Financieel-economische draagkracht

De continuïteit van de onderneming van Inschrijver bij de uitvoering van deze Opdracht is voor de Gemeente Lelystad een daadwerkelijk risico. De Gemeente Lelystad wenst de continuïteit van de uitvoering van de Opdracht te borgen. De Inschrijver verklaart door in te schrijven dat de financiële en economische draagkracht van zijn organisatie zodanig is dat de continuïteit van zijn dienstverlening in het kader van deze Opdracht niet in gevaar komt en verklaart dat bij Inschrijving door indiening van het UEA.

4.2.2.1 Verklaring financiële situatie

Gemeente Lelystad vindt het belangrijk dat de Inschrijver een financieel gezonde organisatie is. Derhalve dient Inschrijver te verklaren dat Inschrijver:

- a. over voldoende financiële middelen en economische draagkracht beschikt om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de looptijd van de Overeenkomst te waarborgen;
- b. over voldoende financiële middelen en economische draagkracht beschikt om de Opdracht conform het Programma van Eisen uit te voeren;
- c. geen claims bekend zijn die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- d. gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst geen investeringen noodzakelijk zijn die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen.

Door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart Inschrijver dat Inschrijver verkeert in een voldoende solide financiële situatie om uitvoering te kunnen geven aan de Opdracht.

De Gemeente Lelystad behoudt echter de bevoegdheid zelfstandig de financiële situatie te beoordelen. Mocht er bij twijfel van Gemeente Lelystad een controle nodig zijn dan dient Inschrijver een door een

boekhouder of accountant opgestelde verklaring, bevattend de bevestiging van de eigen verklaring van Inschrijver, te overleggen na het eerste verzoek van de Gemeente Lelystad daartoe en deze aan te leveren binnen zeven (7) kalenderdagen.

Wanneer twee of meer partijen als een Combinatie inschrijven, geldt voor elke partij afzonderlijk deze Geschiktheidseis. Het bepaalde in paragraaf 4.5 Beroep op derden is hierop onverkort van toepassing.

4.2.2.2 Verzekering

Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn tegen aanspraken van de Gemeente Lelystad bij de nakoming van de Opdracht. Het is voor de Gemeente Lelystad van belang dat het maximum verzekerd bedrag en de hoogte van het eigen risico aansluiten bij de uitvoering van de Opdracht te verwachten mogelijke (risico) aansprakelijkheid en dat de van toepassing zijnde voorwaarden (Overeenkomst met daarbij de AIVGL) niet worden uitgesloten. De Gemeente Lelystad stelt derhalve de onderstaande Geschiktheidseis:

Inschrijver beschikt over een adequate verzekering voor de navolgende risico's:

- a) Bedrijfsaansprakelijkheid (waaronder aansprakelijkheid voor schade toegebracht aan personen dan wel aan zaken die eigendom zijn van de Gemeente Lelystad en waaronder aansprakelijkheid voor een ieder die onder zijn leiding en toezicht werkt)
De minimale dekking van de verzekering is:
€ 2.500.000 per aanspraak/gebeurtenis en € 5.000.000 per jaar
Het maximale eigen risico van de verzekering is:
€ 50.000 per aanspraak/gebeurtenis
- b) Beroepsaansprakelijkheid (aansprakelijkheid voor schade als gevolg van een beroepsfout en bevattend de aansprakelijkheid voor een ieder die onder zijn leiding en toezicht werkt)
De minimale dekking van de verzekering is:
€ 500.000 per aanspraak/gebeurtenis en € 1.000.000 per jaar
Het maximale eigen risico van de verzekering is:
€ 50.000 per aanspraak/gebeurtenis

Voor a) en b) geldt:

- Het is niet noodzakelijk dat een combinatie als combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.
- Indien de Inschrijver niet voldoet aan de Eisen dient hij een bereidheidsverklaring bij Inschrijving te overleggen waarin Inschrijver verklaart voor aanvang van de Overeenkomst een dergelijke verzekering af te sluiten en dat een verzekeringsmaatschappij bereid is een dergelijke verzekering af te sluiten (zie Formulier F).

De Inschrijver verklaart door ondertekening van het UEA dat hij voldoet aan de bovenstaande Geschiktheidseisen. Het gevraagde bewijsstuk Afschrift verzekeringspolis en Verzekering verklaring (indien van toepassing) (zie Tabel 3 Inschrijvingsdocumenten) hoeven niet voor het uiterste inschrijfmoment al ingeleverd te worden.

De Gemeente Lelystad zal in ieder geval aan de Inschrijver die voor Gunning in aanmerking komt, verzoeken binnen zeven (7) kalenderdagen na het eerste verzoek van de Gemeente Lelystad aan te tonen dat hij voldoet aan de voorwaarden die zijn gesteld ten aanzien van de verzekering.

In die gevallen dat Inschrijver een beroep doet op een Derde om aan de gestelde Geschiktheidseis te voldoen, dient van deze Derde het bewijsstuk te worden overgelegd. Tevens dient door deze Derde een afzonderlijk UEA-formulier te worden ingevuld en ondertekend.

Indien Inschrijver een combinatie is dient van alle combinanten de bewijsstukken te worden overgelegd.

4.2.3 Technische bekwaamheid

4.2.3.1 Referentie

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de Opdracht. Voor het uitvoeren van de Opdracht dient de Inschrijver over de volgende Kerncompetentie(s) te beschikken:

Nummer	Omschrijving Kerncompetentie
1	Bezetting facilitaire service desk Inschrijver heeft ervaring met het leveren van een structurele (dus niet uitsluitend incidentele) bezetting van een fysieke (dus niet uitsluitend digitale en/of telefonische) facilitaire front office service desk. Klantvriendelijkheid en/of hospitality zijn voorwaarden voor de uitvoering van de dienstverlening.

Tabel 4 Kerncompetentie(s)

Voor de Kerncompetentie(s) geldt:

1. De Kerncompetentie dient te worden aangetoond door middel van één referentieopdracht die in de laatste 3 (drie) jaar, terug te rekenen vanaf de sluitingsdatum voor inschrijving van de Aanbesteding en -indien afgerond- is uitgevoerd naar tevredenheid van de betreffende opdrachtgever.
2. Korte beschrijving van de opdracht waaruit duidelijk de Kerncompetentie blijkt in maximaal 250 woorden (de woorden na de eerste 250 woorden worden niet gelezen). Uit deze gegevens moet blijken dat Inschrijver over de gevraagde Kerncompetentie beschikt voor de gevraagde Opdracht. Onvolledige of te summiere beschrijving van de opdracht is geheel voor rekening van Inschrijver. Wijzigingen in de korte beschrijving naar aanleiding van een verduidelijkingsvraag van Gemeente Lelystad zijn toegestaan, mits in lijn met de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht.
3. Per Kerncompetentie verstrekt Inschrijver maximaal 1 referentie.
4. Inschrijver gebruikt zo veel referenties (dus ingevulde formats) als nodig is om alle Kerncompetenties aan te tonen. Eén referentie kan meerdere Kerncompetenties aantonen, maar het is niet toegestaan om meerdere referenties te gebruiken om één Kerncompetentie aan te tonen.
5. De referentie mag niet afkomstig zijn van de eigen organisatie van de Inschrijver of een andere organisatie binnen de holding of de moedermaatschappij.
6. Een Onderneming (een Inschrijver, een combinant of een Derde) kan zich slechts beroepen op de (in samenwerkingsverband) opgedane ervaring indien de Onderneming de werkzaamheden waarop de technische bekwaamheid berust daadwerkelijk zelf heeft verricht. Indien het een Derde of combinant betreft dient per Derde en/of combinant aangegeven te worden welke werkzaamheden zij hebben verricht waarop de technische bekwaamheid berust en dient Inschrijver over de ervaring van deze Derde en/of combinant te kunnen beschikken tijdens de uitvoering van de Opdracht.
7. De Gemeente Lelystad behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om aan hem overgelegde informatie, gegevens en bescheiden (op juistheid) te (laten) controleren en te (laten) verifiëren. De

Inschrijver is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen.

De gevraagde bewijsstukken Formulier C (zie Tabel 3 Inschrijvingsdocumenten) dienen voor het uiterste inschrijfmoment ingeleverd te worden. Het bepaalde in paragraaf 4.5. Beroep op derden is hierop onverkort van toepassing.

4.3 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return on Investment

De Gemeente Lelystad maakt zich sterk voor 'Social Return on Investment'. Bij opdrachten en aanbestedingen wordt ook gekeken hoe de sociale infrastructuur versterkt kan worden. De Gemeente Lelystad werkt daarbij samen met Werkbedrijf Lelystad (zie www.werkbedrijflelystad.nl).

Voor deze Aanbesteding hanteert de Gemeente Lelystad Social Return als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde en dient Inschrijver een tegenwaarde van 5% van de opdrachtsom te besteden aan Social Return.

Het Werkbedrijf Lelystad adviseert en faciliteert Opdrachtnemer bij de invulling van SROI (zie [Social return – Werkbedrijf Lelystad](#)). Opdrachtnemer levert binnen 2 maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst aan Werkbedrijf Lelystad een Afsprakennotitie met betrekking tot de SROI-verplichting.

5 Beoordeling van de Inschrijving

5.1 Gunningscriterium

De Gemeente Lelystad is voornemens de Opdracht te gunnen aan die Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving op basis van Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV). Het Gunningscriterium is opgebouwd 2 onderdelen, te weten: Kwaliteit en Prijs.

Het Gunningscriterium is als volgt verdeeld qua weging:

Kwaliteit	Prijs
70 %	30 %

Dit wil zeggen dat (sub)Gunningscriterium 'Prijs' voor 30 % meeweegt in de beoordeling en het (sub)Gunningscriterium 'Kwaliteit' voor 70 %.

Hierbij worden de (sub)Gunningscriteria gehanteerd zoals beschreven wordt in de volgende paragrafen van dit Hoofdstuk. Dit mits de Inschrijver een geldige Inschrijving heeft gedaan en overigens niet behoeft te worden uitgesloten van gunning.

5.2 Beoordelingssystematiek

5.2.1 Algemeen

Het Beoordelingsteam beoordeelt de Inschrijving op kwaliteit. Het Beoordelingsteam (zie paragraaf 2.6) baseert haar waardering op het totaalbeeld van de kwaliteit van de Inschrijving met betrekking tot de Gunningscriteria. De inschrijfprijzen worden pas bekend gemaakt aan het Beoordelingsteam nadat de scores van de kwalitatieve onderdelen van de Inschrijvingen zijn vastgesteld.

De score op het (sub)Gunningscriterium 'Kwaliteit' wordt vastgesteld aan de hand van de punten die de Inschrijver behaalt met de beantwoording van de (sub)Gunningscriteria opgenomen in Formulier D Subcriteria. Hierbij geldt dat hetgeen in de antwoorden beschreven en/of aangeboden wordt onderdeel uitmaakt van de Inschrijving en zonder extra kosten geleverd dient te worden. Ieder (sub)Gunningscriterium is voorzien van een doelstelling, de aspecten waar de Inschrijver in ieder geval aandacht aan dient te besteden en die een rol spelen bij de beoordeling, een beschrijving wanneer de Inschrijving beter scoort en voorschriften voor beantwoording. Er wordt één score toegekend voor alle aspecten gezamenlijk per genummerd (sub)Gunningscriterium, en dus niet een score per aspect.

De beoordeling van de beantwoording vindt plaats door een Beoordelingsteam waarvan de samenstelling is aangegeven in paragraaf 2.6. Elke beoordelaar beoordeelt de beantwoording van de (sub)Gunningscriteria eerst individueel en onafhankelijk van de overige beoordelaars. Iedere beantwoording van een (sub)Gunningscriterium wordt daarbij beoordeeld op zijn eigen merites.

Na de individuele beoordelingen komen de individuele beoordelaars bijeen. In teamverband wordt

vervolgens in consensus de “deelscore” voor ieder (sub)Gunningscriterium bepaald. De “deelscore” weerspiegelt de mate waarin naar het oordeel van de beoordelaars de beantwoording van het (sub)Gunningscriterium bijdraagt aan het realiseren van het bij het (sub)Gunningscriterium opgenomen doel.

5.2.2 Gewogen factor methode

De beoordeling vindt plaats middels 'gewogen factor methode'. Daarbij wordt voor elk (sub)Gunningscriterium een aantal punten toegekend en heeft elk (sub)Gunningscriterium een bepaald gewicht. Voor elk (sub)Gunningscriterium kan een score van 0 tot en met 4 punten worden gescoord. In onderstaande Tabel 5 is aangegeven hoe per (sub)Gunningscriterium het oordeel wordt vertaald naar een puntenscore.

Oordeel	Punten score
Geen meerwaarde: Inschrijving levert geen of zeer beperkt een bijdrage aan het doel en/of de Inschrijving gaat in zijn geheel niet of zeer beperkt in op het doel en/of de Inschrijving is niet of zeer beperkt duidelijk, begrijpelijk en realistisch en getuigt niet of zeer beperkt van expertise.	0
Matige meerwaarde: Inschrijving levert een matige bijdrage aan het doel en/of de Inschrijving gaat gedeeltelijk niet in op het doel en/of de Inschrijving is matig duidelijk, begrijpelijk en realistisch en getuigt slechts matig van expertise.	1
Voldoende meerwaarde: Inschrijving levert in voldoende mate een bijdrage aan het doel en/of de Inschrijving gaat gedeeltelijk niet in op het doel en/of de Inschrijving is voldoende duidelijk, begrijpelijk en realistisch en getuigt in voldoende mate van expertise.	2
Goede meerwaarde: Inschrijving levert een goede bijdrage aan het doel en/of de Inschrijving gaat in op het volledige doel en/of de Inschrijving is duidelijk, begrijpelijk en realistisch en getuigt van expertise.	3
Uitstekende meerwaarde: Inschrijving levert een uitstekende bijdrage aan het doel en/of Inschrijving levert een bijdrage aan meer dan het doel met toegevoegde waarde voor de Gemeente Lelystad en/of de Inschrijving is zeer duidelijk, begrijpelijk en realistisch en getuigt uitstekend van expertise.	4

Tabel 5 Beoordelingskader

Bij de bovenstaande tabel onder 'Oordeel' genoemde onderstaande termen wordt de volgende toelichting gegeven:

1. Duidelijk: Hoe duidelijker (concreet, specifiek en ondubbelzinnig) het antwoord op het desbetreffende (sub)Gunningscriterium is verwoord, hoe beter dit zal worden beoordeeld. In verband met de duidelijkheid wordt ook gelet op de consistentie tussen gegeven antwoorden op de diverse (sub)Gunningscriteria en andere in het kader van de aanbestedingsprocedure in te leveren documenten.
2. Begrijpelijk: Hoe begrijpelijker (leesbaar, eenduidig) het antwoord op het desbetreffende (sub)Gunningscriterium is verwoord, hoe beter dit zal worden beoordeeld.
3. Realistisch: Hoe realistischer (relevant, overtuigend en onderbouwd) het antwoord op het desbetreffende (sub)Gunningscriterium is verwoord, hoe beter dit zal worden beoordeeld.
4. Expertise: hoe professioneler (kennis van zaken) het antwoord op het desbetreffende (sub)Gunningscriterium is verwoord, hoe beter dit zal worden beoordeeld.

5.2.3 Voorschrift voor beantwoording

Per (sub)Gunningscriterium wordt aangegeven in hoeveel pagina's A4 Inschrijver de vraag maximaal mag beantwoorden. Indien de beantwoording uit meer pagina's dan het voorgeschreven aantal pagina's bestaat, worden de extra pagina's niet meegenomen in de beoordeling. Het gaat om de inhoud en kwaliteit van het antwoord. Het is dus zeker niet noodzakelijk toe te schrijven naar het maximaal aantal pagina's om een hogere score te behalen.

Bij de beantwoording van de vragen mogen als onderdeel van de beantwoording geen URL- verwijzingen worden opgenomen. Het is nadrukkelijk ook niet de bedoeling bij de beantwoording (delen) van aanbestedingsdocumenten of verkoopbrochures etc. te citeren. De beantwoording dient in dezelfde volgorde als de vraagstelling te zijn opgesteld. De beantwoording dient op zichzelf te staan en het is daarom ook niet de bedoeling dat wordt verwezen naar informatie in de beantwoording van een ander (sub)Gunningscriterium.

Aanlevering van de beantwoording dient te geschieden conform de instructie in Tabel 3 Inschrijvingsdocumenten.

De gehele Inschrijving wordt digitaal aangeleverd op een wijze waarbij deze doorzoekbaar is. Een PDF-document bestaande uit gescande pagina's waarbij niet eenvoudig op voorkomende termen of woorden kan worden gezocht is niet toegestaan. Indien Inschrijving hieraan niet voldoet kan herstel worden verleend onder de voorwaarde dat Inschrijver binnen 24 uur na een verzoek daartoe een doorzoekbare versie aanlevert die inhoudelijk geen wijzigingen mag bevatten ten opzichte van de niet- doorzoekbare versie. Een PDF-document dient direct gegenereerd te zijn uit het brondocument zoals MS-Word. Indien een document ondertekend dient te worden waardoor inscannen noodzakelijk is, dan worden twee versies ingediend: ingescand en direct gegenereerd uit het brondocument.

5.3 Beoordeling Inschrijving

5.3.1 (Sub)Gunningscriterium Prijs

Voor de prijsstelling dient Inschrijver gebruik maken van het bijgevoegde Prijzenblad als Formulier H. Het Prijzenblad (Formulier H) bestaat uit een aantal prijscomponenten. Het Prijzenblad bevat eenheidsprijzen en fictieve aantallen eenheden. Per prijscomponent worden de eenheidsprijzen vermenigvuldigd met het fictieve aantal eenheden. De resultaten van genoemde vermenigvuldigingen worden bij elkaar opgeteld om de Fictieve inschrijfsom van de Inschrijving vast te stellen.

In het tabblad 'Totale Fictieve Inschrijfprijs' worden de resultaten van de bovengenoemde vermenigvuldigingen bij elkaar opgeteld om de Fictieve inschrijfsom van de Inschrijving vast te stellen.

De Prijs wordt gewaardeerd volgens onderstaande formule:

$$\frac{\text{laagste Fictieve inschrijfsom}}{\text{eigen Fictieve inschrijfsom}} \times 4 \text{ punten} \times 30\%$$

De maximale gewogen score op het (Sub)Gunningscriterium Prijs bedraagt derhalve 1,2 punten.

5.3.2 (Sub)Gunningscriterium Kwaliteit

Het (sub)Gunningscriterium Kwaliteit is opgedeeld in een aantal subcriteria waarbij een normering op basis van wegingspercentages wordt gehanteerd. Zie hiervoor onderstaande tabel. Voor elk subcriterium dient Inschrijver het volledige antwoord op dat betreffende subcriterium in het daartoe bestemde Formulier D te geven. Verwijzingen in antwoorden naar andere bijlage(n) voor een subcriterium worden niet in de beoordeling betrokken. Elk van de deelscores van de subgunningscriteria wordt vervolgens vermenigvuldigd met een wegingspercentage conform onderstaand model.

Kwaliteit	Plan van Aanpak	Weging	Formulier
Vraag 1	Implementatieplan: garantie op dienstverlening op 1 februari 2024	18%	D vraag 1
Vraag 2	Garantie op continue bezetting voor de Basis Diensten	32%	D vraag 2
Vraag 3	Optionele Diensten	14%	D vraag 3
Vraag 4	Toegevoegde waarde	6%	D vraag 4
Totaal		70%	

Tabel 6 Weging

In onderstaande tabellen is per (sub)Gunningscriterium uiteengezet op basis waarvan de Gemeente Lelystad de scores toekent.

Id.	Subgunningscriterium 1 Implementatieplan: garantie op dienstverlening op 1 februari 2024
Vraag 1 Formulier D1	Doel Opdrachtgever wil dat met ingang van 1 februari 2024 de Basis Diensten door Opdrachtnemer volledig worden ingevuld. Inschrijver levert: - Een stappenplan dat inzicht geeft in hoe Inschrijver ervoor gaat zorgen dat per 1 februari 2024 de basis dienstverlening wordt geleverd. Ga daarbij in op de volgende onderwerpen: - hoe wordt geborgd dat het juiste personeel op deze Opdracht wordt geplaatst; - hoe Inschrijver medewerker(s) gaat begeleiden van werving voor deze Opdracht tot het moment dat deze medewerker(s) de inwerktoets met voldoende hebben gehaald. - Een bijbehorende planning. Beoordeling De Inschrijving wordt beoordeeld op basis van bovenstaande onderdelen waarbij een hogere score wordt toegekend naarmate de Inschrijving in hogere mate bijdraagt aan het bij dit criterium omschreven doel. De maximale score bedraagt 4 punten zoals weergegeven in Tabel 5 Beoordelingskader. Voorschrift voor beantwoording Inschrijver heeft voor de beantwoording van het Plan van Aanpak waar deze vraag 1 onderdeel van uitmaakt maximaal 4 (vier) pagina's A4 en maximaal 1 (één) A3 pagina voor de planning. De beantwoording in het Plan van Aanpak dient de volgorde van de vragen aan te houden en een op zichzelf staand deel van het Plan van Aanpak te zijn (deze vraag dient wel

	als vraag 1 separaat beantwoord te worden).
--	---

Tabel 7 Subgunningscriterium 1 Implementatieplan: garantie op dienstverlening op 1 februari 2024

Id.	Subgunningscriterium 2 Garantie op continue bezetting voor de Basis Diensten
Vraag 2 Formulier D2	Doel Opdrachtgever wil continue bezetting op de 1^e lijns Facilitaire Desk voor de Basis Diensten ingevuld door een consistente, ingewerkte Pool. Inschrijver levert: a) Een beschrijving van de wijze waarop Inschrijver garandeert dat de Basis Diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden geleverd conform het Programma van Eisen. Ga hierbij in op de volgende onderwerpen: • het wervingsproces voor deze Opdracht (inclusief de relatie tot de mogelijke situatie van krapte op de arbeidsmarkt); • hoe Inschrijver medewerker(s) gaat begeleiden tot het moment dat deze medewerker(s) de inwerktoets met voldoende hebben gehaald; b) Een beschrijving van de Pool voor de Basis Diensten. Ga daarbij in op de volgende onderwerpen: • hoe de mensen in de Pool passen bij het Programma van Eisen van de Opdracht; • een omschrijving van de samenstelling en omvang van de Pool opdat deze passend is voor de Opdracht; • een beschrijving hoe Inschrijver ervoor zorgt dat er weinig wisselingen in de Pool plaatsvinden aangezien dit geen doorstroomfunctie is conform het Programma van Eisen van de Opdracht. Beoordeling De Inschrijving wordt beoordeeld op basis van bovenstaande onderdelen waarbij een hogere score wordt toegekend naarmate de Inschrijving in hogere mate bijdraagt aan het bij dit criterium omschreven doel. De maximale score bedraagt 4 punten zoals weergegeven in Tabel 5 Beoordelingskader. Voorschrift voor beantwoording Inschrijver heeft voor de beantwoording van het Plan van Aanpak waar deze vraag 1 onderdeel van uitmaakt maximaal 4 (vier) pagina's A4. De beantwoording in het Plan van Aanpak dient de volgorde van de vragen aan te houden en een op zichzelf staand deel van het Plan van Aanpak te zijn (deze vraag dient wel als vraag 2 separaat beantwoord te worden).

Tabel 8 Subgunningscriterium2 Garantie op continue bezetting voor de Basis Diensten

Id.	Subgunningscriterium 3 Optionele Diensten																									
Vraag 3 Formulier D3	Doel Opdrachtgever wil dat de optioneel Aanvullende Diensten zoals beschreven in het Programma van Eisen binnen de aangeboden normen van de 'KPI levertijd' worden ingevuld. Onder de aangeboden normen van de 'KPI levertijd' wordt verstaan: <table><tr><th>id</th><th>Optionele Dienst</th><th>Norm voor de 'KPI levertijd'</th><th>puntenscore</th><th>Antwoord Inschrijver*</th></tr><tr><td>1</td><td>Dienst 1e lijn Facilitaire Service Desk bij evenementen buiten openingstijden van de Facilitaire Service Desk (avond)</td><td>a) =< 8 uur b) =< 24 uur c) =< 48 uur d) =< 72 uur e) > 72 uur</td><td>a) 4 punten b) 3 punten c) 2 punten d) 1 punten e) 0 punten</td><td>a/b/c/d/e</td></tr><tr><td>2</td><td>Dienst 1e lijn Facilitaire Service Desk bij evenementen buiten openingstijden van de Facilitaire Service Desk (weekend)</td><td>a) =< 8 uur b) =< 24 uur c) =< 48 uur d) =< 72 uur e) > 72 uur</td><td>a) 4 punten b) 3 punten c) 2 punten d) 1 punten e) 0 punten</td><td>a/b/c/d/e</td></tr><tr><td>3</td><td>Extra Dienst 1e lijn Facilitaire Service Desk voor Basis Diensten</td><td>a) =<24 uur b) =< 48 uur c) =< 72 uur d) > 72 uur</td><td>a) 4 punten b) 3 punten c) 2 punten d) 0 punten</td><td>a/b/c/d</td></tr><tr><td>4</td><td>Dienst 2e lijn Facilitaire Service Desk tijdens openingstijden van de Facilitaire Service Desk</td><td>a) =< 24 uur b) =< 48 uur c) =< 72 uur d) > 72 uur</td><td>a) 4 punten b) 3 punten c) 2 punten d) 0 punten</td><td>a/b/c/d</td></tr></table> <i>* welke norm is van toepassing, doorhalen welke niet van toepassing zijn. Slechts één antwoord is mogelijk</i> Inschrijver levert • per elk van de 4 Optionele Diensten de van toepassing zijnde norm Beoordeling Kwaliteit In de plaats van de beoordeling conform het kader in Tabel 5 Beoordelingskader vindt de puntentoekenning plaats conform bovenstaande tabel waarbij de score van de KPI voor elke Optionele Dienst voor 3,5% meeweegt. Voorschrift voor beantwoording Inschrijver heeft voor de beantwoording van het Plan van Aanpak waar deze vraag 3 onderdeel van uitmaakt maximaal 1 (een) pagina's A4. De beantwoording in het Plan van Aanpak dient de volgorde van de vragen aan te houden en een op zichzelf staand deel van het Plan van Aanpak te zijn (deze vraag dient wel als vraag 3 separaat beantwoord te worden).	id	Optionele Dienst	Norm voor de 'KPI levertijd'	puntenscore	Antwoord Inschrijver*	1	Dienst 1e lijn Facilitaire Service Desk bij evenementen buiten openingstijden van de Facilitaire Service Desk (avond)	a) =< 8 uur b) =< 24 uur c) =< 48 uur d) =< 72 uur e) > 72 uur	a) 4 punten b) 3 punten c) 2 punten d) 1 punten e) 0 punten	a/b/c/d/e	2	Dienst 1e lijn Facilitaire Service Desk bij evenementen buiten openingstijden van de Facilitaire Service Desk (weekend)	a) =< 8 uur b) =< 24 uur c) =< 48 uur d) =< 72 uur e) > 72 uur	a) 4 punten b) 3 punten c) 2 punten d) 1 punten e) 0 punten	a/b/c/d/e	3	Extra Dienst 1e lijn Facilitaire Service Desk voor Basis Diensten	a) =<24 uur b) =< 48 uur c) =< 72 uur d) > 72 uur	a) 4 punten b) 3 punten c) 2 punten d) 0 punten	a/b/c/d	4	Dienst 2e lijn Facilitaire Service Desk tijdens openingstijden van de Facilitaire Service Desk	a) =< 24 uur b) =< 48 uur c) =< 72 uur d) > 72 uur	a) 4 punten b) 3 punten c) 2 punten d) 0 punten	a/b/c/d
id	Optionele Dienst	Norm voor de 'KPI levertijd'	puntenscore	Antwoord Inschrijver*																						
1	Dienst 1e lijn Facilitaire Service Desk bij evenementen buiten openingstijden van de Facilitaire Service Desk (avond)	a) =< 8 uur b) =< 24 uur c) =< 48 uur d) =< 72 uur e) > 72 uur	a) 4 punten b) 3 punten c) 2 punten d) 1 punten e) 0 punten	a/b/c/d/e																						
2	Dienst 1e lijn Facilitaire Service Desk bij evenementen buiten openingstijden van de Facilitaire Service Desk (weekend)	a) =< 8 uur b) =< 24 uur c) =< 48 uur d) =< 72 uur e) > 72 uur	a) 4 punten b) 3 punten c) 2 punten d) 1 punten e) 0 punten	a/b/c/d/e																						
3	Extra Dienst 1e lijn Facilitaire Service Desk voor Basis Diensten	a) =<24 uur b) =< 48 uur c) =< 72 uur d) > 72 uur	a) 4 punten b) 3 punten c) 2 punten d) 0 punten	a/b/c/d																						
4	Dienst 2e lijn Facilitaire Service Desk tijdens openingstijden van de Facilitaire Service Desk	a) =< 24 uur b) =< 48 uur c) =< 72 uur d) > 72 uur	a) 4 punten b) 3 punten c) 2 punten d) 0 punten	a/b/c/d																						

Tabel 9 Subgunningscriterium 3 Optionele Diensten

Id.	Subgunningscriterium 4 Toegevoegde waarde
Vraag 4 Formulier D4	Doel Opdrachtgever wil een partner die zichzelf blijft ontwikkelen op facilitaire dienstverlening. En die deze informatie over actuele ontwikkelingen en innovaties op het vlak van de onderhavige dienstverlening, en bij voorkeur ook van de overige diensten in het facilitaire vakgebied, deelt met Opdrachtgever. Inschrijver levert a) Een beschrijving van de wijze waarop Inschrijver zichzelf blijft ontwikkelen op het vlak van facilitaire dienstverlening. b) Een beschrijving van de wijze waarop Inschrijver de Opdrachtgever informeert. Beoordeling De Inschrijving wordt beoordeeld op basis van bovenstaande onderdelen waarbij een hogere score wordt toegekend naarmate de Inschrijving in een hogere mate bijdraagt aan het bij dit criterium omschreven doel. De maximale score bedraagt 4 punten zoals weergegeven in Tabel 5 Beoordelingskader. Voorschrift voor beantwoording Inschrijver heeft voor de beantwoording van het Plan van Aanpak waar deze vraag 4 onderdeel van uitmaakt maximaal 2 (twee) pagina's A4. De beantwoording in het Plan van Aanpak dient de volgorde van de vragen aan te houden en een op zichzelf staand deel van het Plan van Aanpak te zijn (deze vraag dient wel als vraag 4 separaat beantwoord te worden).

Tabel 10 Subgunningscriterium 4 Toegevoegde waarde

5.4 Gunning

De Inschrijving met de hoogste totale gewogen puntenscore is de Inschrijvingen met de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV). De bepaling van de totale gewogen puntenscore van de Inschrijving geschiedt door het optellen van de gewogen puntenscore van alle criteria.

5.4.1 Goedkeuringen

Gemeente Lelystad handelt gedurende de gehele aanbestedingsprocedure onder het uitdrukkelijke voorbehoud van goedkeuring door het management van Gemeente Lelystad. Onder management kan worden verstaan Directie, College van B&W of Gemeenteraad. Voordat een Opdracht definitief kan worden gegund, moet aan de volgende drie voorwaarden zijn voldaan:

1. instemming uitkomst door management: het betreffende management moet instemmen met de uitkomsten van de gunningsfase;
2. instemming Overeenkomst door management: het betreffende management moet instemmen met de Overeenkomst tussen Gemeente Lelystad en Opdrachtnemer;
3. bewijsstukken: alle gevraagde bewijsstukken zijn correct en tijdig ingeleverd.

5.4.2 Gunningsbeslissing

Alle Inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de Gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de Inschrijver zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus

door deze voorlopige Gunningsbeslissing geen Overeenkomst tot stand.

De Inschrijvers van wie de Inschrijving is afgewezen, ontvangen in het schriftelijk bericht betreffende de Gunningbeslissing de motivering van de afwijzing mede bevattend de puntenscores van de winnende Inschrijvingen. In dit bericht wordt de naam van de Inschrijver, die de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV) heeft gedaan vermeld alsmede de kenmerken en relatieve voordelen van de winnende Inschrijving ten opzichte van hun eigen Inschrijving.

Voor de volledigheid wijst Gemeente Lelystad Inschrijver hier naar paragraaf 3.14 Rechtsbescherming.

6 Overzicht Bijlagen en Formulieren

De volgende documenten en invulformulieren maken als Bijlagen en Formulieren deel uit van deze Leidraad.

Leidraad met Bijlagen		Toelichting
0	Leidraad	Dit document
1	Bijlage 1 Begrippenlijst Diensten Facilitaire Service Desk 2024	Separaat document
2	Bijlage 2 Programma van Eisen Diensten Facilitaire Service Desk 2024	Separaat document
3	Bijlage 3 Concept Overeenkomst Diensten Facilitaire Service Desk 2024	Separaat document
4	Bijlage 4 AIVGL	Separaat document
5	Bijlage 5 Klachtafhandeling bij aanbesteden	Separaat document
6	Bijlage 6 Standaard-Verwerkersovereenkomst-Gemeente-Lelystad	Separaat document
7	Bijlage 7 Formulieren Diensten Facilitaire Service Desk 2024	Separaat document
8	Bijlage 8 Service Level Agreement Gemeente Lelystad	Separaat document
9	Bijlage 9 Huisregels Opdrachtgever	Separaat document
10	Bijlage 10 ADM (Alcohol, Drugs, Medicijnen) beleid Opdrachtgever	Separaat document
11	Bijlage 11 Agressieprotocol Opdrachtgever	Separaat document
12	Formulier B UEA Diensten Facilitaire Service Desk 2024	Separaat document
13	Formulier H Prijzenblad Diensten Facilitaire Service Desk 2024	Separaat document

Formulieren			Toelichting
1	Formulier A	Checklist Inschrijving	Bijlage 7 Formulieren
2	Formulier B	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Separaat document
3	Formulier C	Referentieverklaring	Bijlage 7 Formulieren
4	Formulier D	Gunningscriteria kwaliteit	Bijlage 7 Formulieren
5	Formulier E	Verklaring Derden/Onderaannemer (indien van toepassing)	Bijlage 7 Formulieren
6	Formulier F	Verzekering verklaring (indien van toepassing)	Bijlage 7 Formulieren
7	Verklaring boekhouder of accountant	Financiële draagkracht	Na verzoek daartoe binnen zeven (7) kalenderdagen
8	Formulier H	Prijzenblad	Separaat document
9	Document Verzekering	Afschrift verzekeringspolis	Na verzoek daartoe binnen zeven (7) kalenderdagen
10	Document Belastingdienst	Verklaring belastingdienst inzake nakoming fiscale verplichtingen	Na verzoek daartoe binnen zeven (7) kalenderdagen
11	Document GVA	Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	Na verzoek daartoe binnen zeven (7) kalenderdagen
12	Document KvK	Beroepsbekwaamheid	Niet van toepassing
13	Volmacht	Indien van toepassing blijkend uit invulling deel IIB van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument Vertegenwoordigingsbevoegdheid ondertekenaar van de Inschrijving	Bij Inschrijving