

Aanbestedingsleidraad

*Europese openbare procedure voor een
overeenkomst met één partij voor
Hospitality services*



INHOUD

1. OVER ONS, AANGENAAM.....	4
1.1 Over het Waterschapshuis	4
1.2 Wie zijn wij	4
2. WAAR ZIJN WE NAAR OP ZOEK?	5
2.1. Context en achtergrond	5
2.2 Hospitalityconcept van Het Waterschapshuis	5
2.3 Beschrijving van de opdracht	6
2.3.1. Overname personeel	6
2.3.2. Vergadercentrum	6
2.3.3. Receptie	7
2.4. Herzieningsclausule.....	7
2.5. Buiten scope	7
2.6. Doelstelling	7
3. HOE	8
3.1. Aanbestedingsprocedure	8
3.2. Clustering en percelen	8
3.3. Aanbestedingsvoorwaarden	8
3.4. Klagen mag.....	8
3.5. Toepasselijk inkoopvoorwaarden	8
3.6 Gestandsdoening termijn.....	8
4. HEEFT U INTERESSE?.....	9
4.1. Nota van inlichtingen.....	9
4.1.1 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	9

4.2. Planning	9
4.2.1 Schouw	9
4.3. Uitsluitingsgronden	10
Het UEA moet volledig, juist, onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud zijn ingevuld en worden ingediend.	10
4.3.2 Samenwerken	10
4.4 Geschiktheidseisen	11
4.4.1 Beroepsbevoegdheid	11
4.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid	11
4.4.3 Kwaliteitsborging	12
4.5 Uw Inschrijving	13
4.5.1. (Rechtsgeldige) ondertekening	13
4.6. Bewijsstukken	13
5. HOE BEPALEN WE DE WINNAAR?	14
5.1. Beoordelingscommissie	14
6. GUNNINGSCRITERIA	18
6.1 Prijs	18
6.2 Kwaliteit	19
BEGRIPSBEPALINGEN	23
BIJLAGEN EN FORMULIEREN:	25
Bijlagen:	25
Formulieren:	25

1. Over ons, aangenaam

1.1 Over het Waterschapshuis

Het Waterschapshuis is er voor alle 21 waterschappen in Nederland. Zij hebben gezamenlijk de Gemeenschappelijke Regeling het Waterschapshuis ingesteld om samen te werken aan programma's en projecten. Daarmee is het Waterschapshuis van en voor alle waterschappen samen.

1.2 Wie zijn wij

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

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

2. Waar zijn we naar op zoek?

2.1. Context en achtergrond

De huidige overeenkomst voor de bemensing van de frontoffice en het vergadercentrum zal op 01-04-2024 aflopen.

Het doel van de opdracht is om de bezetting van het vergadercentrum en de receptie te kunnen waarborgen. Aanvullende doelstellingen van de aanbesteding zijn:

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

2.2 Hospitalityconcept van Het Waterschapshuis

Bij zowel de receptie, het vergadercentrum en in het werkcafé willen we hoogwaardige dienstverlening bieden aan al onze klanten. Onder dienstverlening op hoogwaardig niveau verstaan we het verwelkomen van bezoek, zodat zij met een goed gevoel verder gaan. Tevens is het belangrijk het bezoek te ontzorgen, o.a. door ze te helpen bij vragen en ze wegwijs te maken in het vergadercentrum. Onze klanten zijn zowel interne klanten (directe collega's en collega's van andere waterschappen), als externen.

Receptie

Op de begane grond bevindt zich de receptiebalie waar bezoekers van het Waterschapshuis en bezoekers van andere huurders in het pand, zich melden bij de balie. De balie is het eerste aanspreekpunt. Het is belangrijk dat al het bezoek hartelijk ontvangen wordt, zodat men zich welkom voelt in het kantoorpand. Naast het ontvangen van bezoekers, zijn er ook administratieve taken die worden uitgevoerd in deze functie.

Vergadercentrum en werkcafé

Op de eerste verdieping bevindt zich het vergadercentrum en het werkcafé, waar de Hospitality medewerker aanwezig is. De Hospitality medewerker ontvangt het doorverwezen bezoek en begeleidt hen naar de juiste vergaderzaal. Hij of zij verzorgt de koffie en thee voor alle bezoekers/ medewerkers en zorgt ervoor dat de pantry's in het werkcafé, het vergadercentrum en het kantoor opgeruimd en netjes zijn. De koffieapparaten moeten regelmatig bijgevuld worden en dagelijks gespoeld worden. Indien tijdens een vergadering hulp nodig is bij het gebruik van de audiovisuele middelen, dan zal de Hospitality medewerker hierbij helpen. Het is daarom van belang dat hij/zij snel en gemakkelijk bekend is met bijvoorbeeld Teams en de systemen om aan deze vraag te voldoen.

Algemeen

De Hospitality medewerkers zullen zowel werken in de functie van receptionist(e), als in die van gastvrouw/-heer voor het vergadercentrum. Vaak worden beide functies op een werkdag afgewisseld om ervoor te zorgen dat alle Hospitality medewerkers de nodige afwisseling in het werk hebben.

We hebben te maken met drukke en rustige maanden (zomer- en kerstreces), waardoor er pieken en dalen zitten in de vraag naar ondersteuning. Daarom is het wenselijk de bemensing flexibel in te zetten.

De Hospitality medewerkers maken deel uit van het BHV -team en dienen in het bezit te zijn van een BHV -diploma. Zij spelen een belangrijke rol bij calamiteiten en ontruiming.

Voor een impressie zie Bijlage I – Situatieschets.

2.3 Beschrijving van de opdracht

De belangrijke aandachtspunten zijn:

1. Hospitality medewerkers zijn in te zetten in beide functies van gastheer/-vrouw en receptiewerkzaamheden;
2. Flexibele inzet van medewerkers (rustige periode minder uren, bij verlof of ziekte collega, extra uren in drukke periode);
3. Kennis/ het snel eigen kunnen maken van de nieuwe AV-middelen zodat ondersteuning geboden kan worden bij opstarten van de vergaderingen.

2.3.1. Overname personeel

Momenteel wordt de dienstverlening ingevuld door een vaste pool medewerk(st)ers. Overname van deze pool medewerk(st)ers (3) is onderdeel van de opdracht. In Bijlage F – vind u de geanonimiseerde informatie met betrekking tot de medewerkers.

Alle medewerkers die Opdrachtnemer in wil zetten moeten de geheimhoudingsverklaring "Bijlage E – Geheimhouding- en integriteitverklaring medewerker" ondertekenen en in het bezit zijn van een VOG.

2.3.2. Vergadercentrum

Op de locatie van Het Waterschapshuis (hWh) is een vergadercentrum van én voor de waterschappen. Dat betekent dat alle medewerkers van de waterschappen bij hWh kunnen komen vergaderen, dit kan oplopen tot jaarlijks ca. 20.000 bezoekers.

Het vergadercentrum bevindt zich op de eerste etage en bestaat uit ongeveer 12 vergaderruimtes en een werkcafé. In het vergadercentrum is hybride vergaderen mogelijk. Het vergadercentrum is dagelijks open van 9.00 tot 17.00 uur.

Gewenste dienstverlening Vergadercentrum, niet limitatief:

- a. In het werkcafé ontvangen van bezoek en wegwijs maken;
- b. Bezoek koppelen aan collega van hWh;
- c. Begeleiden van gasten naar de juiste vergaderzaal, indien gewenst;
- d. Uitleg geven over de toegang en werkwijze in vergadercentrum;
- e. Verzorgen koffie/thee/lunches voor het vergadercentrum;
- f. Vragen en problemen m.b.t. faciliteiten AV-middelen in vergadercentrum beantwoorden en oplossen;
- g. Vergadercentrum inspecteren: schoonhouden van vergaderzalen en zorgen dat alles aanwezig is, ook qua schoonmaak/desinfectie;
- h. Zorgen dat het werkcafé netjes blijft, bv. schoonmaken tafels na gebruik;
- i. Ombouwen zalen naar gewenste opstelling;
- j. Zorgen dat de pantry's (3) netjes blijven en de voorraden aangevuld zijn;

- k. Reinigen koffiemachines;
- l. Aanspreekpunt voor facilitaire meldingen en afhandelen daarvan;
- m. Ombouwen van vergaderzalen naar gewenste opstelling.

2.3.3. Receptie

De receptie op de begane grond wordt voor het gehele pand bemand tussen 8.30 en 17.00 uur.

Gewenste dienstverlening Receptie, niet limitatief:

- a. Toegangsbeheer (pand en parkeergarage);
- b. Het gastvrij ontvangen, te woord staan en doorverwijzen van bezoekers en/ of medewerkers;
- c. Telefoonafhandeling;
- d. Administratieve taken m.b.t. de reserveringen in het vergadercentrum, plaatsen van bestellingen;
- e. Aannemen, registreren en oplossen van facilitaire meldingen in o.a. Topdesk;
- f. Beheren van de servicedeskmailbox;
- g. Beheer en uitgifte van kantoorartikelen.

2.4. Herzieningsclausule

Gedurende de looptijd van de opdracht behoudt Het Waterschapshuis zich het recht voor om de dienstverlening uit te breiden met:

- a. Incidenteel avond openstelling tot 21:00 uur;
- b. Structurele avond openstelling tot 21:00 uur;
- c. Incidentele weekend openstelling.

2.5. Buiten scope

De volgende onderdelen vallen buiten scope (onder meer, maar niet uitsluitend):

- a. Schoonmaak van de ruimtes, anders dan ze netjes houden;
- b. Catering, behalve het uitserveren van bezorgde maaltijden;
- c. Beveiliging.

2.6. Doelstelling

Deze aanbesteding heeft tot doel om één Opdrachtnemer te contracteren voor de Hospitality dienstverlening. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor stabiliteit en continuïteit van de gevraagde dienstverlening.

De Overeenkomst heeft een looptijd van twee jaar met de mogelijkheid voor Het Waterschapshuis om deze ééenzijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden vier keer te verlengen voor een duur van één jaar. De verwachte ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 april 2024.

3. Hoe

3.1. Aanbestedingsprocedure

Voor deze Opdracht volgt de Aanbestedende dienst een Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012. Bij deze procedure kunnen alle belangstellende Ondernemers de Aanbestedingsleidraad met eventuele bijlagen downloaden en een Inschrijving doen.

3.2. Clustering en percelen

De opdracht is geclusterd in de markt gezet omdat de opdracht een logisch, onlosmakelijk en samenhangend geheel vormt waarbij de diverse onderdelen van de opdracht los van elkaar geen zelfstandige functie hebben. Daarnaast is de beheersbaarheid van de (uitvoering van de) opdracht voor Opdrachtgever reden de opdracht als één geheel in de markt te zetten.

Uit de marktverkenning (2021) is gebleken dat de markt zich kenmerkt als een markt met ondernemers die allemaal de complete dienstverlening kunnen aanbieden. Met de keuze de opdracht op deze wijze, als één opdracht, in de markt te zetten wordt de mededinging of toegankelijkheid voor het MKB dan ook niet onnodig beperkt.

Deze Opdracht wordt, gezien bovenstaande motivatie, ook niet opgedeeld in percelen.

3.3. Aanbestedingsvoorwaarden

Door het indienen van een Inschrijving voor deze aanbesteding verklaart u kennis te hebben genomen van en uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de inhoud en de uitgangspunten, eisen en voorbehouden die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

3.4. Klagen mag

Klachten kunnen, onderbouwd, gemeld worden bij inkoop@hetwaterschapshuis.nl onder vermelding van 'Klacht aanbesteding Hospitality'. Het klachtenmeldpunt is een onafhankelijk aanspreekpunt binnen hWh dat met een frisse blik de klacht bekijkt en daarover een advies uitbrengt.

3.5. Toepasselijk inkoopvoorwaarden

De Algemene Waterschapsvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (AWVODI-2018) zijn op deze opdracht van toepassing. Uw eigen algemene verkoop- en/ of branchevoorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen.

3.6 Gestandsdoening termijn

Voor uw Inschrijving geldt een gestandsdoeningstermijn van minimaal negentig (90) dagen. De termijn vangt aan de dag na die met de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk kunnen worden ingediend. Tijdens de gestandsdoeningstermijn heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

Indien er een Kort geding wordt gestart, geldt dat de gestandsdoeningstermijn wordt verlengd tot minimaal dertig (30) dagen na de dag waarop in het kort geding vonnis is gewezen.

4. Heeft u interesse?

Deze procedure verloopt digitaal via TenderNed. Dit houdt het volgende in:

1. Alle Aanbestedingsstukken worden via TenderNed beschikbaar gesteld;
2. Inschrijvingen kunnen alleen via TenderNed worden aangeboden;
3. Alle communicatie verloopt via TenderNed t.a.v. T. Duinkerken en vindt plaats in de Nederlandse taal. Aan mondelinge mededelingen kunnen geen rechten worden ontleend.

Een uitgebreide instructie van TenderNed vindt u op www.tenderned.nl.

4.1. Nota van inlichtingen

Voorafgaand aan het indienen van de Inschrijving is er gelegenheid om vragen te stellen over deze uitvraag en de aanbestedingsstukken. Deze vragen kunnen uitsluitend worden gesteld via de vraag- en antwoordmodule op TenderNed. U dient Wij verzoeken u per vraagregel in TenderNed maximaal één vraag in te dienen. Uw vragen mogen geen bedrijfsnamen, merken of verwijzingen daarnaar bevatten.

Het is mogelijk vragen te stellen tot de in de planning aangegeven uiterste termijn. Na de uiterste termijn wordt de Nota van inlichtingen opgesteld en gepubliceerd. Vragen die daarna worden ontvangen, worden niet beantwoord.

Activiteit	Datum
<i>Termijn aanleveren vragen ten bate van de Nota van Inlichtingen 1</i>	<i>Maandag 13 november 2023 12:00 uur</i>
<i>Publicatie Nota van inlichtingen 1</i>	<i>Maandag 20 november 2023</i>
<i>Uiterste termijn voor aanleveren vragen</i>	<i>Maandag 27 november 2023, 12:00 uur</i>
<i>Publicatie Nota van inlichtingen 2</i>	<i>Maandag 4 december 2023</i>

De Nota('s) van Inlichtingen maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken.

4.1.1 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Zitten er elementen in uw voorgenomen Inschrijving die niet zonder voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen? Stel dan hierover een vraag tijdens de Nota van Inlichtingen. Door het indienen van uw Inschrijving verklaart u zich onvoorwaardelijk akkoord met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen. Voorbehouden in uw Inschrijving, in welke vorm of hoedanigheid ook, kunnen leiden tot ongeldigheid van uw Inschrijving.

4.2. Planning

De planning zoals opgenomen in TenderNed is leidend. Eventuele aanpassingen worden als rectificatie gecommuniceerd.

4.2.1 Schouw

Er is geen schouw voorzien in deze aanbesteding. Via een filmpje op onze site www.hetwaterschapshuis.nl/ontmoetingscentrum kunt u een goed beeld krijgen van de receptie en vergaderlocatie. Zie ook Bijlage J – Plattegrond vergadercentrum voor de indeling.

4.3. Uitsluitingsgronden

Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) verklaart u dat geen van de uitsluitingsgronden genoemd in het UEA (zowel verplicht als facultatief) op u van toepassing is. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden en de omschrijving daarvan vindt u terug in de aankondiging. Indien u gebruik maakt van onderaannemers, derden of combinanten, dienen die ook een UEA in te vullen en ondertekend in te dienen.

Het UEA moet volledig, juist, onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud zijn ingevuld en worden ingediend.

4.3.2 Samenwerken

Beroep op derde

Bij een beroep op een derde om te voldoen aan de in de aanbesteding gestelde geschiktheidseisen, neemt de Inschrijver de verplichting op zich deze derde bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk aantoonbaar beschikbaar te hebben en in te zetten voor die onderdelen waarvoor het beroep op de derde is gedaan.

Voor een beroep in het kader van de gestelde geschiktheidseisen eisen houdt deze verplichting in, dat de desbetreffende derde voor de nakoming van het beroep aansprakelijkheid aanvaardt door middel van het invullen en ondertekenen van de Verklaring derde (Formulier 1a).

Onderaanneming

Onder onderaanneming wordt verstaan: het uitbesteden van een deel van de opdracht aan een derde. Hierbij voert een andere Ondernemer namens uw een deel van de opdracht uit. Er is geen sprake van onderaanneming indien u een werknemer inhuurt en onder de vlag van uw onderneming inzet bij de opdracht. Als een Ondernemer voor een opdracht zelfstandig of in samenwerkingsverband inschrijft, is het niet toegestaan om voor dezelfde opdracht ook als onderaannemer ingezet te worden door een andere Inschrijver. Een Ondernemer mag wel als onderaannemer bij verschillende inschrijvingen worden ingezet.

Indien u van plan bent delen van de opdracht in onderaanneming te geven dan geeft u dit aan op het UEA, hierbij geeft u ook een overzicht van het gedeelte van de opdracht dat u voornemens bent in onderaanneming te geven.

Als u een beroep doet op een onderaannemer moet u bij uw inschrijving een rechtsgeldige verklaring van de desbetreffende onderaannemer overleggen waaruit blijkt dat deze daadwerkelijk gedurende de loop van de opdracht beschikbaar is, en wel door het bijvoegen van een ondertekende Verklaring onderaanneming (formulier 1b).

Moedermaatschappij

Als u gebruik maakt van de gegevens en middelen van de holding of moedermaatschappij voor wat betreft financiële en economische draagkracht dan overlegt u op eerste verzoek een **verklaring van de moedermaatschappij**, in de zin van artikel 2:403 sub f van het Burgerlijk Wetboek. Uit die verklaring moet blijken dat de moedermaatschappij onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen en ook kan voldoen aan de gestelde eisen voor wat betreft financiële en economische draagkracht.

Samenwerkingsverband (combinatie)

Twee of meer Ondernemers kunnen als samenwerkingsverband (combinatie) inschrijven op de opdracht, waarbij alle aan het samenwerkingsverband deelnemende Ondernemers contractpartner van hWh worden en hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden. Een samenwerkingsverband geldt als één Inschrijver. Alle aan een samenwerkingsverband

deelnemende Ondernemers dienen de in deze aanbesteding voor de toetsing van de geschiktheid gevraagde informatie te overleggen en (conform de uitwerking in de Aanbestedingsstukken) aan de gestelde eisen te voldoen. Zij dienen één partij aan te wijzen als penvoerder.

Ook voor een samenwerkingsverband is het mogelijk dat zij zich, in het kader van en ter voldoening aan de in deze aanbesteding gestelde geschiktheidseisen, beroept op de kwalificaties van derden (zoals technische- en beroepsbekwaamheid en financiële en economische draagkracht). Indien een samenwerkingsverband een dergelijk beroep doet op derden, dient zij dat expliciet bij de inschrijving, in het UEA, te vermelden.

Het samenwerkingsverband dient aan te geven welke partij en contactpersoon het aanspreekpunt is tijdens de Aanbestedingsprocedure en hoe de taakverdeling voor de uitvoering van de Opdracht in het samenwerkingsverband is geregeld. Het samenwerkingsverband is aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hen aanvaarde opdracht en de hieruit voortvloeiende verplichtingen, ook zijn alle Ondernemers daarvoor hoofdelijk aansprakelijk. Het vormen van een samenwerkingsverband na het indienen van de inschrijving is niet toegestaan.

Deelnemers aan een samenwerkingsverband is het niet toegestaan om ook zelfstandig een inschrijving in te dienen of als onderdeel van een ander samenwerkingsverband een inschrijving in te dienen. Evenmin is het voor Ondernemers in een samenwerkingsverband toegestaan om ook als onderaannemer bij een andere inschrijving betrokken te zijn.

4.4 Geschiktheidseisen

Inschrijver verklaart middels het UEA (Deel IV) aan de hierna gestelde geschiktheidseisen te voldoen. Indien Inschrijver niet kan voldoen aan een of meer van de gestelde geschiktheidseisen, wordt de Inschrijver uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.4.1 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver dient te zijn ingeschreven in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd.

4.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Inschrijver dient te beschikken over de hierna genoemde.

Een kerncompetentie dient te worden aangetoond middels één referentieopdracht. De referentieopdracht moet binnen drie kalenderjaren voor publicatiedatum aanbesteding naar behoren zijn uitgevoerd, opgeleverd en afgerond.

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

De volgende kerncompetenties worden gevraagd:

• Kerncompetentie 1 – Ervaring met een vergaderlocatie

Inschrijver toont met behulp van één referentieopdracht aan dat zij ervaring heeft met het invullen van hospitality dienstverlening voor een vergaderlocatie met gemiddeld 12.000 gebruikers per jaar. Waarbij tenminste de volgende diensten zijn verricht:

- Ontvangen van bezoek;
- Het bezoek wegwijs maken;
- Verzorgen koffie/thee/lunches;

- Het beantwoorden en oplossen van vragen en problemen rondom de faciliteiten.
- **Kerncompetentie 2 – Ervaring met een receptieservice**

Inschrijver toont met behulp van één referentieopdracht aan dat zij ervaring heeft met het invullen van receptiewerkzaamheden met gemiddeld 12.000 receptiebezoekers per jaar. Waarbij tenminste de volgende diensten zijn verricht:

- Gastvrij ontvangen, te woord staan en doorverwijzen van bezoekers en/of medewerkers;
- Telefoonafhandeling;
- Aannemen en registreren van (facilitaire) meldingen.

Bij inschrijving te overleggen:

Per referentie opdracht een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende referentieverklaring conform het Formulier 3 – Referentieproject Kerncompetenties.

4.4.3 Kwaliteitsborging

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

- A. **Een kopie van het meest recente, geldende kwaliteitscertificaat** met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012, of;
- B. Indien inschrijver **een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsborgingssysteem** heeft, gebaseerd op een andere norm dan de NEN/ISO 9001:2015: Een kopie certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN/ISO-9001:2015 systeem. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
- o visie op kwaliteitszorg;
 - o kwaliteitszorgsystemen;
 - o procedure voor behandeling van afwijkingen;
 - o procedure voor de afhandeling van klachten;
 - o methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
 - o een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
 - o beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit.
- of;
- C. **Indien geen certificaat kan worden overlegd:** een beschrijving van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit voldoende is geborgd, alsmede van de maatregelen die worden genomen ter optimalisatie van de kwaliteit en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN/ISO-9001:2015 systeem. In de beschrijving dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
- o visie op kwaliteitszorg;
 - o kwaliteitszorgsystemen;
 - o procedure voor behandeling van afwijkingen;
 - o procedure voor de afhandeling van klachten;
 - o methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
 - o een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
 - o beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit.

4.5 Uw Inschrijving

Dien uw Inschrijving in door deze, vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in TenderNed, in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen. hWh accepteert alleen Inschrijvingen die via TenderNed zijn ingediend.

Uw Inschrijving bevat de volgende documenten:

- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (indien van toepassing ook van derden en/of onder aannemer(s));
- Ondertekende Verklaring derde (indien van toepassing)
- Ondertekende Verklaring onder aanneming (indien van toepassing);
- Ondertekende Verklaring geen Russische betrokkenheid;
- Ondertekende Conformiteit verklaring Programma van Eisen;
- Ondertekende Kerncompetentie 1, Ervaring met een vergadercentrum;
- Ondertekende Kerncompetentie 2, Ervaring met receptie service;
- Geanonimiseerde uitwerking Gunningscriteria 1, Dienstverlening en borging continuïteit;
- Geanonimiseerde uitwerking Gunningscriteria 2, Kwaliteitsborging;
- Geanonimiseerde uitwerking Gunningscriteria 3, Implementatieplan incl. proces werving en selectie;
- Ondertekent Prijsinvalformulier;
- Uittreksel Kamer van Koophandel, waaruit tekenbevoegdheid blijkt;
- Mandaat/ machtiging (indien van toepassing).

Documenten die u niet aan een eis of gunningscriterium kan koppelen, kunt u in TenderNed uploaden bij de tab 'Overige documenten'.

4.5.1. (Rechtsgeldige) ondertekening

Op basis van artikel 2 lid 2 van het Aanbestedingsbesluit: indien de handtekening betrekking heeft op meerdere documenten waarvan de eigen verklaring er één is, is het niet verplicht om het UEA te ondertekenen. Bij deze aanbesteding geldt daarom de handtekening op Formulier 4 – Prijsformulier als ondertekening van het UEA.

De ondertekening wordt geacht rechtsgeldig te zijn als deze gezet is door een tekenbevoegde of gemandateerde/gemachtigde functionaris. Als er gebruik gemaakt wordt van een mandaat/machtiging, dient deze bij de Inschrijving aangeboden te worden.

4.6. Bewijsstukken

Wij vragen de volgende bewijsstukken op bij de Inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving: de Gedragsverklaring Aanbesteden, een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen en kopie certificaat ISO 9001 (of vergelijkbaar).

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de Gedragsverklaring Aanbesteden en de Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen.

5. Hoe bepalen we de winnaar?

5.1. Beoordelingscommissie

De beoordelingscommissie bestaat uit minimaal drie materiedeskundigen. De commissie krijgt tijdens het beoordelen van de kwalitatieve gunningscriteria nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen. [De beoordeling vindt geanonimiseerd plaats, zie ook § 6.2..](#)

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats in fasen.

Fase 1: openen van de kluis

Na het verstrijken van de inschrijvingstermijn, wordt de digitale kluis geopend en worden de inschrijvingen gedownload. Hierbij zijn geen leden van de beoordelingscommissie betrokken. De inschrijvingen worden vertrouwelijk behandeld.

Fase 2: controleren of de inschrijving geldig is

In deze fase worden de Inschrijvingen gecontroleerd op juistheid, volledigheid en geldigheid. [Dit is inclusief het Prijsformulier. Het beoordelingsteam zal niet eerder dan na het vaststellen van de kwaliteitsscores geïnformeerd worden over de prijzen.](#) Alle gevraagde bijlages/ formulieren dienen in uw inschrijving te zijn opgenomen, volledig te zijn ingevuld en indien van toepassing (rechtsgeldig) te zijn ondertekend. De bij deze Uitnodiging of latere versie bij de Nota van Inlichtingen beschikbaar gestelde formats dienen ongewijzigd te zijn.

Als aanvulling op de AW2012, verklaart hWh ook artikel 2.21.6 uit het ARW2016 van toepassing. In het geval van een gebrek in de eigen verklaring of in geval van een gebrek met betrekking tot de bewijsmiddelen stelt hWh de betreffende Inschrijver in de gelegenheid om het gebrek te herstellen binnen een termijn van 2 werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe via de berichtenservice van TenderNed.

Nadat is vastgesteld dat de Inschrijvingen juist en volledig zijn, worden deze gecontroleerd op uitsluitingsgronden en wordt beoordeeld of aan de (geschiktheids)eisen is voldaan. Een Inschrijving die niet volledig is, waaruit blijkt dat uitsluitingsgronden van toepassing zijn of die niet voldoet aan de (geschiktheids)eisen, wordt als ongeldig beoordeeld en komt niet voor inhoudelijke beoordeling in aanmerking. Indien dit het geval is, wordt de betreffende Inschrijver hierover geïnformeerd.

Fase 3: beoordeling op de gunningcriteria

In fase 3 worden de inschrijvingen die in fase 2 als volledig en geschikt zijn aangemerkt, inhoudelijk beoordeeld op basis van de gunningscriteria. Uitgangspunten bij de beoordeling:

- a) de beoordelaars hebben nog geen kennis van de ingediende prijzen;
- b) de beoordelaars geven individueel voor elk onderdeel een score;
- c) de toe te kennen scores zijn 4, 6, 8 of 10;
- d) vervolgens bespreekt het voltallige beoordelingsteam de individueel toegekende scores en stelt de definitieve score voor elk kwalitatief subgunningscriterium in consensus vast;
- e) daarna wordt deze consensusscore omgezet naar een 'meerwaarde in €' volgens de tabel hieronder;
- f) de 'behaalde meerwaarde' wordt fictief in mindering gebracht op de fictieve inschrijvingsprijs en resulteert in de 'evaluatieprijs'.

Toelichting te behalen meerwaarde

De beoordeling op de kwalitatieve criteria kent een maximaal haalbare meerwaarde uitgedrukt in geld. Indien uit uw beantwoording/invulling blijkt dat u met betrekking tot de genoemde beoordelingsgronden meer kwalitatieve meerwaarde biedt dan het door ons gevraagde, wordt uw beantwoording/invulling met een hogere score gewaardeerd. Bij de score 10 wordt de maximale meerwaarde toegekend. De relatie tussen "Score" en "meerwaarde" is in onderstaande tabel uitgewerkt.

Scores	Waardering	% van de maximale meerwaarde
10	De uitwerking voldoet uitstekend aan het gevraagde, sluit uitstekend aan bij onze behoeften en wensen en geeft blijk van uitstekend inzicht in onze situatie. Opdrachtgever is overtuigd dat op deze wijze de opdracht uitstekend binnen de gestelde eisen wordt uitgevoerd.	-100%
8	De uitwerking voldoet goed aan het gevraagde, sluit goed aan bij onze behoeften en wensen en geeft blijk van goed inzicht in onze situatie. Opdrachtgever is overtuigd dat op deze wijze de opdracht goed binnen de gestelde eisen wordt uitgevoerd.	-50%
6	De uitwerking voldoet voldoende aan het gevraagde, sluit voldoende aan bij onze behoeften. De uitwerking is algemeen. Opdrachtgever is overtuigd dat op deze wijze de opdracht voldoende binnen de gestelde eisen wordt uitgevoerd.	0
4	De uitwerking voldoet onvoldoende aan het gevraagde en/of sluit onvoldoende aan bij onze behoeften en wensen. Op één of meerdere aspecten worden risico's in het project gebracht.	+100% bijtelling

Bij de beoordeling van uw Inschrijving op basis van de Gunningscriteria kan de beoordelingscommissie tot de conclusie komen dat een inschrijving inhoudelijk niet voldoet aan de eisen zoals die in de aanbestedingsstukken zijn opgenomen. Dit houdt in dat de Inschrijving alsnog als ongeldig kan worden beoordeeld en terzijde wordt gelegd. Indien dit het geval is, wordt de betreffende Inschrijver hierover geïnformeerd.

Tegenstrijdigheden

Tegenstrijdigheden in de uitwerking van de verschillende gunningscriteria worden altijd in het voordeel van hWh uitgelegd. Dit naar het oordeel van de hWh.

Gelijke laagste evaluatieprijs

Indien twee of meer Inschrijvers gelijkelijk als beste scoren, beslist de hoogste kwalitatieve score op gunningscriterium GC.2. Borging Kwaliteit wie als best scorende eindigt. Indien de score dan ook gelijk is, beslist het lot wie de Economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan. De Inschrijvers worden tijdig van in kennis gesteld dat een loting zal plaatsvinden. Zie voor de lotingsprocedure Bijlage C.

Fase 4 Bekendmaking Gunningsbeslissing

Na beoordeling van de Inschrijvingen wordt de Gunningsbeslissing schriftelijk meegedeeld aan alle Inschrijvers. De Gunningsbeslissing aan de afgewezen Inschrijvers bevat naast hun eigen score de inhoudelijke motivering waarom de best scorende Inschrijver(s) de economisch meest voordelige inschrijving(en) heeft/ hebben gedaan.

De Gunningsbeslissing behelst onder meer het *voornemen* om met de best scorende Inschrijver de Overeenkomst aan te gaan. De Gunningsbeslissing, en dus het voornemen, behelst geen aanvaarding door hWh van het aanbod van Inschrijver. Tot het moment van sluiten van de Overeenkomst, kan hWh, om welke redenen dan ook, afzien van dit voornemen zonder enige verplichting jegens de best scorende Inschrijver of anderen.

Fase 5: Bezwaar tegen de Gunningsbeslissing

Indien u bezwaar heeft tegen de Gunningsbeslissing, kunt u binnen 20 kalenderdagen na de dagtekening van de Gunningsbeslissing:

- een kort geding aanhangig maken bij de civiele rechter te Utrecht.

De genoemde termijn van 20 kalenderdagen na de dagtekening van de Gunningsbeslissing, is een vervaltermijn wat betekent dat u daarna geen bezwaar meer kunt maken tegen de beslissing.

Om te voorkomen dat een uitgebrachte dagvaarding ons niet tijdig bereikt, wordt de bezwaarmaker verzocht zo spoedig mogelijk een afschrift van de dagvaarding via de berichtenservice van TenderNed aan de contactpersoon te sturen.

Indien een kort geding is aangespannen, sluiten wij de beoogde Overeenkomst niet eerder dan nadat de rechter dan wel het scheidsgerecht een beslissing heeft genomen over het verzoek tot voorlopige maatregelen en de opschortende termijn is verstreken.

Fase 6: Bewijsmiddelen en Verificatie

Bewijsmiddelen

De bewijsmiddelen, zoals benoemd in § 4.6, worden opgevraagd bij de Inschrijver die volgens de Gunningsbeslissing in aanmerking komt voor de opdracht. De verlangde bewijsmiddelen moeten,

na een verzoek daartoe, binnen 10 kalenderdagen gerekend vanaf de dag van verzending van het verzoek, door HWh zijn ontvangen via de berichtenservice van TenderNed.

Indien de bewijsmiddelen niet tijdig en/of volledig zijn aangeleverd of niet de juistheid van de verklaringen aantonen, wordt de betreffende inschrijving alsnog ongeldig verklaard.

De Gunningsbeslissing wordt dan ingetrokken en de procedure zal dan vanaf fase 4 als hierboven omschreven, opnieuw worden doorlopen.

Verificatie

Wij behouden ons het recht voor om een verificatiebespreking te houden met de Inschrijver waarmee wij voornemens zijn te contracteren. Blijkt tijdens de verificatiebespreking dat hij in zijn inschrijving onjuiste informatie heeft verstrekt, dan zal de betreffende inschrijving alsnog ongeldig worden verklaard. De Gunningsbeslissing wordt dan ingetrokken, de procedure zal dan vanaf fase 4 als hierboven omschreven, opnieuw worden doorlopen.

Fase 7: Sluiten Overeenkomst

Als binnen de opschortende termijn van 20 kalenderdagen na het verzenden van de Gunningsbeslissing niet door een Inschrijver bezwaar is gemaakt of een kort geding is aangespannen, kunnen wij besluiten de Overeenkomst met de best scorende Inschrijver aan te gaan.

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

6. Gunningscriteria

In onderstaande tabel zijn de Gunningscriteria opgenomen, op basis waarvan de inschrijvingen inhoudelijk worden beoordeeld. Bij ieder Gunningscriterium zijn de beoordelingsgronden opgenomen.

In de Gunningsbeslissing wordt de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding aangemerkt als Inschrijver met wie wij voornemens zijn te contracteren.

Voor deze aanbesteding wordt gebruik gemaakt van de gunningssystematiek, gunnen op waarde. Bij deze beoordelingssystematiek wordt de meerwaarde die per (sub)criterium aan de inschrijving wordt toegekend afgetrokken van de (fictieve) inschrijvingsprijs, dit is de inschrijvingsprijs zoals vermeld op het prijsformulier. Hierdoor ontstaat de 'Evaluatieprijs'.

Inschrijvingsprijs vermeld op het prijsformulier – Totale fictieve meerwaarde (sub)gunningscriteria kwaliteit in € = Evaluatieprijs

Het bepalen van de Economisch meest voordelige inschrijving vindt plaats op basis van deze evaluatieprijs. De inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling de laagste evaluatieprijs heeft, wordt aangemerkt als de Economisch meest voordelige inschrijving en de betreffende Inschrijver komt in aanmerking voor uitvoering van de opdracht.

Gunningscriteria		Prijs in
Prijs		
Fictieve Inschrijvingsprijs		€
Score		Maximale fictieve korting in €
Kwaliteit		
GC. 1 - Dienstverlening en borging continuïteit	4, 6, 8, 10	€ 250.000,=
GC. 2 – Borging Kwaliteit	4, 6, 8, 10	€ 150.000,=
GC. 3 - Implementatieplan incl. proces werving en selectie	4, 6, 8, 10	€ 100.000,=
Maximaal te behalen fictieve korting		€ 500.000,=
Evaluatieprijs = (fictieve inschrijvingsprijs -/- totale fictieve korting)		

6.1 Prijs

U gebruikt het prijsformulier (formulier 4) voor het indienen van een prijsopgave.

U dient een prijs op te geven voor de volgende onderdelen:

- Uurtarief Hospitality medewerker; (rekening houdend met verloning op basis van schaal 7 van de CAO voor Waterschappen.)
- Percentage toeslagen;

De Prijsstelling moet "all-in" zijn, dat betekent in ieder geval met de volgende kosten inbegrepen: de salariskosten, de overheadkosten, telefoonkosten/onlinekosten, de kosten voor ondersteunend werk en opleidingen, de kosten voor het gebruik van apparatuur, software, parkeer-, reisen, reis-, installatie- en afleverkosten en logistieke kosten. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten moeten inbegrepen zijn. De Prijsstelling dient zowel inclusief als exclusief de van toepassing zijnde BTW te worden vermeld.

Afwijkingen van of aanvullingen op het prijsformulier zijn niet toegestaan. Verder dient u bij het invullen van het prijsformulier de volgende uitgangspunten te hanteren:

- I. alle prijzen dienen netto prijzen te zijn, afgerond op twee cijfers achter de komma. Eventuele kortingen dienen hierin te zijn verwerkt en mogen niet apart worden opgevoerd;
- II. alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 2024 en zijn in ieder geval vast tot 1 april 2026;
- III. alle onderdelen van de prijzenbladen dienen met bedragen te worden ingevuld. Vermeldingen en/of afkortingen zoals bijvoorbeeld 'n.v.t.', 'n.t.b.' etc. zijn niet toegestaan.
- IV. negatieve bedragen of bedragen van € 0,- (nul euro) zijn niet toegestaan;
- V. de opgegeven prijzen dienen de volledige dienstverlening/ levering te dekken;
- VI. niet in de prijzen verdisconteerde kosten worden niet vergoed;
- VII. het is niet toegestaan te vermelden dat de gevraagde prijzen zijn opgenomen in andere prijsonderdelen van het prijsformulier.

Indien u zich niet houdt aan bovenstaande eisen, wordt uw inschrijving als ongeldig terzijde gelegd.

De te verkrijgen totaalprijs in dit formulier 4 wordt gezien als fictieve inschrijvingsprijs en is het uitgangspunt voor de beoordeling van uw Inschrijving.

6.2 Kwaliteit

Onderstaand vindt u de kwalitatieve gunningscriteria. De uitwerking mag in het kader van de **geanonimiseerde** beoordeling geen bedrijfsnamen, merken of verwijzingen daarnaar bevatten. Indien deze uitwerkingen naar ons oordeel onvoldoende **geanonimiseerd** zijn, kan dit ertoe leiden dat aan de betreffende uitwerking geen punten toegekend worden en dus ook geen meerwaarde wordt bepaald!

U verplicht zich door het indienen van een inschrijving om de opdracht minimaal conform het gestelde in uw inschrijving uit te voeren.

Gunningscriterium 1 - Dienstverlening en borging continuïteit

Doelstelling

Het Waterschapshuis wenst inzicht te krijgen in de uitvoering van de dienstverlening en de wijze waarop Inschrijver deze continueert gedurende de opdracht.

Vraag

Inschrijver dient hier een uitwerking te maken die minimaal bestaat uit de volgende onderdelen:

1. De wijze waarop Inschrijver ervoor gaat zorgen dat de bezetting dagelijks goed ingevuld is. Dit geldt zowel voor de reguliere inzet als bij vervanging tijdens ziekte en verlof;
2. De wijze waarop Inschrijver omgaat met de wens van hWh van een flexibele bezetting en hoe Inschrijver dit kan realiseren zonder dat daar de vaste medewerkers en hun contracturen de dupe van zijn. Denk hierbij onder andere aan vakantieperiodes;
3. Hoe hWh wordt geïnformeerd over zaken die van belang zijn en ontzorgd wordt;
4. Borging van kennisniveau in te zetten medewerkers;
5. De wijze waarop Inschrijver proactief meedenkt om de dienstverlening van hWh in het vergadercentrum continue te blijven professionaliseren.

Beoordeling

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

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

Uitwerking

Inschrijver dient een uitwerking aan te leveren voor de invulling van de dienst.

Indicatieve omvang: 3 pagina's (A4) in een gebruikelijke opmaak. Indien voorzien van een voorblad en/ of inhoudsopgave zullen deze niet geteld worden als pagina.

Gunningscriterium 2 – Kwaliteitsborging

Doelstelling

De doelstelling is tweeledig, enerzijds klanttevredenheid met betrekking tot de dienstverlening en werkgeluk van de Hospitality medewerkers anderzijds.

Bij hWh staan de mens en resultaatgericht werken centraal. Dat betekent dat we verder kijken dan alleen naar resultaten. Onze ervaring is dat prestaties juist het beste zijn als er net zoveel aandacht is voor de mens als voor het eindresultaat. Niet alleen voor onze "eigen" medewerkers maar ook voor medewerkers die ons een dienst verlenen.

Vraag

Bij dit criterium dient Inschrijver inzicht te geven op de kwaliteitsborging en doet Inschrijver aanbevelingen om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren. De beschrijving dient minimaal antwoord te geven op onderstaande vragen:

1. Op welke wijze gaat Inschrijver om met de algemene klanttevredenheid en hoe vertaalt zij dit naar concrete KPI's waarop hWh de inschrijver kan beoordelen?;
2. Op welke wijze gaat Inschrijver om met het welzijn van de medewerkers en hoe vertaalt zij dit naar concrete KPI's waarop hWh de inschrijver kan beoordelen?

Beoordeling

Dit criterium wordt beoordeeld aan de hand van de uitwerking met minimaal de volgende onderwerpen:

1. De doeltreffendheid van de maatregelen;
2. De bruikbaarheid van de KPI's;
3. De inzet om het werkplezier te verhogen.

Uitwerking

Indicatieve omvang: 3 pagina's (A4) in een gebruikelijke opmaak. Indien voorzien van een voorblad en/ of inhoudsopgave zullen deze niet geteld worden als pagina.

Gunningscriterium 3 - Implementatieplan incl. proces werving en selectie

Doelstelling

Het Waterschapshuis wenst inzicht te krijgen in de wijze waarop Inschrijver start met de dienstverlening.

Vraag

Uw uitwerking dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten:

1. De wijze waarop Inschrijver zorgdraagt dat de Hospitality services per 1 april 2024 volledig operationeel is (incl. beschrijving van de planning, te nemen stappen en in te zetten middelen);
2. Wat inschrijver daarbij van hWh nodig heeft om dit te realiseren, dit geldt ook om 2-wekelijks de planning te maken;
3. Een risicoanalyse incl. beheersmaatregelen t.a.v. de implementatie.

Daarnaast dient Inschrijver het proces van de werving en selectie te beschrijven. Hierbij dient Inschrijver minimaal in te gaan op de volgende onderdelen:

1. De wijze waarop Inschrijver de huidige medewerkers gaat ontvangen en overnemen;
2. De wijze waarop Inschrijver de medewerkers gaat werven;
3. De wijze waarop het proces incl. klikgesprek is ingericht;
4. De wijze waarop Inschrijver omgaat met de selectie van nieuwe/ andere medewerkers, indien hWh op redelijke gronden één of meerdere door Inschrijver geselecteerde medewerkers niet geschikt acht.

Beoordeling

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

1. De mate waaruit blijkt dat bovengenoemde punten optimaal geborgd zijn in de geboden oplossing;
2. De mate waarin de expertise van de Inschrijver vertrouwen geeft in het gehele proces om te komen tot een operationele dienstverlening op 1 april 2024 en de wijze waarop hWh hierin wordt meegenomen;
3. Relevante risico's incl. beheersmaatregelen die buiten de invloedssfeer van hWh liggen;

Uitwerking

Inschrijver dient een uitwerking aan te leveren voor de invulling van de dienstverlening.

Indicatieve omvang: 3 pagina's (A4) in een gebruikelijke opmaak. Indien voorzien van een voorblad en/ of inhoudsopgave zullen deze niet geteld worden als pagina.

Begripsbepalingen

In de Aanbestedingsleidraad hebben onderstaande vetgedrukte begrippen de betekenis die erachter staat vermeld. Gedefinieerde begrippen worden steeds met een hoofdletter geschreven. De begrippen kunnen, waar van toepassing, zonder verlies van betekenis zowel in enkelvoud als meervoud worden gebruikt.

In de Aanbestedingsleidraad hebben onderstaande vetgedrukte begrippen de betekenis die erachter staat vermeld. Gedefinieerde begrippen worden steeds met een hoofdletter geschreven. De begrippen kunnen, waar van toepassing, zonder verlies van betekenis zowel in enkelvoud als meervoud worden gebruikt.

Aanbestedende dienst

Het Waterschapshuis, verder ook te noemen, 'hWh', 'Opdrachtgever', 'wij'.

Aanbestedingsleidraad

Het voorliggende Aanbestedingsstuk waarin de Overheidsopdracht en de wijze waarop deze Opdracht in de markt wordt gezet, wordt beschreven en toegelicht. Op basis van dit document wordt Ondernemers gevraagd een Inschrijving te doen.

Aanbestedingsprocedure

De Europese openbare procedure, waarbij Ondernemers worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen.

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 2012

Wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen.

Algemene inkoopvoorwaarden

Algemene Waterschapsvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (AWVODI-2018)

Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)

Overkoepelend begrip voor de volgende drie gunningcriteria:

- a. beste prijs-kwaliteitsverhouding (BPKV),
- b. laagste kosten berekend op basis van kosteneffectiviteit, zoals de levenscycluskosten en
- c. de laagste prijs.

Gunningsbeslissing

De keuze van hWh voor de Ondernemer met wie hij voornemens is de Overeenkomst waarop de procedure betrekking heeft, te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.

Gunningscriterium

Een inhoudelijk (gewogen) criterium ter bepaling van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving.

Inschrijver

Een Ondernemer die een inschrijving heeft ingediend.

Inschrijving

De documenten waarmee de Inschrijver meedingt naar de Overheidsopdracht die wordt aanbesteed.

Nota van inlichtingen

Document waarin de geanonimiseerde vragen van -potentiële- Inschrijvers en de antwoorden daarop zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van het Beschrijvend document en/of andere Aanbestedingsstukken. De Nota van inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

Ondernemer

Een aannemer, leverancier of dienstverlener.

Opdracht/ Overheidsopdracht

Een schriftelijke Overeenkomst onder bezwarende titel voor werken, leveringen of diensten.

Opdrachtnemer

Inschrijver met wie de Overeenkomst is gesloten.

Overeenkomst

De bijgevoegde (concept-)Overeenkomst voor een Overheidsopdracht die hWh naar aanleiding van deze aanbesteding voornemens is te sluiten met de best scorende Inschrijver. De overige Aanbestedingsstukken maken deel uit van de Overeenkomst.

Bijlagen en formulieren:

Bijlagen:

Bijlage A – Algemene Waterschapsvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (AWVODI-2018)

Bijlage B – e-Facturatie

Bijlage C - Lotingsprocedure

Bijlage D – Concept Overeenkomst

Bijlage E – Geheimhouding- en integriteitverklaring medewerker

Bijlage F - Geanonimiseerde overnamelijst personeel

Bijlage G – Huisregels

Bijlage H – Huisregels informatiebeveiliging en privacy

Bijlage I – Situatieschets

Bijlage J – Plattegrond vergadercentrum

Formulieren:

Formulier 0	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (of Tool in TenderNed)
-------------	---

Formulier 1a	Verklaring derde
--------------	------------------

Formulier 1b	Verklaring onder aanneming
--------------	----------------------------

Formulier 2	Verklaring geen Russische betrokkenheid
-------------	---

Formulier 3	Referentieproject kerncompetentie
-------------	-----------------------------------

Formulier 4	Prijsformulier
-------------	----------------

Formulier 5	Conformiteit verklaring Programma van Eisen
-------------	---