



# **Beschrijvend document t.b.v. de aanbesteding personele bezetting Parkeer- en verkeersmanagementcentrale**

**Openbare Europese aanbestedingsprocedure**

Aanbestedende dienst: Gemeente Zwolle

|                      |          |
|----------------------|----------|
| Ons referentienummer | 24.Z.014 |
|----------------------|----------|

## Inhoud

|       |                                                                      |    |
|-------|----------------------------------------------------------------------|----|
| 1     | De Opdrachtgever en de opdracht.....                                 | 3  |
| 1.1   | Informatie over de organisatie .....                                 | 3  |
| 1.2   | Inhoud, doel en omvang van de opdracht.....                          | 3  |
| 1.3   | Procedure.....                                                       | 4  |
| 1.4   | Planning .....                                                       | 5  |
| 2     | Voorwaarden aan Inschrijving .....                                   | 6  |
| 2.1   | Voorwaarden aan Inschrijving .....                                   | 6  |
| 2.2   | Algemene Inkoopvoorwaarden & Overeenkomst .....                      | 12 |
| 2.3   | Contractvorming .....                                                | 12 |
| 3     | Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen .....                      | 13 |
| 3.1   | Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) .....                   | 13 |
| 3.2   | Uitsluitingsgronden .....                                            | 13 |
| 3.3   | Geschiktheidseis Financiële en economische draagkracht .....         | 14 |
| 3.3.1 | Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering .....                          | 14 |
| 3.4   | Geschiktheidseis: Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid ..... | 14 |
| 3.4.1 | Kerncompetenties.....                                                | 14 |
| 3.4.2 | Kwaliteitsnormen .....                                               | 15 |
| 3.4.3 | Milieuzorg .....                                                     | 15 |
| 3.5   | Verklaringen .....                                                   | 16 |
| 4     | Beschrijving beoordelingsproces .....                                | 17 |
| 4.1   | Beoordelingsprocedure .....                                          | 17 |
| 4.2   | Beoordelingsmethodiek.....                                           | 18 |
| 5     | G1 - Prijs .....                                                     | 19 |
| 5.1   | Beoordeling G1 – Prijs.....                                          | 19 |
| 6     | G2 – Kwaliteit .....                                                 | 20 |
| 6.1.  | G2.1 - Implementatieplan .....                                       | 20 |
| 6.2.  | G2.2 – Continuïteit dienstverlening.....                             | 20 |
| 6.3.  | G2.3 – Kwaliteit dienstverlening .....                               | 21 |
| 6.4.  | Beoordeling G2 – Kwaliteit.....                                      | 22 |
| 7.    | Eisen.....                                                           | 24 |
| 7.1.  | Programma van Eisen .....                                            | 24 |
| 7.2.  | Social Return on Investment.....                                     | 24 |
| 8.    | Bijlagen.....                                                        | 25 |

# 1 De Opdrachtgever en de opdracht

## 1.1 Informatie over de organisatie

### Gemeente Zwolle

In Zwolle geloven we dat het leven beter wordt als we met elkaar optrekken. Wij zetten daarom met kracht in op verbinding. Een goed samenspel met onze 130.000 inwoners, partners in de stad, het college, de raad en collega's. We zorgen voor elkaar en zijn er voor elkaar.

De stad staat voor grote opgaven om onze leefwereld duurzaam vorm te geven, zoals klimaatadaptatie, energietransitie en de ontwikkeling van een circulaire economie. Al die kleine en grote opgaven zijn leidend voor onze manier van samenwerken. Zwolle is een stad in een regio die hard op weg is om de vierde economische topregio van Nederland te worden met innovatieve bedrijven die bijdragen aan onze maatschappelijke opgaven. De komende jaren staat er veel te gebeuren.

Voor meer informatie over de gemeente Zwolle kunt u terecht op [www.zwolle.nl](http://www.zwolle.nl).

### Ons Shared service centrum

De uitvoering van deze aanbesteding gebeurt door Ons Shared service centrum (hierna: Ons), team Inkoop en Contractmanagement. Binnen Ons zijn de inkoopafdelingen (de adviseurs) van de gemeenten Kampen, Zwolle, Dalfsen, Zwartewaterland, Westerveld en provincie Overijssel ondergebracht. Ons voert taken uit in opdracht van de deelnemende organisaties.

De Opdrachtgever c.q. Aanbestedende dienst in deze aanbesteding is Gemeente Zwolle.

Deze aanbesteding verloopt geheel digitaal via het aanbestedingsplatform TenderNed.

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

## 1.2 Inhoud, doel en omvang van de opdracht

Gemeente Zwolle heeft een eigen Parkeer- en Verkeersmanagement Centrale (hierna: PVMC) welke 24/7 operationele taken uitvoert binnen de domeinen parkeren en verkeersmanagement.

Buiten kantoor tijden functioneert de PVMC als back-up voor het gemeentelijke Klant Contact Centrum (KCC) en het aansturen van diverse gemeentelijke piketdiensten. De PVMC is gevestigd in de parkeergarage Katwolderplein aan de Katerdijk in Zwolle.

Het doel van deze aanbesteding is het sluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer die zorgt voor de personele bezetting van de PVMC. De PVMC is 24 uur per dag bemenst met gekwalificeerde operators; per dienst één operator. Op de centrale komen via intercom en via camera oproepen binnen welke de operator in behandeling neemt. Daarnaast is de operator verantwoordelijk voor de bediening van de apparatuur binnen de centrale. Buiten kantoor tijden functioneert de operator op het PVMC als back-up voor het gemeentelijke Klant Contact Centrum (KCC) en als back-up voor het aansturen van diverse gemeentelijke piketdiensten.

Tevens is er een meewerkend voorman die gemiddeld 2 dagen per week 'boven de planning' wordt ingezet voor andere werkzaamheden ten behoeve van de centrale.

De PVMC moet 7 dagen per week bemenst zijn, in de volgende diensten: van 07.00 tot 15.00 uur, van 15.00 tot 23.00 uur en van 23.00 tot 07.00 uur. Bij iedere dienstwissel vindt overdracht plaats, waarbij de

komende operator 10 minuten eerder aanwezig is en de vertrekkende operator 10 minuten langer blijft om de overdracht te verzorgen.

Op termijn is het de bedoeling dat de nachtdienst (23.00 uur tot 07.00 uur) naar een externe centrale wordt overgezet. De verwachting is dat dit in 2026 plaats gaat vinden. Dit wil Opdrachtgever gezamenlijk met Opdrachtnemer uitvoeren. Opdrachtnemer beschikt hiervoor over een dergelijke centrale, dan wel heeft een contract met een centrale voor het invullen van de nachtdiensten.

De coördinatie van de PVMC wordt uitgevoerd door een coördinator van Opdrachtgever.

### **1.2.1 Looptijd van de Overeenkomst**

De te sluiten Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van twee (2) jaar. Deze gaat in op 1 maart 2025 en loopt tot 1 maart 2027. Na deze periode bestaat een eenzijdige optie van Opdrachtgever tot verlenging van de Overeenkomst. Opdrachtgever mag de Overeenkomst maximaal vier (4) keer verlengen voor één (1) jaar, onder dezelfde voorwaarden en condities. Het voornemen tot verlenging wordt schriftelijk tenminste drie (3) maanden vóór de afloop van de Overeenkomst aan Opdrachtnemer medegedeeld. Bij een eventuele verlenging blijven de voor de oorspronkelijke contractperiode overeengekomen bepalingen onverkort van kracht, tenzij in gezamenlijk overleg op niet wezenlijke onderdelen anders wordt overeengekomen en vastgelegd.

De Overeenkomst heeft een maximale looptijd van zes (6) jaar, wat van belang is voor een stabielere uitvoering van de continuïteit van de dienstverlening.

### **1.2.2 Wachtkamerovereenkomst**

Op deze opdracht is een wachtkamerconstructie van toepassing (deze is als concept als bijlage toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten). Op basis van de beoordeling van de Inschrijvingen ontstaat een rangorde van Inschrijving. De nummer één in ranking zal de opdracht gegund krijgen; de nummer twee in ranking wordt in de wachtkamer geplaatst en ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging.

Met deze tweede partij in rang wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten, waarin onder meer is opgenomen dat deze partij de gestanddoeningstermijn van zijn Inschrijving verlengt voor de duur van de wachtkamerovereenkomst. De wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten voor de duur van zes (6) maanden. Als in deze periode van 6 maanden blijkt dat Opdrachtnemer niet voldoet aan zijn contractverplichtingen dan kan snel worden overgegaan tot het sluiten van een overeenkomst met de wachtkamercontractant, zonder dat een nieuwe aanbestedingsprocedure doorlopen moet worden.

## **1.3 Procedure**

Er is geen sprake van clusteren van opdrachten, er is dan ook geen noodzaak voor het opdelen in percelen. De raming van de opdracht komt boven de Europese aanbestedingsdrempel van € 221.000,- en wordt daarmee een Europese aanbesteding.

Om de gelijkheid van beoordeling te kunnen garanderen, worden de antwoorden van de inschrijvers anoniem beoordeeld. Herkenbare verwijzingen of elementen die de identiteit van inschrijvers kunnen prijsgeven zijn daarom niet toegestaan. Dat geldt ook - indien van toepassing - voor een of meer leden in een combinatie of voor onderaannemers. Let vanwege deze reden, naast de tekst zelf, ook op huisstijl in illustraties, (verborgen/'mouse over') URL-links, foto's, (plaats)namen en/of voorbeelden. Bij antwoorden die niet of onvoldoende anoniem zijn opgesteld wordt inschrijver éénmalig in de gelegenheid gesteld

bedrijfs-/persoonsnamen alsnog te anonimiseren zonder de inhoud van de antwoorden aan te passen. Als door inschrijver binnen de gestelde termijn geen geanonimiseerde antwoorden worden ingediend, wordt het meegenomen bij de beoordeling waarbij de score mogelijk naar beneden wordt bijgesteld.

## 1.4 Planning

Onderstaande planning is van toepassing.

| Activiteit                                          | Datum                    |
|-----------------------------------------------------|--------------------------|
| Publicatie van de opdracht                          | 23-08-2024               |
| <b>Uiterste datum voor stellen van vragen Nvl 1</b> | 27-09-2024               |
| Nota van Inlichtingen 1 beschikbaar stellen         | 07-10-2024               |
| <b>Uiterste datum voor stellen van vragen Nvl 2</b> | 14-10-2024               |
| Nota van Inlichtingen 2 beschikbaar stellen         | 21-10-2024               |
| <b>Uiterste datum voor inschrijven</b>              | 11-11-2024,<br>10:00 uur |
| Mededeling Gunningsbeslissing (voornemen)           | 18-12-2024               |
| Bezwaartermijn (24 dagen) (=stand-still)            | 13-01-2025               |
| Ingang Overeenkomst                                 | 01-03-2025               |

De **uiterste datum voor inschrijven** en de **uiterste datum voor stellen van vragen** zijn ook opgenomen in TenderNed, onder *Planning*.

Indien er wijzigingen in de planning komen zullen die kenbaar gemaakt worden via TenderNed. TenderNed is leidend.

## **2 Voorwaarden aan Inschrijving**

### **2.1 Voorwaarden aan Inschrijving**

Het indienen van een Inschrijving houdt in dat Inschrijver instemt met alle voorwaarden voor deze procedure zoals hieronder beschreven.

#### **1. Geldigheidsduur Inschrijving**

De Inschrijver doet zijn Inschrijving tot minimaal 90 dagen na de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving gestand, ook als er tot definitieve gunning is overgegaan. Dit betekent dat ook de Inschrijvers aan wie de opdracht niet wordt gegund, hun Inschrijving deze 90 dagen gestand doen. Mocht er een kort geding worden gestart naar aanleiding van de Gunningsbeslissing, dan moet Inschrijver, als deze termijn van 90 dagen wordt overschreden, zijn Inschrijving verlengd gestand doen tot 4 weken (termijn om hoger beroep aan te tekenen) na de datum waarop de voorzieningenrechter uitspraak heeft gedaan en voor de periode die de Aanbestedende dienst nodig heeft om redelijkerwijs te voldoen aan de uitspraak.

#### **2. Kostenvergoeding**

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei schade en/of kosten in verband met deze aanbesteding. De door de Inschrijvers gemaakte kosten met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure komen geheel voor eigen rekening van Inschrijver.

#### **3. Voorbehouden**

De Aanbestedende dienst mag op elk moment het gehele aanbestedingstraject tijdelijk of definitief stoppen of niet tot opdrachtverlening overgaan. Hieronder valt ook de situatie dat er naar het oordeel van de Aanbestedende dienst te weinig Inschrijvingen zijn ontvangen.

De Mededeling van de Gunningsbeslissing vindt plaats onder nadrukkelijk voorbehoud van bestuurlijke goedkeuring. Een voornemen tot gunning houdt geen aanvaarding in zoals bedoeld in de zin van artikel 6:217 lid 1 Burgerlijk Wetboek. De definitieve gunning zal plaatsvinden doordat de Opdrachtgever de door hem getekende Overeenkomst doet toekomen aan de winnende Inschrijver. De winnende Inschrijver tekent de Overeenkomst slechts ter bevestiging van de al gemaakte afspraken.

De Aanbestedende dienst mag de inhoud van deze aanbesteding - waaronder de daarin opgenomen planning - tot 10 dagen voor de uiterlijke datum van indienen van de Inschrijving (sluitdatum) aanvullen of wijzigen.

#### **4. Mogelijk ontbrekende informatie en controle**

Aanbestedende dienst mag alle verstrekte gegevens op juistheid te controleren. Mocht blijken dat informatie ontbreekt, dan kan Aanbestedende dienst besluiten om die ontbrekende informatie alsnog op te vragen. Aanbestedende dienst is daartoe op geen enkele wijze verplicht. De Aanbestedende dienst mag ook om aanvulling, verduidelijking of bewijsstukken vragen.

Inschrijver beantwoordt het verzoek van Aanbestedende dienst binnen de daarin gestelde termijn. Als beantwoording te laat is kan Aanbestedende dienst de Inschrijver uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Aanbestedende dienst gaat in ieder geval over tot uitsluiting indien de gelijkheid van de Inschrijvers in het gedrang komt of de verstrekte informatie in werkelijkheid leidt tot een nieuwe Inschrijving.

Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure of van gunning uit als deze in zijn Inschrijving onjuiste informatie verstrekt of de gevraagde nadere informatie niet overeenstemt met zijn Inschrijving.

#### **5. Niet eens met Gunningsbeslissing, bezwaartermijn**

Aanbestedende dienst maakt in de Gunningsbeslissing de economisch meest voordelige Inschrijving bekend aan alle Inschrijvers en informeert de afgewezen Inschrijvers over de redenen van de afwijzing of uitsluiting.

Een Inschrijver die het niet eens is met de Gunningbeslissing kan binnen de periode voorlopige en definitieve gunning (zie Planning) een civiel kortgeding of spoedvoorziening aanspannen door een correcte betekening van een dagvaarding op het adres van Aanbestedende dienst. Dit is een fatale termijn wat betekent dat een Inschrijver zijn recht verliest om geschillen over de Gunningsbeslissing voor te leggen aan de bevoegde rechter (NB De bevoegde rechter in het arrondissement Overijssel) wanneer hij een geschil later dan deze termijn aanhangig maakt. Indien de fatale termijn eindigt op een zater-, zon- of feestdag dan eindigt de fatale termijn op het laatste uur van de eerstvolgende werkdag.

Wanneer een Inschrijver niet, niet tijdig of niet correct een (kortgeding)dagvaarding aan de Aanbestedende dienst betekent, dan gaat Aanbestedende dienst er vanuit dat deze Inschrijver uitdrukkelijk afstand heeft gedaan van zijn recht om de Gunningsbeslissing of het verloop en de uitkomst van deze aanbestedingsprocedure door de rechter te laten toetsen. Hij is dan niet ontvankelijk in zijn vorderingen. Dat betekent ook dat hij zijn rechten heeft verwerkt om in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

Als er een kortgeding aanhangig is gemaakt, gaat de Aanbestedende dienst niet over tot gunning, tenzij onverwijld spoed dit noodzakelijk maakt. De Inschrijver stuurt een kopie van de dagvaarding zo snel mogelijk naar [inkoop@ssc-ons.nl](mailto:inkoop@ssc-ons.nl).

#### **6. Sluiten van een overeenkomst**

Als de Aanbestedende dienst niet binnen de voornoemde standstill termijn op correcte wijze een dagvaarding ontvangt, dan gaat hij naar verwachting over tot het sluiten van een overeenkomst door het ondertekenen van de Overeenkomst door de Opdrachtgever. De datum van de Overeenkomst is de dag waarop de Opdrachtgever getekend heeft.

#### **7. Klachtenprocedure**

Als een belanghebbende na het stellen van (verduidelijkings)vragen aan de aanbestedende dienst tijdens de procedure (NvI) en/of naar aanleiding van de Gunningsbeslissing, nog klachten heeft over het verloop van de aanbesteding dan richt hij deze aan [inkoopklacht@ssc-ons.nl](mailto:inkoopklacht@ssc-ons.nl). Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene aanbestedingsbeginselen. Een klacht moet Schriftelijk worden ingediend en moet duidelijk en gemotiveerd aangeven op welk aspect van de aanbestedingsprocedure de klacht betrekking heeft. In de klacht moet ook een voorstel staan hoe volgens de klager aan de klacht tegemoet gekomen kan worden.

Deskundige functionarissen die niet betrokken zijn of zullen worden bij de bewuste aanbestedingsprocedure zullen de klacht behandelen. Zij doen dit zo spoedig mogelijk en informeren de klager over de behandeling.

De klachtenregeling is te vinden op <https://www.ssc-ons.nl/onse-publicaties>.

## **8.Eénmaal inschrijven**

Iedere Onderneming mag maximaal één keer meedoen in de aanbestedingsprocedure, hetzij zelfstandig, hetzij als onderdeel van een samenwerkingsverband.

Als de juridische verbondenheid de eerlijke mededinging op geen enkele wijze kan schaden mogen verbonden Ondernemingen afzonderlijk van elkaar inschrijven. Als een Onderneming meent dat hiervan sprake is dan geeft hij dit aan op bijgevoegde holdingverklaring (bijlage VI) en onderbouwt hij dit met bewijs. De Aanbestedende dienst beoordeelt het ingediende bewijs.

Als Aanbestedende dienst van mening is dat de eerlijke mededinging geschaad kan worden, sluit hij alle betreffende inschrijvende Ondernemingen uit van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

## **9.Samenwerkingsverbanden (Inschrijven als een Combinatie)**

Zowel een zelfstandige Onderneming als een Combinatie van Ondernemingen kan een Inschrijving doen.

Als een Combinatie inschrijft moeten er mogelijk extra documenten worden ingediend. In TenderNed heeft u de mogelijkheid om verklaringen toe te voegen aan uw Inschrijving.

Door gezamenlijke Inschrijving verklaren de leden van een Combinatie dat zij bij gunning van de opdracht gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de gesloten Overeenkomst dan wel indien het een overeenkomst betreft ook de Nadere overeenkomsten.

Wijziging in de samenstelling van de Combinatie na het indienen van de Inschrijving is niet mogelijk, omdat sprake is van een onherroepelijk aanbod van de Combinatie. Mocht er na gunning wijzigingen plaatsvinden in de Combinatie dan kan dat dus aanleiding zijn voor beëindiging van de Overeenkomst. In ieder geval hebben wijzigingen van de Combinatie na gunning altijd de voorafgaande goedkeuring nodig van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan voorwaarden aan de goedkeuring verbinden die, normaal gesproken, in lijn zullen liggen met de gestelde eisen in deze aanbestedingsprocedure.

## **10.Beroep op een derde t.b.v. de Geschiktheidseisen**

Een Inschrijver kan zich voor de financiële- en economische draagkracht of de technische- en beroepsbekwaamheid beroepen op de draagkracht van een derde, ongeacht de juridische aard van de banden met die derde. Deze derde kan een natuurlijke- of een rechtspersoon zijn. De Inschrijver geeft dit aan in het UEA (Uniform Europees Aanbestedingsdocument). De Inschrijver moet ook het UEA van de derde in te dienen.

Als de Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van een derde dan moet deze derde ook daadwerkelijk ingezet te worden.

Mocht er na gunning wijzigingen plaatsvinden in de derde dan kan dat aanleiding zijn voor beëindiging van de Overeenkomst. In ieder geval heeft wijziging van de derde na gunning altijd de voorafgaande goedkeuring nodig van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt voorwaarden aan de goedkeuring die, normaal gesproken, in lijn zullen liggen met de gestelde (Geschiktheids)eisen in deze aanbestedingsprocedure.

Mogelijk moeten er extra documenten worden ingediend. Dit staat bij de desbetreffende vragen aangegeven inclusief een instructie.

## **11.Beroep op een onderaannemer**



Een Inschrijver hoeft niet de hele opdracht zelf uit te voeren. Hij mag ook een onderaannemer(s) inschakelen. De hoofdaannemer is en blijft altijd hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en correcte nakoming van de Overeenkomst.

De Aanbestedende dienst gaat er van uit dat de hoofdaannemer alleen integere onderaannemers inschakelt. De Aanbestedende dienst kan de integriteit van onderaannemer toetsen. Normaal gesproken ligt deze toets in lijn met de gestelde eisen in deze aanbestedingsprocedure.

Inschrijver verleent hieraan volledige medewerking. Mocht de integriteit niet in orde zijn, dan moet Inschrijver de betreffende onderaannemer direct vervangen, zonder dat de Inschrijver hiervoor (extra) kosten in rekening kan brengen en/of de planning kan aanpassen.

Indien na gunning de Opdrachtnemer een nieuwe onderaannemer wil inzetten of wil wijzigen van onderaannemer dan moet Opdrachtnemer hiervoor vooraf goedkeuring vragen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan hieraan voorwaarden stellen. Normaal gesproken liggen deze in lijn met de gestelde eisen in deze aanbestedingsprocedure.

Mogelijk moeten er extra documenten worden ingediend. Dit staat bij de desbetreffende vragen aangegeven inclusief een instructie.

## **12.Rechtsgeldigheid en volmacht**

Inschrijver vult alle bijlagen en verklaringen volledig in, ondertekent ieder document afzonderlijk en voegt deze toe in TenderNed, bij de desbetreffende vraag in de vragenlijst. Er moet ondertekend worden door de rechtsgeldige vertegenwoordiger of een door de rechtsgeldige vertegenwoordiger gevolmachtigde. De rechtsgeldige vertegenwoordiging blijkt uit een (de) uittreksel(s) uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel of uit de aldaar gedeponeerde en ingediende statuten. Inschrijver moet verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet op het eerste verzoek van Aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen verstrekken. Dit geldt ook voor de leden van een Combinatie en derden. Een eventuele volmacht moet dateren van voor de datum van Inschrijving.

## **13.Inschrijven conform Platform, bijlagen en standaardformulieren**

Inschrijver mag formats, tabellen en vragenlijsten die ingediend moeten worden niet wijzigen of aanvullen, tenzij het gaat om beantwoording van vragen en formalisering van documenten. Doet Inschrijver dit toch dan kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Aanbestedende dienst gaat in ieder geval over tot uitsluiting indien de gelijkheid van de Inschrijvers in het gedrang komt of de verstrekte informatie in werkelijkheid leidt tot een nieuwe Inschrijving.

## **14.Voorwaardelijk Inschrijven**

Aanbestedende dienst legt Inschrijvingen waaraan één of meer voorwaarden zijn verbonden als ongeldig ter zijde.

## **15.Storing**

Het risico van storing in internetverkeer en/of TenderNed en/of andere technische problemen is in principe voor risico van de Inschrijver. De Inschrijver moet tijdig met de Inschrijving beginnen.

Doet zich echter kort voor het sluiten van de inschrijftermijn een algemene storing voor in het aanbestedingsplatform, neem dan zo snel mogelijk contact op met de Aanbestedende dienst en doe het volgende:

1. Maak van alle in te dienen digitale documenten één digitaal bestand, bijvoorbeeld door deze documenten te zippen.

2. Bereken een hashwaarde van het zipfile,
3. Stuur de hashwaarde per e-mail vóór het sluiten van de Inschrijvingstermijn naar de Aanbestedende dienst.
4. Stuur het zipbestand per e-mail bijvoorbeeld met Cryptshare of een vergelijkbaar tool binnen één werkdag ná het sluiten van de Inschrijvingstermijn naar de Aanbestedende dienst en vermeld in het bericht welk hash-algoritme is gebruikt.
5. Is ook e-mailen niet mogelijk, kopieer dan de hashwaarde en/of zipfile op een USB-stick en bezorg die binnen één werkdag bij de Aanbestedende dienst.

De Aanbestedende dienst verifieert in dit geval of de hashwaarde van het door hem na het sluiten van de Inschrijvingstermijn ontvangen zipfile gelijk is aan de hashwaarde die hij vóór het sluiten van de Inschrijvingstermijn heeft ontvangen. Klopt dit, dan gaat Aanbestedende dienst er van uit dat de Inschrijving is opgesteld vóór dat tijdstip en de Inschrijver dus niet meer tijd dan de andere Inschrijvers heeft gekregen om zijn Inschrijving op te stellen.

#### **16.Taal**

Alle mondelinge en Schriftelijke communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure vindt plaats in de Nederlandse taal.

#### **17.Intellectueel eigendom**

Aanbestedende dienst heeft al het intellectueel eigendomsrecht (bijvoorbeeld het auteursrecht) op de door hem bij deze aanbesteding verstrekte documenten. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling om zonder toestemming documenten uit de aanbesteding te verveelvoudigen en/of te gebruiken buiten deze aanbestedingsprocedure.

#### **18.Vertrouwelijkheid**

De Aanbestedende dienst zal de Inschrijvingen vertrouwelijk behandelen. Alleen (interne of externe) medewerkers die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken zullen deze te zien krijgen, tenzij er sprake is van een wettelijke uitzondering. Aanbestedende dienst wijst er op dat ter onderbouwing van de Gunningsbeslissing wel enige informatie, waaronder bijvoorbeeld ten aanzien van de (totaal)prijs, uit de Inschrijvingen bekend zal worden gemaakt.

#### **19.Pro-actieve houding Inschrijver**

Deze aanbesteding, inclusief alle bijlagen is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen er toch onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/ disproportionaliteit in deze aanbestedingsprocedure voorkomen. De Aanbestedende dienst verwacht daarom een pro-actieve houding van de Inschrijvers. Dit houdt in dat zij eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de aanbestedingsprocedure zelf zo spoedig mogelijk doch uiterlijk op de uiterste datum voor stellen van vragen moeten melden, zodat deze eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit nog ongedaan kan/kunnen worden gemaakt.

Na de Nota('s) van inlichtingen wordt verondersteld dat alle informatie helder en eenduidig is.

Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de Inschrijvingen moeten zijn ingediend, kunnen de Inschrijvers geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de aanbesteding, de gevolgde aanbestedingsprocedure en/of de keuze(s) die de Aanbestedende dienst in dat kader heeft gemaakt. Dit is een vervaltermijn.

Indien Inschrijver redelijkerwijs pas ná het moment van sluiten van de inschrijftermijn op de hoogte kon zijn van deze onduidelijkheden/ onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de aanbesteding dan is bovenstaande vervalt termijn niet van toepassing.

## **20. Nota van inlichtingen**

Alle communicatie ten behoeve van de Nota van inlichtingen geschiedt digitaal via TenderNed, *Vraag&antwoord*. Informatie-uitwisseling vindt uitsluitend via dit aanbestedingsplatform plaats. Anders gestelde vragen neemt Aanbestedende dienst niet in behandeling. Het is niet toegestaan op andere wijze de Aanbestedende dienst dan wel Ons te benaderen over deze aanbesteding op straffe van uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure.

De volgende werkwijze wordt gehanteerd voor het stellen van de vragen:

- Aanbestedende dienst beantwoordt slechts de vragen die overeenkomstig de bovengenoemde werkwijze ingediend worden;
- Elke vraag kan direct gesteld worden; Inschrijver hoeft niet te wachten tot het moment van de sluitingstermijn voor het stellen van vragen;
- De vragen zullen conform de via TenderNed verstrekte planning beantwoord worden;
- In de tweede vragenronde is het niet toegestaan nieuwe vragen te stellen. Inschrijver mag alleen vragen stellen die volgen uit de beantwoording vanuit de eerste Nota van inlichtingen;
- Technische vragen met betrekking tot TenderNed kunnen te allen tijde gesteld worden door contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed. Deze is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur via 0800-836 33 76 (gratis).

Een handleiding voor het gebruik van TenderNed is te vinden op:

<https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/aanmelden-en-inschrijven-aanbesteding>  
([Aanmelden en inschrijven op aanbesteding | TenderNed](#)).

## **22. Sanctiemaatregelen Rusland**

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU<sup>1</sup> is het Aanbestedende diensten niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen.

De Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver uit indien er sprake is van:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven; en
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

De rechtspersonen als bedoeld bij de tweede of derde bullit omvatten ook rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland.

Dit geldt ook voor overheidsaanbestedingen waar een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in het contract als onderaannemer of leverancier.

De Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver niet uit als sprake is van één van de uitzonderingen als aangegeven in dit vijfde sanctiepakket.

Inschrijver moet bijlage V Verklaring Russische partijen volledig invullen en uploaden in TenderNed bij de desbetreffende vraag in de vragenlijst.

---

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ:L:2022:111:TOC>

## 2.2 Algemene Inkoopvoorwaarden & Overeenkomst

Op deze Overeenkomst zijn de [algemene inkoopvoorwaarden \(AIV 2022\)](#) van toepassing. De Aanbestedende dienst wijst leverings-, betalings- en andere algemene voorwaarden van de Inschrijver uitdrukkelijk van de hand.

De Overeenkomst, de Verwerkersovereenkomst, de Wachtkamerovereenkomst en de algemene inkoopvoorwaarden AIV 2022 zijn als bijlagen toegevoegd.

Inschrijver kan vragen over de Overeenkomst, de Verwerkersovereenkomst, de Wachtkamerovereenkomsten de AIV 2022 stellen in TenderNed (zie § 2.1 sub 19 en 20)

## 2.3 Contractvorming

Als het niet duidelijk is wat bedoeld wordt of als er verschil van mening bestaat over de uitleg van de Overeenkomst of de Overheidsopdracht, vindt uitleg plaats aan de hand van de Aanbestedingsstukken in de volgende, aflopende volgorde van belangrijkheid:

1. De definitieve Overeenkomst \*);
2. De Nota van Inlichtingen;
3. Het Beschrijvend document (het geheel van informatie over deze aanbesteding in TenderNed);
4. De algemene inkoopvoorwaarden: AIV 2022;
5. De Inschrijving

\*) Wijzigingen in de algemene inkoopvoorwaarden en/of in de concept Overeenkomst, bijvoorbeeld naar aanleiding van vragen/antwoorden in de NvI, worden verwerkt in de te ondertekenen definitieve Overeenkomst.

## 3 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

### 3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

De Inschrijver levert bedrijfsgegevens aan door het indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Hij geeft hierin ook aan of hij in Combinatie inschrijft, een beroep doet op derden of met onderaannemers inschrijft.

De Inschrijver moet het UEA invullen en rechtsgeldig te ondertekenen en toe te voegen aan de Inschrijving.

#### LET OP:

- Als er een machtiging voor de ondertekening bestaat dan moet deze bij de Inschrijving worden toegevoegd. Aanbestedende dienst moet uit het uittreksel uit het handelsregister kunnen constateren dat degene die de machtiging afgeeft ook bevoegd is om dit te doen.
- 6. Als een Combinatie inschrijft moeten alle leden van een Combinatie een UEA indienen.
- 7. Als de Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van een derde dan moet deze derde ook een UEA indienen.
- Als de Inschrijver één óf meerdere onderaannemers wil inschakelen, die niet nodig is/zijn om aan de vereiste draagkracht te voldoen, dan moet de Inschrijver de naam/namen van de onderaannemer(s) in het UEA aangeven. Dit voor zover de onderaannemer(s) al bij de Inschrijving bekend is/zijn.

### 3.2 Uitsluitingsgronden

Door invullen en ondertekenen van het UEA geeft Inschrijver aan dat de omstandigheden zoals benoemd in het UEA niet op zijn Onderneming van toepassing zijn en dat Inschrijver de verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet op het eerste verzoek van Aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen kan verstrekken. Dit geldt ook voor de leden van een Combinatie en derden.

De verplichte uitsluitingsgronden (deel IIIA) en de gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies (deel IIIB) zijn allen van toepassing.

Facultatieve uitsluitingsgronden

Van de facultatieve uitsluitingsgronden (deel IIIC) zijn van toepassing:

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

\* ernstige beroepsfout: elk door kwaad opzet of bewuste nalatigheid veroorzaakt onrechtmatig gedrag dat invloed heeft op de integriteit en betrouwbaarheid van de Inschrijver. Ter illustratie, Aanbestedende dienst vindt een gedraging in strijd met de vigerende mededingingsregelgeving een ernstige fout maar ook een fout die juridische gevolgen heeft gehad en/of negatieve gevolgen heeft gehad op publieke fondsen (geld).

Ter verificatie vraagt de Aanbestedende dienst in elk geval de volgende bewijsstukken op:

1. Uittreksel handels- en/of beroepenregister Kamer van Koophandel, op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder dan 6 maanden;
2. Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder dan 24 maanden;
3. Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen, op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder dan 6 maanden.

Aanbestedende dienst accepteert gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat van de Europese Unie die een gelijkwaardig doel dienen en waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond niet op de Onderneming van toepassing is.

### **3.3 Geschiktheidseis Financiële en economische draagkracht**

#### **3.3.1 Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering**

Inschrijver moet gedurende de opdracht verzekerd zijn bedrijfsaansprakelijkheid.

De minimale dekking is als volgt:

- Bedrijfsaansprakelijkheid: € 3.000.000,- per gebeurtenis te zijn met een minimum van twee gebeurtenissen per jaar.

Inschrijver kan bij zijn Inschrijving volstaan met het indienen van het UEA. Inschrijver geeft daarmee aan dat hij hieraan voldoet en dat hij bewijsstukken/verklaringen binnen 7 kalenderdagen op verzoek van Aanbestedende dienst zal verstrekken. Indien Inschrijver nog niet (voldoende) is verzekerd dan moet hij dit vermelden in deel V van het Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA).

Ter verificatie vraagt de Aanbestedende dienst in elk geval het volgende bewijs op:

- een kopie polis of een gecertificeerde verklaring van de verzekeraar van Inschrijver waaruit blijkt dat Inschrijver aan de gestelde eis voldoet of na gunning kan voldoen. Indien een concernpolis wordt ingediend moet duidelijk zijn dat Inschrijver is meeverzekerd.

#### **Combinatie**

Indien Inschrijver een Combinatie is, dienen alle leden van de Combinatie bewijs te overleggen. De dekking van de Combinatie moet in zijn totaliteit ten minste het hierboven vereiste bedrag per gebeurtenis te bedragen.

### **3.4 Geschiktheidseis: Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid**

#### **3.4.1 Kerncompetenties**

Aanbestedende dienst toetst de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid aan de hand van kerncompetenties. Deze kerncompetenties komen overeen met de gewenste ervaring op essentiële punten van de opdracht. Inschrijver dient per kerncompetentie minimaal 1 referentie en maximaal 2 referenties in.

##### **Kerncompetentie 1:**

Ervaring met het beheer op afstand van parkeergarages of gelijke voorzieningen (zoals particuliere parkeergarages, verkeersregelingen, verkeersincidenten, afhandeling van meldingen over openbare ruimten) met de inzet van operators.

#### **Kerncompetentie 2:**

Ervaring met het beheer op afstand van parkeergarages (middels doorschakeling) of gelijke publieke voorzieningen (zoals particuliere parkeergarages, verkeersregelingen, verkeersincidenten, afhandeling van meldingen over openbare ruimten) middels een centrale op afstand.

#### Aandachtspunten:

1. De referenties moeten zijn uitgevoerd binnen drie jaren voorafgaande aan de sluitingsdatum voor de Inschrijving.
2. Voor elke referentie vult de Inschrijver bijlage IV Verklaring Kerncompetenties volledig in.
3. De Aanbestedende dienst kan referenties op juistheid controleren.

NB. Het UEA (Deel IV) maakt melding van 'selectiecriteria', hiermee wordt bedoeld: 'geschiktheidseisen'.

Als een Inschrijver zich beroept op de draagkracht van een derde om aan de technische of beroepsbekwaamheid te voldoen dan moet Inschrijver naast het invullen van deel IIC UEA ook de ingevulde en ondertekende verklaring 'Verklaring inzet Derden' indienen. Hiermee geven Inschrijver en de derde aan dat zij gezamenlijk voldoen aan de gestelde kerncompetenties en dat bij eventuele uitvoering van de opdracht daadwerkelijk kan worden beschikt over de noodzakelijke middelen van deze derde. Tevens wordt aangegeven dat de derde daadwerkelijk zal worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de bekwaamheid betrekking heeft.

Inschrijver moet bijlage IV Verklaring Kerncompetenties volledig invullen en toevoegen aan de Inschrijving.

### **3.4.2 Kwaliteitsnormen**

Inschrijver bewaakt kwaliteit in zijn organisatie, voldoende aan de normen die gesteld zijn in ISO 9001:2015 en NEN 4400-1 of beschikt over het keurmerk van de Stichting Normering Arbeid (SNA).

Inschrijver levert de volgende bewijsstukken:

- Een kopie van keurmerk (SNA) of NEN 4400-1 .  
en
- Kopieën van certificaten volgens de internationale normenreeks ISO 9001:2015 (geldig op de datum van Inschrijving).

Als Inschrijver hieraan voldoet, moet hij dit aan te geven door ondertekening van de UEA. Inschrijver hoeft bij zijn Inschrijving de bewijsstukken nog niet in te leveren. Het bewijs wordt na de Gunningsbeslissing alleen gevraagd van de Inschrijver die naar verwachting voor gunning van de opdracht in aanmerking komt.

#### **Combinatie**

Indien Inschrijver een Combinatie is, dienen alle leden van de Combinatie bewijs te overleggen.

### **3.4.3 Milieuzorg**

Inschrijver heeft milieuzorg in zijn organisatie verankerd en past dit toe.

Inschrijver levert het bewijs hiervan conform artikel 2.97 Aw door:

- kopieën van certificaten volgens de internationale normenreeks NEN 14001 (geldig op de datum van Inschrijving).

Als Inschrijver hieraan voldoet, moet hij dit aangeven door ondertekening van de UEA. Inschrijver hoeft bij zijn Inschrijving de bewijsstukken nog niet in te leveren. Het bewijs wordt na de Gunningsbeslissing alleen gevraagd van de Inschrijver die naar verwachting voor gunning van de opdracht in aanmerking komt.

#### **Combinatie**

Indien Inschrijver een Combinatie is, dienen alle leden van de Combinatie bewijs te overleggen.

### **3.5 Verklaringen**

Voor de in te dienen verklaringen geldt indien van toepassing het volgende.

#### **Holdingverklaring**

Inschrijver dient een rechtsgeldig ondertekende holdingverklaring in als hij onderdeel is van een holding en beroep doet op de draagkracht van de holding of als meerdere ondernemingen uit een holding inschrijving doen in het kader van hetgeen opgenomen is in paragraaf 2.1.8.

#### **Combinatie**

Ieder lid van de Combinatie moet bij Inschrijving een rechtsgeldig ondertekende verklaring indienen, waarin de leden van de Combinatie verklaren dat zij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de nakoming van de te gunnen opdracht.

#### **Inzet derden**

Als Inschrijver beroep doet op de draagkracht van een derde(n) moet hij bij Inschrijving zowel inhoudelijk als contractueel aantonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de kennis en kunde van deze derde(n). De Inschrijver dient een door hem en de derde rechtsgeldig ondertekende 'Verklaring inzet Derden' in.

#### **Machtiging**

Als er een machtiging is gegeven om te ondertekenen moet de Inschrijver deze machtiging toevoegen. Degene die de machtiging geeft moet in dat geval ook ondertekeningsbevoegd zijn. Dit moet blijken uit het uittreksel uit het handelsregister. Voor de machtiging is er geen format voorgeschreven.

De eerste verklaringen zijn opgenomen bij de aanbestedingsstukken. Indien van toepassing moet Inschrijver deze downloaden, ondertekenen en toevoegen aan de Inschrijving. Indien van toepassing moet de machtiging aan de Inschrijving worden toegevoegd.



## 4 Beschrijving beoordelingsproces

### 4.1 Beoordelingsprocedure

#### Beoordelingsprocedure

Om de gelijkheid van beoordeling te kunnen garanderen, worden de antwoorden van de inschrijvers anoniem beoordeeld. Herkenbare verwijzingen of elementen die de identiteit van inschrijvers kunnen prijsgeven zijn daarom niet toegestaan. Dat geldt ook - indien van toepassing - voor een of meer leden in een combinatie of voor onderaannemers. Let vanwege deze reden, naast de tekst zelf, ook op huisstijl in illustraties, (verborgen/'mouse over') URL-links, foto's, (plaats)namen en/of voorbeelden. Bij antwoorden die niet of onvoldoende anoniem zijn opgesteld wordt inschrijver (zie hieronder bij stap 1) éénmalig in de gelegenheid gesteld bedrijfs-/persoonsnamen alsnog te anonimiseren zonder de inhoud van de antwoorden aan te passen. Als door inschrijver binnen de gestelde termijn geen geanonimiseerde antwoorden worden ingediend, wordt het meegenomen bij de beoordeling waarbij de score mogelijk naar beneden wordt bijgesteld.

De beoordelingsprocedure start na opening van de Inschrijving. De beoordeling vindt als volgt plaats:

#### Stap 1: volledigheid en geldigheid Inschrijving

Aanbestedende dienst beoordeelt of de Inschrijving volgens de procedure is aangeleverd en of alle gevraagde informatie inhoudelijk correct is en volledig is. Zie onder andere ook paragraaf 2.1 sub 4 en 13.

#### Stap 2: beoordeling van de eisen

Aanbestedende dienst beoordeelt of de Inschrijving onvoorwaardelijk aan de Geschiktheidseisen en het programma van eisen voldoet. Een Inschrijving die hier niet (onvoorwaardelijk) aan voldoet wordt uitgesloten.

#### Stap 3: beoordeling van de gunningcriteria

Een beoordelingsteam van Aanbestedende dienst beoordeelt de Inschrijving op de gunningcriteria. Gunning vindt plaats aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de Beste Prijs/Kwaliteit Verhouding (BPKV).

#### Stap 4: verificatie

Aan de Inschrijver met de voorlopig economisch meest voordelige Inschrijving zal gevraagd worden om bewijsmiddelen aan te leveren. Dit gaat via *Berichten* in TenderNed.

Onderdeel van de verificatie kan ook zijn een check of aan de vereisten wordt voldaan (Inschrijving moet kloppen met PvE).

De verificatie zal in principe worden uitgevoerd in de stand-still periode. Indien de bewijsmiddelen niet of te laat worden aangeleverd of niet akkoord worden bevonden zal dit leiden tot een nieuw gunningsadvies respectievelijk een nieuw gunningsbesluit.

De stappen van het beoordelingsproces kunnen parallel worden doorlopen.

#### Wijze van beoordelen:

Een multidisciplinair beoordelingsteam van vijf (5) vertegenwoordigers van Opdrachtgever beoordeelt en brengt een advies uit aan de Aanbestedende dienst. Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt individueel de Inschrijving op de gunningscriteria. Daarna bepaalt het beoordelingsteam in consensus één

score per gunningscriterium. In het advies aan de Aanbestedende dienst staat het oordeel van het beoordelingsteam.

## 4.2 Beoordelingsmethodiek

De gunningscriteria prijs en kwaliteit worden gebruikt om de Inschrijvingen te beoordelen en te waarderen, met als doel het bepalen van de economisch meest voordelige Inschrijving (EMVI).

De economisch meest voordelige Inschrijving wordt bepaald op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV). Hiervoor zijn gunningscriteria prijs en kwaliteit opgesteld. De Inschrijvingen worden hierop beoordeeld en gewaardeerd. Voor de beoordeling wordt in deze aanbestedingsprocedure een puntensystematiek gehanteerd met de volgende verdeling:

- a) Prijs 30 punten
- b) Kwaliteit 70 punten

In onderstaande tabel is het maximaal te behalen aantal punten per sub-gunningscriterium nader gespecificeerd.

| Subgunningscriteria |                                      | Max. te behalen aantal punten |
|---------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| G1                  | Prijs                                | 30                            |
| G2                  | Kwaliteit                            | 70                            |
|                     | G2.1 - Implementatieplan             | 15                            |
|                     | G2.2. - Continuïteit dienstverlening | 35                            |
|                     | G2.3. - Kwaliteit dienstverlening    | 20                            |
| Totaal              |                                      | 100                           |

Bij de beoordeling vindt een eindberekening plaats (alle behaalde punten bij de gunningscriteria bij elkaar opgeteld) en de Inschrijver met het hoogste totaal aantal punten komt in aanmerking voor gunning.

Bij een gelijke score van Inschrijvers, komt de Inschrijver met de hoogste score op G2.2 in aanmerking voor gunning. Indien dan ook een gelijke score is, wordt middels loting bepaald welke Inschrijver in aanmerking komt voor gunning.

## 5 G1 - Prijs

### Prijsformulier:

Inschrijver moet het prijsformulier (Bijlage XVI Prijsformulier) volledig invullen en uploaden in TenderNed. Dit prijsformulier moet rechtsgeldig ondertekend worden. De ondertekenaar moet volgens het handelsregister bevoegd zijn om de Inschrijver te vertegenwoordigen of gevolmachtigde te zijn.

### Online prijs:

Ook moet Inschrijver de waarde van het prijsformulier invullen in TenderNed. De bedragen moeten exact met elkaar overeenkomen. In het geval de bedragen niet overeenkomen, is het bedrag zoals vermeld op het prijsformulier (Bijlage XVI Prijsformulier) leidend voor het berekenen van de BPKV. Zonder een volledig ingevuld prijsformulier en de ingevulde online prijs in TenderNed komt uw Inschrijving niet voor verdere beoordeling in aanmerking.

### Het door de Inschrijver ingediende prijsformulier moet voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Het prijsformulier is volledig ingevuld;
- De prijzen zijn in Euro (€), maximaal twee decimalen achter de komma en exclusief BTW;
- De prijzen zijn all-in, dat is incl. reis- en transportkosten en alle eventuele andere kosten (zoals, maar niet uitsluitend, administratieve- en bureaunkosten);
- Negatieve bedragen of 0 zijn niet toegestaan;
- Wijzigingen aan het prijsformulier (anders dan het invullen van het prijsformulier) zijn niet toegestaan;
- Het prijsformulier moet rechtsgeldig ondertekend worden. De ondertekenaar moet volgens het handelsregister bevoegd zijn om de Inschrijver te vertegenwoordigen of gevolmachtigde te zijn.
- De prijzen zijn vast tot 1 maart 2026;
- Indexering; let op de indexering conform concept Overeenkomst.

### 5.1 Beoordeling G1 – Prijs

Onderstaande formule wordt gehanteerd om het aantal behaalde punten voor G1 – Prijs te bepalen. De Inschrijver met de laagste inschrijfprijs krijgt het maximum aantal punten. Het te behalen aantal punten van de overige Inschrijvers wordt vastgesteld op basis van de formule.

|                                                      |
|------------------------------------------------------|
| $\text{Punten} = (\text{LP/AP}) * 30 \text{ punten}$ |
|------------------------------------------------------|

LP = laagste inschrijfprijs

AP = aangeboden inschrijfprijs

Er zal door de Opdrachtgever worden afgerond tot twee cijfers achter de komma.

### Herberekening score prijs:

Als om welke reden(en) dan ook de Inschrijving hoogst in de rangorde komt te vervallen danwel alsnog van mededinging wordt uitgesloten, dan komt de nummer twee in de rangorde in aanmerking voor de gunning. Er vindt dan geen herberekening plaats.

## 6 G2 – Kwaliteit

De beschrijvingen ten behoeve van de kwalitatieve aspecten moet Inschrijver uploaden in TenderNed. Per kwaliteitsgunningscriterium is aangegeven hoeveel pagina's voor de beantwoording maximaal is toegestaan (lettergrootte 10). Het gebruik van een voorblad is niet toegestaan. Het overschrijden van het aantal toegestane A4 heeft tot gevolg dat de overige A4 niet worden beoordeeld.

In de beantwoording moet rekening gehouden worden met de door de Opdrachtgever gestelde eisen. De Inschrijver moet zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst houden aan de voorgestelde werkwijze.

### 6.1. G2.1 - Implementatieplan

#### Implementatieplan

Opdrachtgever wil een implementatieplan ontvangen van inschrijver, waarmee inschrijver ontzorging en een geruisloze start van de dienstverlening garandeert. In dit plan maakt inschrijver concreet hoe zij invulling gaat geven aan de implementatie van de gewenste dienstverlening, zoals beschreven in de leidraad.

De uitwerking beschrijft minimaal de volgende onderwerpen:

- Een stappenplan voor de opstart, met de te ondernemen acties voor zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever;
- Een beschrijving van op welke wijze de communicatie, de rol- en taakverdeling tussen Opdrachtgever, de huidige Opdrachtnemer en u als nieuwe Opdrachtnemer is georganiseerd;
- Beschrijf wat u van Opdrachtgever en van de huidige Opdrachtnemer nodig heeft voor het succesvol kunnen afronden van de implementatie, zowel in gegevens als in (geschatte) tijd;
- Beschrijf de 3 meest voor de hand liggende implementatie-risico's en beschrijf welke beheersmaatregelen voor deze risico's worden genomen en wie daarvoor verantwoordelijk is;
- Maak een passende tijdsplanning van de opstartfase met daarin de te ondernemen activiteiten, doorlooptijden, beslismomenten en mijlpalen.

#### Wijze van beoordelen van de bovenstaande gunningscriterium

Alle pagina's boven het maximum van 3 pagina's A4 worden niet meegenomen in de beoordeling. De tijdsplanning mag u uitwerken op 1 aparte bijlage/pagina A3; deze telt niet mee in het maximum aantal pagina's. De bijlage mag geen extra toelichtende teksten bevatten, maar alleen de tijdsplanning. Uw uitwerking is SMART is geformuleerd, volledig, inzichtelijk en realistisch. Concrete voorbeelden kunnen hierbij helpen.

Aan gunningscriterium Implementatieplan wordt een score van maximaal 15 punten toegekend.

### 6.2. G2.2 – Continuïteit dienstverlening

#### Continuïteit dienstverlening

Opdrachtgever wil een Opdrachtnemer contracteren die ontzorging en continuïteit van de dienstverlening garandeert. Een stabiele personeelsbezetting en 99% voorziening op de in te vullen uren, zoals omschreven

in het programma van eisen, dragen hier aan bij. Inschrijver geeft een beschrijving op welke wijze, met name in de krappe arbeidsmarkt, de continuïteit van de dienstverlening geborgd wordt.

De uitwerking beschrijft minimaal de volgende onderwerpen:

- De wijze waarop u borgt dat Opdrachtgever continu de beschikking heeft over voldoende kwalitatieve medewerkers zodat u kunt blijven voldoen aan de uitvraag;
- Op termijn is het de bedoeling dat de nachtdienst (23.00 uur tot 07.00 uur) naar een externe centrale wordt overgezet. De verwachting is dat dit in 2026 plaats gaat vinden. Dit wil Opdrachtgever gezamenlijk met Opdrachtnemer uitvoeren. Opdrachtnemer beschikt hiervoor over een dergelijke centrale, dan wel heeft een contract met een centrale voor het invullen van de nachtdiensten. Beschrijf, in het kader van continuïteit, uw dienstverlening mbt de externe centrale tijdens nachtdiensten en geef aan wat u daarbij van de Opdrachtgever verwacht;
- De wijze waarop u omgaat met de absentie van een operator door bijvoorbeeld ziekte, vakantie of verloof, waardoor het invullen van een dienst in het geding komt. Hoe borgt u dat dit niet ten koste gaat van de continuïteit van de dienstverlening?;
- De wijze waarop u omgaat met de absentie van de meewerkend voorman door bijvoorbeeld ziekte, vakantie of verloof, waardoor het invullen van een dienst in het geding komt. Hoe borgt u dat dit niet ten koste gaat van de continuïteit van de dienstverlening?;
- Beschrijf wat u verwacht van Opdrachtgever m.b.t. het bijdragen aan de tevredenheid en duurzame inzetbaarheid van de door u in te zetten medewerkers.

#### Wijze van beoordelen van de bovenstaande gunningscriterium

Alle pagina's boven het maximum van 3 pagina's A4 worden niet meegenomen in de beoordeling. Het is van belang dat uw uitwerking SMART is geformuleerd, volledig, inzichtelijk en realistisch. Concrete voorbeelden kunnen hierbij helpen.

Aan gunningscriterium Continuïteit dienstverlening Operator wordt een score van maximaal 35 punten toegekend.

### **6.3. G2.3 – Kwaliteit dienstverlening**

#### **Kwaliteit dienstverlening**

Doelstelling: Opdrachtgever wil een Opdrachtnemer contracteren die de kwaliteit van de dienstverlening garandeert. Goede en gemotiveerde medewerkers zijn voor Opdrachtgever belangrijk, omdat zij als visitekaartje fungeren en van grote invloed zijn op de kwaliteit van de uiteindelijke dienstverlening.

Het is van belang dat zowel de operators als de meewerkend voorman over de kennis beschikken die nodig is voor de uitvoering van de dienstverlening.

Opdrachtgever wil graag dat operators zich onderdeel voelen van Opdrachtnemer en dankzij haar goed opdrachtgeverschap gemotiveerd zijn om naar tevredenheid van alle partijen bij Opdrachtgever worden ingezet.

Inschrijver geeft een beschrijving van de wijze waarop de kwaliteit van de dienstverlening geborgd wordt.

De uitwerking beschrijft minimaal de volgende onderwerpen:

- Opdrachtgever hecht grote waarde aan structurele kwaliteit van de operators. Hoe zorgt u ervoor dat Opdrachtgever verzekerd is van de inzet van kwalitatieve operators met de juiste competenties?;
- Op welke wijze u operators aan u bindt;

- Wat verstaat u onder partnerschap en hoe gaat Opdrachtgever dit ervaren?;
- De wijze waarop u de kwaliteit van de dienstverlening bewaakt, evalueert en verbetert. Doe dit aan de hand van 2 concrete voorbeelden.

#### Wijze van beoordelen van de bovenstaande gunningscriterium

Alle pagina's boven het maximum van 5 pagina's A4 worden niet meegenomen in de beoordeling. Het is van belang dat uw uitwerking SMART is geformuleerd, volledig, inzichtelijk en realistisch. Concrete voorbeelden kunnen hierbij helpen.

Aan gunningscriterium Kwaliteit dienstverlening Operator wordt een score van maximaal 20 punten toegekend.

### **6.4. Beoordeling G2 – Kwaliteit**

Naarmate de kwalitatieve aspecten van de Inschrijving beter zijn, wordt de Inschrijving beter beoordeeld. De beoordeling van de kwalitatieve aspecten vindt plaats conform onderstaande tabel. Er worden alleen hele scores toegekend door de beoordelingscommissie.

| Score | Omschrijving van de waardering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2     | <b>Uitsluiting</b><br>Beantwoording ontbreekt of is inhoudelijk niet relevant en/of geeft onvolledige informatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4     | <b>Matig</b><br>Inschrijver heeft met de beantwoording onvoldoende of minimaal antwoord gegeven. De meeste beoordelingselementen ontbreken of schieten tekort. De beantwoording sluit onvoldoende aan bij de doelstelling van Opdrachtgever. Inschrijver is in de beantwoording niet overtuigend en/of de onderbouwing van Inschrijver is matig en/of laat openingen over. De beantwoording geeft de beoordelingscommissie niet of onvoldoende het vertrouwen dat de onderdelen kwalitatief goed uitgevoerd worden.                                       |
| 6     | <b>Neutraal</b><br>De beantwoording van Inschrijver voldoet aan het gevraagde. De meeste beoordelingselementen zijn inhoudelijk voldoende uitgewerkt. De beantwoording sluit voldoende aan bij de doelstelling van Opdrachtgever. De beantwoording geeft de beoordelingscommissie het vertrouwen dat alle of meeste onderdelen kwalitatief voldoende? uitgevoerd worden.                                                                                                                                                                                  |
| 8     | <b>Beter dan neutraal</b><br>De beantwoording van Inschrijver voldoet aan het gevraagd en biedt op onderdelen meerwaarde. De beantwoording is in grote mate concreet en realistisch beschreven. De meeste beoordelingselementen zijn inhoudelijk goed uitgewerkt en de voorgestelde werkwijze van Inschrijver biedt enige meerwaarde voor de Opdrachtgever. De beantwoording sluit goed aan bij de doelstelling van Opdrachtgever. De beantwoording geeft de beoordelingscommissie het vertrouwen dat alle onderdelen kwalitatief goed uitgevoerd worden. |
| 10    | <b>Meerwaarde</b><br>De beantwoording van Inschrijver is inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend uitgewerkt. De beantwoording is volledig gebaseerd op de uitgangspunten van de uitvraag en de gevraagde dienstverlening. De wijze van invulling is aansprekend en ook overtuigend. De beantwoording is concreet en realistisch beschreven. Alle beoordelingselementen zijn volledig uitgewerkt en er is sprake van onderscheidend vermogen, de voorgestelde                                                                                     |

|  |                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | werkwijze van Inschrijver biedt veel meerwaarde voor Opdrachtgever en sluit uitstekend aan op de doelstelling van Opdrachtgever. De beantwoording geeft de beoordelingscommissie veel vertrouwen in een kwalitatief uitstekende uitvoering. |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

De inschrijvingen worden per kwalitatief gunningscriterium minimaal beoordeeld aan de hand van onderstaande beoordelingselementen en de mate waarin invulling wordt gegeven aan de gestelde gunningscriteria van Opdrachtgever:

- De mate waarin Inschrijver compleet is in de beantwoording: een antwoord is compleet als alle beoordelingselementen uit de vraagstelling terugkomen en daarbij het antwoord volledig is;
- De mate waarin de Inschrijving op de onderdelen consistent is. Van consistentie is sprake als er geen tegenstrijdigheden zitten tussen de antwoorden;
- De mate waarin de Inschrijving aansluit bij de uitvraag en doelstelling(en) van Opdrachtgever;
- De mate waarin de Inschrijving concreet, haalbaar en praktisch uitvoerbaar is;
- De mate waarin de Inschrijving overtuigend is;
- De mate waarin de Inschrijving invulling geeft aan en / of een meerwaarde biedt ten opzichte van deze offerteaanvraag en de daarin beschreven eisen en wensen.

Onderstaande formule wordt gehanteerd om het aantal behaalde punten voor G2 - Kwaliteit te bepalen:

|                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| $\text{Punten} = (\text{toegekende score} / 10) * \text{max. aantal punten voor dat sub-gunningscriterium}$ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Er zal door de Opdrachtgever worden afgerond tot twee cijfers achter de komma.

## **7. Eisen**

### **7.1. Programma van Eisen**

Voor het Programma van Eisen wordt verwezen naar Bijlage VII Programma van Eisen.

### **7.2. Social Return on Investment**

Opdrachtgever hecht waarde aan een inclusieve arbeidsmarkt, waarbij iedereen participeert naar vermogen. Opdrachtgever heeft daarom besloten om in deze aanbesteding Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. De Opdrachtnemer verplicht zich om bij gunning 5 % van de opdrachtwaarde aan te wenden voor SROI-activiteiten. In Bijlage XII Social Return On Investment vindt u de toelichting van de werkwijze.

Meer informatie over Social return on Investment is te vinden op de volgende website:

<https://wspregiozwolle.nl/social-return-on-investment-sroi/opdrachtnemer/>



## 8. Bijlagen

- I. Begrippenlijst
- II. Verklaring aansprakelijkheid
- III. Verklaring inzet derden
- IV. Verklaring Kerncompetenties
- V. Verklaring Russische partijen
- VI. Holdingverklaring
- VII. Programma van eisen
- VIII. Concept overeenkomst
- IX. Functieprofiel(en) operator/meewerkend voorman
- X. Gedragscode Gemeente Zwolle
- XI. Integriteits- en geheimhoudingsverklaring Gemeente Zwolle
- XII. Social Return On Investment (SROI)
- XIII. AIV 2022
- XIV. Wachtkamerovereenkomst
- XV. UEA (Inschrijver moet de gegenereerde UEA invullen vanuit het dashboard)
- XVI. Prijsformulier