



Aanbestedingsdocument Europese openbare aanbesteding

Storings- en calamiteitendienst Bouwkundig

Perceel 1: Monumentaal en meer
Perceel 2: Overig Vastgoed

Zaaknummer: 4265258

CPV-code: 50000000-5 Reparatie- en onderhoudsdiensten
45000000-7 Bouwwerkzaamheden &

Datum: 19 september 2024

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
1.1	Definities	3
1.2	Algemeen.....	5
1.3	Huidige situatie	5
1.4	Perceelindeling	6
1.5	Beschrijving van de Opdracht	7
1.6	Omvang van de opdracht	7
1.7	Aanvang en duur van de overeenkomst	8
1.8	Wachtkamerconstructie	8
2	PROCEDURE	9
2.1	Algemene procedureregels	9
2.2	Planning	12
2.3	Schouw.....	12
2.4	Inlichtingen, stellen van vragen	13
2.5	Inschrijving	13
2.6	De beoordeling	13
2.7	Gunningscriteria en wegingsfactoren	13
2.8	Gunning.....	14
2.9	Klachtenprocedure	14
2.10	Tegenstrijdigheden	15
3	GESCHIKTHEIDSEISEN	16
3.1	Samenstelling Inschrijver.....	16
3.2	Uitsluitingsgronden	16
3.3	UEA Deel II Gegevens met betrekking tot de ondernemer	17
3.4	Deel III Uitsluitingsgronden	18
3.5	Deel IV Geschiktheidseisen	19
3.6	Bijzondere voorwaarden (Maatschappelijk verantwoord inkopen)	21
3.7	Deel VI Rechtsgeldige ondertekening.....	21
3.8	In te dienen documenten	22
4	PROGRAMMA VAN EISEN	23
4.1	Omschrijving correctieve dienstverlening	23
4.2	Uitgangspunten melding	24
4.3	Dossieropbouw	26
4.4	Personele eisen en certificaten	27
4.5	Huisregels.....	28
4.6	Tarieven en Indexering.....	30
4.7	Kwartaal overleggen.....	32
4.8	Duurzaamheid en milieu eisen	33
4.9	SROI verplichting	34
5	GUNNINGSCRITERIA	35
5.1	Algemeen.....	35
5.2	Subgunningscriterium kwaliteit	36
5.3	Subgunningscriterium prijs	37
5.4	Wegingstabel gunningscriteria	38
6	BIJLAGEN	40

1 INLEIDING

1.1 Definities

De in dit document gebruikte begrippen, die met een hoofdletter zijn geschreven, hebben de hieronder vermelde betekenis (zowel wanneer dit begrip in meervoud dan wel enkelvoud wordt gebruikt).

Aanbestedingsdocumenten	Dit document, inclusief bijlagen, Nota('s) van Inlichtingen en de aankondiging van een Opdracht waarin Opdrachtgever informatie heeft opgenomen die relevant is voor het uitbrengen van een Inschrijving in het kader van de aanbesteding waarop dit document betrekking heeft.
De Connectie (DE)	Bedrijfsvoeringsorganisatie (gemeenschappelijke regeling), waarin een aantal uitvoerende taken van de gemeenten Arnhem, Rheden en Renkum zijn ondergebracht.
Gemeente Arnhem (GA)	De aanbestedende dienst/Opdrachtgever die voornemens is de in de Aanbestedingsdocumenten omschreven Opdracht te plaatsen.
Inschrijver	Ondernemer die een aanbieding doet op basis van de Aanbestedingsdocumenten.
Inschrijving	Een door Inschrijver op basis van de Aanbestedingsdocumenten ingediende aanbieding.
MJOP	Meerjaren onderhoudsplan.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin gestelde (verduidelijkings-)vragen geanonimiseerd worden beantwoord of eventuele aanvullingen of wijzigingen op de Aanbestedingsdocumenten worden weergegeven.
Opdracht	De dienst/levering die in het kader van deze aanbesteding wordt gegund aan de ondernemer d.m.v. een (Raam)overeenkomst.
Opdrachtgever	Gemeente Arnhem.
Opdrachtnemer	Inschrijver aan wie deze Opdracht wordt gegund.
Overeenkomst	Schriftelijke afspraken, via deze aanbesteding tot stand gekomen, gebaseerd op alle Aanbestedingsdocumenten, bijlagen en inschrijvingsstukken, aangemerkt als één integraal geheel, tussen de Gemeente Arnhem en Opdrachtnemer.
Programma van Eisen (PvE)	De functionele en/of technische omschrijvingen van de dienstverlening/het product, waarin de eisen zijn beschreven waar Inschrijver aan moet voldoen bij de uitvoering van deze Opdracht.
Raamovereenkomst	Overeenkomst tussen de Gemeente Arnhem en één of meerdere Opdrachtnemers waarin afspraken op hoofdlijnen worden bepaald, zoals bijvoorbeeld voorwaarden voor de uitvoering van later nader overeen te komen deelopdrachten al dan niet inclusief vooraf bepaalde prijsafspraken. Binnen de Raamovereenkomst geldt expliciet geen leverings- of afnameverplichting.

Service Level Agreement (SLA)	Een Service Level Agreement is een document waarin praktische werkafspraken zijn opgenomen tussen Opdrachtnemer en de Gemeente Arnhem over bijvoorbeeld prestatie-indicatoren, kwaliteitseisen en contactpersonen. Dit alles op basis van deze aanbesteding.
Social Return (SROI)	Het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, waardoor Opdrachtnemers een bijdrage leveren aan het Gemeentelijke beleid ten aanzien van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Uniforme verklaring welke vanuit de Aanbestedingswet 2012 verplicht ingesteld is, waarmee Inschrijver verklaart of hij voldoet aan de gestelde eisen in deze aanbesteding en aangeeft of er uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn.
Vastgoedinformatiesysteem (VIS)	Softwarepakket met als doel registratie, monitoring en adviseren van het vastgoedpakket van de Gemeente Arnhem m.b.t. het vastgoedbeheer.
Vastgoed Servicepunt (VSP)	Meldkamer van afdeling Vastgoed, waar de storings- en calamiteiten binnen komen. Dan wel per mail, dan wel per telefoon.
Verklaring omtrent gedrag (VOG)	Een Verklaring Omtrent het Gedrag is een verklaring waaruit blijkt dat uw gedrag in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving.
Wachtkamerovereenkomst	Het doel van een wachtkamerovereenkomst is continuïteit: in het geval dat de winnende partij toch niet blijkt te voldoen aan de eisen of niet presteert, dan kan de aanbestedende dienst direct verder kan gaan met de als tweede geëindigde partij. Dit kan zonder een nieuwe aanbestedingsprocedure te starten.
Wet voorkeursrecht Gemeenten (WVG)	De Wet voorkeursrecht gemeenten verplichtte eigenaren om een perceel waarop een voorkeursrecht was gevestigd, bij verkoop eerst aan de overheid (de gemeente, provincie of het Rijk) aan te bieden.
Zelfstandige Zonder Personeel (ZZP)	Het is iemand die niet in loondienst is bij een baas maar via zijn eigen bedrijf (vaak een eenmanszaak als rechtsvorm) opdrachten uitvoert en hiervoor betaald krijgt. Je hebt als zzp'er een eigen bedrijf maar je hebt geen werknemers onder je werken.

1.2 Algemeen

Voor u ligt het Aanbestedingsdocument van de Gemeente Arnhem met betrekking tot de Europese aanbesteding Storings- en Calamiteitendienst bouwkundig. Dit Aanbestedingsdocument is een aanvulling op de aankondiging.

De Gemeente bestaat uit het bestuur en de ambtenaren. Het bestuur omvat de Gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders en bepaalt wat er in de stad moet gebeuren. De ambtenaren adviseren en ondersteunen het bestuur en voeren taken uit. De Gemeentelijke organisatie bestaat uit verschillende clusters, waarin diverse afdelingen zijn ondergebracht.

Dit Aanbestedingsdocument beschrijft de procedure van aanbesteding, de voorwaarden en uitgangspunten voor deelname aan de aanbestedingsprocedure, de geëiste geschiktheid van de inschrijvende partijen en de eisen die de Gemeente stelt aan de dienstverlening. Door middel van het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met alle voorwaarden en modaliteiten van deze aanbesteding, zoals de geschiktheidseisen, de procedure, het Programma van Eisen en de gunningscriteria.

De aanbesteding van de Opdracht vindt plaats op grond van de Aanbestedingswet (AW) 2012. In deze wet zijn de Europese bepalingen uit de Richtlijn (2014/24/EU, vastgesteld op 26 februari 2014) geïmplementeerd.

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd door de afdeling Vastgoedmanagement. Alle informatie in dit document heeft enkel betrekking op opdrachten en werkzaamheden die worden uitgevoerd in opdracht van deze afdeling.

Onderhevige aanbestedingsprocedure wordt begeleid door het team Inkoop en Aanbesteden van De Connectie.

1.3 Huidige situatie

De huidige overeenkomst bereikt zijn absolute looptijd op 1 januari 2025. Vanaf 2 januari 2025 dient de Gemeente Arnhem voorzien te zijn van twee nieuwe raamovereenkomsten. De opdracht zal leiden naar twee gunningen op twee percelen: Perceel 1; Monumentaal en meer 2; Overig Vastgoed. De percelen verschillen in verschillende soorten objecten.

1.4 Perceelindeling

De gemeentelijke vastgoedportefeuille bestaat uit een diversiteit aan gebouwen met diverse gebruiksfuncties en onderhoud strategieën. Dit geldt als basis voor de te definiëren percelen. De onderverdeling resulteert in de volgende twee (2) percelen. T.w.:

- *Perceel 1: Monumentaal en meer;*
 - Monumentaal: Dit betreft alle gebouwen die onder de noemer 'gemeentelijk monument', of 'rijksmonument', of 'onderhouden als monument', of 'beschermd stadsgezicht' geregistreerd staan. Hier vallen o.a. onder:
 - Het gemeentehuis inclusief Duivelshuis;
 - Een groot deel van de gebouwen in Park Sonsbeek, Park Zypendaal en Gulden Bodem;
 - Multifunctioneel Centrum de Wetering.
 - (Bijvoorbeeld Erfgoedcentrum Rozet, Filmtheater Focus en Musis);Deze objecten worden onderhouden volgens de ERM-Uitvoeringrichtlijnen.
 - Huisvesting eigen gebruik c.q. diensten van de gemeente en multifunctionele centra (MFC's). Voor deze gebouwen is typerend dat hier het eigenarenonderhoud en het gebruikersonderhoud wordt uitgevoerd.
- *Perceel 2: Overig Vastgoed; Dit betreft alle gebouwen binnen de gemeentelijke vastgoedportefeuille, die niet binnen Perceel 1 vallen. Hieronder vallen o.a.:*
 - Sportcomplexen en - gebouwen;
 - Onderwijshuisvesting;
 - Mobiliteit (bijvoorbeeld parkeergarages, busremise en overdekt bussenplein Arnhem Centraal);
 - Kinderboerderijen;
 - Kantoorpanden;
 - Industriële gebouwen;
 - Commerciële panden;
 - Woningen.

Door aankoop en verkoop van panden of door gewijzigde huurovereenkomsten is het mogelijk dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst objecten worden toegevoegd of verwijderd. Binnen Perceel 2 valt ook de portefeuille 'Tijdelijk vastgoed'. Daarom is deze fluctuatie van objecten vooral bij Perceel 2 aan de orde.

Een specificatie van de individuele percelen en bijbehorende locaties is opgenomen in de Bijlage 7 a & b Perceelindeling/Locatieoverzicht. In deze bijlage is tevens de gebruikersfunctie en locatie specifieke informatie opgenomen en hierbij is tevens aangegeven of het pand als monument beschouwd wordt, en dus als zodanig onderhouden dient te worden.

De lijst is met zorg samengesteld. Het is echter mogelijk dat er onjuistheden in staan.

Opdrachtnemer kan hieraan geen rechten ontleen.

Voor elk perceel zal één (1) Overeenkomst met één (1) Inschrijver gesloten worden, dit houdt in dat een Inschrijver nooit meer dan één (1) perceel gegund kan krijgen. De Inschrijver geeft op *Inschrijfformulier percelen en Prijs* (Inschrijfformulier 1a) aan voor welk perceel / welke percelen hij zich inschrijft en welk perceel (in voorkomend geval) zijn voorkeur heeft. In het geval dat een inschrijver op beide percelen als eerste eindigt, wordt door middel van de aangegeven voorkeur bepaalt welk perceel deze inschrijver gegund krijgt. De als tweede geëindigde inschrijver op het andere perceel krijgt dan dat perceel gegund. Partijen mogen op één of beide percelen inschrijven. De percelen worden afzonderlijk van elkaar beoordeeld; inschrijven op één of beide percelen levert dus geen voor- of nadeel op.

De Gemeente Arnhem heeft de nadrukkelijke wens om, daar waar nodig, de storingsdienst van de collega-partners te benaderen en de samenwerking op te zoeken waar dit leidt tot efficiëntie- of effectiviteitsvoordeel. De Gemeente Arnhem verwacht van Inschrijvers dat zij open staan voor een gezamenlijke dialoog om deze efficiëntie en effectiviteit op te zoeken en in te zetten. In praktijk betekent dit dat partners onderling communiceren over de beste oplossing(en) en de uitvoering hiervan.

Hieronder volgt een opsomming van de belangrijkste disciplines waar partners voor verbonden zijn aan de Gemeente Arnhem:

- Installatietechnisch;
- Dakonderhoud;
- Glasbedrijf;
- Liftonderhoud.

1.5 Beschrijving van de Opdracht

Correctief onderhoud: dit omvat het verhelpen van storingen en calamiteiten met betrekking tot bouwkundige zaken van objecten binnen het betreffende perceel.

1.6 Omvang van de opdracht

De Opdracht betreft een raamovereenkomst en heeft een geraamde waarde van € 75.000, - per jaar voor zowel perceel 1 als voor perceel 2 (exclusief BTW, prijspeil 2024; hierin zijn indexaties niet meegenomen). De verwachting is dat er gemiddeld een kleine 400 storingen per jaar zullen zijn voor de werkzaamheden van beide percelen samen.

De geraamde waarde en het aantal storingen zijn gebaseerd op informatie over deze werkzaamheden uit het verleden. De Gemeente Arnhem kan op voorhand geen enkele garantie geven voor het aantal te verstrekken Opdrachten en de te verwachten omzet. Aan de afgegeven cijfers kunnen geen rechten worden ontleend.

De omvang van onderhavige dienstverlening kan moeilijk voorspeld worden, omdat de werkzaamheden reactief zijn. Er kunnen daarom situaties ontstaan waarin extra bouwkundige storings- en calamiteitenwerkzaamheden noodzakelijk zijn. Bijvoorbeeld in geval van vandalisme, uitbreiding van het vastgoed (met name bij perceel 2), risicovolle locaties, rampen, et cetera. Daarom wordt als veiligheidsmarge 100% van de hierboven vermelde geraamde waarde gehanteerd om eventuele schommelingen op te kunnen vangen die er kunnen ontstaan door extra werkzaamheden. Hierdoor komt de maximale omvang van deze raamovereenkomst uit op een bedrag van € 1.350.000, - voor perceel 1 en tevens € 1.350.000, - voor perceel 2 (exclusief btw en exclusief indexeringen) gedurende de totale maximale looptijd van de overeenkomst. Zodra dit maximumbedrag is bereikt, eindigt de overeenkomst van het betreffende perceel van rechtswege.

1.7 Aanvang en duur van de overeenkomst

De Gemeente Arnhem is voornemens om per perceel één Raamovereenkomst af te sluiten met één Opdrachtnemer met een looptijd van drie (3) jaar met een optie tot verlenging van drie (3) keer twee (2) jaar. De beslissing tot het al dan niet verlengen van de raamovereenkomst gebeurt met wederzijdse goedkeuring van zowel de Gemeente Arnhem als opdrachtnemer en uiterlijk zes (6) maanden voor het aflopen van de overeenkomst.

De mogelijkheid van tussentijds opzeggen van de Raamovereenkomst ligt uitsluitend bij de Gemeente Arnhem en zal schriftelijk aan opdrachtnemer worden medegedeeld met een opzegtermijn van drie (3) maanden.

De eventuele duur van deze raamovereenkomst kan de vier (4) jaar overstijgen. De Gemeente Arnhem kiest hiervoor omdat een langere doorlooptijd de band tussen de Gemeente Arnhem en opdrachtnemer versterkt en acht deze looptijd proportioneel. Deze proportionaliteit is gebaseerd op het grote aantal verschillende objecten binnen de Arnhemse Vastgoedportefeuille en de complexiteit van deze panden.

De ingangsdatum van de Raamovereenkomst zal 2 januari 2025 om 0.00 uur zijn. De huidige aannemer is verantwoordelijk tot en met 1 januari 2025 23.59 uur. De absolute einddatum van de komende raamovereenkomst is 1 januari 2034. Opdrachten die doorlopen na de absolute einddatum van de Raamovereenkomst dienen onder gelijkblijvende voorwaarden te worden afgerond.

In Bijlage 4 is de Concept Raamovereenkomst opgenomen.

1.8 Wachtkamerconstructie

De Gemeente Arnhem is voornemens om per perceel één Raamovereenkomst af te sluiten met één Opdrachtnemer. Eveneens wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten met de als volgende geëindigde Inschrijver van de betreffende percelen. Kenmerkend voor deze wachtkamerovereenkomst is dat hierin geen Opdracht tot uitvoering is opgenomen. Deze Inschrijver komt uitsluitend voor de uitvoering van de Opdracht in aanmerking indien de gegunde Inschrijver, om wat voor reden dan ook, niet in staat blijkt de verplichtingen vanuit de Raamovereenkomst na te komen. De partij met wie de Wachtkamerovereenkomst is afgesloten zal dan de Raamovereenkomst voortzetten conform de uitgebrachte aanbidding en met toepassing van alle vereisten zoals beschreven in deze aanbesteding.

Gemeente Arnhem wil vier verschillende partijen contracteren; twee partijen die de Raamovereenkomst gegund krijgen (één per perceel) en twee partijen die de Wachtkamerovereenkomst gegund krijgen (één per perceel). Dit houdt in dat de winnaar van het ene perceel niet de Raamovereenkomst van het andere perceel gegund krijgt.

Als door de ranking na beoordeling dezelfde partij in aanmerking komt voor de Wachtkamerovereenkomst voor beide percelen, wordt ook hier de bij Inschrijving opgegeven voorkeur voor een perceel gebruikt om te bepalen welke partij de Wachtkamerovereenkomst voor een bepaald perceel gegund krijgt. De als volgende geëindigde op het andere perceel krijgt dat perceel gegund.

Deze wachtkamerovereenkomst blijft geldig voor een periode van twee (2) jaar.

In Bijlage 5 is de Concept Wachtkamerovereenkomst opgenomen.

2 PROCEDURE

Dit is een Europese openbare aanbesteding voor het aanbestedingsproject Storings- en calamiteitendienst bouwkundig. De Gemeente Arnhem hanteert als gunningscriterium "beste prijs-kwaliteitverhouding" (beste PKV). Inschrijvingen worden beoordeeld op kwalitatieve en prijstechnische criteria.

Ieder perceel afzonderlijk wordt aan één (1) Inschrijver gegund. De navolgende algemene procedureregels zijn van toepassing op deze aanbesteding.

2.1 Algemene procedureregels

1. Deze aanbesteding zal digitaal plaatsvinden middels het online platform TenderNed. Te verkrijgen documenten, communicatie en Inschrijving verlopen enkel via dit platform. Dit geldt zowel voor de gemeente Arnhem als Inschrijver. Meer informatie over de wijze waarop u zich kunt registreren op dit platform is te vinden via volgende link: [Stappenplan onderneming registreren op TenderNed](#). Voor het inloggen en registreren is een eHerkenningsmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 nodig. In het stappenplan is ook informatie hierover opgenomen. Als Inschrijver al een bedrijfsregistratie op TenderNed heeft, hoeft geen nieuwe registratie te worden gemaakt.
2. Aan de hand van dit document dienen de gevraagde gegevens ingevuld en ingediend te worden op TenderNed. Dit dient te gebeuren door het invullen van de verklaringen volgens de verstrekte bijlagen bij dit document en het, desgevraagd, ondertekenen en weer toevoegen (uploaden) van de gevraagde stukken in de aanbesteding op TenderNed.
3. Alleen digitale Inschrijvingen via TenderNed worden door de Gemeente Arnhem in behandeling genomen.
4. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de juiste en tijdige indiening van de Inschrijving in de digitale kluis.
5. Inschrijvingen die na de sluitingsdatum worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. De digitale kluis sluit exact op de aangegeven datum en tijd.
6. Voor vragen over de werking van het platform kunt u contact opnemen met de TenderNed Servicedesk. Telefoon: 0800-836 3376. Contactformulier voor e-mail via de volgende link: [Mailen servicedesk | TenderNed](#)
7. De Gemeente Arnhem staat Inschrijver niet toe op andere wijze dan conform dit aanbestedingsvoorschrift via TenderNed te communiceren. Op straffe van uitsluiting van de lopende aanbesteding is beïnvloeding van of communicatie, op welke wijze dan ook, met de bij de aanbesteding betrokken medewerkers, of bestuur of management van de Gemeente, niet toegestaan. De Inschrijver laat gedurende de aanbestedingsprocedure het contact verlopen via één contactpersoon welke gemachtigd dient te zijn om namens de Inschrijver op te treden.
8. Indien Inschrijver op enig moment wenst af te zien van deelname aan de aanbesteding wordt hij verzocht dit kenbaar te maken via TenderNed.
9. Het aanbieden van de Inschrijving houdt in dat de Inschrijver, zonder voorbehoud, met de voorwaarden van de aanbestedingsprocedure, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten, waaronder dit document, de bijlage (n) en de eventuele nota ('s) van inlichtingen, instemt. Indien een Inschrijver toch voorwaarden en/of voorbehouden aan zijn Inschrijving verbindt, zal de Gemeente Arnhem de betreffende Inschrijver uitsluiten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.
10. De Inschrijving en alle overige correspondentie dienen in de Nederlandse taal gesteld te zijn.

11. De Inschrijving is onherroepelijk en dient een gestanddoeningstermijn te hebben van tenminste zes (6) maanden vanaf de datum van Inschrijving. In verband met de mogelijkheid dat tegen het voornemen tot gunnen een civiel kort geding wordt aangespannen, dient de Inschrijver de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot na afloop van de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen. Voorts dient hij, voor het geval er een civiel kort geding wordt aangespannen, de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee weken na de uitspraak in kort geding.
12. Bedragen dienen in Euro's (exclusief BTW) te zijn vermeld.
13. Bijlagen dienen uitsluitend in het oorspronkelijke, bijgevoegde format aangeleverd te worden. Het ongemotiveerd weglaten van gegevens en/of bijlagen kan tot uitsluiting leiden, evenals Inschrijving in een andere vorm en volgorde dan voorgeschreven in dit Aanbestedingsdocument. De Gemeente Arnhem behoudt zich het recht voor de door Inschrijver ingediende documenten die niet voldoen aan de voorgeschreven aanbestedingsprocedure, dan wel niet volledig of onjuist zijn, niet in behandeling te nemen.
14. De Gemeente Arnhem behoudt zich het recht voor om, bijvoorbeeld in geval van onvoorziene situaties of in geval van het ontbreken van naar haar oordeel geschikte Inschrijvingen, de aanbestedingsprocedure tijdelijk op te schorten of definitief te stoppen.
15. De Gemeente Arnhem behoudt zich het recht voor om te allen tijde de verstrekte gegevens en verklaringen aan een nader onderzoek te onderwerpen en op juistheid te controleren, evenals de opgegeven referenties te benaderen, zonder Inschrijver hierover vooraf te informeren.
16. Het verstrekken van onjuiste gegevens leidt tot uitsluiting.
17. Voor zover voor deze aanbesteding bestuurlijke goedkeuring of een vergunningverlening vereist is, geschiedt deze aanbesteding onder het voorbehoud van goedkeuring of vergunningverlening.
18. De Inschrijver zal strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ter zake van alle (vertrouwelijke) informatie welke hem bekend is of wordt van de Gemeente Arnhem. De informatie welke hem ter beschikking staat, zal hij niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het doen van de Inschrijving. Deze vertrouwelijkheid is wederkerig, de Gemeente Arnhem zal op dezelfde wijze omgaan met de (vertrouwelijke) informatie van de Inschrijver.
19. De door de Inschrijver gemaakte kosten voor het opstellen en het aanbieden van de Inschrijving worden niet vergoed.
20. De Gemeente Arnhem is niet verplicht interne documenten, zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning aan Inschrijvers bekend te maken.
21. Gegevens en documentatie waar in dit Aanbestedingsdocument niet uitdrukkelijk om wordt gevraagd, worden niet in de beoordeling betrokken en niet op prijs gesteld.
22. Het niet voldoen aan de procedureregels kan tot uitsluiting leiden.
23. Eventuele geschillen die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure, en/of de daaruit voortkomende Raamovereenkomst mochten ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde burgerlijk rechter te Arnhem, Rechtbank Gelderland.
24. Indien een Inschrijver een geschil voortvloeiende uit of verband houdende met de aanbesteding aanhangig maakt, wordt die Inschrijver verzocht een kopie van de dagvaarding aan de contactpersoon van De Connectie te zenden (per e-mail via aanbesteden@connectie.nl), onverminderd overige verplichtingen op grond van (onder meer) het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering.

25. Na verzending van het voornemen tot gunning geldt, conform artikel 2.127 AW 2012, een opschortende termijn van 20 kalenderdagen, waarbinnen een afgewezen Inschrijver tegen dit voornemen een kort geding aanhangig kan maken. Deze termijn is tevens een vervaltermijn. Dit betekent dat afgewezen Inschrijvers na verstrijken van deze termijn geen bezwaar meer kunnen maken naar aanleiding van het gunningsvoornemen dan wel tegen deze aanbestedingsprocedure en niet ontvankelijk zijn in hun vorderingen. Na het verstrijken van de termijn van 20 kalenderdagen is de gemeente Arnhem vrij om, conform het voornemen tot gunning, tot definitieve gunning over te gaan.
26. Indien de gemeente Arnhem aanwijzingen heeft dat de Inschrijver zich bevindt in één of meer van de omstandigheden genoemd in § 2.3.5.1 AW, maar er bij de gemeente Arnhem onvoldoende informatie beschikbaar is om het uitsluiten van die Inschrijver te motiveren, dan kan door de gemeente Arnhem advies worden gevraagd aan het Bureau BIBOB (zie artikel 8 van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet BIBOB)). De Inschrijver over wie advies is gevraagd, wordt door de gemeente Arnhem geïnformeerd over de inhoud van dat advies.
27. Door Inschrijver gebruikte branchevoorwaarden, algemene voorwaarden of andere voorwaarden van Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen. Op een eventuele Opdracht zijn uitsluitend de Inkoopvoorwaarden (bijlage 2) van de Gemeente Arnhem van toepassing.
28. De Gemeente Arnhem eist dat door Inschrijvers reële prijzen (tarieven of kosten) aangeboden worden. Het moet voor de Gemeente Arnhem in alle redelijkheid aannemelijk zijn dat de Inschrijver de Opdracht voor de door hem aangeboden prijzen kan uitvoeren. Irreële Inschrijvingen, zulks naar het oordeel van de Gemeente Arnhem, zullen terzijde worden gelegd.
29. Het is Inschrijver niet toegestaan een € 0,- tarief, symbolische prijs, een abnormaal lage prijs of negatieve prijs aan te bieden op de onderdelen, dan wel subonderdelen, waarvoor een tarief wordt gevraagd, op straffe van uitsluiting, tenzij expliciet is vermeld dat dit wel is toegestaan.
30. Manipulatieve Inschrijvingen zullen, zulks naar oordeel van de Gemeente Arnhem, zonder nadere toelichting of motivatie van de zijde van de Gemeente Arnhem ongeldig worden verklaard. Daarvan kan bijvoorbeeld sprake zijn wanneer de door de Gemeente Arnhem bedoelde beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het met die systematiek beoogde doel wordt verstoord.

2.2 Planning

Aankondiging	19 september 2024
Schouwing perceel 1	25 september 2024; tijd n.t.b.
Schouwing perceel 2	26 september 2024; tijd n.t.b.
Uiterlijk gelegenheid tot het stellen van vragen 1e ronde	3 oktober 2024 11.00 uur
1e Nota van Inlichtingen	11 oktober 2024
Uiterlijk gelegenheid tot het stellen van vragen 2e ronde	18 oktober 2024 11:00 uur
2e Nota van Inlichtingen	24 oktober 2024
Uiterste termijn indienen Inschrijving	4 november 2024 11.00 uur
Voornemen tot gunning	18 november 2024
Eventueel verificatiegesprek	Nader te bepalen
Definitieve gunning	10 december 2024
Implementatiebespreking	12 december 2024 14:30 uur
Ingangsdatum Raamovereenkomst	2 januari 2025 00.00 uur

De datum en het tijdstip van het indienen van de vragen en het indienen van de Inschrijvingen gelden als uiterste termijn. De Gemeente Arnhem is gerechtigd deze planning te wijzigen.

2.3 Schouw

De Gemeente Arnhem organiseert voor geïnteresseerde ondernemers twee schouwdagen:

- Perceel 1: 25 september 2024 in de ochtend vanaf 9 uur;
- Perceel 2: 26 september 2024 in de ochtend vanaf 9 uur.

De Gemeente Arnhem streeft ernaar om een zo'n representatief mogelijk beeld te geven van de twee percelen.

De Gemeente Arnhem verzoekt geïnteresseerde ondernemers per ommegaande via een bericht in TenderNed aan te geven of hun organisatie van de schouw (voor welk perceel/ welke percelen) gebruik zal maken en zo ja, met hoeveel personen (maximaal 2) zij aanwezig zullen zijn. U ontvangt dan separaat een uitnodiging met alle informatie omtrent de organisatie hiervan.

Tijdens de schouw worden geen vragen beantwoord. Indien er vragen zijn, dan dienen deze te worden gesteld via de Nota van Inlichtingen.

2.4 Inlichtingen, stellen van vragen

Vragen met betrekking tot de procedure en/of de inhoud van de stukken kunnen uitsluitend via het vragenformat van TenderNed gesteld worden. Hierbij is rekening gehouden met twee vragenrondes; zie paragraaf 2.2. De geanonimiseerde vragen en de antwoorden hierop zullen in een Nota van Inlichtingen worden verzameld en via TenderNed verstrekt worden. Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat telefonische vragen niet in behandeling worden genomen.

2.5 Inschrijving

De Inschrijving dient uiterlijk op de in paragraaf 2.2 genoemde datum en tijdstip in TenderNed te staan. Tenzij anders aangegeven, dient de inschrijving, per formulier afzonderlijk, rechtsgeldig ondertekend in PDF te worden aangeleverd. Inschrijvingen die ná het uiterste tijdstip van indienen worden aangeboden, worden niet in behandeling genomen.

2.6 De beoordeling

De beoordeling van de Inschrijvingen met bijbehorende stukken gebeurt in meerdere stappen:

1. De Inschrijvingen worden allereerst beoordeeld op volledigheid. Inschrijvingen die niet alle gevraagde gegevens bevatten, of niet zo zijn opgesteld als voorgeschreven, kunnen terzijde worden gelegd en komen niet meer voor de Opdracht in aanmerking.
2. Na beoordeling op volledigheid wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gecontroleerd. Inschrijvingen die niet voldoen kunnen eveneens terzijde worden gelegd.
3. De overgebleven Inschrijvingen worden tenslotte beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria als beschreven in hoofdstuk 5 van dit Aanbestedingsdocument. Aan de Inschrijver met de beste totaalscore zal onder voorbehoud worden gegund. Bij een gelijke totaalscore zal worden gegund aan de Inschrijver met de beste score op kwaliteit. Indien meer Inschrijvers eveneens een gelijke score op kwaliteit hebben zal door middel van loting worden bepaald aan welke Inschrijver de Opdracht gegund wordt.
4. Na het voornemen tot gunnen worden de bewijsstukken geverifieerd. Slechts na positieve verificatie kan na het verstrijken van de wettelijke termijn definitief worden gegund.

Indien om welke reden dan ook na het voornemen tot gunnen een Inschrijving af valt, zal geen herberekening van de beoordeling plaatsvinden en zal de oorspronkelijke rangorde gehandhaafd worden.

2.7 Gunningscriteria en wegingsfactoren

De door Inschrijvers ingediende Inschrijvingen worden beoordeeld op basis van het gunningscriterium "beste prijs-kwaliteitverhouding". De Inschrijvingen worden beoordeeld op kwalitatieve en prijstechnische criteria. Voor de beoordeling van de Inschrijvingen hanteert de Gemeente Arnhem de volgende gunningscriteria:

Nr.	Gunningscriteria	Maximaal aantal punten
1.	Kwaliteit	700
2.	Prijs	300
	Totaal	1000

Deze gunningscriteria zijn nader uitgewerkt in hoofdstuk 5.

2.8 Gunning

Na de beoordeling maakt de Gemeente Arnhem schriftelijk via TenderNed een voornemen tot gunning bekend. Indien binnen de vervalttermijn van 20 kalenderdagen geen bezwaar tegen het voornemen tot gunning wordt gemaakt, acht de Gemeente Arnhem zich vrij om de Opdracht te gunnen.

2.9 Klachtenprocedure

De Gemeente Arnhem heeft een onafhankelijk klachtenmeldpunt ingericht. Wanneer een Inschrijver een klacht heeft, kan deze worden gemeld via <https://www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/connectie/>. Op de website wordt duidelijk vermeld welke gegevens Inschrijver dient te vermelden in geval van een klacht.

De Gemeente Arnhem hanteert de volgende procedure:

1. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht.
2. Het klachtenmeldpunt en de gemeente Arnhem bepalen wie de klacht behandelt.
3. Er wordt onderzocht of de klacht terecht is.
4. Er wordt zo spoedig mogelijk met dit onderzoek begonnen; het onderzoek wordt voortvarend voortgezet en hierbij wordt rekening gehouden met de planning van de aanbestedingsprocedure.
5. Wanneer de Gemeente Arnhem na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de Gemeente Arnhem dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) Inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de Gemeente Arnhem aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
6. Wanneer de Gemeente Arnhem na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst zij de klacht gemotiveerd af en bericht zij de Inschrijver.

Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. De Gemeente Arnhem is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure.

2.10 Tegenstrijdigheden

De Aanbestedingsdocumenten zijn met zorg samengesteld. Mocht de Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient de Inschrijver deze zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, aan de Gemeente Arnhem, via TenderNed, kenbaar te maken, met opgave van de correctievoorstellen en eventuele onderbouwing. Ook eventuele bezwaren tegen (delen van) de Aanbestedingsdocumenten dient de Inschrijver zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, aan de Gemeente Arnhem, TenderNed, kenbaar te maken. Indien naderhand blijkt dat er onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in de Aanbestedingsdocumenten zitten en deze niet door de Inschrijver zijn opgemerkt, kan dit de Gemeente Arnhem niet worden aangerekend.

Van Inschrijvers wordt een proactieve houding verwacht. Dit betekent dat een Inschrijver geen rechtsgeldig beroep kan doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die door hem niet binnen de hiervoor genoemde termijn aan de orde zijn gesteld, terwijl dit redelijkerwijs wel mogelijk was geweest.

3 GESCHIKTHEIDSEISEN

In dit hoofdstuk is vermeld welke uitsluitingsgronden gelden en aan welke geschiktheidseisen een Inschrijver moet voldoen en welke verklaringen, gegevens en beschrijvingen Inschrijver dient aan te leveren bij het indienen van zijn Inschrijving.

3.1 Samenstelling Inschrijver

De Inschrijver kan bestaan uit één onderneming of meerdere ondernemers in een samenwerkingsverband. Een samenwerkingsverband kan gevormd worden door een combinatie en/of door middel van een hoofdaannemer met (een) onderaannemer(s) (beroep op draagkracht van andere entiteit). Indien een Inschrijver uit meerdere ondernemers moet bestaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen, moeten allen bij Inschrijving opgegeven worden. De wijze waarop dat moet gebeuren staat in dit hoofdstuk beschreven. Onderaannemers die in een latere fase worden toegevoegd en niet nodig zijn voor de geschiktheidseisen hoeven niet bij Inschrijving opgegeven te worden.

Tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst moet de Opdrachtnemer tenminste bestaan uit de ondernemers die bij Inschrijving zijn opgegeven. Na Inschrijving mag de Opdrachtnemer een deelnemende ondernemer slechts vervangen na schriftelijke goedkeuring door de gemeente Arnhem. De vervangende ondernemer dient in dat geval te voldoen aan alle in deze aanbestedingsprocedure gestelde geschiktheidseisen en er mogen geen uitsluitingsgronden op de ondernemer van toepassing zijn. De goedkeuring zal niet worden verleend als dit een wezenlijke wijziging van de Opdracht oplevert of op kan leveren.

Een ondernemer kan zich maximaal één keer per perceel inschrijven, hetzij als zelfstandige Inschrijver, hetzij in een samenwerkingsverband. Ondernemingen van hetzelfde concern of groep in de zin van Artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek, worden als dezelfde onderneming beschouwd, tenzij zij kunnen aantonen dat er geen bedreiging is van transparantie of vervalsing van de mededinging. Een Inschrijver, combinant of onderaannemer kan niet tevens onderaannemer van een andere Inschrijver of combinatie zijn.

3.2 Uitsluitingsgronden

3.2.1 Algemeen

Alle ondernemers die deel uitmaken van de Inschrijver dienen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zoals bedoeld in artikel 2.84 van de AW, in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Het UEA is een eigen verklaring waarin de ondernemer zijn eigen situatie weergeeft en aangeeft dat er geen uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn. Daarnaast verklaart de ondernemer dat hij voldoet aan de in de aankondiging en/of de aanbestedingsdocumenten gestelde geschiktheidseisen. Indien Inschrijver in de exacte samenstelling voor beide percelen inschrijft, kan volstaan worden met één UEA.

Indien één of meer van de uitsluitingsgronden op Inschrijver c.q. ondernemer van toepassing zijn, kan Inschrijver worden uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding. Indien Inschrijver niet aan alle geschiktheidseisen voldoet, is de Inschrijver ongeschikt en volgt op grond van de geconstateerde ongeschiktheid uitsluiting van deelname aan deze aanbesteding.

Uit het UEA moet duidelijk blijken wie de Inschrijver is, of Inschrijver voor deze opdracht met één of meerdere partijen samenwerkt en zo ja, op welke manier en welke partij(en) het betreft.

Een rechtsgeldige (elektronische) ondertekening van één van de vereiste aan te leveren documenten voor de Inschrijving geldt ook als ondertekening van het UEA.

De Gemeente Arnhem is gerechtigd en zal doorgaans al het verklaarde toetsen aan de hand van de toepasselijke bewijsstukken, bijvoorbeeld een uittreksel van de Kamer van Koophandel en een gedragsverklaring aanbesteden. De uitkomst van deze verificatie kan, bij gebleken tekortkomingen, alsnog leiden tot uitsluiting.

Inschrijver dient op de dag van Inschrijving, op de dag van eventuele gunning én tijdens de uitvoering te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.

3.2.2 Uitsluitingsgrond i.v.m. verbod op gunning aan Russische partijen

Voorts heeft de Europese Unie (EU) op 8 april 2022 sancties ingesteld tegen Rusland.

Gelet hierop is de Gemeente Arnhem verplicht om het genoemde verbod bij wijze van (extra) uitsluitingsgrond in deze Europese aanbestedingsprocedure en als (extra) ontbindende voorwaarde in het bijbehorende contract te hanteren en toe te passen. Zie *Bijlage 3 Uitsluitingsgrond i.v.m. verbod op gunning aan Russische partijen* voor een uitgebreide toelichting.

Met het oog hierop heeft de Gemeente Arnhem *Inschrijfformulier Verklaring omtrent Russische betrokkenheid (Bijlage 1b)* opgesteld en bij de aanbestedingsstukken gevoegd. De Inschrijvers dienen deze verklaring naar waarheid in te vullen, te laten ondertekenen door perso(o)n(en) die bevoegd is (zijn) om de onderneming rechtsgeldig te vertegenwoordigen en zij dienen deze ingevulde en ondertekende verklaring bij hun Inschrijving te voegen.

Wanneer bedoelde verklaring niet naar waarheid is ingevuld en/of het genoemde verbod wél op de Inschrijver van toepassing is, dan leidt dit tot uitsluiting van (verdere) deelname aan deze aanbestedingsprocedure. De Gemeente Arnhem behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de inhoud van de verklaring op juistheid te controleren.

Let wel, deze uitsluitingsgrond geldt naast de gebruikelijke uitsluitingsgronden die van toepassing zijn verklaard in het UEA.

3.3 UEA Deel II Gegevens met betrekking tot de ondernemer

3.3.1 Deel II A gegevens over de ondernemer

Inschrijver vult Deel II A *Gegevens over de ondernemer* van het UEA in.

3.3.2 Deel II A Wijze van deelneming

In geval van Inschrijving door een samenwerkingsverband/combinatie wordt dit vermeld in *Deel II A* bij het onderdeel *wijze van deelneming*. Bij deze wijze van samenwerking is elke deelnemer in het samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

3.3.3 Deel II B Informatie over de vertegenwoordigers van de ondernemer

Inschrijver hoeft *Deel II B* van het UEA enkel te vullen ingeval de rechtsgeldige vertegenwoordiging van de onderneming afwijkt van hetgeen in de Kamer van Koophandel staat vermeld. Zie ook paragraaf 3.7.

3.3.4 Deel II C Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten

In *Deel II C* van zijn UEA dient Inschrijver te vermelden of hij een beroep doet op de draagkracht van (een) andere entiteit(en); oftewel derde(n). Dit beroep op draagkracht kan betrekking hebben op financiële en economische draagkracht, maar ook op technische bekwaamheid, beroepsbevoegdheid of het bezit van certificaten. Inschrijver kan een beroep doen op derde(n) om te voldoen aan één of meer van de geschiktheidseisen.

Als er een beroep op draagkracht wordt gedaan, dan vermeldt Inschrijver in Deel II C specifiek voor welk onderdeel gebruik wordt gemaakt van die derde en wie die derde is.

Met het indienen van de UEA's verklaren Inschrijver en betreffende derde(n) dat Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de noodzakelijke middelen van de derde en deze in kan zetten voor de uitvoering van de betreffende onderdelen van de opdracht.

Onder derde(n) wordt in dit verband verstaan: alle (rechts)personen die niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behoren. Hieronder vallen ook gelieerde ondernemingen (dochter, zuster-, of moedervennootschap). Ook niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behorende technici of technische organen kwalificeren in dit verband als derde(n).

Holdingverklaring i.v.m. art. 2:403 lid 1 sub c BW

Indien Inschrijver deel uit maakt van een groep ("concern") zoals bedoeld in art. 2:24b BW en de financiële gegevens van Inschrijver door een andere rechtspersoon of vennootschap zijn geconsolideerd in een geconsolideerde jaarrekening, zoals bedoeld in art. 2:403 lid 1 sub c BW (welk artikel ziet op de zogenaamde "concernvrijstelling"), dan is dat relevante informatie voor de Gemeente Arnhem. De Gemeente Arnhem heeft er namelijk belang bij om te weten of die andere rechtspersoon of vennootschap schriftelijk heeft verklaard zich hoofdelijk aansprakelijk te stellen voor de uit rechtshandelingen van Inschrijver voortvloeiende schulden (zie art. 2:403 lid 1 sub f BW). Daarom dient Inschrijver genoemde informatie bij zijn Inschrijving te verschaffen middels het ingevulde en bevoegd ondertekende Holding (403)-verklaring (zie bijlage 1e). Een en ander hoeft niet te worden vermeld in het UEA van Inschrijver en er hoeft ook geen UEA van genoemde andere rechtspersoon of vennootschap te worden ingediend.

3.3.5 Deel II D Informatie betreffende onderaannemers op wier draagkracht de ondernemer geen beroep doet

Dit hoeft niet ingevuld te worden. Dit gaat om onderaannemers die niet nodig zijn om aan de eisen voor selectie en gunning te voldoen, maar die eventueel ingezet worden bij de uitvoering van de opdracht. Voor deze onderaannemers gelden wel alle eisen uit de aanbestedingsstukken, waaronder met name het Programma van Eisen.

3.4 Deel III Uitsluitingsgronden

De Gemeente Arnhem heeft in deel III A, B en C aangevinkt welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn op deze aanbesteding. De vragen zijn door de Gemeente Arnhem aangevinkt en de gewenste antwoorden zijn voor-ingevuld. Het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijver om te verifiëren of de antwoorden kloppen.

3.5 Deel IV Geschiktheidseisen

Deel IV van het UEA wordt selectiecriteria genoemd, maar er wordt geschiktheidseisen bedoeld. De Inschrijver verklaart te voldoen aan de hieronder genoemde geschiktheidseisen.

3.5.1 Financiële en economische draagkracht

Bewijs van verzekering

Het is van belang in verband met de financiële continuïteit van de Inschrijver dat hij zich naar behoren heeft verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid. De verzekering dient actueel te zijn en dient een minimale dekking per gebeurtenis te hebben van € 2.500.000,-

Indien de huidige verzekering van Inschrijver onvoldoende is verklaard Inschrijver door middel van het indienen van het UEA dat bij eventuele gunning een verzekering met bovengenoemde dekking wordt afgesloten.

Gemeente Arnhem is in het bezit van een doorlopende CAR-verzekering en deze hoeft derhalve niet door Opdrachtnemer afgesloten te worden.

3.5.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

De Gemeente Arnhem zal uitsluitend een overeenkomst aangaan met een bedrijf dat in de ogen van de Gemeente Arnhem een voldoende kwaliteitsbeleid heeft. Door middel van het indienen van het UEA verklaart Gegadigde hieraan te voldoen. Bewijsmiddelen kunnen later opgevraagd worden.

ISO 9001

De Gemeente Arnhem eist om die reden een ISO 9001-certificaat of gelijkwaardige kwaliteitsmaatregelen. Deze gelijkwaardigheid kan worden aangetoond door middel van een kwaliteitshandboek, waaruit blijkt dat aan ISO 9001 gelijkwaardige kwaliteitsmaatregelen zijn getroffen.

Het kwaliteitshandboek is een boekwerk waarin alle kwaliteitsdocumenten gebundeld zijn en waar de vindplaats van alle kwaliteitsdocumenten in is te achterhalen. Onder kwaliteitsdocumenten worden alle protocollen, richtlijnen, SOP's, werkinstructies, notities en andere voor het werkproces relevante geschreven teksten verstaan. Kwaliteitsdocumenten waarin de kwaliteitsborging is beschreven, maken ook onderdeel uit van het kwaliteitshandboek.

Bedrijfscertificaat VCA

Inschrijver beschikt tevens ook over een geldig VCA** bedrijfscertificaat. Voor de onderaannemers die in opdracht van de inschrijver werken geldt dat zij ook over minimaal een VCA*-certificaat moeten beschikken.

Indien geen VCA**-certificaat aanwezig is dient door de inschrijver aantoonbaar en toetsbaar te kunnen worden aangetoond dat wordt voldaan aan de eisen van de VCA** op de werkvloer. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de inschrijver.

Milieumanagementsysteem ISO 14001 of Emas

De Gemeente Arnhem heeft milieu en duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Milieu en duurzaamheid zijn voor de Gemeente Arnhem een mentaliteitskwesitie. Het betekent niet alleen aan het hier en nu denken, maar ook aan later. Zie hiervoor op de website: [Duurzame energie - Gemeente Arnhem](#)

De Gemeente Arnhem verlangt van haar leveranciers dat zij in het bezit zijn van een ISO 14001-certificaat of gelijkwaardig milieuzorgsysteem. Door middel van een intern milieumanagementsysteem laat een bedrijf zien dat milieuzorg structureel deel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering. Een milieuzorgsysteem zoals ISO 14001 of EMAS toont aan dat een bedrijf of organisatie een systematisch milieumanagementsysteem hanteert voor het behandelen van relevante milieukwesties tijdens dagelijkse activiteiten.

Als u niet over een certificaat beschikt dan kunt u dit aantonen door middel van een verklaring van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken, waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld:

- Milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie;
- Concrete maatregelen die de inschrijver heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen, die verband houden met de uitvoering van de opdracht, te verminderen of te voorkomen;
- Hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten;
- Hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten; dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd.

3.5.3 Beroepsbekwaamheid

De Gemeente Arnhem wenst Opdrachtnemers met aantoonbare, recente, relevante ervaring, opgedaan binnen de afgelopen vijf jaar¹, te rekenen vanaf de inschrijfdatum.

Inschrijver dient daartoe voor perceel 1 één relevante referentie voor kerncompetentie 1 te beschrijven en één relevante referentie voor kerncompetentie 2. Voor perceel 2 dient Inschrijver één relevante referentie voor kerncompetentie 1 te beschrijven. Inschrijver vult hiervoor het als bijlage opgenomen *Inschrijfformulier Referenties (Bijlage 1c voor perceel 1 en 1d voor perceel 2)* voor het betreffende perceel volledig in.

Indien meerdere referenties worden ingediend, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. Het verkeerd aanleveren of tekorten in de aangeleverde referenties kan niet worden hersteld. De Inschrijver wordt van verdere deelname uitgesloten. De Gemeente Arnhem kan de opgegeven referenties toetsen zonder Inschrijver daardoor te raadplegen. Een referentieproject mag meerdere malen opgevoerd worden als het voor meerdere competenties voldoet.

Indien een referentieproject in combinatie is uitgevoerd, dient Inschrijver expliciet aan te geven welke onderdelen van het referentieproject zelfstandig door hem zijn uitgevoerd. Hetzelfde geldt ingeval beroep wordt gedaan op een derde en de referentie door deze derde wordt ingebracht: in dat geval telt het eigen aandeel van de derde in het referentieproject. De partij die het referentieproject heeft uitgevoerd dient de gevraagde gegevens op te stellen.

¹ Toelichting ihkv de aanbestedingswet 2012: gemeente Arnhem acht het zeer wenselijk om de voorgeschreven termijn van 3 jaar voor diensten te verlengen naar 5 jaar. De gemeente Arnhem meent er met de termijn van 3 jaar onvoldoende vergelijkbare referentieprojecten zijn om voldoende concurrentie te waarborgen. Door de termijn te verlengen wordt een voldoende groot en eerlijk speelveld gecreëerd.

Alle referenties dienen voorzien te zijn van een tevredenheidsverklaring van de Opdrachtgever.

Kerncompetentie 1 (geldt voor beide percelen):

- Storing- en calamiteitendienst in de afgelopen vijf(5) jaar. Inschrijver beschikt over één vergelijkbare referentieopdracht die in de afgelopen vijf jaar teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving is verricht. Deze opdracht voldeed aan de volgende eigenschappen:
 - Een minimaal aantal storingen van 200 per jaar;
 - 24/7 dienstverlening;
 - Meer dan vijf variëteiten aan type storingen;
 - Waar minimaal de types woningen en utiliteitbouw in vertegenwoordigd zijn;
 - De storing-/ calamiteitendienst is uitgevoerd gedurende een periode van minimaal 24 aaneengesloten maanden.

Kerncompetentie 2 (geldt alleen voor perceel 1)

- Inschrijver beschikt over één vergelijkbare referentieopdracht die in de afgelopen vijf (5) jaar teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving is verricht, die de volgende kerncompetentie bevat:
 - Bouwkundig onderhoud van minimaal twee (2) monumentale² gebouwen met minimaal 1000 m² bruto vloeroppervlak per gebouw.

3.5.4 Beroepsbevoegdheid

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij volgens de eisen van de wetgeving in het beroeps- of handelsregister of een vergelijkbaar register uit het land van herkomst is ingeschreven. Inschrijver verklaart in het UEA dat hij voldoet aan deze geschiktheidseis.

3.6 Bijzondere voorwaarden (Maatschappelijk verantwoord inkopen)

Bij inkopen neemt de Gemeente Arnhem sociale, ecologische en economische aspecten in acht. Dit betekent dat de effecten op people, planet en profit worden meegenomen bij inkopen. Als basis worden de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen (Sustainable Development Goals (SDG's)) van de VN genomen. Gemeente Arnhem heeft deze verwerkt in onderhavige aanbesteding.

3.7 Deel VI Rechtsgeldige ondertekening

Inschrijver draagt zorg voor rechtsgeldige ondertekening van de inschrijving. Dit betekent dat de naam van de ondertekenaar eveneens terug te lezen is in het uittreksel van het beroeps- of handelsregister. Dit geldt ook voor eventuele combinanten en entiteiten op wier draagkracht een beroep wordt gedaan. Voor zover de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het uittreksel uit het handelsregister, dan wel de bevoegdheden sindsdien zijn veranderd, dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de gegadigde reeds bij de Inschrijving schriftelijk te worden aangetoond door overlegging van een rechtsgeldig ondertekende volmacht.

² Gemeentelijk, provinciaal of rijks-

3.8 In te dienen documenten

Hieronder wordt weergegeven welke bewijsstukken de Inschrijver voor zichzelf dan wel namens combinanten/ derden moet indienen bij Inschrijving.

3.8.1 Inschrijfformulier Verklaring omtrent Russische betrokkenheid

Van de Inschrijver middels format welke als bijlage 1b is opgenomen.

3.8.2 Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)

Van de Inschrijver en indien van toepassing van combinanten, partijen (of concern) op wie een beroep wordt gedaan; digitaal via TenderNed.

3.8.3 Holding verklaring i.v.m. artikel 2:403 lid 1 sub c BW – indien van toepassing

Middels format welke als bijlage 1e is opgenomen.

3.8.4 Inschrijfformulier Referenties

Voor het betreffende perceel middels het format welke als bijlage is opgenomen: 1c voor perceel 1 en 1d voor perceel 2.

3.8.5 Tevredenheidsverklaringen

Vormvrij; de tevredenheidsverklaringen van de opdrachtgever(s) van de door u opgegeven referenties

3.8.6 Uw inschrijving

Conform hoofdstuk 5 van dit document.

3.8.7 Documenten op verzoek in te dienen

De onder voorbehoud gegunde Inschrijver dient binnen 5 kalenderdagen na het voornemen tot gunnen de volgende bewijsstukken in te dienen voor zichzelf, eventuele combinanten en/of derden.

- Een bewijs van inschrijving in het beroeps- of handelsregister (Kamer van Koophandel) van maximaal 6 maanden oud, te rekenen vanaf de indieningsdatum van de inschrijving. Uit deze inschrijving dient de tekeningsbevoegdheid te blijken van degene die het UEA heeft getekend.
- Een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 2 jaar. Deze verklaring wordt verstrekt door Justis, namens de minister van Veiligheid en Justitie. Let hierbij goed op de aanvraagtermijn: www.Justis.nl
- Een verklaring van de belastingdienst met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies en belastingen die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.
- Bewijs van verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid
- Afschrift van certificaten zoals benoemd in paragraaf 3.5.2 (ISO 9001, VCA, ISO 14001/Emas) of de vergelijkbaarheid daarvan aantonen.

4 PROGRAMMA VAN EISEN

Het hierna beschreven hoofdstuk zal na gunning tevens dienen als basis voor een Service Level Agreement (SLA). Deze SLA zal onderdeel uitmaken van de Raamovereenkomst.

Door het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met het onderstaande Programma van Eisen. Indien de Gemeente Arnhem constateert dat Inschrijver niet voldoet aan de eisen zal dat leiden tot uitsluiting van verdere beoordeling.

Gemeente Arnhem is te allen tijde gerechtigd om bouwkundig onderhoud in eigen beheer, door medewerkers van de Gemeente Arnhem of door haar ingehuurd personeel, uit te voeren.

4.1 Omschrijving correctieve dienstverlening

De gevraagde dienstverlening omvat het verhelpen van storingen en calamiteiten met betrekking tot bouwkundige zaken in de vastgoedportefeuille van de Gemeente Arnhem binnen de betreffende percelen. De Gemeente Arnhem verwacht van Opdrachtnemer dat er direct een oplossing geboden wordt voor het probleem. Het afhandelen van calamiteiten ziet toe op "beredderen". Dit betekent dat de situatie zo snel mogelijk onder controle moet zijn zodat het gevaar geweken is, er geen vervolgschade meer kan ontstaan en/of het bedrijfsproces doorgang kan vinden.

4.1.1 Prioritering en handelwijze

Bij storings- en calamiteitendienst is een onderscheid te maken in de volgende soorten meldingen en handelwijzen:

Prioriteit	Handelswijze:	Eigenschappen situatie:
1. Calamiteit	- Binnen 2 uur op locatie; - Binnen 15 minuten telefonisch contact met de melder	Kritiek (hoge impact): - De bedrijfsprocessen staan stil of dreigen te stagneren; - De veiligheid en/of gezondheid van mensen zijn in gevaar.
2. Dringende storingsmelding	- Binnen 8 uur op locatie; - Binnen 30 minuten telefonisch contact met de melder	Ernstig (heeft impact): - De bedrijfsprocessen ondervinden overlast en/of zijn verstoord; - De veiligheid en/of gezondheid van mensen zou in gevaar kunnen komen.
3. Storingsmelding	- Binnen 2 werkdagen op locatie. - Binnen 60 minuten telefonisch contact met de melder	Normaal: - Bedrijfsprocessen kunnen doorgaan, maar melding leidt wel tot overlast. - De veiligheid en/of gezondheid van mensen is gewaarborgd, maar het is geen blijvende situatie.

4.2 Uitgangspunten melding

Bij alle meldingen, ongeacht Prio 1, 2 of 3 gelden de volgende uitgangspunten:

4.2.1 Inschalen Prioriteit

De Gemeente Arnhem bepaalt te allen tijde welke prioritering er aan de melding wordt gegeven.

De Gemeente Arnhem heeft een Vastgoedservicepunt (VSP) waar telefonisch of elektronisch melding wordt gemaakt van storingen. Binnen kantoor tijden wordt dit telefoonnummer beantwoord door medewerkers van de Gemeente Arnhem. Buiten kantoor tijden wordt dit telefoonnummer doorgeschakeld naar een meldkamer. Deze meldkamer heeft een eerstelijns functie bij het aannemen van meldingen. Buiten kantoor tijden bepaalt de meldkamer de prioriteit van de melding. Enkel Prio 1 en 2 meldingen worden buiten kantoor tijden doorgebeld naar Opdrachtnemer.

4.2.2 Doel oplossing

Opdrachtnemer zorgt dat er een veilige werk- of leefbare situatie ontstaat. Indien mogelijk zal dit zijn door een definitieve reparatie of vervanging, echter ten minste een tijdelijke oplossing waarbij de gebruiker gebaat is en/of vervolgschade voorkomen wordt.

4.2.3 Tijd en duur van de werkzaamheden

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze altijd op locatie is volgens de tijden in de tabel van paragraaf 4.1.1.

De Gemeente Arnhem verwacht dat binnen één(1) uur na aankomst op locatie een nood-, tijdelijke of definitieve oplossing gerealiseerd is.

Indien de melding meer tijd heeft gekost om op te lossen dient dit gemeld en onderbouwd te worden in de managementrapportage.

Het kan voor komen dat een melding niet binnen de gestelde termijnen afgehandeld kan worden. Bijvoorbeeld omdat bestelde materialen nog niet voorradig en/of ontvangen zijn. Indien Opdrachtnemer kan aantonen dat de materialen op tijd besteld zijn en redelijkerwijs niet tijdig leverbaar zijn, zal dit door de Gemeente Arnhem geaccepteerd worden.

4.2.4 Werkwijze

Voor het uitvoeren van de werkzaamheden gelden de volgende uitgangspunten:

- Opdrachtnemer zal de melding verhelpen zoals beschreven in paragraaf 4.1;
- Daarnaast zal Opdrachtnemer proactief potentiële problemen of gevolgschade melden;
- Daarnaast zal Opdrachtnemer tevens aanwezige, niet bekend zijnde, problemen verhelpen in het geval deze direct gevaar op kunnen leveren voor mens, milieu of bedrijfsproces. Direct na afronding zal de Gemeente Arnhem hierover geïnformeerd worden;
- Opdrachtnemer zal aanwezige, niet bekend zijnde, gebreken melden aan de Gemeente Arnhem indien deze geen direct gevaar op kunnen leveren voor mens, milieu of bedrijfsproces.

4.2.5 Mandaat

Tot een bedrag van €500,- (excl. BTW) materiaalkosten mag Opdrachtnemer zonder tussenkomst en toestemming van de Gemeente Arnhem de werkzaamheden uitvoeren. Van deze werkzaamheden en onderdelen ontvangt de Gemeente Arnhem naderhand een gespecificeerde factuur onder vermelding van het opdrachtnummer;

Indien de kosten van de werkzaamheden boven de €500,- euro (materiaal, exclusief BTW). zullen zijn, zal de medewerker van opdrachtnemer direct telefonisch contact opnemen met het Vastgoed Servicepunt (VSP) of met de meldkamer buiten kantoortijden. Deze zullen beoordelen of de werkzaamheden doorgang kunnen vinden of dat de gemeente Arnhem hiervoor een offertetraject start.

4.2.6 Terugkoppeling aan de Gemeente Arnhem

Uiterlijk voor het einde van de volgende werkdag zal de opdrachtnemer proactief contact opnemen met de Gemeente Arnhem over welke acties de medewerker heeft uitgevoerd, of de herstelwerkzaamheden klaar zijn, waarom de klus eventueel gestaakt is en of er nog vervolgacties nodig zijn.

Deze terugkoppeling is verplicht per email en wordt indien nodig telefonisch begeleid. Deze procedure wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst veranderd. Zie hiervoor ook paragraaf 4.3.1. Hier dient de inschrijver zich aan te confirmeren.

4.2.7 Zorgplicht calamiteit of ernstige storing

Het is mogelijk dat gaandeweg de melding, bijvoorbeeld op locatie, blijkt dat de melding niet van bouwkundige aard is. Als geconstateerd wordt dat de melding door een andere aangesloten partner van de Gemeente Arnhem opgelost dient te worden, dient de medewerker ter plaatse te gaan of te blijven tot de specialist ter plaatse is. In de tussentijd dient de medewerker alles binnen zijn machten te doen om de situatie veilig te stellen en/of de schade te beperken. Voor binnen- en buitenkantooruren gelden twee verschillende procedures. Deze worden hieronder toegelicht in paragraaf 4.2.8 en 4.2.9.

De kantoortijden van de Gemeente Arnhem gelden van maandag tot en met vrijdag tussen 8:00-16:00 uur. Hierbij ook rekening houdend met de reguliere feestdagen die ook op maandag tot en met vrijdag kunnen vallen.

Speciaal uitgelicht zijn Installatietechnische werkzaamheden waar geen schakelbevoegd persoon voor aanwezig is. Dit mag enkel behandeld worden door een aantoonbaar opgeleide installatietechnisch monteur.

4.2.8 Procedure binnen kantoortijden

Wanneer de calamiteit/storing niet van bouwkundige aard is en de werkzaamheden vallen binnen de kantoortijden, dan meldt de medewerker van opdrachtnemer zich telefonisch bij het VSP. Deze zal het interne proces in gang zetten en de aangesloten partner contacteren.

4.2.9 Procedure buiten kantoortijden

Buiten kantooruren raadpleegt de medewerker van opdrachtnemer de aangereikte lijst met objecten in combinatie met de aangesloten partijen toegewezen per object. De medewerker neemt dan direct contact op met deze storingsdienst van de andere partner.

Nadien dient Opdrachtnemer melding te maken bij de contactpersoon van de Gemeente Arnhem zodat deze kan bepalen of alle partijen de juiste protocollen gevolgd hebben of dat er iets aangepast dient te worden.

Verdere afspraken worden gemaakt met de opdrachtnemer in de implementatie. Ook de contactgegevens van de aangesloten partners per object worden in deze fase verstrekt.

4.3 Dossieropbouw

De Gemeente Arnhem heeft de wens om een samenwerking aan te gaan op basis van vertrouwen. Dit betekent dat niet van alle werkzaamheden alle documentatie overlegd hoeft te worden.

Dit ontslaat Opdrachtnemer echter niet van de plicht om wel aan dossieropbouw te doen. De Gemeente Arnhem verwacht van Opdrachtnemer dat deze van elke melding een dossier opbouwt waarin ten minste opgenomen zit:

- De opdracht/melding;
- Een afgetekende werkbbon;
- Inkoopfacturen;
- Facturen van onderaannemers (indien van toepassing);
- Foto's van de situatie zoals aangetroffen en na herstel;
- Eindfactuur.

Indien de Gemeente Arnhem vragen heeft over werkzaamheden of een factuur, kan Opdrachtnemer dit dossier direct oproepen en toezenden. Bij voorkeur zal deze informatie middels een portal direct beschikbaar zijn voor de Gemeente Arnhem.

4.3.1 Groeiperspectief dossieropbouw

Momenteel implementeert de Gemeente Arnhem een nieuw Vastgoed Informatie Systeem (VIS). Hierin krijgt de opdrachtnemer toegang en zal in Axxerion, het betreffende VIS, zijn verslaglegging doen. Hierin hanteert de Gemeente Arnhem de volgende planning:

- 1^e jaar (tot 01-01-26);
 - Werkwijze; eigen dossieropbouw. Deze wordt wel zo opgebouwd dat deze eenvoudig over te zetten is in Axxerion;
 - Vaststellen nieuwe werkwijze en vereisten van de Gemeente Arnhem;
 - Het voorbereiden van de rechten voor de opdrachtnemer binnen Axxerion.
- 2^e jaar (tot 01-01-27);
 - Werkwijze: dossieropbouw in Axxerion;
 - Opbouwen van relevante standaard rapportages.
- 3^e jaar; Finetunen werkwijze.

4.4 Personele eisen en certificaten

Opdrachtnemer dient gekwalificeerde medewerkers in te zetten die vertrouwelijk om gaan met ontvangen informatie van de Gemeente Arnhem, huurders en gebruikers van panden en zich voorkomend gedragen t.o.v. huurders en gebruikers van de panden en de Gemeente Arnhem.

Medewerkers dienen minimaal te beschikken over de volgende competenties en vaardigheden:

- Vakbekwaam (aantoonbaar);
- Discreet;
- Beheersing van de Nederlandse taal in woord en schrift.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het in te zetten personeel voldoende opgeleid/deskundig (vakvolwassen) is. De Gemeente Arnhem geeft er de voorkeur aan dat Opdrachtnemer zo veel als mogelijk vaste medewerkers inzet. Uitgangspunt is dat zowel de operationeel verantwoordelijke en de medewerkers vaste personen zijn die door Opdrachtnemer worden ingezet en die geheel worden begeleid door Opdrachtnemer zelf. Op die wijze kan continuïteit in de dienstverlening geborgd worden.

De capaciteit van Opdrachtnemer, mede daaronder begrepen de door Opdrachtnemer in te zetten gekwalificeerde medewerkers, technische faciliteiten en alle benodigde hulpmiddelen, materialen en gereedschappen, worden gedurende de looptijd van de overeenkomst en/of een aanvullende opdracht door Opdrachtnemer op een zodanig niveau gehouden, in overeenstemming met de hedendaagse stand der bouwkunde, dat Opdrachtnemer te allen tijde aan zijn verplichtingen kan voldoen.

4.4.1 Rijbewijzen

Indien werknemers voertuigen besturen dienen zij tevens aantoonbaar in het bezit te zijn van geldige certificaten/ rijbewijzen voor het betreffende voertuig.

4.4.2 VCA - certificaat

Zowel de operationeel leidinggevende, de in te zetten eigen medewerker, alle ZZP'ers, alsmede de door opdrachtnemer ingehuurde medewerker (zowel onderaannemers als ingehuurde specialisten), dienen minimaal in het bezit te zijn van een geldig diploma VCA-vol.

4.4.3 VOG

In te zetten medewerkers dienen in het bezit te zijn van een VOG.

Het risicogebied "diensten" beoogt de maatschappelijke risico's in kaart te brengen die zich voor kunnen doen indien kennis en bevoegdheden, voortvloeiend uit deze dienstverlening, worden misbruikt. Dienstverlening zoals advies, schoonmaak, catering en onderhoud valt onder dit risicogebied. Afhankelijk van de aard en de locatie van de dienstverlening kan het risico van verduistering, diefstal, milieudelicten of het misbruik van vertrouwelijke informatie aanwezig zijn. Indien sprake is van klantcontact, bestaat tevens het risico van gewelds- en zedenmisdrijven. Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving valt ook onder dit risicogebied. Hierbij vindt het klantcontact in de persoonlijke woon- en leefomgeving plaats.

Voor het VOG Risicoprofiel dient daarom de code 41 en 43 toegepast te worden:

- 41 Het verlenen van diensten (advies, beveiliging, schoonmaak, catering, onderhoud, etc.);
- 43 Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving.

4.5 Huisregels

De Gemeente Arnhem hanteert huisregels voor eigen medewerkers en voor medewerkers van Opdrachtnemer. Deze huisregels zijn van toepassing op deze aanbesteding:

4.5.1 Bedrijfskleding

Het dragen van bedrijfskleding is voor eigen en externe medewerkers verplicht. Hieronder wordt verstaan door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde, herkenbare, uniforme, representatieve en professionele bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo en/of naam. De op grond van de Arbowet voorgeschreven persoonlijke beschermingsmiddelen (helm, brillen, schoenen, etc.) worden door de Opdrachtnemer aan haar medewerkers beschikbaar gesteld. De medewerkers van Opdrachtnemer zijn verplicht deze middelen, indien van toepassing, te gebruiken.

4.5.2 Voorschriften

Wie ten behoeve van de Gemeente Arnhem werkzaamheden uitvoert of verblijft in of bij een pand, dient zich aan de veiligheidsvoorschriften en andere voorschriften van de Gemeente Arnhem of de huurder te houden.

Dit houdt onder meer in:

- Dat medewerkers van Opdrachtnemer worden geacht kennis te hebben genomen van de richtlijnen en opvolginstructies bij calamiteiten die van toepassing zijn op het object waar de werkzaamheden worden uitgevoerd;
- Dat alle voorschriften en aanwijzingen op het gebied van veiligheid, gegeven door de Gemeente Arnhem opgevolgd moeten worden. Vanzelfsprekend bent u als Opdrachtnemer gebonden aan alle veiligheidsmaatregelen die door wettelijke voorschriften worden vereist en dient enkel goedgekeurd gereedschap, materiaal en materieel te worden gebruikt;
- Dat alle door medewerkers van Opdrachtnemer geconstateerde feiten en omstandigheden die een veiligheids- en/of schaderisico kunnen opleveren, direct worden gemeld;
- Dat te allen tijde de voorgeschreven veiligheidsmiddelen worden gebruikt;
- Dat de Gemeente Arnhem vooraf wordt ingelicht over werkzaamheden waarbij rook en/of hitte vrijkomt of kan komen. Hiermee wordt onnodig brandalarm voorkomen. (Hitte- en rookdetectors zijn veelal rechtstreeks verbonden met de brandmeldcentrale). Bij het (laten) uitvoeren van dergelijke werkzaamheden is Opdrachtnemer verplicht steeds een brandblusser binnen handbereik te hebben;
- Dat Opdrachtnemer alle mogelijke voorzorgsmaatregelen neemt ter voorkoming van persoonlijk letsel en/of schade aan goederen;
- Dat bij prio 2 en 3 vooraf een afspraak gemaakt wordt met de contactpersoon ter plaatse.
- Dat de medewerker zich voor aanvang van de werkzaamheden meldt bij de contactpersoon op locatie;
- Dat medewerker zich na beëindiging van de werkzaamheden afmeldt bij de contactpersonen op locatie;

- Dat storingen of defecten direct worden gemeld aan de contactpersoon bij de Gemeente Arnhem;
- Dat het niet is toegestaan om goederen die eigendom zijn van de Gemeente Arnhem bij het verlaten van het terrein of het pand in bezit te hebben. Uitgezonderd zijn die goederen waarvan schriftelijk kan worden aangetoond dat de Gemeente Arnhem hiervoor toestemming heeft verleend;
- Dat op de terreinen van de Gemeente Arnhem de algemene regels volgens de wegenverkeerswet van toepassing zijn
- Bij sommige objecten gelden aanvullende en/of afwijkende aan- en afmeldprocedures. Deze worden in de implementatie toegelicht en afgesproken.

4.5.3 Afval

Medewerkers van Opdrachtnemer dienen de (werk)omgeving schoon te houden en geen afval of rommel achter te laten. Wanneer specifieke werkzaamheden grote afvalstromen met zich meebrengen, maakt u over het afvoeren hiervan aparte afspraken met uw contactpersoon bij de Gemeente Arnhem. Werken worden bezemschoon opgeleverd. Afval dient conform wet- en regelgeving afgevoerd te worden.

Waar mogelijk dienen materialen hergebruikt te worden.

4.5.4 Toegang/Legitimatie

Bij de start van werkzaamheden op een locatie kunnen tijdelijk algemene Opdrachtnemerspassen en/of sleutels worden uitgereikt die toegang geven tot de locatie. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van deze toegangspassen en sleutels.

- De ontvangen toegangspas en/of sleutel(s) blijven eigendom van de Gemeente Arnhem;
- De toegangspas en/of sleutel(s) mogen enkel gebruikt worden voor werkzaamheden die van toepassing zijn op de onderhavige overeenkomst;
- Na beëindiging van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer de toegangspas en/of sleutel(s) in te leveren bij de Gemeente Arnhem.

De werknemers van Opdrachtnemer dienen zich te allen tijde door middel van een geldig legitimatiebewijs (bijv. rijbewijs of identiteitskaart etc.) te kunnen legitimeren. De werknemers van Opdrachtnemer dienen tevens in het bezit te zijn van een bedrijfspas waarmee zij bij huurders of gebruikers van panden kunnen aantonen dat zij werkzaam zijn bij Opdrachtnemer.

Het is mogelijk dat bij start van de dienstverlening de benodigde sleutels of passen worden uitgereikt die gedurende de overeenkomst in het bezit blijven van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient deze sleutels te beheer. Indien de sleutels verloren raken, zijn kosten die daaruit voortvloeien (bijvoorbeeld: vervangen sloten) geheel voor rekening van Opdrachtnemer.

4.5.5 Geluid

Medewerkers van Opdrachtnemer mogen geen gebruik maken van de aanwezige communicatiemiddelen anders dan voor noodgevallen of met toestemming van de Gemeente Arnhem.

Geluid door praten, telefoneren, werkzaamheden en transportmiddelen dient tot een minimum beperkt te worden om overlast te voorkomen. Speciaal bij de inzet van geluidsdragers zoals mobiele radio's en boxen. Het gebruik van geluidsdragers die noodzakelijk zijn voor het correct uitvoeren van de werkzaamheden zijn hierop uitgezonderd.

4.5.6 Social Media

Opdrachtnemer ziet erop toe dat zij, haar medewerkers en/of derden die namens Opdrachtnemer werkzaam zijn in objecten van de Gemeente Arnhem, geen foto's en/of (vertrouwelijke) informatie van de Gemeente Arnhem en/of haar gebouwen op social media delen. Indien Opdrachtnemer zich genoodzaakt ziet om dergelijke informatie te delen, dient zij hiervoor eerst toestemming te hebben van de Gemeente Arnhem.

4.6 Tarieven en Indexering

Opdrachtnemer mag de uitgevoerde werkzaamheden factureren middels een uurtarief en de materiaalkosten.

4.6.1 Uurtarieven en toeslagen

De opdrachtnemer hanteert een all-in uurtarief, exclusief BTW, prijspeil 2025 voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Dit uurtarief geldt voor alle functionarissen en uitgevoerde werkzaamheden, ook van onderaannemers. Alle kosten met betrekking tot de uitvoering dienen in de prijs verdisconteerd te zijn (zoals: overhead, begeleiding, toezicht, parkeerkosten, voorrijkosten, AK, W&R, etc.). Tenzij de Gemeente Arnhem een specialistische leverancier voorschrijft voor bepaalde werkzaamheden.

De Gemeente Arnhem hanteert één uurtarief voor het uitvoeren van de werkzaamheden op verschillende dagen en tijdstippen van een gehele week inclusief de feestdagen. Als uitgangspunt bij het berekenen van de uurtarieven buiten de reguliere tijden geldt onderstaande matrix "toeslag bijzondere uren" zoals overgenomen uit de CAO Afbouw 2024-2025 artikel 62 en 63. Deze toeslagen worden enkel berekend over de loonkosten van het uurtarief.

4.6.2 Toeslag bijzondere uren

Tijdvenster	Toeslag
Ma-Vr 0:00 - 6:00 uur	25%
Ma-Vr 6:00 - 18:00 uur (Regulier)	0%
Ma-Vr 18:00 - 24:00 uur	25%
Za 0:00 - 24:00 uur	50%
Zo 0:00 - 24:00 uur	100%
Feestdag 0:00 - 24:00 uur	100%

4.6.3 Materiaalkosten

Materiaalkosten mogen gefactureerd worden middels de volgende formule:
Materiaalkosten + 10%. Dit betreft de netto inkoopprijs voor de opdrachtnemer waarin mogelijke kortingen van leveranciers en/of groothandels verwerkt zijn.

De Gemeente Arnhem verwacht dat klein materiaal (zoals bijvoorbeeld, schroeven, tapes, smeermiddelen en andere aanverwante kleine middelen) bij de prijs inbegrepen is. Deze zal Opdrachtnemer derhalve niet separaat factureren.

4.6.4 Materieel en vergunningen

De Gemeente Arnhem verwacht dat Opdrachtnemer een voldoende uitgeruste servicebus of dergelijke inzet waarin al het gebruikelijke materieel opgenomen zit en dat overig regulier materieel, waaronder bijvoorbeeld ook steigers, in de werkplaats aanwezig is. De kosten van materieel mogen niet doorbelast worden aan de Gemeente Arnhem.

Enkel in het geval er specialistisch materieel ingezet moet worden, zoals bijvoorbeeld een hoogwerker, mogen de huur- dan wel aanschafkosten doorbelast worden indien de Gemeente Arnhem hiervoor akkoord heeft gegeven.

Indien de Gemeente Arnhem de kosten van aanschaf van materieel betaalt, wordt zij eigenaar van dit materieel.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvragen van vergunningen, ontheffingen en toestemmingen. Legeskosten mogen in rekening gebracht worden bij de Gemeente Arnhem.

4.6.5 Indexering

Voor het uitvoeren van het onderhoud wordt door de opdrachtnemer een uurtarief afgegeven, zoals opgenomen op het inschrijvingsblad. In genoemd uurtarief zijn alle overheadkosten en opslagen opgenomen. Opdrachtnemer mag deze tarieven jaarlijks indexeren op basis van het prijsindexcijfer van het CBS; indexcijfers (2020=100) bouwnijverheid. De eerste indexering mag plaatsvinden op 1 januari 2026. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de contractbeheerder van de Gemeente Arnhem. Na schriftelijke goedkeuring door partijen worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht.

De afgegeven opslagpercentages gelden voor de gehele contractperiode en voor alle werken die onder of in relatie tot een contract worden uitgevoerd.

4.6.6 Facturatie

De facturen dienen in PDF aangeleverd te worden via het emailadres facturen@arnhem.nl waarbij het volgende geldt:

- Per email dient maximaal 1 pdf bestand (bestaande uit een factuur inclusief eventuele bijlage(n)) verzonden te worden
- Het pdf bestand mag niet groter zijn dan 5 MB;
- De factuur mag niet eveneens per post verzonden worden.
- BTW-nr.: NL0018.25.112.B.01

Facturen moeten voorzien zijn van de volgende gegevens:

- Gemeente Arnhem, t.a.v. Gebiedsrealisatie en Vastgoed, afdeling Vastgoedmanagement, naam contactpersoon, Postbus 5465, 6802 EL Arnhem;
- De orderreferenties;
- Indien vermeld het verplichtingnummer, het orderbonnummer en het zaaknummer.

Naast bovenstaande is het ook mogelijk om via eFacturatie te factureren. Indien Inschrijver over deze mogelijkheid beschikt, dient nadere afstemming plaats te vinden met de crediteurenadministratie van de Gemeente Arnhem.

In de huidige situatie is het niet mogelijk om de meldingen op verzamelfacturen te factureren. De Gemeente Arnhem gaat na gunning graag in overleg met Opdrachtnemer om de facturatiestromen zo efficiënt mogelijk in te richten.

4.7 Kwartaal overleggen

Opdrachtnemer evalueert per kwartaal, uiterlijk vier weken na afloop van het voorafgaande kwartaal, met de Gemeente Arnhem de gang van zaken met betrekking tot de overeenkomst. Basis hiervoor is de door Opdrachtnemer te verstrekken managementinformatie en de vendorrating.

De Gemeente Arnhem notuleert bij deze gesprekken en stelt desgewenst een verslag of afsprakenlijst samen. Deze wordt binnen vijf (5) werkdagen naar alle deelnemers aan het overleg digitaal verzonden.

4.7.1 Management informatie

Het is voor de Gemeente Arnhem van belang om inzicht te hebben in de verrichte werkzaamheden. Binnen twee weken na het verstrijken van het kwartaal zal Opdrachtnemer managementinformatie verstrekken. Na start van de overeenkomst zullen de Gemeente Arnhem en Opdrachtnemer gezamenlijk bepalen welke managementinformatie gegenereerd zal worden. Hierin zal ten minste opgenomen zijn:

- Alle meldingen die meer dan een uur werktijd hebben gekost dan vermeld in de Prioriteringstabel in paragraaf 4.1.1.
- Stand van zaken omtrent Social return;
- Adviezen met betrekking tot duurzaamheid;
- Ideeën en adviezen met betrekking tot circulariteit;
- Personeelsverloop;
- Bijzonderheden.

Dit alles dient in begrijpelijke waardes weergegeven te worden. Deze waardes worden na gunning tussen de Gemeente Arnhem en opdrachtnemer vastgesteld.

4.7.2 Vendorrating

De Gemeente Arnhem vindt het belangrijk om de dienstverlening zo objectief mogelijk te beoordelen. Daartoe heeft de Gemeente Arnhem reeds enkele kritische prestatie indicatoren (KPI's) vastgesteld, die gemonitord zullen worden gedurende de overeenkomst. Aan deze KPI's zijn minimaal te behalen normen toebedeeld. Na gunning zullen de Gemeente Arnhem en Opdrachtnemer deze KPI's verder aanvullen met relevante indicatoren, bijvoorbeeld op het gebied van kwaliteit.

Reeds opgestelde KPI's:

- Opkomsttijd prio 1 - Norm: 100% binnen 2 uur;
- Opkomsttijd prio 2 - Norm: 95% binnen 8 uur;
- Opkomsttijd prio 3 - Norm: 92% binnen 2 werkdagen.
- Facturatie foutloos - Norm: 98%
- Dossiers op orde en akkoord- Norm: 98%
- Klanttevredenheid - Norm: Rapportcijfer 7,5
- Kwaliteit van het werk - Materiaal minimaal gelijkwaardig en indien van toepassing conform richtlijnen ERM - Norm: 100%

4.8 Duurzaamheid en milieu eisen

De Gemeente Arnhem conformeert zich aan de duurzaamheidcriteria zoals opgesteld door RVO.nl (voorheen Agentschap.nl) en verwacht van Opdrachtnemer dat deze zich hier ook aan conformeert. Dit komt neer op de volgende specifieke eis:

Duurzaamheidsprestatie

De inschrijver voert beheer- of onderhoudswerkzaamheden uit conform niveau C, voor elke duurzaamheidscategorie, zoals opgenomen in de tabel in Bijlage 8 en nader omschreven in de toelichting daarbij.

4.8.1 Adviesrol

De Gemeente Arnhem heeft de ambitie om te verduurzamen. Hiervoor zijn inmiddels enkele projecten opgestart. In de MJOP's wordt nog geen rekening gehouden met verduurzamingsmaatregelen. De Gemeente Arnhem streeft ernaar om bij al het onderhoud aan haar objecten zo efficiënt en effectief mogelijk te werk te gaan. Dit houdt in dat de Gemeente Arnhem van de Opdrachtnemer verwacht dat deze een proactieve rol speelt omtrent het adviseren m.b.t. verduurzaming, efficiëntie en effectiviteit, alsmede over trends en ontwikkelingen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze verbetervoorstellen doet op het gebied van duurzaamheid en circulariteit.

4.8.2 Milieu eisen

Inschrijver houdt de Gemeente Arnhem, gedurende de looptijd van de overeenkomst, voortdurend op de hoogte van milieutechnische vernieuwingen, aanpassingen en veranderende wetgeving. Met name de veranderingen die van dwingende aard zijn en welke een milieubesparend effect (kunnen) hebben.

4.8.3 Milieuzone

De Gemeente Arnhem heeft een milieuzone voor vrachtverkeer. De zone betreft het gebied binnen de centrumring Arnhem, inclusief de centrumring zelf. De milieuzone geldt voor vrachtwagens met een te hoge uitstoot van fijnstof en stikstofdioxide. Vrachtwagens (maximum massa meer dan 3500 kg) met een te hoge uitstoot van fijnstof en stikstofdioxide, euronorm lager dan VI, mogen de milieuzone niet in.

Alle in de Gemeente Arnhem in te zetten voertuigen dienen aan de wettelijke gestelde minimum eisen te voldoen. De in te zetten voertuigen dienen derhalve schoon te zijn (minimale emissie van luchtverontreinigende stoffen), zuinig (bevordert de minimale CO₂-uitstoot) en geluidsarm (minimale geluidsemissie). Tevens dient het gebruik van schonere brandstof (geschikt voor hernieuwbare brandstoffen) boven vervuilende brandstof bevorderd te worden. Chauffeurs worden getraind om tot een zuiniger rijgedrag te komen.

Fasering Euro-normen bestaande (niet- nieuwe) lichte en zware voertuigen

Indien en voor zover voor de uitvoering van de opdracht voertuigen ingezet worden, die bij aanvang van de contractperiode niet nieuw zijn, voldoen die voertuigen aan Euronorm [Euro 6] of EEV.

Fasering Euro-normen vervangende, lichte en zware voertuigen

Indien Opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen ten minste aan Euronorm [Euro 6] of [Euro VI].

Voor alle in te zetten voertuigen geldt dat gedurende de gehele contractperiode door de Gemeente gecontroleerd kan worden op de uitvoering, door het opvragen van een afschrift van het type goedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen.

De voertuigen dienen de gehele contractperiode te voldoen aan de toepasselijke en vigerende wet- en regelgeving, waaronder de Euro- en EEV-emissienormen.

In Bijlage 9 vindt u de informatie van de Zero-emissiezone die per 1-1-2025 in werking treedt.

4.9 SROI verplichting

De Gemeente Arnhem heeft als doelstelling om mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te krijgen. Onder Social Return wordt voor onderstaande overeenkomst verstaan dat de Opdrachtnemer een bijdrage levert aan het bieden van werkgelegenheid aan alle kwetsbare groepen³ met een afstand tot de arbeidsmarkt.

De inschrijver besteedt per jaar tenminste 5% van de omzet aan Social Return. Indien gebruik gemaakt wordt van de verlengingsoptie, zal het genoemde percentage voor Social Return ook van toepassing zijn op de verlengingsjaren. Voor de verrekening van de Social Return verplichting wordt de bouwblokkenmethode toegepast (zie Bijlage 6 Invulling Social Return). In deze bijlage wordt ook het proces en nadere informatie rond de Social Return verplichting beschreven.

Na definitieve gunning van de aanbesteding is het steunpunt Social Return het aanspreekpunt op het gebied van Social Return (socialreturn@arnhem.nl).

³ Onder kwetsbare groepen wordt verstaan: ingeschreven werkloze werkzoekenden met een uitkering op grond van de Werkloosheidswet (WW), of Participatiewet; (mbo)leerlingen die een stageplek (BOL) of werkplek (BBL) zoeken tot en met niveau 4; mensen die vallen onder de Wet Sociale Werkvoorziening; mensen met een WIA- of Wajong-uitkering; personen die beschut werk verrichten als bedoeld in de Participatiewet; leerlingen uit het praktijkonderwijs of voortgezet speciaal onderwijs.

5 GUNNINGSCRITERIA

5.1 Algemeen

In dit hoofdstuk is vermeld welke gegevens bij de inschrijving ingediend moeten worden, welke nadere criteria worden gesteld en hoe dit beoordeeld wordt. Per criterium worden punten toegekend. Het maximale aantal te behalen punten en hoe deze punten kunnen worden behaald wordt in dit hoofdstuk beschreven.

Inschrijvers dienen in hun Inschrijving concreet en ondubbelzinnig te beschrijven wat zij aanbieden. Niet wat Inschrijver eventueel zou kunnen doen, maar wat Inschrijver daadwerkelijk concreet aanbiedt (dus niet "we kunnen..." of "we doen mogelijk...", maar "we zullen..." of "we doen..."). Onduidelijkheden in de Inschrijving kunnen leiden tot een lagere beoordeling op de kwalitatieve gunningscriteria.

De beschrijvingen worden bij voorkeur onderbouwd met een 'kwaliteitsonderbouwing', waarmee Inschrijver aannemelijk maakt dat hij de doelstellingen gaat realiseren binnen de gestelde randvoorwaarden. De beschrijving vertelt dus niet alleen wat wordt gedaan, maar ook waarom dit effectief is in onderhavige opdracht. Het gaat nadrukkelijk niet om het opsommen van soortgelijke opdrachten. Inschrijver mag zijn stellingen wel mede onderbouwen met eventuele ervaringen en resultaten uit andere opdrachten. Volstaan kan dan worden met een functionele beschrijving van de uitvoeringsprestaties en waarom die aanpak wordt ingebracht ten aanzien van het uitvoeren van de onderhavige opdracht.

Des te beter Inschrijver aantoont dat de beschreven aanpak adequaat is en de geboden oplossing specifiek is voor onderhavige opdracht, des te beter wordt de beschrijving beoordeeld.

De Inschrijving moet de wijze beschrijven waarop invulling wordt gegeven aan de uitvoering van de Opdracht. De Inschrijving dient in overeenstemming te zijn met de aanbestedingsstukken en maakt onderdeel uit van de contractverplichtingen, waarbij de Gemeente Arnhem zich in voorkomende gevallen het recht voorbehoudt om delen van het plan van aanpak niet uit te laten uitvoeren.

De gevraagde gunningscriteria overlappen voor beide percelen grotendeels. Indien voor beide percelen wordt ingeschreven, dient voor beide percelen een afzonderlijke inschrijving ingediend te worden; dus een Plan van Aanpak voor perceel 1 en een (ander) Plan van Aanpak voor perceel 2, etc. De percelen worden los van elkaar beoordeeld.

5.1.1 Indienen

Per criterium wordt aangegeven op welke wijze het gevraagde dient te worden aangeleverd. Wanneer een maximaal aantal pagina's wordt benoemd is dat exclusief voorblad en inhoudsopgave. In geval van overschrijding van het maximaal aan te leveren aantal pagina's wordt het te veel aangeleverde niet doorgezonden aan de beoordelingscommissie en daarmee niet beoordeeld. Evenmin worden verwijzingen websites, links of QR-codes meegenomen in de beoordeling.

In onderstaande tabel staat een samenvatting wat voor de gunningscriteria, per perceel, ingediend moet worden. Dit is in dit hoofdstuk nader uitgewerkt.

Indienen Perceel 1	Indienen Perceel 2	Hoe
Plan van Aanpak	Plan van Aanpak	Vormvrij cf 5.2.1
Efficiëntie Storingsproces	Efficiëntie Storingsproces	Vormvrij cf 5.2.2
Casus Duivelshuis	Casus sporthal Breezandpad	Vormvrij cf 5.2.3 resp. 5.2.4
Prijs en welk perceel	Prijs en welk perceel	<i>Inschrijfformulier Percelen en Prijs</i> cf 5.3
Opbouw uurtarief	Opbouw uurtarief	Vormvrij cf 5.3

5.2 Subgunningscriterium kwaliteit

5.2.1 Plan van aanpak

De Gemeente Arnhem is van mening dat het succes van de overeenkomst grotendeels behaald wordt met een goede implementatie. Beschrijf in een Plan van Aanpak hoe u deze vorm gaat geven.

Beschrijf hierbij ten minste:

- Welke acties/ handelingen er zijn;
- De rollen, taken en verantwoordelijkheden;
- Welke deadlines er zijn;
- Wie betrokken wordt;
- Hoe en met wie u communiceert.

De Inschrijver laat in zijn plan van aanpak zien dat hij, op basis van dit document, begrepen heeft welke aspecten voor de Gemeente Arnhem belangrijk zijn, met name ook het Programma van Eisen. Dit Plan van Aanpak wordt begeleid door een tijdsplanning.

Maximaal 2 A4 en 1 A3 of A4 voor de tijdsplanning, Arial puntgrootte 10. Maximaal te behalen punten: 300

5.2.2 Efficiëntie Storingsproces

Het is voor alle partijen wenselijk om het storingsproces zo efficiënt en effectief mogelijk in te regelen. Op die wijze wordt de inzetbaarheid van medewerkers optimaal benut en worden huurders en/of gebruikers zo min mogelijk belast.

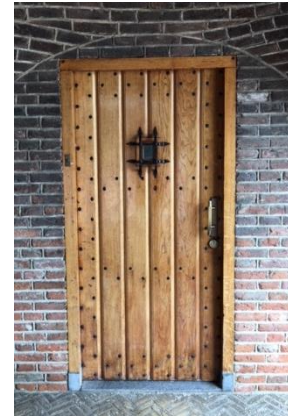
Beschrijf in een Plan van Aanpak hoe u het storingsproces in gaat richten zodat de meest optimale dienstverlening geboden kan worden.

Hanteer hierbij de uitgangspunten van hoofdstuk 4 en maak onderscheid in het oppakken van Prio 1, 2 en 3 meldingen.

Maximaal 2 A4, Arial puntgrootte 10. Maximaal te behalen punten: 300

5.2.3 Casus Duivelshuis – alleen voor perceel 1

Opdrachtnemer ontvangt zaterdagochtend om 2.00 uur telefonisch melding van de meldkamer dat de voordeur van het Duivelshuis geforceerd is en open staat. Het Duivelshuis is het oudste gedeelte van het Stadhuis, welke gelegen is aan de Koningstraat 38 te Arnhem. Het Duivelshuis is een Rijksmonument en zal dus ook als zodanig onderhouden dienen te worden. De voordeur, een massieve eikenhouten deur uit 1828, is dusdanig beschadigd dat simpelweg herstel lastig is. Onze meldkamer zal een surveillant ter plaatse sturen.



Omschrijf exact hoe u op deze storingsmelding reageert, welke handelingen/acties u onderneemt en welke materialen u gebruikt (inclusief tijdspad).

maximaal 1 A4, Arial puntgrootte 10. Maximaal te behalen punten: 100

5.2.4 Casus sporthal Breezandpad – alleen voor perceel 2

Opdrachtnemer ontvangt woensdagavond om 20:00 uur een melding dat er lekkage is geconstateerd in een sporthal aan het Breezandpad in Arnhem. De melding is gedaan door een medewerker van het sportbedrijf die daar op locatie is op dat moment. De lekkage blijkt behoorlijk te zijn, de vloer loopt al snel helemaal vol. De oorzaak is nog onbekend. Er zit wel een spanningsruimte (LS/ MS) naast de sporthal in het gebouw en ze zijn bang dat het water die kant op gaat lopen.



Omschrijf exact hoe u op deze storingsmelding reageert, welke handelingen/acties u onderneemt en welke materialen u gebruikt (inclusief tijdspad).

Maximaal 1 A4, Arial puntgrootte 10. Maximaal te behalen punten: 100

5.3 Subgunningscriterium prijs

De Inschrijver dient *Inschrijfformulier Percelen en Prijs* (bijlage 1a bij dit document) in te vullen, te ondertekenen en in te dienen. Op dit inschrijfformulier wordt per perceel het all-in uurtarief, exclusief BTW, prijspeil 2025 opgegeven. Dit uurtarief geldt voor alle functionarissen en uit te voeren werkzaamheden, ook van onderaannemers. Alle kosten met betrekking tot de uitvoering dienen in de prijs verdisconteerd te zijn. Het separaat opgeven van additionele kosten (b.v. overhead, begeleiding, toezicht, voorrijkosten, AK, W&R, etc.) en het indienen van de prijs op andere wijze dan de meegestuurde bijlage kan leiden tot uitsluiting.

Dit formulier dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Door inschrijving gaat inschrijver akkoord met alle aanbestedingsstukken en verklaart bereid te zijn de Opdracht uit te zullen voeren conform alle aanbestedingsstukken en zijn inschrijving voor het opgegeven uurtarief.

LET OP! In TenderNed is een verplicht veld gedefinieerd waarin de Inschrijver een prijs dient op te geven. De Inschrijver dient hier een fictieve prijs van bijvoorbeeld € 0,- of € 1,- in te vullen. Deze fictieve prijs wordt niet beoordeeld. De beoordeling vindt plaats op basis van het ingevulde *Inschrijfformulier Percelen en Prijs*.

Opbouw uurtarief

Inschrijver dient tevens een overzicht mee te sturen van de opbouw van het uurtarief voor het betreffende perceel. Hierin dient gedetailleerd beschreven te staan uit welke componenten het uurtarief is opgebouwd en hoe deze berekend worden.

5.4 Wegingstabel gunningscriteria

Beoordeling gunningscriteria

Voor de beoordeling van de Inschrijvingen hanteert de Gemeente Arnhem de volgende (sub)gunningscriteria:

Nr.	Gunningscriteria	Maximaal aantal punten
1.	Plan van Aanpak	300
2.	Efficiënt storingsproces	300
3.	Casus	100
4.	All-in uurtarief	300
	TOTAAL	1000

5.4.1 Gunningsproces criterium kwaliteit

De beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria wordt gedaan door een deskundige beoordelingscommissie bestaande uit zes (6) personen. De Gemeente Arnhem behoudt zich het recht voor dit aantal in voorkomende gevallen aan te passen. De leden voeren individueel een beoordeling uit. Gedurende de beoordeling is de beoordelingscommissie niet op de hoogte van de geoffreerde prijs / prijzen.

In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de Inschrijvingen individueel beoordelen op het schriftelijke deel van het subgunningscriterium Kwaliteit. Vervolgens worden de definitieve scores plenair, met alle leden van de beoordelingscommissie, gezamenlijk besproken en de individuele scores worden vastgesteld. De optelling van alle definitieve individuele toegekende punten maakt het totaal aan gescoorde punten voor het betreffende Kwaliteits-subgunningscriterium.

Na vaststelling van de punten van het gehele subgunningscriterium Kwaliteit, worden hierbij de punten opgeteld die toegekend worden aan het subgunningscriterium Prijs en komt een totale score per Inschrijver tot stand. De Inschrijving met het hoogste puntenaantal is de economisch meest voordelige.

5.4.2 Scoringstabel gunningscriterium kwaliteit

Voor de kwalitatieve criteria worden, rekening houdend met hetgeen beschreven in paragraaf 5.1, punten toegekend conform onderstaande tabel:

Cijfer t.b.v. 1 en 2	Cijfer t.b.v. 3	Waardering	
50	16⅔	Uitstekend	De wijze van invulling is zeer degelijk, inhoudelijk zeer relevant en biedt maximale meerwaarde. Er is sprake van zeer positief onderscheidend vermogen ten opzichte van overige Inschrijvers in meerdere opzichten. De invulling overtreft de verwachtingen van de aanbestedende dienst in hoge mate.
40	13⅓	Goed	De wijze van invulling is degelijk, inhoudelijk relevant en biedt duidelijke meerwaarde. Er is sprake van positief onderscheidend vermogen ten opzichte van overige Inschrijvers in één of meerdere opzichten. De invulling overtreft de verwachtingen van de aanbestedende dienst.
30	10	Voldoende	De wijze van invulling is degelijk en inhoudelijk (enigszins) relevant, maar biedt geen of weinig meerwaarde. De invulling voldoet aan het in het aanbestedingsdocument gestelde m.b.t. dit gunningcriterium.
20	6⅔	Onvoldoende	Een of enkele significante onderdelen ontbreken. De wijze van invulling is onvoldoende degelijk. De invulling voldoet slechts gedeeltelijk aan het in het aanbestedingsdocument gestelde m.b.t. dit gunningcriterium.
10	3⅓	Slecht	Meerdere significante onderdelen ontbreken. De wijze van invulling is absoluut ondegelijk. De invulling voldoet nauwelijks of zelfs geheel niet aan het in het aanbestedingsdocument gestelde m.b.t. dit gunningcriterium.
0	0	Niets ingevuld	Geen antwoord aangetroffen

De kwaliteitsscores worden afgerond op 2 cijfers achter de komma.

5.4.3 Gunningscriterium prijs

Inschrijver krijgt punten voor de prijs toegekend volgens onderstaande formule. De prijs is het all-in uurtarief zoals ingevuld op *Inschrijfformulier Percelen en Prijs*.

$$300 - \left(\left(P_{\text{Inschrijver}} - \text{Laagste } P \right) / \text{Laagste } P \right) \times 300$$

$P_{\text{Inschrijver}}$ = Het all-in uurtarief dat de betreffende inschrijver aanbiedt

Laagste P = Het laagst aangeboden all-in uurtarief van alle inschrijvers

Werking formule: de laagste prijs krijgt 10 punten. De procentuele afwijking t.o.v. laagste prijs geeft dezelfde procentuele afwijking onder de 10 punten.

Er vindt afronding plaats op twee (2) cijfers achter de komma.

5.4.4 Gunning

Gunning gebeurt aan de Inschrijver met de hoogste eindscore. Om de Inschrijver met de beste kwaliteit/prijs verhouding te bepalen wordt de totaalscore op het kwalitatief gunningscriterium opgeteld bij de totaalscore op het financiële gunningscriterium.

6 BIJLAGEN

BIJLAGE 1; Inschrijfformulieren

De volgende inschrijfformulieren zijn in TenderNed te downloaden:

- ☐ 1 a Inschrijfformulier Percelen en Prijs
- ☐ 1 b Inschrijfformulier Verklaring omtrent Russische betrokkenheid
- ☐ 1 c Inschrijfformulier Referentie Perceel 1
- ☐ 1 d Inschrijfformulier Referentie Perceel 2
- ☐ 1 e Inschrijfformulier Holding(403)verklaring

De volgende bijlagen zijn separaat in TenderNed te downloaden:

BIJLAGE 2; Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeente Arnhem;

BIJLAGE 3; Uitsluitingsgrond i.v.m. verbod op gunning aan Russische partijen

BIJLAGE 4; Concept Raamovereenkomst;

BIJLAGE 5; Concept Wachtkamerovereenkomst;

BIJLAGE 6; Invulling SROI

BIJLAGE 7a; Perceel 1 Monumentaal en meer

BIJLAGE 7b; Perceel 2 Overig Vastgoed

BIJLAGE 8; Tabel + toelichting duurzaamheid;

BIJLAGE 9; Zero Emissiezone.