



Aanbestedingsleidraad
ten behoeve van de Europese openbare aanbesteding
met betrekking tot het Callcenter *FlexRRReis*

Datum : 03 juli 2024

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de Aanbestedingsstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1.	DE AANBESTEDING IN VOGELVLUCHT	6
1.1	Inleiding	6
1.2	Contact & vragen	6
1.3	Indicatieve planning	6
1.4	Leeswijzer	7
HOOFDSTUK 2.	OVER DE OPDRACHT	8
2.1	Voorgeschiedenis & aanleiding	8
2.2	Doelstellingen	8
2.3	Keuze aanbestedingsprocedure	8
2.4	Samenvoegen van Opdrachten, verdeling in percelen en varianten	8
2.5	Aard van de Opdracht	9
2.6	Systeembeschrijving	9
2.7	Programma van Eisen	9
2.8	Overeenkomst	9
2.9	Verklaring ontbreken Russische betrokkenheid	10
2.10	Verwerkersovereenkomst	10
HOOFDSTUK 3.	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	11
3.1	Uitsluitingsgronden	11
3.3.1	Kerncompetenties	11
3.3.2	Certificeringen	12
HOOFDSTUK 4.	EMVI BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVINGEN	14
4.1	Gunningscriterium	14
4.2	Beoordelingsprocedure	14
4.3	Subgunningscriterium Kwaliteit	15
4.3.1	K1: Beschrijving van de klantreis van A tot Z	16
4.3.2	K2: Communicatie	16
4.3.3	K3: Waarborging van IT-systemen	16
4.3.4	K4: Implementatie	16
4.4	Subgunningscriterium Prijs	16
HOOFDSTUK 5.	INDIENING EN TOETSING VAN DE INSCHRIJVING	18
5.1	In te dienen stukken en checklist	18
5.2	Toetsing van de Inschrijving	20
5.2.1	Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de aanbestedingsvoorschriften	20
5.2.2	Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn	20
5.2.3	Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan	20

BEGRIPPEN

Op deze aanbestedingsstukken zijn de in de Aanbestedingswet 2012 gehanteerde definities van overeenkomstige toepassing. In aanvulling daarop worden de volgende begrippen en afkortingen gehanteerd. In de aanbestedingsstukken worden deze begrippen en afkortingen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen en afkortingen komt onderstaande betekenis toe.

Aanbestedende dienst

Naam: Provincie Flevoland
Bezoekadres: Visarenddreef 1, 8232 PH LELYSTAD
Postadres: Postbus 55, 8200 AB LELYSTAD
Deze Aanbestedende dienst besteedt mede aan namens deelnemende gemeenten Lelystad, Zeewolde, Noordoostpolder en Dronten.

Aanbestedingsleidraad

Het voorliggende aanbestedingsstuk inclusief Bijlagen op basis waarvan ondernemers een Inschrijving indienen.

Aanbestedingsplatform

Het elektronische systeem waarop de Aanbestedende dienst alle aanbestedingsstukken ter beschikking stelt, de aanbestedingsprocedures worden uitgevoerd en waarlangs alle communicatie tijdens de gehele aanbestedingsprocedure verloopt.

Algemene inkoopvoorwaarden

Algemene inkoopvoorwaarden Provincies 2023 voor leveringen en diensten.

Bijlagen

Aanhangsels behorende bij deze Aanbestedingsleidraad.

Derde

Ondernemer waarop inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen.

EMVI

Economisch meest voordelige Inschrijving.

Hoofdaannemer

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

Inschrijving

De aanbidding die is uitgebracht door inschrijver naar aanleiding van deze aanbesteding.

Nota van inlichtingen

Schriftelijke reactie van de Aanbestedende dienst op door ondernemers naar aanleiding van de aanbestedingsstukken gestelde vragen. De Nota van Inlichtingen kan ook mededelingen en wijzigingen bevatten vanuit de Aanbestedende dienst.

Onderaannemer

Een ondernemer die door de Opdrachtnemer wordt ingeschakeld om onder

verantwoordelijkheid en aansturing van de Opdrachtnemer (een deel van) de Opdracht c.q. Overeenkomst uit te voeren. Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een dochter- of zusteronderneming.

Opdracht

De leveringen en/of diensten die door de winnende inschrijver(s) conform de Overeenkomst uitgevoerd worden. De Opdracht is toegelicht in deze Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen.

Opdrachtgever

De Aanbestedende dienst.

Opdrachtnemer

De inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten.

Overeenkomst

De raamovereenkomst, de dienstverleningsovereenkomst of de overeenkomst tot leveringen op basis waarvan de Opdracht wordt uitgevoerd.

Samenwerkingsverband (combinatie)

Een combinatie van ondernemers in de hoedanigheid van inschrijver welke afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de Inschrijving en de uitvoering van de Opdracht.

TenderNed

Het elektronische systeem voor aanbestedingen als bedoeld in artikel 4.13 van de Aanbestedingswet 2012. Zie www.TenderNed.nl

Hoofdstuk 1. De aanbesteding in vogelvlucht

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad van de Europese openbare aanbesteding voor het sluiten van een Overeenkomst tot het Callcenter voor *FlexRRReis*, het vraagafhankelijke vervoerssysteem waarvoor de Provincie Flevoland en de deelnemende gemeenten Lelystad, Zeewolde, Noordoostpolder en Dronten gezamenlijk opdrachtgever zijn. Binnen het systeem wordt zowel OV-flexvervoer als Wmo-vervoer georganiseerd onder het samenwerkingsverband Flexvervoer Flevoland.

De Opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft gedaan. U wordt van harte uitgenodigd een Inschrijving te doen. In **Bijlage Aanbestedingsvoorwaarden** vindt u een beschrijving van de voorschriften die gelden voor deze aanbesteding. Deze bijlage is uitdrukkelijk van toepassing op deze aanbesteding.

De aanbesteding verloopt via het Aanbestedingsplatform TenderNed. De aankondiging van de Opdracht is gepubliceerd in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (T.E.D.) en op www.TenderNed.nl.

1.2 Contact & vragen

De Provincie Flevoland is voor ondernemers het enige aanspreekpunt voor deze aanbestedingsprocedure tot op het moment van definitieve gunning. Al het contact vindt plaats via het Aanbestedingsplatform. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk zijn of wanneer contact anderszins daadwerkelijk noodzakelijk is, kunnen ondernemers contact opnemen via camilo@schurinkvm.nl

Vragen over de aanbestedingsstukken en/of de aanbestedingsprocedure kunnen worden gesteld via de vraag- en antwoordfunctie van TenderNed. Hieronder wordt ook begrepen het doen van tekstvoorstellen, plaatsen van opmerkingen, ook ten aanzien van de overeenkomst en de inkoopvoorwaarden, etc.

Vragen kunnen worden ingediend tot de in de Planning opgenomen datum en tijdstip, voorzien van een verwijzing naar de bron van de vraag in de aanbestedingsstukken. De Aanbestedende dienst beantwoordt vragen via Nota('s) van Inlichtingen.

Voor procedurele informatie over de Nota van Inlichtingen wordt verwezen naar de Bijlage Aanbestedingsvoorwaarden.

1.3 Indicatieve planning

Ondernemers én Aanbestedende dienst dienen tijdens deze aanbestedingsprocedure op verschillende momenten tijdig actie te nemen. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de volgende planning te realiseren. Wijzigingen in de planning worden via het Aanbestedingsplatform gecommuniceerd.

Activiteit	Datum		Tijd
Publiceren aankondiging	3 juli 2024		
Uiterste datum voor het stellen van vragen 1 ^e Nota van Inlichtingen	17 juli 2024		12:00
Publicatie 1 ^e Nota van inlichtingen	26 juli 2024		
Uiterste datum voor het stellen van vragen 2 ^e Nota van Inlichtingen	26 augustus 2024		12:00

Activiteit	Datum	Tijd
Publicatie 2 ^e Nota van inlichtingen	30 augustus 2024	
Uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving	13 september 2024	12:00
Beoordelingscommissie	23 september 2024	
Toelichtingsbijeenkomst inschrijvers	24 september 2024	
Mededeling gunningsbeslissing	Week 40	
Definitieve gunning (bij geen bezwaar)	Week 43	
Ingangsdatum Overeenkomst	1 juli 2025	

De Aanbestedende dienst biedt de mogelijkheid doorlopend vragen te stellen welke waar mogelijk ook doorlopend beantwoordt zullen worden. De data zoals gesteld in bovenstaande planning zijn slechts ultimatus.

1.4 Leeswijzer

Onderstaande Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad:

- Aanbestedingsvoorwaarden
- Verslag marktconsultatie
- Systeembeschrijving
- Programma van Eisen (inclusief bijlagen)
- Algemene inkoopvoorwaarden
- Concept Overeenkomst
- Verwerkersovereenkomst

Daarnaast dient u onderstaande Bijlagen toe te voegen aan uw inschrijving:

- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Format Prijzenblad
- Format Kerncompetenties
- Format verklaring ontbreken Russische betrokkenheid
- Kwaliteitscriterium

In Hoofdstuk 5 is een omschrijving opgenomen van de wijze waarop u uw inschrijving indient en welke bijlagen dienen te worden ingediend.

Hoofdstuk 2. Over de Opdracht

Dit hoofdstuk omschrijft de Opdracht, de achtergrond van de aanbesteding, de doelstellingen die de Aanbestedende dienst nastreeft, de aard en omvang van de werkzaamheden en de belangrijkste kenmerken van de Overeenkomst.

2.1 Voorgeschiedenis & aanleiding

Flexvervoer Flevoland is als samenwerking tussen de provincie Flevoland en de gemeenten Dronten, Lelystad, Noordoostpolder en Zeewolde in 2009 ontstaan. De provincie heeft als taak om het openbaar vervoer in Flevoland te faciliteren. Wanneer er geen sprake is van een OV-alternatief kunnen reizigers gebruik maken van het zogenoemde OV-flexvervoer van Flexvervoer Flevoland. Gemeenten hebben vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) de wettelijke taak om ervoor te zorgen dat inwoners die niet in staat zijn om in hun mobiliteitsbehoefte te voorzien een passende vervoersvoorziening te bieden.

Op dit moment is het vervoer georganiseerd onder de naam Regiotaxi Flevoland, dit loopt af per 30 juni 2025, er dient daarom opnieuw te worden aanbesteed om de continuering van de voorziening te waarborgen. Op dit moment is het systeem opgesplitst in een aparte opdracht voor de uitvoering van het callcenter en een aparte opdracht voor de uitvoering van het vervoer. Deze splitsing blijft gehandhaafd. Voor u ligt het aanbestedingsdocument (inclusief bijlagen) voor het callcenter, later dit jaar wordt het vervoer aanbesteed.

2.2 Doelstellingen

Met deze aanbesteding beoogt de Aanbestedende dienst de volgende doelstellingen te bereiken:

- Het verbeteren van bereikbaarheid van Flevolandse en anderzijds de toekomstbestendigheid van Flexvervoer Flevoland.
- Een verbeterde positionering en inzetten op het vergroten van de vervoersvraag
- Het doorvoeren van systeemoptimalisaties

De doelstellingen zijn vertaald naar de opdrachtoomschrijving, het programma van eisen, de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden en de (gunnings)criteria op basis waarvan Inschrijvingen worden beoordeeld.

2.3 Keuze aanbestedingsprocedure

De opdracht wordt in de markt gezet via een Europees openbare aanbestedingsprocedure. De aanbestedingsprocedure vindt plaats op basis van de Aanbestedingswet 2012 (Aw). De keuze voor een Europese openbare aanbestedingsprocedure is gemaakt op basis van de omvang en de aard van de opdracht

2.4 Samenvoegen van Opdrachten, verdeling in percelen en varianten

Naar het oordeel van de Aanbestedende dienst is bij deze Opdracht geen sprake van het samenvoegen van Opdrachten. De opdracht is hiermee toegankelijk voor het MKB.

De Opdracht voor de totale uitvoering van *FlexRRReis* is opgedeeld in een opdracht voor de uitvoering van het callcenter en een opdracht voor de uitvoering van het vervoer. Deze aanbesteding heeft enkel betrekking op het callcenter, later dit jaar wordt de opdracht voor de uitvoering van het vervoer aanbesteedt. De winnende inschrijver voor deze opdracht, de uitvoering van het callcenter, is uitgesloten voor de uitvoering van het vervoer. Het is dus niet mogelijk om zowel het callcenter als het vervoer uit te voeren.

2.5 Aard van de Opdracht

De Opdracht bestaat op hoofdlijnen uit de volgende elementen:

- Het aannemen van ritten
- Het onderhouden van de boekingsmodule
- Het onderhouden van software voor reizigersregistratie en klachtenregistratie
- Het onderhouden en voorzien in managementinformatie voor de opdrachtgever ten behoeve van stuurinformatie en factuurcontrole voor het vervoer.
- Het voor reiziger in brede zin zijn van het aanspreekpunt voor het vervoerssysteem
- Het opstellen van de technische specificaties ten behoeve van optimale harmonie tussen het callcenter en de vervoerder

Bovenstaande is niet limitatief, gedurende de looptijd van de opdracht vindt er in samenspraak met de Opdrachtgever en de vervoerder ontwikkeling plaats waarbij uitbreiding van de opdracht mogelijk is.

In de separaat beschikbaar gestelde documenten Systeembeschrijving en het Programma van Eisen is de opdracht nader uitgewerkt.

2.6 Systeembeschrijving

In de systeembeschrijving vindt u alle relevante informatie die betrekking hebben op het toekomstige systeem *FlexRRReis*. Onder andere de achtergrond van het systeem, de maatschappelijke ontwikkelingen, ambities, proces en rolverdeling tussen alle betrokken partijen en alle (toekomstige) systeemkenmerken zijn hierin beschreven. De inschrijver dient de bedrijfsvoering, processen en systemen zo ingericht te hebben dat er uitvoering gegeven kan worden aan al het gestelde in de systeembeschrijving. Het Programma van Eisen is een integraal onderdeel van de systeembeschrijving.

2.7 Programma van Eisen

In het Programma van Eisen staan de eisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht. Inschrijvers dienen hieraan, op straffe van uitsluiting te voldoen op het moment van inschrijven. Indien er sprake is van een eis waaraan dient te worden voldaan op het moment van aanvang van de uitvoering is dit expliciet opgenomen in het Programma van Eisen.

2.8 Overeenkomst

Er is sprake van een raamovereenkomst voor diensten met een initiële looptijd van 6 (zes) jaar. Na het verstrijken van de initiële looptijd heeft de Aanbestedende dienst de mogelijkheid de Overeenkomst 2 (twee) maal tegen dezelfde voorwaarden eenzijdig te verlengen voor een periode van telkens 1 (één) jaar. De Opdrachtgever informeert de Opdrachtnemer schriftelijk tenminste 6 maanden voor het verstrijken van de looptijd of er verlenging van de opdracht plaatsvindt.

De Aanbestedende dienst kiest voor een raamovereenkomst langer dan vier jaar omdat de Aanbestedende dienst van mening is dat voor het realiseren van de ambities er grote investeringen gevraagd worden van de opdrachtnemers van zowel het callcenter als van het vervoer, bij het vervoer ten behoeve van het verduurzamen van het systeem. Gezien de aard van de opdracht is het belangrijk dat beide opdrachten parallel aan elkaar lopen.

De Overeenkomst heeft het karakter van een raamovereenkomst. Dit betekent dat de voorwaarden inzake te plaatsen nadere opdrachten in meer of mindere mate zijn vastgelegd. Indien zich een concrete, werkelijke behoefte voordoet bij de Aanbestedende dienst kan hierin worden voorzien door Opdrachtnemer op basis van een nadere opdracht, die past binnen de kaders van de Overeenkomst.

Alle voorwaarden op basis waarvan nadere opdrachten door Opdrachtnemer moeten worden uitgevoerd zijn vastgelegd in de Overeenkomst. Een nadere opdracht komt dan ook tot stand na een schriftelijke afroep door Opdrachtgever.

2.9 Verklaring ontbreken Russische betrokkenheid

De Europese Unie (EU) heeft op 8 april 2022 nieuwe sancties ingesteld tegen Rusland. Deze hebben ook gevolgen voor deze aanbesteding. Met het vijfde sanctiepakket introduceert de EU namelijk een verbod op het gunnen en voortzetten van overheidsopdrachten aan een Russische partij. Concreet betekent dit dat deze opdracht niet mag worden gegund aan (een) Russische partij(en).

Om die reden heeft de provincie de **Bijlage verklaring ontbreken Russische betrokkenheid** opgesteld. Inschrijver dient deze verklaring rechtsgeldig ondertekend toe te voegen aan de inschrijving. Indien noodzakelijk kan Aanbestedende Dienst navragen hoe de eigendomsstructuur dan wel controle is geregeld bij Inschrijver, conform **Bijlage Aanbestedingsvoorwaarden**. Voor meer informatie wordt verwezen naar de website van [PIANOo](#).

2.10 Verwerkersovereenkomst

Bij de uitvoering van de Opdracht worden persoonsgegevens verwerkt. Opdrachtnemer geldt hierbij als verwerker, Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke. Met Opdrachtnemer wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten waarin de wederzijdse verplichtingen zijn opgenomen. De verwerkersovereenkomst kent een gelijke looptijd aan de Overeenkomst.

Hoofdstuk 3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Dit hoofdstuk omschrijft de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen die gesteld worden aan de financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid van ondernemer(s).

3.1 Uitsluitingsgronden

Op deze aanbestedingsprocedure zijn bepaalde uitsluitingsgronden van toepassing. In Deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zijn de van toepassing zijnde gestelde uitsluitingsgronden opgenomen. De inschrijver geeft op de UEA aan dat hij hieraan voldoet ten behoeve van de inschrijving. Voor de gunning dienen een Gedragsverklaring Aanbesteden en Verklaring van de belastingdienst te worden overhandigd.

3.2 Geschiktheidseis: Financiële en economische draagkracht

De inschrijver dient zich tegen aansprakelijkheid te verzekeren en zijn onderaannemers te verplichten dezelfde verzekeringen af te sluiten. De opdrachtnemer dient te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor schade die het gevolg is van de indirecte bedrijfsuitvoering. De verzekerde som dient minimaal 1 miljoen euro per aanspraak te zijn en 2 miljoen per jaar te bedragen.

Opdrachtnemer dient over bovengenoemde verzekeringsdekking te beschikken en deze gedurende de gehele contractperiode in stand te houden. De opdrachtnemer dient een kopie van de polis en die van de ingezette onderaannemers op eerste verzoek van de Opdrachtgever te overhandigen.

3.3 Geschiktheidseisen Technische- en beroepsbekwaamheid

Het is voor de Aanbestedende dienst van belang dat de uiteindelijke Opdrachtnemer qua technische en beroepsbekwaamheid geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Daarom worden de volgende geschiktheidseisen gesteld:

3.3.1 Kerncompetenties

De Aanbestedende dienst heeft kerncompetenties geïdentificeerd waarover de inschrijver naar haar oordeel moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Het betreft de volgende kerncompetenties:

- Het verzorgen van de callcenter functie voor een opdracht met Wmo-reizigers met een omvang van tenminste 38.000 ritten op jaarbasis.
- Het verzorgen van de callcenter functie (met een gelijke aard als deze opdracht) voor een opdracht van vervangend/aanvullend openbaar vervoer met een omvang van tenminste 8.000 ritten op jaarbasis.

Behalve het invullen van deel IV van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** dient inschrijver bij inschrijving per kerncompetentie één of zoveel referenties als noodzakelijk te overleggen waaruit blijkt dat de gevraagde werkzaamheden conform opdracht van de referentie-organisatie zijn uitgevoerd.

Voor het overleggen van de referentie-opdracht(en) dient inschrijver gebruik te maken van **Bijlage format kerncompetenties**.

Voor de te overleggen referentie-opdrachten gelden, naast de inhoudelijke aspecten die terug moeten keren, de volgende minimumvereisten. Als niet aan deze vereisten is voldaan, kan de referentie als ongeldig beschouwd:

1. De gevraagde kerncompetenties zijn conform opdracht van de referentie-organisatie verricht in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving. De referentie-opdracht hoeft nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen waar de kerncompetenties betrekking op hebben moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd.
2. De inschrijver mag meerdere referentie-opdrachten indienen om in z'n volledigheid te voldoen aan de gevraagde kerncompetenties.
3. Ter controle dienen bij de referentie-opdrachten de actuele contactgegevens van de contactpersonen volledig en correct te worden opgegeven. Contactpersonen dienen gemachtigd te zijn de juistheid van de referentie te kunnen bevestigen. Deze controle kan zonder verdere toestemming en raadpleging van inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de contactpersonen van de referentieorganisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd;
4. Indien niet aan de kerncompetentie wordt voldaan met de overlegde referentie-opdracht, de verklaring van de referentieorganisatie niet overeenstemt met de verklaring van inschrijver of de referentieorganisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen en dus niet kan worden geverifieerd of aan het vereiste is voldoen, kan de referentie als ongeldig beschouwd worden met uitsluiting tot gevolg.
5. Referenties worden alleen als geldig beschouwd indien de betreffende referentie-opdracht is uitgevoerd door inschrijver. In het geval van een Samenwerkingsverband (combinatie) is dit een der combinanten waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval inschrijver een beroep doet op een Derde, is dit de De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor nadere bewijsstukken te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld. Zij is daartoe niet verplicht.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor nadere bewijsstukken te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld. Zij is daartoe niet verplicht.

3.3.2 Certificeringen

Voorts dient inschrijver op het moment van het indienen van een Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over de volgende certificeringen:

- Kwaliteitsmanagementsysteem: ISO 9001 of gelijkwaardig
- Informatiebeveiligingssysteem: ISO 27001 of gelijkwaardig
- Software levenscyclussen: ISO 12207 of gelijkwaardig

3.4 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver, waaronder begrepen alle eventuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband (combinatie) en tevens de Derde(n) waarop een beroep wordt gedaan, dienen bij gunning te beschikken over de volgende documenten:

1. Uittreksel van de bedrijfssituatie, zoals van toepassing op het moment van inschrijven, waaruit blijkt dat deze in het handels- of beroepsregister van de vestigingsplaats (Kamer van Koophandel) is ingeschreven. Uit dit uittreksel dient de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar van de inschrijving te blijken. Wanneer dit niet direct uit het betreffende uittreksel is te herleiden, dienen ook bovenliggende uittreksels meegenomen te worden in de inschrijving;

2. Indien wordt ingeschreven als hoofd-onderaanneming: verklaring van onderaannemer(s) waarin deze aangeeft de voor het vervoer benodigde middelen ter beschikking stelt aan de hoofdaannemer.
3. Indien Opdrachtgever nadere toelichting wenst, een fundering dat de inschrijfprijs een bedrijfseconomisch reële en verantwoorde is.

3.5 Bewijsstukken

Voor deze aanbesteding kan de Opdrachtgever de volgende bewijsmiddelen opvragen bij de inschrijver:

1. Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van indienen van de aanmelding niet ouder is dan twee jaar.
2. Verklaring van de belastingdienst (niet ouder dan zes maanden).
3. Uittreksel Kamer van Koophandel.
4. Verzekeringen.

De Opdrachtgever vraagt de inschrijver ten behoeve van deze procedure diverse (eigen) verklaringen af te leggen over onder meer het toepasselijk zijn van uitsluitingsgronden. De Opdrachtgever vertrouwt erop dat de inschrijver deze verklaringen volledig en naar waarheid afgeeft. De Opdrachtgever behoudt zich niettemin het recht voor om bewijsmiddelen ter staving van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (zie bijlage) met betrekking tot de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen bij de inschrijver die voor voorlopige gunning in aanmerking komt op te vragen.

De Inschrijver dient de opgevraagde bewijsmiddelen binnen zes (6) werkdagen na het daartoe gedane verzoek te overleggen aan de Aanbestedende dienst. Indien de Inschrijver binnen de genoemde termijn de opgevraagde bewijsmiddelen niet overlegt of indien zou blijken dat de Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) van de Inschrijver onjuist is, legt de Aanbestedende dienst de inschrijving van de desbetreffende Inschrijver terzijde en zullen zij overgaan tot het opvragen bij de nummer 2 in ranking. Indien deze Inschrijver ook niet voldoet wordt overgegaan naar de nummer 3 in ranking, etcetera.

Hoofdstuk 4. EMVI beoordeling van de Inschrijvingen

Dit hoofdstuk beschrijft de toepasselijke gunningcriteria en de beoordelingsmethodiek op grond waarvan het aanbod van de Inschrijver inhoudelijk (EMVI) wordt beoordeeld. De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver die die naar het oordeel van de Aanbestedende dienst de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft gedaan.

4.1 Gunningscriterium

In totaal zijn er **100 punten** te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria Kwaliteit en Prijs. Omdat de aanbestedende dienst grote waarde hecht aan kwaliteit en innovatie is er gekozen voor een prijs-kwaliteitverhouding van 20% op prijs en 80% op kwaliteit.

Het subgunningscriteria kwaliteit bestaat op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen. In onderstaand overzicht is per onderdeel weergegeven hoeveel punten maximaal kunnen worden toegekend.

Gunningscriterium	Onderdelen	Maximaal aantal punten
Kwaliteit	K1 Klantreis van A tot Z	25
	K2 Communicatie	20
	K3 Waarborging van werkende IT systemen	20
	K4 Implementatie	15
Prijs	P	20
Totaal		100

Tabel: Gunningscriteria

Het subgunningscriterium Kwaliteit bestaat uit een schriftelijk en een mondeling deel.

4.2 Beoordelingsprocedure

Voor de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld. De beoordelingscommissie bestaat uit contractmanager(s) en beleidsmedewerker(s) van de provincie en deelnemende gemeenten. De beoordeling vindt in een aantal stappen plaats:

Stap 1

In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie het schriftelijke deel van de Inschrijvingen individueel beoordelen op het subgunningscriterium Kwaliteit. De beoordelingscommissie beoordeelt de kwaliteit zonder kennis te hebben genomen van de prijzen.

Stap 2

Vervolgens worden de voorlopige scores plenair, met alle leden van de beoordelingscommissie gezamenlijk, op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend.

Stap 3

Daarna worden inschrijvers uitgenodigd voor het mondelinge deel. De inschrijvers dienen hier in maximaal 1,5 uur hen inschrijving nader toe te lichten en een demonstratie/demo (met tenminste een mock-up) te geven van hen aangeboden meerwaarde en de invulling van de opdracht, denk hierbij aan de benodigde systemen en de gewenste koppeling tussen het Callcenter en de vervoerder.

Hierna worden de scores plenair, met alle leden van de beoordelingscommissie gezamenlijk, op basis van consensus definitief vastgesteld.

Stap 4

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 Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Indien meerdere Inschrijvingen met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het subgunningscriterium Kwaliteit de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, zal de score op het in de tabel gunningscriteria hogergenoemde onderdeel de doorslag geven en zo verder. Indien ook dat geen uitsluitsel geeft zal er worden geloot.

De prijzen van de ter zijde gelegde Inschrijvingen worden overigens niet bij de beoordeling betrokken. Indien een inschrijver tijdens of na de beoordelingsprocedure wordt uitgesloten dan worden, indien uitsluiting kan leiden tot een andere score bij de andere inschrijvers, de punten voor het subgunningscriterium Prijs opnieuw berekend. Dit kan het geval zijn als de punten van de andere Inschrijvingen hiertegen zijn afgezet. De punten voor de onderdelen van het subgunningscriterium kwaliteit blijven staan, er vindt dus geen herbeoordeling plaats. Dit geldt ook indien de voorlopig winnende inschrijver tijdens de verificatie voorafgaand aan de definitieve gunning alsnog wordt uitgesloten.

4.3 Subgunningscriterium Kwaliteit

Hieronder worden de verschillende onderdelen binnen het subgunningscriterium Kwaliteit beschreven: hetgeen gewenst wordt door de Aanbestedende dienst, op welke wijze inschrijver hier invulling aan kan geven en hoe dit door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden. De aanbestedende dienst daagt in deze criteria de inschrijvers uit een innovatief en onderscheid systeem aan te bieden met een significante meerwaarde ten opzichte van het vereiste uit de aanbestedingsdocumenten.

De beoordelingscommissie geeft per onderdeel een oordeel volgens onderstaande tabel waarbij de bijbehorende score toegekend worden.

Oordeel	Score
De beschrijving en demonstratie sluit uitstekend aan bij de vraag en biedt veel meerwaarde ten opzichte van het Programma van Eisen met realistische innovaties, ideeën, oplossingen, etc.	10
De beschrijving en demonstratie sluit goed aan bij de vraag en biedt meerwaarde ten opzichte van het Programma van Eisen.	8
De beschrijving en demonstratie sluit voldoende aan bij de vraag en het Programma van Eisen.	6
De beschrijving en demonstratie sluit matig aan bij de vraag, enkele belangrijke elementen ontbreken/schieten te kort. De wijze van invulling is niet overtuigend en/of laat openingen over.	4
De beschrijving en demonstratie sluit onvoldoende aan bij de vraag, inhoudelijk niet (geheel) relevant en voldoet niet aan het criterium. De toelichting geeft onvolledige informatie.	2
De beschrijving ontbreekt.	0

De puntentoebedeling wordt vervolgens per onderdeel berekend aan de hand van de volgende formule:

Score = (score inschrijver / 10 (=hoogst te behalen score)) x het maximaal aantal te behalen punten op het betreffende onderdeel

De inschrijver mag per onderstaande onderdeel maximaal 3 A4 (enkelzijdig, Arial 10) gebruiken met in z'n geheel over alle onderdelen niet meer dan 8 A4 (enkelzijdig, Arial 10). Het is aan de inschrijver om naar eigen inzicht een goede verdeling te maken.

4.3.1 K1: Beschrijving van de klantreis van A tot Z

De inschrijver beschrijft de klantreis van in ieder geval de allereerste keer dat een klant een rit wil maken tot en met na de eerste rit. Hoe wordt de reiziger geïnformeerd en hoe zorgt de inschrijver voor de juiste klantbeleving voor elke klant? Het callcenter zorgt in de klantreis ervoor dat er een efficiënte operatie mogelijk wordt gemaakt en deze gedurende de hele contractperiode verbeterd wordt.

Inschrijver maakt hierbij onderscheid tussen de verschillende reizigersgroepen Wmo en OV-vangnet.

Het aantal punten dat maximaal aan de Inschrijving kan worden toegekend voor dit onderdeel is weergegeven in de Tabel Gunningscriteria.

4.3.2 K2: Communicatie

De inschrijver beschrijft de communicatie met de reiziger en daarnaast ook hoe de communicatie en samenwerking met de vervoerder, opdrachtgever en eventueel andere stakeholders gerealiseerd wordt.

Het aantal punten dat maximaal aan de Inschrijving kan worden toegekend voor dit onderdeel is weergegeven in de Tabel Gunningscriteria.

4.3.3 K3: Waarborging van IT-systemen

Werkende IT-systemen zijn essentieel voor het succes van het callcenter. De inschrijver beschrijft hoe werkende IT-systemen gerealiseerd en geborgd worden vanaf de start van de opdracht. Daarbij horen ook de data-koppelingen met externe partijen (tenminste de vervoerder).

Het aantal punten dat maximaal aan de Inschrijving kan worden toegekend voor dit onderdeel is weergegeven in de Tabel Gunningscriteria.

4.3.4 K4: Implementatie

De inschrijver beschrijft hoe samen met de vervoerder en opdrachtgever ervoor gezorgd wordt dat tussen de gunning en de startdatum van het contract alle benodigde zaken gewaarborgd zijn zodat de opdracht bij de start van de opdracht conform het Programma van Eisen en de eigen inschrijving "live" is.

Het aantal punten dat maximaal aan de Inschrijving kan worden toegekend voor dit onderdeel is weergegeven in de Tabel Gunningscriteria.

4.4 Subgunningscriterium Prijs

Inschrijvers dienen het bijgevoegde **Format Prijzenblad** in te vullen.

De punten op het subgunningscriterium Prijs worden relatief berekend, dit betekent dat de inschrijver met de laagste prijs de maximale score krijgt en alle overige inschrijvers

naar verhouding van de laagste prijs. Onderstaande berekening wordt op de inschrijvingen toegepast:

Score = (laagste prijs / prijs inschrijver) x 20 punten

Het door de inschrijver ingediende prijzenblad dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Het prijzenblad is volledig ingevuld.
- De ingevulde prijzen zijn in euro's en exclusief btw;
- De ingevulde prijzen zijn tot maximaal twee cijfers achter de komma;
- Prijzen dienen binnen de aangegeven bandbreedtes van €0,75 en €1,50 per gereden rit te vallen;
- Wijzigingen aan het format prijzenblad zijn niet toegestaan;
- Het indienen van een manipulatieve inschrijving of irreële inschrijving is niet toegestaan.
- Prijzen zijn integraal; dat wil zeggen dat alle kosten voor zover beschreven in de aanbestedingsstukken, marges en opslagen zijn verdisconteerd.

Ter verduidelijking: Van een manipulatieve inschrijving is sprake wanneer door de inschrijving van inschrijver de beoordelingssystematiek te eigen bate wordt verstoord en een resultaat wordt bewerkstelligd waarmee het doel van de beoordelingssystematiek niet wordt bereikt. Een irreële inschrijving is een inschrijving die de inschrijver niet waar kan maken.

In het geval dat het door inschrijver ingediende prijzenblad niet voldoet aan bovenstaande voorwaarden, wordt het prijzenblad ongeldig en volgt voor de inschrijver terzijdelegging van de inschrijving en dus uitsluiting van deelname aan deze aanbesteding.

Hoofdstuk 5. Indiening en toetsing van de Inschrijving

Hieronder wordt beschreven op welke wijze de Inschrijving moet worden ingediend en hoe vervolgens wordt getoetst of aan de voorwaarden voor deelname aan de aanbesteding is voldaan. De toetsing van de Inschrijvingen bestaat uit onderstaande stappen, waarbij geldt dat in beginsel slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de Inschrijving terzijde moet worden gelegd en de inschrijver moet worden uitgesloten van deelname.

5.1 In te dienen stukken en checklist

Hieronder worden alle documenten vermeld die u als Inschrijver dient in te leveren voor uzelf, dan wel namens leden van het Samenwerkingsverband (Combinanten), Derden of Onderaannemers. Met behulp van deze opsomming kunt u controleren of uw Inschrijving compleet is. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen documenten die u bij inschrijving moet indienen en documenten die u op verzoek van de Aanbestedende dienst moet indienen.

In te dienen bij Inschrijving		
Bewijsstuk / document	Wie	Bijlage en vindplaats toelichting
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Samenwerkingsverband, Derden) Uitgezonderd Onderaannemer(s)	Bijlage Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Verklaring ontbreken van Russische betrokkenheid Moet rechtsgeldig ondertekend worden gelijk aan het UEA.	Inschrijver	Bijlage Aanbestedingsleidraad
Kerncompetenties (referenties)	Inschrijver	Bijlage Format Kerncompetenties
Prijzenblad	Inschrijver	Bijlage Format Prijzenblad
Beantwoording gunningscriterium K1 t/m K4	Inschrijver	Aanbestedingsleidraad

In te dienen op verzoek van de Aanbestedende dienst		
Bewijsstuk / document	Wie	Vindplaats toelichting
Gedragverklaring aanbesteden (GVA) (niet ouder dan 2 jaar terug te rekenen vanaf de uiterste datum van het indienen van de Inschrijving)	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Samenwerkingsverband, Derden) Uitgezonderd Onderaannemer(s)	Aanbestedingsleidraad (Op te vragen bij Dienst Justis. Voor meer informatie zie: www.justis.nl/producten/gva)
Uittreksel van Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister (niet ouder dan 6 maanden terug te rekenen vanaf de uiterste datum van het indienen van de Inschrijving)	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Samenwerkingsverband, Derden) Uitgezonderd Onderaannemer(s)	Aanbestedingsleidraad Op te vragen bij de Kamer van Koophandel (www.kvk.nl)
Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver,	Aanbestedingsleidraad

(niet ouder dan 6 maanden terug te rekenen vanaf de uiterste datum van het indienen van de Inschrijving.)	Samenwerkingsverband, Derden) Uitgezonderd Onderaannemer(s)	(Op te vragen bij de Belastingdienst www.belastingdienst.nl)
Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering:	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Samenwerkingsverband, Derden) Uitgezonderd Onderaannemer(s)	Aanbestedingsleidraad
Kwaliteitsmanagementsysteem (ISO-certificering 9001 of gelijkwaardig)	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Samenwerkingsverband, Derden) Uitgezonderd Onderaannemer(s)	Aanbestedingsleidraad
Informatiebeveiligingssysteem (ISO-certificering 27001 of gelijkwaardig)	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Samenwerkingsverband, Derden) Uitgezonderd Onderaannemer(s)	Aanbestedingsleidraad
Software levenscyclussen (ISO-certificering 12207 of gelijkwaardig)	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Samenwerkingsverband, Derden) Uitgezonderd Onderaannemer(s)	Aanbestedingsleidraad

Toelichting bewijsstukken op verzoek van de Aanbestedende dienst

Als de Aanbestedende dienst het voornemen heeft om de Opdracht aan u te gunnen dient u middels de volgende bewijsstukken aan te tonen dat op u geen van de door de Aanbestedende dienst toegepaste uitsluitingsgronden van toepassing is.

- **Gedragverklaring aanbesteden (GVA)** Met een Gedragverklaring aanbesteden toont u aan dat de door de Aanbestedende dienst gestelde uitsluitingsgronden die betrekking hebben op onherroepelijke veroordelingen of beschikkingen wegens overtreding van de mededingingsregels, niet van toepassing zijn op uw organisatie.
- **Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister** Met een uittreksel Handelsregister toont u aan dat de door de Aanbestedende dienst gestelde uitsluitingsgrond die betrekking heeft op faillissement of liquidatie niet van toepassing is op uw organisatie.
- **Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen** Met deze verklaring toont u aan dat uw organisatie aan de verplichtingen heeft voldaan ten aanzien van betalingen van premies sociale verzekeringen en belastingen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar u gevestigd bent.

5.2 Toetsing van de Inschrijving

5.2.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de aanbestedingsvoorschriften

De Inschrijving wordt na opening eerst getoetst aan de in de Aanbestedingsleidraad neergelegde voorschriften. Indien een Inschrijving hier niet aan voldoet kan de Inschrijver worden uitgesloten van deelname.

5.2.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

Tijdens de tweede stap wordt getoetst of op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Uitsluitingsgronden zien op omstandigheden die de persoon van inschrijver betreffen en diens uitsluiting van deelneming aan deze aanbestedingsprocedure rechtvaardigen. Indien één van de uitsluitingsgronden van toepassing is kan Inschrijver worden uitgesloten van deelname, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het bijvoegen van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** en dat de Aanbestedende dienst na de gunningsbeslissing de bewijsstukken opvraagt bij de winnende inschrijver(s). In voorkomende gevallen vraagt de Aanbestedende dienst de bewijsstukken ook op bij de tweede in de rangorde. Aan het opvragen van de bewijsstukken kan een inschrijver geen rechten ontleen. Dit neemt niet weg dat Aanbestedende dienst hier op elk moment eerder in de procedure aan inschrijvers om kan verzoeken teneinde vast te stellen of inschrijvers niet moeten worden uitgesloten, indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst noodzakelijk is voor het goede verloop van de procedure.

Een inschrijver dient op eerste verzoek van de Aanbestedende binnen vijf werkdagen nadere bewijsstukken te kunnen overleggen om het verklaarde voor wat betreft de uitsluitingsgronden te staven. De Aanbestedende dienst kan de termijn voor het indienen van de bewijsstukken verlengen. Indien blijkt dat inschrijver niet voldoet of de benodigde bewijsstukken niet tijdig kan overleggen, kan hij alsnog worden uitgesloten. Indien dit na de gunningsbeslissing plaatsvindt, komt een nieuwe gunningsbeslissing tot stand. Als inschrijver op de hoogte is van feiten en/of omstandigheden die zich hebben voorgedaan in de periode nadat het ten bewijs dienende schriftelijke stuk is afgegeven die eventueel tot het toepassen van de uitsluitingsgrond zouden kunnen leiden, dient hij dit aan de Aanbestedende dienst te melden.

5.2.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

Indien op de inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van een aantal eisen die gesteld worden aan zijn financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid. De Aanbestedende dienst stelt deze eisen met het doel een Opdrachtnemer te contracteren die over de financiële capaciteiten en de technische en beroepsbekwaamheid beschikt om de Opdracht uit te kunnen voeren.

Als de inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet, zal de Inschrijving ter zijde worden gelegd.