



Sleutelpas

Aangepast n.a.v. Nota van Inlichtingen 1

Aanbestedingsleidraad
Europese openbare procedure

Algemene informatie

Aanbestedingsprocedure:

- Europese openbare procedure
- Diensten
- Beste prijs-kwaliteitverhouding
- Percelen: 1

Wettelijk kader:

Aanbestedingswet 2012

Inkoopvoorwaarden van toepassing:

GIBIT 2023 en ARVODI 2018

Uitvoerende partij:

Gemeente Leiden

Deelnemende gemeenten en organisaties:

Gemeente Leiden

Procesbegeleiding Aanbesteding:

Gemeente Leiden | Afdeling Inkoop en
Contractmanagement | Cluster Interne Dienstverlening
en Advisering (IDA)

Contactpersonen Aanbesteding:

Tim Wijnands | 0634364807

Esther Schepers | 0631675932

Kenmerk: A03.73.2024

Datum van Inschrijving:

Maandag 27 januari 2025, uiterlijk 10:00 uur

*Bij het inschrijven gaat u akkoord met alle
Aanbestedingsdocumenten inclusief Bijlagen.*

Inleiding

Deze Aanbestedingsleidraad is onderdeel van alle Aanbestedingsdocumenten voor deze Aanbesteding. De Aanbestedingsleidraad is als volgt opgebouwd:

Hoofdstuk 1: De Opdracht

Hoofdstuk 2: Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

Hoofdstuk 3: Aanbestedingsprocedure

Hoofdstuk 4: Eisen aan de Inschrijver

Hoofdstuk 5: Beoordeling van de Inschrijving

Hoofdstuk 6: Inschrijvingsvoorwaarden

Het cluster Interne Dienstverlening en Advisering (IDA) van de gemeente Leiden voert deze Aanbestedingsprocedure uit. De gemeente Leiden treedt op als vertegenwoordiger van de Aanbestedende dienst: gemeente Leiden.

Aanbestedingsplatform

Deze Aanbestedingsprocedure loopt via het Aanbestedingsplatform TenderNed. Heeft u problemen met de functionaliteit of techniek van TenderNed, neem dan contact op met de Servicedesk¹ van TenderNed. U bent zelf verantwoordelijk voor de volgende zaken:

- Het tijdig raadplegen van gepubliceerde documenten en de planning.
- Het ontvangen van berichten via de berichteninbox op TenderNed.
- Dat de juiste personen op de hoogte worden gehouden.
- Het instellen van uw persoonlijke instellingen en een eHerkenning betrouwbaarheidsniveau 2².

Vragen over de Aanbesteding?

Heeft u behoefte aan informatie over de Aanbesteding, benader dan de betrokken inkoopadviseur. Het is niet toegestaan contact op te nemen met andere medewerkers van de Aanbestedende dienst over deze Aanbestedingsprocedure. Hierdoor kunt u worden uitgesloten van de Aanbesteding.

¹ <https://www.tenderned.nl/cms/nl/contact/servicedesk>

² <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/registreren-en-eherkenning>.

Inhoudsopgave

1	De Opdracht	6
1.1	Aanleiding.....	6
1.2	Wat houdt een Sleutelpas in	7
1.3	Voor wie is de Sleutelpas?.....	7
1.4	Deelname overige gemeenten	8
1.5	Beschrijving Opdracht	8
1.6	Optie – uitbreiding naar andere gemeenten	16
1.7	Herzieningsclausule	17
1.8	Percelen.....	18
1.9	De Overeenkomst.....	18
2	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen	21
3	Aanbestedingsprocedure	23
3.1	Gegevens Aanbestedingsprocedure.....	23
3.2	Rangorde bij tegenstrijdigheden	24
3.3	Planning	24
3.4	Stappen Aanbestedingsprocedure	25
4	Eisen aan de Inschrijver	30
4.1	Financiële en economische draagkracht	30
4.2	Technische- en beroepsbekwaamheidsreferenties	31
4.3	Certificering	32
4.4	Bewijsmiddelen na Voornemen tot gunning.....	33
5	Beoordeling van de Inschrijving	34
5.1	Gunningscriteria, waarderings- en beoordelingsmethodiek.....	34
5.2	Beoordelingswijze	36
5.3	Hoe wordt de winnende Inschrijver bepaald?	36
5.4	Gunningscriteria kwaliteit en prijs.....	37
6	Inschrijvingsvoorwaarden	48
6.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	48
6.2	Individueel of in Combinaties inschrijven	48
6.3	Eén keer inschrijven	49
6.4	Ondertekening Inschrijving	49

6.5	Merkenamen	49
6.6	Voorbehoud.....	49
6.7	Integriteit.....	50
6.8	Vertrouwelijkheid, auteursrechten, geheimhouding van de Aanbestedende dienst.....	51
6.9	Handelen met voorkennis en/of belangenverstrengeling	51
6.10	Tegenstrijdigheden.....	52
6.11	Algemene Voorwaarden.....	52
6.12	Aanbestedingsvoorschriften	52
6.13	Ingediende documenten	53
6.14	Slotwoord	54
6.15	Begrippenlijst.....	55

Bijlagen:

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
2. Programma van Eisen
3. Prijzenblad
4. Concept Overeenkomst
5. Concept Verwerkersovereenkomst
6. Opgave Referentieprojecten
7. Algemene voorwaarden
 - a. GIBIT 2023
 - b. ARVODI 2018
8. Gemeentelijke ICT- kwaliteitsnormen
9. Concept Wachtkamerovereenkomst

1 De Opdracht

1.1 Aanleiding

In het beleidsakkoord *“Samen leven in Leiden 2022-2026”* hebben de coalitiepartijen van de gemeente Leiden afgesproken om in de gemeente Leiden een stadspas (hierna: Sleutelpas) te introduceren. Het hoofddoel van de Sleutelpas is om zoveel mogelijk inwoners van de gemeente Leiden de gelegenheid te bieden om mee te doen aan het brede aanbod van culturele, recreatieve en sportieve voorzieningen in Leiden, ongeacht hun inkomen. Het is de bedoeling dat inwoners met de Sleutelpas gratis of met korting gebruik kunnen maken van voorzieningen en kunnen deelnemen aan activiteiten in de stad en omgeving.

De gemeente Leiden vindt het belangrijk te onderstrepen dat de Sleutelpas een pas dient te zijn voor alle inwoners. Dit in tegenstelling tot andere gemeenten in het land, waar de stadspas alleen wordt ingezet voor minima. Door de pas breder in te zetten, wordt voorkomen dat minima en de pas gestigmatiseerd worden. Het moet in de rij voor de bioscoop, het zwembad of het museum niet zichtbaar zijn of iemand wel of geen minimuminkomen heeft. Daarnaast biedt een gemeente- en samenlevingsbrede stadspas veel extra mogelijkheden op het gebied van Wmo, vestigingsklimaat, economie, citymarketing, cultuurontwikkeling en mobiliteit, die je niet hebt als de pas alleen voor minima is bedoeld.

Voor deze aanbesteding heeft er een gedegen voorbereiding plaatsgevonden, waarbij twee haalbaarheidsonderzoeken door externe partijen zijn uitgevoerd. Een inhoudelijk haalbaarheidsonderzoek naar wat er wel en niet mogelijk is met de pas, en een financieel haalbaarheidsonderzoek aan de hand van een haalbaar geachte financiële businesscase. De haalbaarheidsonderzoeken hebben uitgewezen dat er veel draagvlak is in de Leidse samenleving onder inwoners en partijen in de stad om een Sleutelpas te introduceren die ertoe leidt dat inwoners nog meer gaan meedoen. Daarnaast is inzichtelijk gemaakt, op basis van ervaringscijfers van andere gemeenten, het aantal inwoners, het aantal verwachte uitgegeven en verkochte passen, de kosten voor uitvoering wat stadspas voor een periode van vier jaar gaat kosten. Op basis van de haalbaarheidsonderzoeken heeft de Leidse gemeenteraad middelen ter beschikking gesteld. Deze aanbesteding is nu een volgende stap, waarbij het doel is deze tijdig af te ronden, zodat de gemeente Leiden in principe op 1 juli 2025 live kan gaan met de Sleutelpas. Het doel van de Europese Aanbesteding is om een gespecialiseerde leverancier te contracteren voor de ontwikkeling, implementatie en het onderhoud van de Sleutelpas, inclusief een marketingcampagne, conform de eisen omschreven in deze leidraad en bijbehorende bijlagen.

1.2 Wat houdt een Sleutelpas in

Korte termijn

De Sleutelpas is zowel een gratis pas voor inwoners met een laag inkomen als een kooppas voor inwoners met een hoger inkomen. Voor iedereen, ongeacht het inkomen, geldt de Sleutelpas als een kortingspas voor tal van sportieve, culturele, toeristische en op ontspanning gerichte activiteiten. Aanvullend daarop kunnen inwoners, met een laag inkomen, gebruik maken van een nog nader vast te stellen aantal gratis activiteiten vanuit de gedachte dat zij, ook met hoge korting(en), anders geen gebruik kunnen maken van het aanbod via de pas.

Middellange termijn

De stadspas fungeert als een veelzijdig instrument dat we beschouwen als een groeimodel. Dit houdt in dat de mogelijkheden van de pas in de toekomst verder worden uitgebreid. De gemeente Leiden heeft de ambitie om op middellange termijn de mogelijkheden van de Sleutelpas maximaal te benutten. Dit kan bijvoorbeeld gaan inhouden dat we gaan werken met tegoeden op de pas en gebruikmaking van de minimaregelingen, zoals in onderstaande figuur 1 staat weergegeven, te laten verlopen via de Sleutelpas. Tevens kan de pas gebruikt gaan worden als vervoerspas (openbaar of doelgroepen vervoer) voor bepaalde doelgroepen.



Figuur 1: 7 armoedevoorzieningen (minimaregelingen) van de gemeente Leiden

1.3 Voor wie is de Sleutelpas?

In de basis onderscheiden we voor de Sleutelpas twee doelgroepen, een betalende doelgroep en een niet-betalende doelgroep. Zoals ook uit onderstaande tabel is af te leiden, kan de niet-betalende doelgroep worden onderscheiden in uitkeringsgerechtigden (Participatiewet), inwoners met een inkomen tot 130% van het Wettelijk Sociaal Minimum (WSM) – tenzij een ander percentage gehanteerd wordt t.b.v. een andere minimaregeling. Inwoners met een hoger inkomen, mensen die niet in Leiden wonen en studenten kunnen de Sleutelpas tegen een nog nader vast te stellen tarief aanschaffen.

Vrijwilligers en mantelzorgers

Vrijwilligers en mantelzorgers kunnen eens per jaar een Sleutelpas aanvragen. Opdrachtgever deelt een lijst van vrijwilligers en mantelzorgers die in aanmerking komen voor de Sleutelpas.

Categorie ↓ Jaar →	2025	2026	2027	2028
Uitkeringsgerechtigden	4200	4300	4400	4400
Minima	1900	2400	2900	3700
Vrijwilligers en mantelzorgers	700	700	700	700
Totaal gratis	6800	7400	8000	8800
Studenten	480	570	1050	1330
Niet-minima	8500	14000	21900	28800
Buiten de stad	20	30	50	70
Totaal betalend	9000	14600	23000	30200
Totaal	15.800	22.000	31.000	39.000

Tabel 1: Aantallen uitgegeven en verkochte Sleutelpassen op basis van de in 2024 opgestelde businesscase. Voor de businesscase zijn ervaringscijfers gebruikt van andere gemeenten.

1.4 Deelname overige gemeenten

De Sleutelpas is als kooppas, in principe, aan te schaffen door elke inwoner van Nederland. Verder verkent de gemeente Leiden met de gemeenten in de Leidse Regio of zij ook kunnen deelnemen aan de Sleutelpas. De uitkomsten van deze verkenning en eventueel daaruit volgende besluitvorming worden verwacht na gunning van deze opdracht.

Het moet technisch mogelijk zijn dat de andere gemeenten in de Leidse Regio aansluiten bij de Sleutelpas. Deze gemeenten hebben echter wel hun eigen verantwoordelijk ten aanzien van de naleving van aanbestedingswetgeving. Vooralsnog is uitbreiding naar andere gemeenten opgenomen als optie binnen deze Opdracht.

1.5 Beschrijving Opdracht

De uitvoering van de Leidse Sleutelpas bestaat uit verschillende onderdelen. Wij zoeken een opdrachtnemer die alle taken kan uitvoeren, al dan niet met onderaannemers.

De Opdracht bestaat uit de volgende hoofdonderdelen:

1. Aanvraagadministratie geïntegreerd in de Sleutelpas website met beheer en ontsluiting van Sleutelpasgegevens.
2. Uitvoeren van de inkomens- en vermogenstoets om vast te stellen of inwoners behoren tot de doelgroep aan de daarvoor gestelde criteria, inclusief het uitvragen, verzamelen en verwerken van inkomens- en eventueel vermogensgegevens.
3. Het veilig verstrekken en leveren van digitale passen aan inwoners, evenals het produceren, vormgeven en verzenden van een fysieke pas (indien noodzakelijk).

4. Financiële afhandeling met transactiedatabase inclusief uitbetaling aan aanbieders en audits.
5. Het inrichten, beheren, onderhouden, ontwikkelen en hosten van een Sleutelpas-website inclusief een app voor Sleutelpashouders, waarmee pashouders, aanbieders en partners kunnen worden geregistreerd en beheerd.
6. Aanbodmanagement in partnerschap met de gemeente Leiden volgens een acquisitieplan met SMART geformuleerde doelstellingen, bijvoorbeeld over het aantal aanbieders per soort activiteit.
7. Marketing en communicatie naar inwoners, partners en aanbieders, digitaal en fysiek volgens een met de gemeente Leiden afgestemd marketing- en communicatieplan.
8. Vraag-, klacht- en bezwaarafhandeling.

Uitgangspunten

- Voor de gemeente Leiden geldt dat inwoners centraal staan en in onze dienstverlening uitgaan van wat inwoners nodig hebben.
- Partnerschap geldt als kritische succesfactor. Partnerschap tussen de gemeente Leiden en de inschrijver, maar ook partnerschap met de afzonderlijke afdelingen binnen de gemeente Leiden, uitvoerders van minimaregelingen en aanbieders van activiteiten en producten die ontsloten worden via de Sleutelpas.
- De Sleutelpas is niet stigmatiserend voor de inwoners met een laag inkomen. Het is een pas voor alle inwoners van Leiden, ongeacht leeftijd, doelgroep of inkomen.
- De Sleutelpas draagt bij aan de participatie van minima.
- De Sleutelpas is aanvullend op het huidige armoedebeleid van de gemeente en haar partners.
- De Sleutelpas dient uniek Leids aanbod te bevatten.
- De invoering van de Sleutelpas dient een zo minimaal mogelijke impact te hebben op de ICT-systemen en administratieve uitvoeringsorganisatie van de gemeente Leiden. Inschrijver ontzorgt de opdrachtgever hier maximaal in.
- Het aantal aan ICT-oplossingen voor systemen, applicaties, gegevensuitwisseling en dergelijke wordt geminimaliseerd. Alles dient voor inwoners, professionals van gemeenten en partners en aanbieders samen te komen op één website, namelijk die van de Sleutelpas. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen een portaal voor inwoners, partners, aanbieders en gemeentelijke medewerkers.
- Het aanvraagproces voor inwoners loopt via de website van de Sleutelpas. Inwoners met beperkte basisvaardigheden kunnen met hulp van een professional een pas aanvragen. Professionals kunnen in dienst zijn van de

gemeente (bijvoorbeeld publieksbalie) of bij partners in de stad, zoals Includio, BuZz en sociale wijkteams.

- De inkomens en vermogenstoets of aanvragers behoren tot de doelgroep met een laaginkomen, dat wil zeggen met een inkomen tot 130% van het Wettelijke Sociaal Minimum (WSM).
- De gemeente Leiden wil het betalingsverkeer richting deelnemende partners zo eenvoudig mogelijk inrichten, waarbij er 12 keer per jaar via een derdenrekening bij de inschrijver betalingen worden verricht aan aanbieders.
- De haal- en houdbaarheid van de Sleutelpas op de lange termijn staat of valt met het verkopen en uitgeven van voldoende passen. Het verkopen en uitgeven van voldoende passen staat of valt op haar beurt weer met het organiseren van voldoende aantrekkelijk aanbod van activiteiten en het binden van voldoende aanbieders. De gemeente Leiden zoekt derhalve naar een inschrijver die resultaatgericht is, gewend is te werken met targets, een aanzienlijk deel van het aanbodmanagement op zich kan nemen en marketingstrategieën kan uitdenken en uitvoeren.
- Het uitgangspunt in communicatie naar inwoners is het gebruik van duidelijke taal.
- Periodieke evaluatiemomenten en voortgangsgesprekken waarbij rapportages over voortgang, gebruik en andere indicatoren kunnen worden verstrekt ter voorbereiding op de gesprekken.

Aanvraag en aanschaf van de Sleutelpas

Voor inwoners van de gemeente Leiden geldt dat zij op drie verschillende manieren in bezit kunnen komen van een Sleutelpas, namelijk:

- a) Door ambtshalve toekenning.
- b) Door zelf een aanvraag te doen via de website van de Sleutelpas.
- c) Door ondersteund te worden door professionals van de gemeente Leiden of samenwerkende partners in de stad.

De ambtshalve toekenning is voor inwoners die in aanmerking komen voor de gratis Sleutelpas op basis van hun inkomen en ook bekend zijn bij de gemeente Leiden. Dit geldt voor de eerste keer dat de Sleutelpassen verstrekt worden, maar deze worden ook elk jaar opnieuw verstrekt als inwoners nog steeds in aanmerking komen voor een gratis Sleutelpas. Het gaat in de regel om inwoners die een bijstandsuitkering ontvangen of inwoners die reeds gebruik maken van een minaregeling en bekend zijn bij de gemeente Leiden.

Opdrachtnemer wordt gevraagd om, op grond van een genomen mandaatbesluit, de ambtshalve toekenning plaats te laten vinden. De toekenning betreft een bepaalde tijd van één jaar (1) jaar, waarbij geen sprake is van automatische verlenging. Wel wordt de pas, vanuit het perspectief van de inwoner, automatisch opnieuw verstrekt op het moment dat de inwoner bij de gemeente nog steeds bekend staat als een persoon met een inkomen tot 130% van het WSM. Opdrachtgever treedt nog in overleg met opdrachtnemer over de vorm van de toekenning. Het betreft hier de keuze tussen individuele beschikkingen of een algemene brief in combinatie met een betalingsomschrijving/uitkeringsspecificatie waarbij de mogelijkheid tot bezwaar is opgenomen.

Inwoners kunnen de toestemming voor het automatisch ambtshalve toekennen van een Sleutelpas op ieder moment weer intrekken. Dit doen zij door het schriftelijk door te geven. Alle inwoners die tot de doelgroep minima behoren die niet in aanmerking komen voor een automatische ambtshalve toekenning of verlenging dienen jaarlijks zelfstandig de Sleutelpas aan te vragen. Deze wordt niet automatisch verlengd omdat niet vastgesteld kan worden of deze pashouder nog aan de inkomens- en vermogens-eisen voldoet.

Overige aanvragen verlopen altijd via de website van de Sleutelpas, waarbij de opdrachtnemer er zorg voor draagt dat de website zo gemakkelijk en efficiënt mogelijk wordt ingericht. Opdrachtnemer houdt hierbij rekening met laaggeletterdheid en beperkte digitale vaardigheden en presenteert de zaken op de website intuïtief, visueel en eenvoudig. Zelfs dan zal het aanvragen via een website voor een groep ingewikkeld blijven en daarom zorg opdrachtnemer dat de website zo wordt ingericht, zoals bijvoorbeeld bij de belastingdienst, dat professionals van gemeenten en partners inwoners kunnen ondersteunen bij hun aanvraag.

De opdrachtnemer verstrekt Sleutelpassen en beheert de administratie. Per Sleutelpashouder wordt een dossier bewaard op een wijze die in overeenstemming is met wet- en regelgeving waar het gaat om de bescherming van (persoons)gegevens.

Vraag-, klacht- en bezwaarafhandeling

Vragen en klachten worden door de klantenservice van de opdrachtnemer afgehandeld conform het programma van eisen. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat vragen van Sleutelpashouders en aanvragers gesteld kunnen worden via de website. Verder dienen klachten gemeld te kunnen worden en zorgvuldig te worden afgehandeld. Indien het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente Leiden wordt gebeld, wordt het gesprek doorgeschakeld naar Opdrachtnemer of wordt een terugbelverzoek aan

Opdrachtnemer gedaan. Dit sluit aan op het beheerplan van de gemeente Leiden. Dit plan wordt in de implementatiefase door Opdrachtgever opgesteld.

Bezwaren worden door de gemeente afgehandeld, maar opdrachtnemer levert wel een belangrijke bijdrage aan de afhandeling van de bezwaren. Hoewel de verwachting is dat het aantal bezwaren minimaal zal zijn, is het mogelijk dat een inwoner bezwaar aantekent tegen een ambtshalve toegekende Sleutelpas. Verder is het mogelijk inwoners die in aanmerking willen komen voor een Sleutelpas op basis van hun inkomen afgewezen worden. Als een aanvrager het niet eens is met een afwijzing is het mogelijk bezwaar te maken. Het bezwaar wordt formeel in behandeling genomen door de betreffende gemeente in samenwerking met de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer zorgt inhoudelijk voor alle relevante informatie en duiding aangaande het bezwaar.

Toetsing op inkomen en vermogen

Inwoners die tot de doelgroep minima behoren, waarbij er geen sprake is van ambtshalve toekenning van de Sleutelpas dienen een datadeler app (bijv. Ockto-app of vergelijkbaar) te kunnen gebruiken om de benodigde gegevens voor hun aanvraag te verzamelen. Met de datadeler app kunnen deze inwoners inloggen en zich identificeren via DigiD op websites van overheidsinstanties, wat een veilige en betrouwbare manier is om de juiste gegevens te krijgen. De datadeler app haalt de informatie van inwoners op uit de brondata van o.a. de Belastingdienst, UWV en andere relevante instanties. Deze resultaten (d.w.z. uitvragen, verzamelen en verwerken resultaten) worden gebruikt voor de (geautomatiseerde) beoordeling van een nieuwe aanvraag voor de Sleutelpas waarbij de gemeente Leiden niet weet of de aanvrager tot de doelgroep behoort en voldoet aan de daarvoor gestelde criteria.

Opdrachtgever is voornemens de Opdrachtnemer te mandateren voor het uitvoeren van een rechtmatigheidscontrole op inkomen en vermogen, waarbij vastgesteld worden of het inkomen van aanvragers onder 130% van het Wettelijk Sociaal Minimum (WSM) blijft. Hiertoe is een mandaatbesluit nodig vanuit het college van B&W van Leiden.

Opdrachtnemer heeft de juiste expertise in huis voor het uitvoeren van de rechtmatigheidscontrole en weet die expertise te organiseren.

Het vermogen van inwoners is geen criterium voor het wel of niet toekennen van de Sleutelpas. Wel vragen we de opdrachtnemer de uitkomsten van de vermogenstoets vast te leggen op de Sleutelpas, aangezien we de Sleutelpas op termijn willen gebruiken als bewijs dat een inwoner over een laag inkomen en vermogen beschikt in relatie tot het aanvragen van andere minimaregelingen of bijzondere bijstand.

Soorten aanbod

We onderscheiden drie soorten aanbod, namelijk het gratis aanbod voor minima, het kortingsaanbod en (in een later stadium) het aanbod van minima- en overige gemeentelijke regelingen.

Gratis aanbod

De opdrachtnemer zorgt in afstemming met de gemeente Leiden voor een nader te bepalen aantal gratis activiteiten voor minima via de Sleutelpas. Hierbij wordt gewerkt volgens het principe van een strippenkaart, waarbij door inwoners met een laag inkomen aan een nog nader te bepalen aantal gratis activiteiten kan worden deelgenomen. De opdrachtnemer zet er samen met de gemeente op in om dit gratis aanbod zo nauw mogelijk te doen aansluiten op het haalbaarheidsonderzoek dat in aanloop van deze aanbesteding is uitgevoerd. Met het principe van de strippenkaart komen we tegemoet aan de wens van keuzevrijheid, waarbij de gebruiker een keuze kan maken uit het aanbod.

Kortingsaanbod

Het kortingsaanbod is het aanbod van partijen en organisaties die korting geven aan Sleutelpashouders op hun producten/diensten.

Aanbod van minima- en overige gemeentelijke regelingen

De gemeente Leiden wil, zodra er aantrekkelijk aanbod aan activiteiten wordt ontsloten via de Sleutelpas, de mogelijkheden benutten om minima- en andere gemeentelijke regelingen te ontsluiten. We verwachten van de opdrachtnemer dat zij partijen die samenwerken met de gemeente Leiden, zoals Stichting Leergeld en Volwassenen- en Jeugdfonds Sport en Cultuur met een systeem kunnen faciliteren aan de hand waarvan ze geoormerkte tegoeden op specifieke passen kunnen zetten.

Aanbodmanagement

Basis

Opdrachtnemer en de gemeente Leiden (projectleider) nemen gezamenlijk verantwoordelijkheid voor het aanbod aan activiteiten. Het gaat hierbij om acquisitie, het maken van prijs- en kortingsafspraken en relatiebeheer. Opdrachtnemer en projectleider maken jaarlijks een plan voor de acquisitie van aanbieders, waarbij we van Opdrachtnemer verwachten dat ze gebruik maken van landelijke prijsafspraken met landelijke actieve partijen. In het acquisitieplan neemt de Opdrachtnemer samen met de projectleider op hoe het aanbod voortdurend relevant en aantrekkelijk blijft voor inwoners. Het streven is om een aanbod te bieden dat aansluit bij de verschillende

doelgroepen (kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen) en dat er een uitgebreid aanbod is in de verschillende Leidse wijken.

We verwachten van Opdrachtnemer om bij aanvang een aanbod te kunnen ontsluiten van 100 tot 200 aanbieders en de wens om in het eerste jaar toe te werken naar 300 aanbieders. Daarna maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer jaarlijks afspraken.

Retailketens en lokaal kortingsaanbod

Inschrijver is in staat om grote retailketens als Decathlon, Mediamarkt, C&A, HEMA en dergelijke op de Sleutelpas aan te laten sluiten. Dit omvat o.a. de integratie van webshops en de koppeling van betalingsverwerking via een Payment Service Provider (PSP). Inschrijver moet aantoonbaar ervaring hebben met het aansluiten van grote landelijke aanbieders zoals attracties, musea en bioscopen via de daar aanwezige infrastructuur. Inschrijver is verantwoordelijk voor het regelen van een aantrekkelijk aanbod van gratis toegang en/of hoge kortingen bij deze landelijke aanbieders.

Inschrijver is tevens in staat om lokale winkeliers, horecaondernemers en andere ondernemers (bijvoorbeeld in de leisure-sector) aan te laten sluiten en aan te kunnen tonen dat ze dit eerder hebben gedaan.

Aansluiting op de actualiteit

We verwachten van de opdrachtnemer dat zij zelf inspeelt op ontwikkelingen in Leiden en partijen actief benadert om zich aan te melden als aanbieder op de website. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat nieuwe initiatieven gemakkelijk in het aanbod opgenomen kunnen worden. Hierbij is het belangrijk dat opdrachtnemer zich verdiept in de wensen van de Sleutelpashouders en zorgt voor een aanbod dat aansluit op hun wensen. Daarnaast moet het aanbod bijdragen aan participatie.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verwerken van aanmeldingen van nieuwe aanbieders. Dit aanbod dient door de opdrachtnemer beheerd te worden. Het aanbod wordt overzichtelijk getoond op de Sleutelpas website en is actueel. Bij het toevoegen of wijzigen van nieuwe aanbieders en aanbod zorgt de opdrachtnemer voor de controle en actualisatie. Door middel van goed relatiebeheer en communicatie blijven de aanbieders aangesloten op de Sleutelpas.

Samenwerking lokale sociale partijen

Wij verlangen van de opdrachtnemer dat nauw wordt aangesloten bij de lokale sociale infrastructuur, waaronder verstaan wordt de samenwerking met jeugd- en sociale wijkteams en wijkinitiatieven. In dat perspectief passen bijvoorbeeld ook verbindingen met sociaal ondernemers die een bijdrage (willen) leveren aan onder meer een

armoede-aanpak en vermindering van taalachterstand bij kinderen, hetgeen direct en indirect bijdraagt aan het verbeteren van kansen op deelname aan Sleutelpasactiviteiten.

Samenwerking via een digitaal portaal

Voor een betere aansluiting van de sociale partners en ondernemers op de Sleutelpas wordt er een portaal ingericht. Het aansluiten van partners en aanbieders gaat altijd in overleg met de opdrachtgever. Het systeem moet de aanbieder een portaal bieden waarin de aanbieder alle gegevens kan beheeren, transacties en uitbetalingen kan inzien, rapportages kan genereren, aanbod kan opvoeren en handleidingen/instructievideo's kan downloaden.

Gebruikersoplossingen (pashouders en aanbieders)

Fysieke kaart en gebruikersapp

Pashouders moeten gebruik kunnen maken van een fysieke kaart of pashouderapp. Via een native app moet het volledige aanbod ontsloten worden en moet de pashouder kunnen beschikken over zijn digitale pas in de app. Deze apps dienen minimaal te downloaden te zijn in de Play Store (Android) of App Store (Apple). In de app heeft de pashouder volledig inzicht in het gebruik van zijn pas en die van eventuele gezinsleden en kan de pashouder deze (de)blokkeren en verlengen. De pashouder kan op de app inloggen met biometrische kenmerken (zoals vingerafdruk) en hierin favorietenlijstjes bijhouden.

Transactieoplossingen

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Sleutelpas wordt aangesloten op de grote landelijke transactieplatformen, kassasystemen en e-commerce oplossingen. Dit dient er in de praktijk voor te zorgen dat de Sleutelpas in de praktijk gebruikt kan worden met bestaande kassa's en pinapparaten van aanbieder. Tevens zorgt opdrachtnemer aan te sluiten op online PSP en ticketing partijen waar het gaat om het benutten van de Sleutelpas. Neemt niet weg dat opdrachtnemer ook zorgt dat kleinere partijen zonder een dergelijke infrastructuur hun aanbod via een app, iPad, tablet en/of desktopcomputer kunnen ontsluiten aan de pashouder.

Communicatie

De opdrachtnemer voert de communicatie, in nauwe afstemming met de opdrachtgever, uit voor de Sleutelpas. De communicatie-uitingen appelleren aan de (potentiële) Sleutelpaspashouders door de inzet van verschillende communicatiekanalen afgestemd op de verschillende doelgroepen. Hierbij wordt altijd uitgegaan van de communicatiemiddelenmix, waarbij zoveel mogelijk maatwerk wordt geleverd. Hierbij

wordt het Sleutelpasaanbod op een gebruiksvriendelijke en een aantrekkelijke manier bij (potentiële) Sleutelpashouders onder de aandacht gebracht. Dit gebeurt via de Sleutelpas website, maar we zien ook graag andere manieren die aansluiten bij de verschillende doelgroepen zoals bijvoorbeeld een app. De herkenbaarheid van de Sleutelpas moet worden gewaarborgd. Hierbij is het belangrijk dat er rekening wordt gehouden met laaggeletterde en niet-digitaal vaardige Sleutelpashouders, door ook fysieke middelen in te zetten.

Daarnaast is het belangrijk dat de aanbieders die aangesloten zijn op de Sleutelpas goed worden voorgelicht en te woord worden gestaan. Dit geldt ook voor potentiële aanbieders. Als het beleid van de Sleutelpas gewijzigd wordt en hiermee de Sleutelpas inhoudelijk wijzigt, informeert de opdrachtnemer aangesloten partners over deze wijzigingen.

Website

De website is cruciaal binnen de dienstverlening van de Sleutelpas en in de communicatie met (potentiële) Sleutelpashouders en (potentiële) partners. Op de Sleutelpas website wordt een actueel overzicht gegeven van de meest gestelde vragen, alsook het aanbod waaraan het Sleutelpas tegoed besteed kan worden. Hiervan wordt verwacht dat het aanbod op een eenvoudige en makkelijk vindbare manier gepresenteerd wordt.

Naast informatie kan er ook op de Sleutelpas website een Sleutelpas worden aangevraagd of kan een aanbieder zich aanmelden om Sleutelpas partner te worden. Zodra een Sleutelpas is toegekend of een aanbieder is toegelaten als partner kunnen zij een Sleutelpas account aanmaken op de website. Sleutelpashouders kunnen binnen eigen omgeving (account) de actuele hoogte van hun tegoed en de gemaakte uitgaven zien, van alle passen binnen het gezin. Sleutelpas partners hebben binnen hun omgeving (account) de mogelijkheid om te zien wat er bij deze partner besteed is aan Sleutelpastegoed. Zij kunnen ook een maandoverzicht uitdraaien.

1.6 Optie – uitbreiding naar andere gemeenten

Aanvullend op de bovengenoemde scope van de Leidse Sleutelpas wordt gevraagd om een optie aan te bieden voor de uitbreiding van de Sleutelpas naar andere gemeenten. Indien de gemeente Leiden besluit om de Sleutelpas en aanverwante dienstverlening ook aan te bieden aan de gemeenten Leiderdorp, Oegstgeest, Voorschoten en Zoeterwoude, zullen deze gemeenten onder dezelfde Overeenkomst vallen. Dit betekent dat de (prijs)afspraken en kaders die voortvloeien uit deze aanbesteding ook van toepassing zullen zijn op deze gemeenten.

Het is mogelijk dat één, meerdere of alle gemeenten op een later moment besluiten om deel te nemen aan de Sleutelpas. In figuur 2 is de verwachte uitbreiding weergegeven.

Categorie ↓ Jaar →	2025	2026	2027	2028
Uitkeringsgerechtigden	2.900	2.970	3.040	3.040
Minima	1.300	1.640	2070	2.640
Vrijwilligers en mantelzorgers	520	520	520	520
Totaal gratis	4.720	5.130	5.630	6.200
Studenten	390	460	480	600
Niet-minima	5.900	9.700	15.100	19.800
Buiten de stad	10	15	25	35
Totaal betalend	6.300	10.175	15.605	20.435
Totaal	11.020	15.305	21.235	26.635

Figuur 2: verwachte aantallen uitbreiding naar regiogemeenten.

1.7 Herzieningsclausule

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor om de opdracht op basis van artikel 2.163c Aw 2012 als volgt te wijzigen:

- Groeimodel Sleutelpas: Gedurende de looptijd van de Overeenkomst behoudt de gemeente Leiden zich het recht voor om de Sleutelpas uit te breiden met nieuwe functionaliteiten en diensten, afhankelijk van veranderende beleidsrichtingen en maatschappelijke behoeften. Dit groeimodel kan leiden tot toevoegingen op het gebied van welzijn, cultuur, sport en mobiliteit, in lijn met de strategische doelen van de gemeente. Deze uitbreidingen worden in overleg met de opdrachtnemer geïmplementeerd, waarbij rekening wordt gehouden met de technische en financiële haalbaarheid.

Bijvoorbeeld het uitbreiden van de Sleutelpas met functionaliteiten voor gebruik als vervoerspas voor inwoners met een laag inkomen of als onderdeel van het doelgroepen- of leerlingenvervoer.

- De gemeente Leiden wil, zodra er aantrekkelijk aanbod aan activiteiten wordt ontsloten via de Sleutelpas, de mogelijkheden benutten om minima- en andere gemeentelijke regelingen te ontsluiten. Dit kan onder andere de volgende regelingen omvatten:
 - Stichting Leergeld
 - Jeugdfonds Sport & Cultuur
 - Volwassenenfonds Sport & Cultuur
 - Collectieve zorgverzekering
 - Zomerzwembadabonnement

NB. Niet alle minimaregelingen hebben directe impact op de Sleutelpas. In overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt gekeken naar de mogelijkheden en de bijbehorende impact.

Indien opdrachtgever gebruik maakt van deze optie, verwachten wij van de opdrachtnemer dat zij partijen die samenwerken met de gemeente Leiden, zoals Stichting Leergeld en Volwassenen- en Jeugdfonds Sport en Cultuur, kunnen faciliteren met een systeem waarmee geormerkte tegoeden op specifieke passen kunnen worden gezet.

- De gemeente Leiden behoudt zich het recht voor om tijdens de looptijd van de opdracht te onderzoeken of verdere automatisering mogelijk is, wat kan leiden tot de implementatie van relevante koppelingen zoals BRP, Digi-D en andere systemen.

Indien partijen het erover eens zijn dat deze ontwikkelingen toegepast kunnen worden op de uitvoering van de Overeenkomst, vraagt Opdrachtgever bij Opdrachtnemer een prijs voor de uit te voeren werkzaamheden. Deze prijzen dienen marktconform te zijn en worden in overleg met Opdrachtgever vastgesteld. Opdrachtgever beoordeelt of de prijzen marktconform zijn en of het budgettair mogelijk is om de werkzaamheden uit te laten voeren door Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever de prijzen niet marktconform acht, is zij gerechtigd een derde partij om een offerte te vragen.

Eventuele toekomstige aanvullingen worden afgesloten onder de voorwaarden en de Overeenkomst zoals overeengekomen tijdens deze aanbesteding.

1.8 Percelen

De Opdracht is **niet** opgedeeld in percelen en zal als één geheel in de markt worden gezet, omdat alle onderdelen van de opdracht op elkaar moeten worden afgestemd en gekoppeld, en er één hoofdcontactpersoon vereist is.

1.9 De Overeenkomst

Er wordt een Overeenkomst afgesloten met één (1) Inschrijver. De Overeenkomst bestaat uit twee fasen: een implementatiefase en een operationele fase.

Implementatiefase: De implementatiefase vangt aan op de datum van ondertekening van de Overeenkomst en eindigt op 30 juni 2025.

Operationele fase: De operationele fase begint op 1 juli 2025 en heeft een initiële duur van twee (2) jaar, eindigend op 1 juli 2027. Na afloop van de initiële duur wordt de operationele fase stilzwijgend verlengd voor periodes van twee (2) jaar, tenzij de Opdrachtgever de Overeenkomst uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de lopende termijn schriftelijk opzegt. De operationele fase kan in totaal maximaal acht (8) jaar duren, inclusief de initiële periode en eventuele verlengingen, en exclusief de duur van de implementatiefase.

Budget en verlenging: De voortzetting van de Overeenkomst zal afhangen van onze tevredenheid over de geboden oplossing en dienstverlening, evenals van de beschikbaarheid van de benodigde financiële middelen. Het huidige budget is uitsluitend bestemd voor de implementatiefase en de eerste vier (4) jaar van de operationele fase.

De hierboven genoemde einddatum van de implementatiefase en de ingangsdatum van de operationele fase worden als uitgangspunten gehanteerd. Slechts in uitzonderlijke gevallen, en uitsluitend na overleg en goedkeuring van beide partijen, kan hiervan in beperkte mate worden afgeweken.

Wachtkamerconstructie

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tot één jaar na de start van de operationele fase (in principe 1 juli 2026), de Inschrijver die op de tweede plaats is geëindigd te contracteren. Dit kan gebeuren als de huidige Opdrachtnemer gedurende de implementatie van de Sleutelpas niet in staat blijkt om de dienstverlening uit te voeren of de Overeenkomst niet (goed) nakomt.

De tarieven van de Inschrijver waarmee de Wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten, kunnen worden geïndexeerd volgens de vastgelegde indexeringsmethodiek.

Door in te schrijven op deze Aanbestedingsprocedure verklaart Inschrijver dat hij instemt met bovengenoemde wachtkamerconstructie. Wanneer de Aanbestedende dienst gebruikt maakt van de wachtkamerconstructie, wordt er contact opgenomen met De Inschrijver met wie de wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten. Deze Partij voert de Opdracht zo spoedig mogelijk uit tot het einde van de looptijd, zoals opgenomen in de paragraaf 'Overeenkomsten'.

AVG en Privacy

Voor de uitvoering van de Overeenkomst worden persoonsgegevens verwerkt. Hiertoe wordt met Opdrachtnemer een Verwerkersovereenkomst afgesloten voor de duur van de uitvoering van de Opdracht.

Contractmonitoring

Tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wordt gecontroleerd of de afspraken worden nagekomen en de prestaties worden geleverd. De uitvoering van de Overeenkomst wordt bewaakt zoals beschreven in het Programma van Eisen, onder meer door middel van periodieke rapportages en contractbesprekingen.

2 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

De Aanbestedende dienst heeft duurzaamheidsdoelen vastgesteld in haar beleid. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) heeft als doel te voorzien in de behoefte van het heden zonder de behoefte van toekomstige generaties in gevaar te brengen. MVOI ondersteunt beleids- en inkoopdoelen op zes thema's. Deze thema's zijn gekoppeld aan de Duurzame Sustainable Development Goals (SDG's), die tegen 2030 bereikt moeten worden.

Aanbesteden en MVOI

Vooraf wordt gekeken welke maatschappelijke gevolgen er zijn en welke MVOI-thema's relevant zijn voor het project. De zes MVOI-thema's zijn:

- Milieu en biodiversiteit
- Klimaat
- Circulair
- Ketenvaerantwoordelijkheid
- Diversiteit en inclusie
- Social Return

Meegenomen in deze Aanbesteding

In deze Aanbesteding is de keuze gemaakt de thema's **Circulariteit**, diversiteit & inclusie en Social Return mee te nemen. Voor deze twee thema's is omschreven hoe dit in de Aanbestedingsdocumenten is meegenomen.

Diversiteit en inclusie

Diversiteit en inclusie staan voor een diverse en inclusieve samenleving en bedrijfsleven waarin iedereen wordt behandeld en beoordeeld op wat ze kunnen en niet op wie ze zijn, van wie ze houden, waar ze vandaan komen of wat ze geloven. De Aanbestedende dienst wil dit middels deze Aanbesteding stimuleren. Dit thema is als eis meegenomen.

Circulair

De Aanbestedende dienst heeft de rol om een circulaire economie op te bouwen. Om de impact te vergroten, richt zij zich op de belangrijkste grondstofstromen en de milieu-impact hiervan. Het doel hiervan is grondstofverspilling tegen te gaan en verantwoord om te gaan met materiaalgebruik en type materialen/grondstoffen. Dit thema is als eis meegenomen, zie eis 30.

Social Return

Met Social Return wil de Leidse regio werkgelegenheid en ontwikkelingskansen bevorderen. Dit omvat hulp aan kwetsbare doelgroepen voor werk, opleiding en ontwikkeling. Daarnaast wordt er gekeken naar samenwerking met sociaal

Ondernemers zowel op de korte als op de langere termijn, wat niet beperkt is tot de specifieke inkoopopdracht. Dit thema is als contracteis opgenomen. Bij deze Opdracht moet de Opdrachtnemer minstens 2% van de totale Opdrachtwaarde besteden aan mensen met minder kansen op werk.

De ervaring leert dat veel opdrachtnemers een grote waarde hechten aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en dientengevolge ook hun verantwoordelijkheid nemen om werkloze werkzoekenden een kans te geven. De opdrachtnemer hoeft niet zelf op zoek naar geschikte kandidaten. Om opdrachtnemer te ontlasten is namens de aanbestedende dienst een projectorganisatie Social Return beschikbaar die opdrachtnemer kan adviseren en helpen bij het zoeken van geschikte kandidaten met affiniteit met het voorhanden werk. De projectleiding Social Return van DZB Leiden gaat in samenspraak met u als opdrachtnemer op zoek naar geschikte en gemotiveerde kandidaten en/of leerlingen uit uw sector met een relatie met die uit te voeren opdracht. Zo wordt voor opdrachtnemer veel werk uit handen genomen die niet met de kern van de opdracht te maken hebben. Eigen initiatief op het gebied van het invullen van contracteis Social Return vanuit Opdrachtnemer wordt echter ook gewaardeerd, mits opdrachtnemer een recent maatschappelijke investering doet in de doelgroep Social Return, waarbij de elementen werk en opleiden kunnen worden ingezet voor de doelgroep in relatie met de opdracht. Meer informatie hierover vindt u op de volgende website: <https://www.dzb.nl/social-return>

Opdrachtnemer neemt binnen 7 dagen na definitieve gunning contact op met de projectleider Social Return van de gemeente Leiden via e-mailadres projectSROI@leiden.nl

3 Aanbestedingsprocedure

In dit hoofdstuk wordt de Aanbestedingsprocedure uitgelegd en uit welke stappen deze bestaat.

3.1 Gegevens Aanbestedingsprocedure

Deze procedure heeft betrekking op een Aanbesteding van een Dienst. Deze Europese openbare Aanbestedingsprocedure geschiedt op basis van de Aanbestedingswet 2012. Hierbij wordt de openbare procedure gevolgd. Voor deze Opdracht is gekozen voor de beste prijs-kwaliteitverhouding. Verderop in het document worden de eisen en Gunningscriteria besproken.

Wijze van indienen Inschrijving

Inschrijver dient onderstaande documenten in. Wanneer een antwoord of document ontbreekt in het Aanbestedingsplatform, is de Inschrijving onvolledig en kan deze op grond hiervan ter zijde worden gelegd. Alle niet gevraagde, maar wel ingediende informatie zal door de Beoordelingscommissie niet in de beoordeling worden meegenomen.

In te dienen documenten

Algemeen

1. Uittreksel Kamer van Koophandel: een recent (maximaal zes maanden oud) uittreksel uit het handelsregister van de KVK. Uit dit uittreksel moet blijken dat de persoon die de Inschrijvingsdocumenten ondertekent hiertoe bevoegd is.
2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument, ondertekend door een daartoe bevoegd persoon.
3. Opgave Referentieproject(en) (bijlage 6a), **ondertekend door de opgegeven referent.**
4. Tevredenheidsverklaring(en) Referentieprojecten (**let op: vormvrij**), **ondertekend door de opgegeven referent.**
5. Service Level Agreement.

Kwaliteit

6. Uitwerking subgunningscriterium 1: Implementatieplan Sleutelpas.
7. Uitwerking subgunningscriterium 2: Kwaliteit van de oplossing.
 - 2a. Schriftelijke uitwerking.
 - 2b. Videodemonstratie waarin u 7 casussen uitwerkt middels een video.
8. Uitwerking subgunningscriterium 3: Plan van aanpak Marketing en Communicatie.

Prijs

9. Prijzenblad, ondertekend door een daartoe bevoegd persoon (zie bijlage 3).

3.2 Rangorde bij tegenstrijdigheden

Als er tegenstrijdigheden zijn tussen de verschillende documenten die deel uitmaken van de Aanbesteding, geldt de volgende rangorde (het hogergenoemde document gaat voor op van het lager genoemde document):

- a) De Overeenkomst.
- b) De Verwerkersovereenkomst.
- c) Het verificatieverslag.
- d) De Nota van Inlichtingen³.
- e) Het Programma van Eisen.
- f) De Leidraad met Bijlagen.
- g) De Algemene voorwaarden GIBIT 2023 / ARVODI 2018.
- h) De Inschrijving.

3.3 Planning

Onderstaand de verwachte planning. De Aanbestedende dienst behoudt het recht deze planning gedurende de Aanbestedingsprocedure aan te passen. Wijzigingen worden gecommuniceerd via het Aanbestedingsplatform.

Datum	Processtappen
Vrijdag 22 november 2024	Publicatie Aanbestedingsdocumenten
Dinsdag 3 december 2024, uiterlijk 12:00 uur	Nota van Inlichtingen 1 (deadline vragen)
Maandag 9 december 2024	Nota van Inlichtingen 1 (beschikbaar stellen)
Maandag 16 december 2024, uiterlijk 12:00 uur	Nota van Inlichtingen 2 (deadline vragen)
Vrijdag 20 december 2024	Nota van Inlichtingen 2 (beschikbaar stellen)
Maandag 27 januari 2025, uiterlijk 10:00 uur	Deadline indienen Inschrijvingen
Week 5 en 6	Beoordeling Inschrijvingen
Donderdag 6 februari 2025	Streven versturen Gunningsbeslissing
Week 7	Verificatiebespreking (indien nodig)
Woensdag 26 februari 2025, uiterlijk 23:59 uur	Afloop bezwaartermijn
Donderdag 27 februari 2025	Versturen Definitieve gunning en Opdrachtverstrekking

³ Antwoorden uit de Nota van Inlichtingen die van toepassing zijn op de Overeenkomst worden erin verwerkt. Zijn er meerdere Nota's van Inlichtingen, dan heeft de meest recente nota voorrang bij eventuele tegenstrijdigheden tussen de verschillende Nota's

3.4 Stappen Aanbestedingsprocedure

Onderstaand zijn de processtappen uitgelegd. Er zijn vier fases en het gehele proces heeft tien stappen. Stappen twee en acht zijn optioneel.

1. Inschrijffase: stap één tot en met drie.
2. Beoordelingsfase: stap vier tot en met vijf.
3. Gunningsfase: stap zes tot en met negen.
4. Afrondingsfase: stap tien.

Processtappen



Stap 1. Publicatie Aanbesteding

Publicatie van de Aanbestedingsdocumenten via het Aanbestedingsplatform.

Stap 2. Schouw of informatiebijeenkomst

Niet van toepassing.

Stap 3. Nota van Inlichtingen

Zijn er onduidelijkheden over de gepubliceerde Aanbestedingsdocumenten, dan kunnen vragen gesteld worden tijdens de Nota van Inlichtingen via de vragenmodule van TenderNed. Vragen kunnen uitsluitend gesteld worden tot de datum die vermeld staat in de planning van de Aanbestedingsleidraad. De verantwoordelijkheid voor het op tijd indienen van vragen ligt bij de geïnteresseerde marktpartijen. De Nota van Inlichtingen maakt volledig deel uit van de Aanbestedingsdocumenten.

De Aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid om antwoorden op gestelde vragen al vóór het publiceren van de Nota van Inlichtingen vrij te geven. De antwoorden van de vragensteller worden anoniem gepubliceerd, tenzij het gaat om informatie die niet openbaar gedeeld mag worden. In dat geval kunnen individuele vragen gesteld worden, al kunnen deze worden afgewezen door de Aanbestedende dienst. Er wordt dan door de Aanbestedende dienst een toelichting gegeven op de afgewezen vragen. De Nota van Inlichtingen wordt uiterlijk op de in de planning vermelde datum gepubliceerd op

TenderNed en bevat alle gestelde vragen en antwoorden voor alle betrokkenen, behalve de individuele vragen.

Als er geen vragen zijn gesteld over een onderdeel, gaat de Aanbestedende dienst ervan uit dat er geen onduidelijkheden zijn. Het is daarom belangrijk op tijd vragen in te dienen, want na het doorlopen van de Aanbestedingsprocedure kunnen de Aanbestedingsdocumenten niet meer worden aangepast. De Aanbestedende dienst heeft de vrijheid de Aanbestedingsdocumenten aan te passen naar aanleiding van de vragen.

Stap 4. Inschrijving indienen

Inschrijvingen worden ingediend via het Aanbestedingsplatform. Als een antwoord of document hier ontbreekt, is uw Inschrijving onvolledig en kan deze op grond hiervan worden afgewezen. Alle niet gevraagde, maar wel ingediende informatie zal door de Beoordelingscommissie niet in de beoordeling worden meegenomen. De documenten die ingediend moeten worden voor deze Aanbesteding, staan aangegeven bij in te dienen documenten.

Sluiting Inschrijvingstermijn

Alleen Inschrijvingen die zijn ingediend via het Aanbestedingsplatform worden geaccepteerd. Het indienen van uw Inschrijving moet vóór de datum en tijd zoals opgenomen in de planning, gebeuren. Ná dit tijdstip is inschrijven niet meer mogelijk. De plicht voor het tijdig indienen van een correcte Inschrijving via het Aanbestedingsplatform ligt altijd bij Inschrijver. Na het verstrijken van de deadline voor het indienen van de Inschrijvingen worden deze geopend binnen het Aanbestedingsplatform. Deze opening is niet openbaar.

Stap 5. Beoordeling Inschrijving

Nadat er is ingeschreven, controleert de inkoopadviseur of de Inschrijving geldig is. Dit wordt gedaan in de volgende vier fases:

Fase 1. Controle volledigheid, geldigheid en vormvereisten

Alle documenten bij de Inschrijving die volgens de van toepassing zijnde voorwaarden en algemene bepalingen zijn ingediend, worden gecontroleerd. Een onvolledige beantwoording of een voorwaardelijke Inschrijving kan leiden tot uitsluiting.

Fase 2. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op de Inschrijver worden gecontroleerd. Daarnaast wordt er gekeken of Inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Voldoet de Inschrijver niet aan de geschiktheidseisen, dan heeft de Aanbestedende dienst het

recht de Inschrijver uit te sluiten van de Aanbestedingsprocedure. Een onvolledige beantwoording of een voorwaardelijke Inschrijving kan leiden tot uitsluiting.

Fase 3. Toets Eisen/Programma van Eisen

Inschrijver wordt beoordeeld of hij voldoet aan de gestelde minimumeisen. Alleen de Inschrijver die zonder voorbehoud een Inschrijving indient, voldoet aan de eisen. Als er om een verwijzing wordt gevraagd van een bepaalde eis, moet Inschrijver deze geven. Als de Aanbestedende dienst twijfelt of Inschrijver voldoet aan de eisen, wordt dit bij hem nagegaan. Als Inschrijver niet aan alle eisen voldoet, wordt hij uitgesloten van de verdere procedure. Inschrijver gaat akkoord met de procedures en Bijlagen die in de leidraad staan bij het indienen van zijn Inschrijving.

Fase 4. Beoordeling kwaliteit en prijs

De Inschrijving wordt verder beoordeeld als blijkt dat er geen redenen zijn om de Inschrijver uit te sluiten op basis van de Uitsluitingsgronden die van toepassing zijn, hij (indien van toepassing) voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en hetgeen is opgenomen in deze Aanbestedingsleidraad. De beoordeling op kwaliteit en prijs is opgenomen in het hoofdstuk Gunningscriteria.

Stap 6. Voorlopige Gunningsbeslissing

Na het beoordelen van alle Inschrijvingen zal de Aanbestedende dienst een voorlopige Gunningsbeslissing nemen. De Aanbestedende dienst zal dit schriftelijk laten weten aan degenen die hebben meegedaan aan de Aanbesteding. In deze voorlopige gunningsbrief wordt toegelicht hoe de Inschrijver tot zijn score is gekomen. Ook wordt toegelicht wie de Opdracht krijgt en waarom, en als het relevant is, ook wat er goed was aan de Inschrijving.

Het betekent niet dat de winnaar de Opdracht direct krijgt, want de Aanbestedende dienst heeft de aanbidding nog niet geaccepteerd. Dat betekent dat er nog geen overeenkomst is tussen de Aanbestedende dienst en de winnende Inschrijving. De winnaar van de Aanbesteding kan worden uitgenodigd voor een verificatiegesprek over de Inschrijving, het controleren van gegevens en het bespreken van de overeenkomst die eventueel zal worden gesloten.

Stap 7. Bezwaartermijn

Vragen na gunning

Voor vragen of nadere toelichting naar aanleiding van de (Voorlopige) gunning, kan contact opgenomen worden met de inkoopadviseur via de Berichtenmodule van TenderNed.

Klachten

U heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen naar aanleiding van de Aanbesteding of de Gunningsbeslissing. Een klacht moet ingediend te worden bij het klachtenmeldpunt (aanbestedingsklachten@leidse-regio.nl).

De Aanbestedende dienst zal bij een klacht die binnen 7 dagen na versturen van de Gunningsbeslissing is ontvangen de gunningstermijn opschorten. Deze termijn wordt hervat nadat de klacht is behandeld en dit kenbaar is gemaakt aan alle Inschrijvers. Wanneer de klacht meer dan 7 dagen na het versturen van de Gunningsbeslissing door het klachtenmeldpunt wordt ontvangen, kan zij besluiten de gunningstermijn op te schorten. Dat is zij echter niet verplicht.

U kunt de verdere klachtenprocedure vinden in het regionale Inkoop- en Aanbestedingsbeleid.

Commissie van Aanbestedingsexperts

Klachten kunnen ook worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.

Kort geding

Naast het indienen van een klacht kunt u een kort geding starten. Dit doet u door een dagvaarding op te stellen. Een kort geding moet vóór de aangegeven datum (opgenomen in de ontvangen gunningsbeslissing) gestart worden. De dagvaarding moet aan de gemeente Leiden gestuurd worden. Deze treedt namens de Aanbestedende dienst op. Een kopie van de dagvaarding moet via de berichtenmodule van TenderNed worden ingestuurd. Als er een kort geding wordt aangespannen, wacht de Aanbestedende dienst op de uitkomst voordat zij tot Definitieve gunning overgaat.

Evaluatie

Een eventueel evaluatiegesprek vindt plaats nadat de opschortende termijn uit de Gunningsbeslissing is verlopen. Als u hier behoefte aan heeft, kunt u dit aangeven via de berichtenmodule op TenderNed.

Stap 8. Verificatieprocedure

Voordat de Opdracht definitief wordt gegund, kan de Aanbestedende dienst een verificatiegesprek voeren met de Inschrijver aan wie de voorlopige Gunningsbeslissing is gestuurd. Vooraf wordt vastgesteld welke punten geverifieerd moeten worden en welke

vragen nog opheldering nodig hebben. Tijdens het verificatiegesprek wordt gecontroleerd of de Inschrijver de Aanbestedingsleidraad en Bijlagen correct heeft begrepen. Als blijkt dat de Inschrijver verkeerde informatie heeft verstrekt of als er andere problemen zijn, kan de Inschrijving alsnog worden afgewezen.

Wat gebeurt er als de oorspronkelijk winnende Inschrijving alsnog wordt afgewezen? De overige Inschrijvingen worden opnieuw beoordeeld en er wordt een herbeoordelingsgesprek gehouden met de Inschrijver die als beste uit de beoordeling komt.

Zijn er meerdere geschikte Inschrijvers met dezelfde score, dan wordt er geloot om te bepalen wie de Opdracht krijgt. Dit gebeurt volgens de lotingsprocedure die beschreven staat in het hoofdstuk 'Beoordeling van de Inschrijving'.

Stap 9. Definitieve gunning

Als er geen bezwaren zijn ontvangen, zal de Aanbestedende dienst overgaan tot de Definitieve gunning. De winnende Inschrijver ontvangen een Definitieve gunningsbrief.

Stap 10. Ondertekening Overeenkomst

Als er definitief is gegund, ondertekenen de Aanbestedende dienst en de winnende Inschrijver de Overeenkomst. Pas nadat beide partijen de Overeenkomst rechtsgeldig hebben ondertekend, wordt deze geldig. Bij de Wachtkamerovereenkomst komt de Inschrijver die op de tweede plaats is geëindigd in de 'wachtkamer' terecht. Meer informatie hierover is te vinden in de paragraaf 'Wachtkamerconstructie'.

4 Eisen aan de Inschrijver

(Zoals bedoeld in artikel 2.90 t/m 2.98 Aanbestedingswet en deel IV Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)). De onderstaande geschiktheidseisen zijn van toepassing op deze Opdracht.

4.1 Financiële en economische draagkracht

Om deel te nemen aan de Aanbesteding moet Inschrijver aan financiële en economische eisen voldoen. De Inschrijver verklaart dat hij beschikt over de volgende bewijsstukken door ondertekening van het UEA. Om zijn financiële en economische draagkracht aan te tonen, moet de Inschrijver de volgende documenten indienen:

Beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Als Inschrijver moet u voldoende verzekerd zijn voor de beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsrisico's die verband houden met de uitvoering van de Opdracht. U moet deze verzekering uiterlijk op het moment van gunning van de Overeenkomst hebben afgesloten.

De verzekering moet dekking bieden van minimaal € 1.500.000 per aanspraak tot ten minste € 3.000.000 per verzekeringsjaar. Als u derde(n) inzet bij de uitvoering van Opdracht, moet de verzekering ook schade dekken die deze ingeschakelde derde door handelingen of nalatigheden veroorzaakt.

De Aanbestedende Dienst vraagt bewijsstukken op waaruit blijkt dat de Inschrijver, die voor gunning in aanmerking komt, aan de hiervoor beschreven eis voldoet. Dit mag een kopie van de verzekeringspolis zijn of een verklaring van de verzekeraar of de verzekeringstussenpersoon waaruit blijkt dat Inschrijver zowel op het moment van Inschrijving als ten tijde van het gunningsbesluit is verzekerd.

4.2 Technische- en beroepsbekwaamheidsreferenties

Ervaringen

Referentieprojecten met tevredenheidsverklaring

Inschrijver moet minimaal één en maximaal 8 referentieprojecten laten zien. Met deze referentieprojecten laat Inschrijver, aan de hand van een feitelijke beschrijving, zien over de volgende competenties te beschikken:

1. Ervaring met het implementeren en beheren van een stadspassysteem. Dit systeem moet ten minste de volgende componenten bevatten:
 - Een transactiedatabase die alle transacties, inclusief uitbetaling aanbieders, met de stadspas registreert.
 - Een centrale applicatie voor het beheer van de stadspas.
 - Functionaliteiten om de stadspas in te stellen voor verschillende doelgroepen en om deze tegen verschillende tarieven te verkopen.
2. Ervaring met het leveren van een stadspas aan een gemeente inclusief ondersteunende applicatie, voor minimaal 16.170 pashouders per jaar.
3. Ervaring met het beheren van een website ter ondersteuning van het stadspassysteem met een digitale mogelijkheid voor het aanvragen van een stadspas.
4. Ervaring met het beheren van een applicatie ter ondersteuning van het stadspassysteem.
5. Ervaring met het ontwikkelen en uitvoeren van een marketingcampagne ten behoeve van de lancering en promotie van een stadspas.
6. Ervaring met acquisitie en relatiebeheer gericht op aanbieders van acties voor de Stadspas. Dit omvat zowel het onderhouden van bestaande acties als het uitbreiden van het aanbod door nieuwe acties toe te voegen en nieuwe aanbieders te werven.
7. Ervaring met het behandelen van een klacht volgens een klachtenprocedure, waarbij is vastgelegd hoe met een klacht wordt omgegaan en hoe deze tijdig afgehandeld wordt.
8. Ervaring met het technisch aansluiten van grote retailketens op een stadspassysteem.

Er zijn bepaalde minimumvereisten voor de referenties die Inschrijver moet overleggen:

1. De laatste dag van een referentieproject mag niet meer dan drie (3) jaar geleden zijn. Referentieprojecten die langer dan drie (3) jaar geleden zijn afgerond, worden niet meegerekend. Dit is vanaf de uiterste datum van het indienen van de Inschrijving. Een referentieproject dat langer dan drie (3) jaar geleden is gestart, mag Inschrijver wel gebruiken.

Overige voorwaarden:

1. Als Inschrijver meedoet aan de Aanbesteding, moet hij voor elke competentie één referentie aanleveren. Hiervoor wordt het bijgevoegde referentieformulier gebruikt. Als Inschrijver dezelfde referentie voor meerdere competenties wil gebruiken, moet hij deze apart voor elke competentie indienen voorzien van een feitelijke beschrijving waaruit blijkt hoe aan de competentie wordt voldaan. Inschrijver mag maximaal één referentie per competentie indienen. Inschrijver moet dus in totaal zes feitelijke beschrijvingen van de competenties toevoegen. Deze formulieren worden direct bij de Inschrijving ingeleverd.
2. Als Inschrijver inschrijft als Combinatie van meerdere partijen, moeten zij samen voldoen aan de hierboven genoemde minimumeisen.
3. De Aanbestedende dienst kan contact opnemen met de Opdrachtgever van het referentieproject dat Inschrijver heeft aangedragen. Dit om te controleren of de gegevens die Inschrijver heeft opgegeven, kloppen. Als blijkt dat de gegevens niet kloppen, wordt de referentie niet meegenomen.
4. De referentieprojecten dienen ondertekend te worden door de referent en een ondertekende tevredenheidsverklaring te hebben van de referent.
5. De tevredenheidsverklaring is vormvrij. Inschrijver dient dit per kerncompetentie een tevredenheidsverklaring in waarin de referent aangeeft tevreden te zijn over de uitgevoerde werkzaamheden van de betreffende kerncompetentie(s). De referenten worden hierover telefonisch benaderd. Omdat de tevredenheidsverklaring vormvrij is, staat het de inschrijver en de referent vrij om zelf te bepalen hoe deze verklaring wordt opgesteld, zolang de inhoud duidelijk, volledig en relevant is.

4.3 Certificering

Informatiebeveiliging ISO 27001 of gelijkwaardig

De Inschrijver die geïnteresseerd is, moet gecertificeerd zijn volgens de ISO 27001 norm of een gelijkwaardig alternatief. Als Inschrijver geen certificaat heeft en ook geen certificeringstraject volgt, kan hij in plaats daarvan een alternatief aanbieden dat gelijkwaardig is aan ISO 27001. Door het UEA te ondertekenen, verklaart de Inschrijver aan deze eis te voldoen. Ook verklaart Inschrijver over het vereiste certificaat of de gelijkwaardige documentatie te beschikken. De Inschrijver moet binnen zeven kalenderdagen na het eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dit bewijsstuk aanleveren.

Beroepsbevoegdheid - Inschrijving in nationale beroeps- of handelsregister

Binnen zeven kalenderdagen moet de Inschrijver aantonen dat het bedrijf is geregistreerd volgens de regels van het land waar het gevestigd is. Dit bewijs moet komen uit het beroeps- en handelsregister van dat land. De Aanbestedende dienst zal de Inschrijver vragen dit bewijs te overhandigen.

4.4 Bewijsmiddelen na Voornemen tot gunning

De Inschrijver aan wie de Gunningsbeslissing wordt verstuurd, moet binnen zeven kalenderdagen onderstaande bewijsstukken aanleveren:

- **Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)**

Als Inschrijver de Opdracht krijgt gegund, moet de GVA worden aangeleverd. De GVA mag niet ouder zijn dan twee jaar vanaf de datum van Inschrijving. Als Inschrijver samen met andere bedrijven inschrijft, moeten alle bedrijven de GVA kunnen laten zien. De GVA is verkrijgbaar bij Justis, onderdeel van het Ministerie van Veiligheid en Justitie⁴.

- **Verklaring Belastingdienst**

Bij Inschrijving moet Inschrijver een verklaring van de Belastingdienst kunnen laten zien die niet ouder is dan zes maanden. Hieruit moet blijken dat Inschrijver sociale zekerheidspremies en belastingen heeft betaald, zoals verplicht is volgens de wet. Als er een Combinatie van Inschrijvers is, moet elke Combinant deze verklaring kunnen laten zien.

Als Inschrijver de gevraagde bewijsstukken om welke reden dan ook niet kan indienen, wordt hij alsnog uitgesloten van de Aanbestedingsprocedure.

⁴ Zie (<https://www.justis.nl/producten/gva>) voor meer informatie.

5 Beoordeling van de Inschrijving

Dit hoofdstuk legt uit wat de vereisten zijn voor de Inschrijving, hoe deze wordt beoordeeld met bijbehorende methode, weging en schaal. Als de Aanbestedende dienst dit nodig vindt, kan zij op elk moment om meer informatie vragen over de Inschrijving.

5.1 Gunningscriteria, waarderings- en beoordelingsmethodiek Gunningscriteria

De beoordeling van de Inschrijving gebeurt op basis van het Gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).

Bij het bepalen van de BPKV wordt gebruik gemaakt van de 'Gewogen factor Methode'. Voor de beoordeling van de subgunningscriteria 1 t/m 3 wordt onderstaande tabel gehanteerd.

Weging Gunningscriteria

Kwaliteit	Weging
1. Implementatieplan Sleutelpas	200 punten
2. Kwaliteit van de oplossing	
a. Schriftelijk deel	190 punten
b. Video demonstratie	210 punten (7 casussen x 30 punten)
casus 1	30 punten
casus 2	30 punten
casus 3	30 punten
casus 4	30 punten
casus 5	30 punten
casus 6	30 punten
casus 7	30 punten
3. Plan van aanpak Communicatie en Marketing	300 punten
Prijs	
4. Prijs	100 punten
Totale punten kwaliteit en prijs	1000 punten

Beoordelingstabel

Voor de beoordeling van de subgunningscriteria 1 t/m 3 wordt onderstaande tabel gehanteerd:

Antwoord	Toelichting	Percentage
Uitstekend	Naar het oordeel van de beoordelaars heeft de Inschrijver op alle gevraagde onderdelen een uitstekend inhoudelijk relevant, concreet en toepasselijk antwoord gegeven. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking uitstekend ingevuld. De uitwerking is zeer onderscheidend en biedt aanzienlijke meerwaarde voor de Opdrachtgever.	100%
Goed	Naar het oordeel van de beoordelaars heeft de Inschrijver op alle gevraagde onderdelen een goed inhoudelijk relevant, concreet en toepasselijk antwoord gegeven. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking goed ingevuld. De uitwerking is op onderdelen onderscheidend en biedt enige meerwaarde voor de Opdrachtgever.	70%
Voldoende	Naar het oordeel van de beoordelaars heeft de Inschrijver op alle gevraagde onderdelen een voldoende inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking voldoende ingevuld. De uitwerking voldoet aan de basisverwachtingen, maar overtreft deze niet.	40%
Matig	Naar het oordeel van de beoordelaars heeft de Inschrijver op één of meerdere gevraagde onderdelen matig inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking matig ingevuld. De uitwerking is niet op alle onderdelen voldoende of slechts matig aangetoond, dat wil zeggen dat er bepaalde aspecten ontbreken en/of antwoorden niet (volledig) relevant, en/of concreet en/of toepasbaar zijn en de beantwoording niet overtuigend is en/of dat er onderdelen ontbreken.	10%
Onvoldoende	Naar het oordeel van de beoordelaars heeft de Inschrijver op één of meerdere gevraagde onderdelen onvoldoende inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking onvoldoende ingevuld. De wijze van invulling is onvoldoende aangetoond.	Terzijde gelegd
Voldoet niet	Naar het oordeel van de beoordelaars heeft Inschrijver geen antwoord gegeven op de uitvraag. De Inschrijving wordt terzijde gelegd.	Terzijde gelegd

Voorbeeld: Als een subgunningscriterium beoordeeld wordt met een 'goed' is de formule als volgt: $\text{Maximaal behaalde punten} \times 70\% = \text{behaalde punten}$.

5.2 Beoordelingswijze

Voor de beoordeling van de ontvangen inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld, bestaande uit minimaal drie inhoudelijke deskundigen van of namens de Gemeente Leiden. De beoordeling van de kwalitatieve subgunningscriteria vindt plaats zonder dat de commissie op de hoogte is van de ingediende prijzen. De beoordelaars zullen eerst individueel een beoordeling per subgunningscriterium vaststellen.

Na het afronden van de individuele beoordeling zal de Beoordelingscommissie op basis van consensus tot de uiteindelijke waardering komen van de opgestelde subgunningscriteria per Inschrijving.

5.3 Hoe wordt de winnende Inschrijver bepaald?

De Aanbestedende dienst berekent de totaalscore van de Inschrijving door de scores van de kwalitatieve subgunningscriteria en de prijsscore bij elkaar op te tellen.

De Inschrijver met de **hoogste totaalscore** wordt als winnaar aangewezen en komt in aanmerking voor gunning. Als meerdere Inschrijvingen dezelfde totaalscore hebben, wordt de Inschrijving met de hoogste score bij het Gunningcriterium 2. Kwaliteit van de oplossing (totaalscore 2a en 2b) als eerste geplaatst. Als de score op dat criterium ook gelijk is, wordt de score op het volgende Gunningcriterium 3. Plan van aanpak Communicatie en Marketing bekeken. Als ook deze score gelijk is, wordt er door loting een winnaar aangewezen.

5.4 Gunningscriteria kwaliteit en prijs

Subgunningscriterium 1: Implementatieplan Sleutelpas

Voor dit subgunningscriterium dient de inschrijver een gedetailleerd en realistisch implementatieplan aan te leveren. In dit plan staat beschreven welke oplossing wordt aangeboden en op welke manier.

Om een soepele en tijdige uitvoering te waarborgen, moet het plan een concrete planning met mijlpalen en bijbehorende fatale termijnen, deadlines, capaciteit en verantwoordelijkheden bevatten. Er moet concreet beschreven staan hoe sturing op deze onderdelen plaatsvindt en daarbij rekening houdt met een verdeling van de werkdruk tijdens de implementatie. Door vooraf na te denken over hoe het werk is verdeeld, kunnen mogelijke piekbelastingen worden vermeden. Ook is het van belang dat de kansen en risico's worden beschreven.

Het belangrijkste uitgangspunt is dat de gemeente Leiden ernaar streeft de daadwerkelijke implementatie te starten op 6 februari 2025 en de dienstverlening (operationele fase) in principe per 1 juli 2025 te laten ingaan. Uit het implementatieplan moet blijken dat deze deadlines haalbaar zijn.

In geval van gunning dient uw inzending op dit onderwerp als basis voor het in samenspraak op te stellen implementatieplan. Na gunning wordt dit in maximaal twee maanden definitief gemaakt. De gemeente Leiden verwacht een aanpak waarin u nadrukkelijk uw kennis en kunde naar voren brengt, maar ook in staat bent goed te luisteren naar de wensen van de gemeente.

Uw aanpak gaat in op de volgende onderwerpen. Andere wijzen waarop u waarde levert zijn ook toegestaan, mits deze binnen de drie beoordelingsaspecten onderaan dit criterium vallen. De minimaal te behandelen onderwerpen zijn:

- Een aanpak van het gehele traject (van start implementatie tot en met nazorg en doorontwikkeling) incl. bijbehorende planning. In deze aanpak onderbouwt u waarom de voorgestelde aanpak preferent is.
- De fasering van de implementatie waar bij onder andere rekening wordt gehouden met de hierboven genoemde (fatale) termijnen. Bij de fasering is een concreet overzicht van de tijdsplanning, rollen/verantwoordelijkheden, werkverdeling en de gevraagde beschikbaarheid vanuit de inschrijver en vanuit de Opdrachtgever. Ten aanzien van de planning dient er ook aangegeven te worden hoe er wordt gezorgd voor voldoende snelheid in het proces, hoe dit geborgd wordt en in welke volgorde de verschillende onderdelen overgaan;

- Beknopte toelichting over de architectuur van uw eigen oplossing, onder andere aan de hand van een visualisatie.
- Top 5 risico's die u tijdens de implementatie voorziet, inclusief voorgestelde beheersmaatregelen en wie daarvan de eigenaar is.
- De inbreng die u van de gemeente Leiden verwacht op inhoud en tijd waarbij de inbreng smart is geformuleerd zodat de gemeente Leiden weet wat de inschrijver nodig heeft om de implementatie tot een succes te brengen.
- De inbreng die op inhoud en tijdspad van het implementatieteam van de inschrijver nodig is.
- Beschrijf, per deelonderwerp (koppeling 8 deelonderwerpen paragraaf 1.5), hoe u de samenwerking met de gemeente (verschillende afdelingen en functionarissen) voor ogen heeft en welke capaciteit hiervoor benodigd is.

Beoordelingskader

Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de gemeente Leiden naar de volgende beoordelingsaspecten:

- De mate waarin de beantwoording van het gunningscriterium volledig is. Hierbij gaat het om de mate waarin de gevraagde onderwerpen aan bod komen.
- De mate waarin de beantwoording van het gunningscriterium concreet is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen feitelijk, specifiek en helder zijn beschreven, en ondersteund worden is met bewijs of onderbouwing.
- De mate waarin de aanpak naar oordeel van de gemeente Leiden ertoe leidt dat tijdig, conform de gestelde eisen, de beoogde resultaten worden behaald.
- De mate waarin het plan afgestemd is op de situatie bij Gemeente Leiden en het plan de gemeente werk uit handen neemt doordat alle activiteiten die niet noodzakelijkerwijs door de gemeente hoeven te worden uitgevoerd door de aanbieder worden gedaan.

Overige voorwaarden

- Voor de beantwoording van dit subgunningscriterium ontvangen wij graag:
 - maximaal acht (8) pagina's A4 uitwerking over het implementatieplan;
 - maximaal één (1) A4 of A3 pagina uitwerking over de fasering/planning;
 - maximaal twee (2) A4 uitwerking over de architectuur.

Dit is exclusief voorblad en inhoudspagina, inclusief Bijlagen.

- Als lettertype hanteert u Arial, grootte 10.
- Bij het overschrijden van het maximale aantal pagina's wordt alleen het maximale aantal pagina's beoordeeld.
- Het is niet toegestaan in de uitwerking te verwijzen naar een ander subgunningscriterium, (digitale) media en dergelijke.

Subgunningscriterium 2: Kwaliteit van de oplossing

De opzet van dit subgunningscriterium is tweeledig:

- 2a. U dient bij uw inschrijving een schriftelijke uitwerking in;
- 2b. In een videodemonstratie werkt u 7 casussen uit. U voegt deze toe in 1 video.

De schriftelijke uitwerking geeft een volledig beeld van de geboden oplossing waarmee de kwaliteit van de inrichting beoordeeld kan worden, en de videodemonstratie is een visuele weergave van enkele belangrijke subprocessen waarmee de gebruiksvriendelijkheid beter inzichtelijk gemaakt kan worden. Hieronder worden de twee stappen nader toegelicht.

Onderdeel 2a: Schriftelijke uitwerking

Inschrijver beschrijft de voorgestelde oplossing vanuit het perspectief van de Sleutelpashouder en de Opdrachtgever. Dit betreft minimaal de volgende processen:

1. Uitvraag bewijsstukken ten behoeve van de rechtmatigheidstoets (individuele aanvraag door minima)

Doe dit in ieder geval aan de hand van een procesbeschrijving in de vorm van een klantreis. Geef hierbij ook aan hoe de uitgevraagde gegevens beoordeeld en verwerkt worden en hoe u omgaat met bescherming van persoonsgegevens.

2. Sturing op data aan de hand van managementgegevens

Maak de variabele indicatoren inzichtelijk (doelgroep, categorie activiteit, gebruiker, periode, korting etc.) en geef daarbij aan hoe Opdrachtgever deze data kan interpreteren en hierop kan sturen.

~~Werking interne infrastructuur~~

~~Maak en deel een architectuurplaat van de aangeboden oplossing en geef een toelichting.~~

3. Vraag- en klachtafhandeling

Geef aan hoe u omgaat met vraag- en klachtafhandeling (uitgangspunt is dat u Opdrachtgever ontzorgt op dit vlak). Geef daarbij aan op welk moment u de gemeente betreft bij de vraag- en/of klachtafhandeling.

Beoordelingskader 2a: Schriftelijke uitwerking

Het ingediende antwoord wordt beoordeeld op:

- De mate waarin de beantwoording van het gunningscriterium volledig is. Hierbij gaat het om de mate waarin de gevraagde onderwerpen aan bod komen.
- De mate waarin de beantwoording van het gunningscriterium concreet is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen feitelijk, specifiek en helder beschreven zijn.
- De mate waarin de oplossing aansluit bij de beschrijving van de opdracht (zie hoofdstuk 1.5 van de aanbestedingsleidraad).

Overige voorwaarden

- De uitwerking mag uit maximaal zes (6) pagina's A4 in lettertype Arial 10 bestaan. Dit is exclusief voorblad en inhoudspagina, inclusief Bijlagen.
- Bij het overschrijden van het maximale aantal pagina's wordt alleen het maximale aantal pagina's beoordeeld.
- Het is niet toegestaan in de uitwerking te verwijzen naar een ander subgunningscriterium, (digitale) media en dergelijke.

Onderdeel 2b: Video demonstratie

Van de aangeboden applicaties zullen dagelijks onze medewerkers, burgers en aanbieders gebruik maken. Prettig werkende en moderne applicaties zijn daarom een belangrijke factor in het succes van de aangeboden oplossing. Voor dit subgunningscriterium voegt u een video toe met een maximale lengte van 40 minuten, in formaat AVI, MPEG of MP4.

Het is toegestaan een link naar een online videoplatform toe te voegen, maar de video dient altijd ook in TenderNed te worden geüpload.

Let op: in TenderNed is het niet mogelijk om een videobestand direct te uploaden. Inschrijvers dienen het videobestand op te nemen in een ZIP-bestand, evt. aangevuld met een verwijzing naar een externe bron.

U wordt verzocht de onderstaande casussen te markeren met een begin en een einde (hoe u dit doet is aan u), dit zodat de voor de beoordelaars duidelijk is welk onderdeel behandeld wordt.

U behandelt in de video de volgende casussen:

1. Beheer, inladen gegevens

Deze casus geeft inzicht in de uitvoering van het inladen van nieuwe pashouders en mutaties op bestaande pashouders. De beheerder van de applicatie is in deze casus de Opdrachtnemer. De volgende activiteiten moeten ten minste gedemonstreerd worden:

- De Opdrachtnemer importeert een Excel bestand met een lijst met nieuwe pashouders en mutaties op bestaande pashouders met ten minste de volgende voorbeelden:
 - Nieuwe invoer van pashouders waaronder een groot gezin met twee ouders en vijf kinderen. Het adres is foutief (bijvoorbeeld een verkeerde postcode).
 - Nieuwe invoer van pashouders waaronder een persoon met een foutief geboortedatum (bijvoorbeeld dag begint met 32).
 - Een mutatie op een bestaande pashouder met een nieuw adres.
- Het systeem detecteert foutieve gegevens en hoe hier mee omgegaan kan worden door de Opdrachtnemer.
- Het systeem triggert het proces van uitgifte van de pas (bijvoorbeeld door nieuwe status of pasnummer is aangemaakt).

2. **Betaalopdrachten**

Deze casus geeft inzicht in de uitvoering van het betalen van de aanbieders voor de gemaakte transacties door de pashouders. De beheerder van financiële transacties en uitbetalingen is in deze casus de Opdrachtnemer. De volgende activiteiten moeten ten minste gedemonstreerd worden:

- De Opdrachtnemer kan een overzicht generen voor openstaande betalingen voor een specifieke aanbieder en voor een specifieke periode (een maand).
- De Opdrachtnemer kan de betalingen selecteren die uitbetaald moeten worden.
- Het systeem genereert een SEPA-bestand. Deze kan worden geëxporteerd.
- Het systeem kan een rapport generen met een overzicht van de betalingen.
- Het systeem geeft een melding als er een betaling of een transactie niet uitgevoerd kan worden.
- ~~De Opdrachtnemer laat zien hoe de betaling via de derdenrekening verloopt (vanuit perspectief Opdrachtnemer).~~

3. **Beheer passen, pashouders, aanbieders en aanbiedingen**

Deze casus geeft inzicht in het beheren van passen, pashouders, aanbieders en aanbiedingen. De volgende activiteiten moeten ten minste gedemonstreerd worden:

- De Opdrachtnemer maakt een nieuwe pas aan voor een pashouder.
- De Opdrachtnemer maakt een nieuwe aanbieder aan.
- De Opdrachtnemer maakt een nieuwe aanbieding aan en koppelt dit aan een aanbieder en aan de pas en specificeer dit als dit enkel voor een bepaalde doelgroep is.

4. **Klantportaal**

Deze casus geeft inzicht in het gebruik van het klantportaal. De volgende activiteiten moeten ten minste gedemonstreerd worden:

- De pashouder kan een digitale pas inzien.
- De pashouder heeft inzicht in zijn/haar transacties.
- De pashouder kan met gebruik van zoekfilters een overzicht van kortingsacties bekijken.

5. **Aanbiederportaal**

Deze casus geeft inzicht in het gebruik van het aanbiederportaal. De volgende activiteiten moeten ten minste gedemonstreerd worden:

- De aanbieder kan een transactie en betalingsoverzicht inzien en exporteren.
- De aanbieders hebben een overzicht van hun profiel.

6. Opstellen van een managementrapportage

Deze casus geeft inzicht in de wijze waarop de Projectleider Sleutelpas van gemeente Leiden inzage krijgt in relevantie monitorings- en sturingsinformatie. De volgende activiteiten moeten ten minste gedemonstreerd worden:

- Het maken van wisselende selecties van relevante kritische prestatie indicatoren.
- Het doorlopen van de stappen om een managementrapportage te draaien.
- Het draaien van verschillende managementrapportages, waarbij er in ieder geval één tussen zit die geschikt is voor ambtelijke sturing en één die geschikt is om het bestuur te informeren.

7 Klantreis inkomenstoets

De casus geeft inzicht in het aanvraagproces van minima die de pas niet ambtshalve toegekend krijgen. Laat hierbij ook zien hoe de uitgevraagde gegevens beoordeeld en verwerkt worden en hoe om wordt gegaan met bescherming van persoonsgegevens.

Beoordelingskader 2b: Videodemonstratie

De uitwerking van elke casus wordt aan de hand van de volgende beoordelingsaspecten beoordeeld op de mate waarin de oplossing:

- Binnen een activiteit/taak alleen noodzakelijke handelingen (aantal kliks) vereist;
- Helpt om de juiste activiteiten/taken op te pakken of te onderkennen;
- Precies die informatie geeft die nodig is om de juiste keuzes te maken;
- Kan aansluiten bij de visuele vormgeving van Leiden;
- Informatie intuïtief en begrijpelijk voor de gebruiker presenteert.

Elke casus wordt apart beoordeeld aan de hand van de vermelde beoordelingstabel.

Overige voorwaarden

- Tijdens de video demonstratie dienen bewegende beelden te worden gebruikt, zodat de gevraagde functies daadwerkelijk in werking te zien zijn.
- De gevraagde functionaliteit mag door middel van bijvoorbeeld systemen die bij andere gemeenten draaien, worden getoond, mits deze goed te beoordelen is, en representatief en vergelijkbaar is voor het systeem dat Opdrachtgever zal krijgen. De functionele en technische kwaliteit van het daadwerkelijk bij uitvoering te implementeren stadspassysteem ligt dus minimaal op het niveau van hetgeen gedemonstreerd is.
- De demonstratie biedt geen ruimte voor een bedrijfspresentatie, het mag uitsluitend een demonstratie van de gevraagde use cases bevatten.
- Indien Inschrijver geen video aanlevert, wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Subgunningscriterium 3. Plan van aanpak Marketing en Communicatie

Uitgangspunten en kaders:

De Sleutelpas bevordert inclusieve participatie in Leiden door een breed, toegankelijk aanbod voor alle inwoners, ongeacht inkomen of achtergrond. Het doel is om inwoners, aanbieders, en maatschappelijke partners effectief te betrekken en geïnformeerd te houden over de mogelijkheden en voordelen van de Sleutelpas, waarbij extra aandacht is voor laaggeletterden en niet-digitaal vaardige inwoners.

De gemeente zoekt een deskundige samenwerkingspartner die effectieve communicatie inzet om inwoners, aanbieders en maatschappelijke partners te betrekken en toegankelijkheid voor iedereen te waarborgen. Gericht relatiemanagement en een actieve aanbiedersstrategie zijn essentieel om bestaande samenwerkingen te onderhouden en al dan niet in combinatie met marketingacties nieuwe initiatieven te stimuleren. Zo blijft het aanbod van de Sleutelpas groeien en aansluiten bij de behoeften van een diverse doelgroep.

De gemeente Leiden hecht er erg veel waarde aan dat de Sleutelpas niet stigmatiserend is en daadwerkelijk een samenlevingsbrede pas wordt. We vragen de opdrachtnemer een plan van aanpak te schrijven met een heldere knip te maken in:

- a) Stadsbrede marketing en communicatie;
- b) Communicatie gericht op inwoners met een laag inkomen.

Voor de stadsbrede communicatie geldt dat we deze, via de bandbreedte van dienstverlening, cultuur, educatie en (city)marketing willen organiseren vanuit een samenwerking van de gemeente en opdrachtnemer. De gemeente Leiden zoekt dezelfde samenwerking met opdrachtnemer waar het gaat om de communicatie met gemeentelijke minima, maar dan via de bandbreedte van communicatie die we hebben rondom het bestaande minima- en armoedebelid. In de communicatie gelden de volgende twee uitgangspunten:

1. De Sleutelpas is een pas voor alle inwoners van Leiden ongeacht hun achtergrond, leeftijd of inkomen en gericht op meedoen in stad en onderlinge verbinding.
2. Hoewel de (ambtshalve) verstrekking aan inwoners met een laag inkomen beschouwd kan worden als minimaregeling, is de Sleutelpas op zichzelf geen minimaregeling en is de communicatie daar als zodanig ook niet op gericht.

In uw Plan van Aanpak gaat u minimaal in op de volgende onderwerpen:

- Implementatiefase (tot 1 juli 2025): Welke acties en campagnes worden ontwikkeld om de Sleutelpas bekend te maken bij de relevante stakeholders (inwoners, aanbieders, maatschappelijke partners)? Hoe wordt draagvlak gecreëerd in deze voorbereidingsfase?
- Lancering (1 juli 2025): Hoe wordt de lancering georganiseerd, inclusief evenementen, publiciteit en communicatiecampagnes? Welke middelen worden ingezet om de Sleutelpas zichtbaar te maken?
- Na lancering (uitrol): Hoe wordt continuïteit gewaarborgd in de bekendheid, gebruik en betrokkenheid bij de Sleutelpas? Welke strategieën en middelen worden periodiek ingezet?
- Welke stakeholders zijn relevant in elke fase, en hoe worden zij betrokken? Beschrijf methoden en tijdstippen van betrokkenheid.
- Breng de verschillende doelgroepen in kaart en bepaal geschikte strategieën, kanalen en middelen voor elke doelgroep. Geef daarbij ook aan welke maatschappelijke partners op welk moment en in welke fase van het proces betrokken moeten worden.
- Werk een duidelijke en pakkende, bij de opgave en doelgroepen passende, kernboodschap uit die eenduidig in de verschillende middelen kan worden ingezet.
- Beschrijf hoe u de samenwerking en rolverdeling met de gemeentelijke communicatieafdelingen⁵ ziet en hoe u gemeentelijke kanalen wilt inzetten.

Beoordelingskader

Het ingediende antwoord wordt beoordeeld op:

- De mate waarin de beantwoording van het gunningscriterium volledig is. Hierbij gaat het om de mate waarin de gevraagde onderwerpen aan bod komen.
- De mate waarin de beantwoording van het gunningscriterium concreet is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen feitelijk, specifiek en helder beschreven zijn.
- De mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de uitgangspunten en kaders haalbaar en uitvoerbaar zijn, bijvoorbeeld door het aanleveren van bewijs of een deugdelijke onderbouwing. Dit gaat over de mate waarin datgene wat geschreven geloofwaardig (realistisch) en effectief is. Iets kan geloofwaardiger en

⁵ Gemeente Leiden heeft bijvoorbeeld algemene communicatiekanalen die ingezet kunnen worden zoals de Stadskrant, Stadsnieuws en social mediakanalen en de City-signs (grote borden langs de weg). Daarnaast zet de gemeente specifieke, op de doelgroep gerichte middelen in, zoals direct mailings, filmpjes en infographics. Ook wordt er informatie ontwikkeld die via samenwerkingspartners kan worden verspreid zoals folders, flyers en posters.

effectief worden geacht als er (bijvoorbeeld) eerdere ervaringen worden genoemd of relevante onderzoeken worden aangehaald.

- De mate waarin de inschrijver het aannemelijk maakt dat de inzet van middelen en het geheel van de activiteiten realistisch zijn en daadwerkelijk bijdragen aan het realiseren van de uitgangspunten en binnen de gestelde kaders passen.

Overige voorwaarden

- De uitwerking mag uit maximaal vijf (5) pagina's A4 in lettertype Arial 10 bestaan. Dit is exclusief voorblad en inhoudspagina, inclusief Bijlagen.
- Bij het overschrijden van het maximale aantal pagina's, wordt alleen het maximale aantal pagina's beoordeeld.
- Het is niet toegestaan in de uitwerking te verwijzen naar een ander subgunningscriterium, (digitale)media en dergelijke.

Subgunningscriterium 4: Prijs

Voor het indienen van de prijsaanbieding kunnen Inschrijvers uitsluitend gebruik maken van het Prijzenblad in bijlage 3. De kostenposten welke we uitvragen zijn opgenomen in het prijzenblad in bijlage 3. Inschrijver mag uitsluitend de gele cellen invullen.

De beoordeling vindt plaats op basis van de eenmalige kosten, de jaarlijkse (structurele) kosten en de variabele kosten (gebaseerd op fictieve aantallen) van de Sleutelpas. Deze kosten bestaan uit de implementatiekosten (eenmalig) en vier (4) keer de jaarlijkse kosten, aangevuld met de variabele kosten.

Minimum- en plafondprijs

De Aanbestedende dienst hanteert een **plafondprijs van € 150.000** voor de eenmalige kosten (zie Prijzenblad cel D39) zoals vermeld in bijlage 3. Inschrijvingen met een inschrijfprijs (cel D39) die deze vastgestelde plafondprijs van € 150.000 overschrijden, worden terzijde gelegd.

Daarnaast hanteert de Aanbestedende dienst een **minimumprijs van € 1.600.000** en een **plafondprijs van €2.500.000** voor de totaalprijs (zie Prijzenblad cel D42) met betrekking tot de verplichte onderdelen in het Prijzenblad, zoals vermeld in bijlage 3. Inschrijvingen met een inschrijfprijs (zie Prijzenblad cel D42) die buiten deze bandbreedte van minimum- en plafondprijs vallen, worden terzijde gelegd.

Invulinstructie

- De prijzen worden uitgedrukt in euro's (exclusief btw).
- De prijzen worden afgerond op maximaal twee decimalen achter de komma.
- De prijzen zijn all-in tarieven. Dat wil zeggen dat hier onder andere zijn inbegrepen alle kosten voor de uitvoering van de opdracht, waaronder in ieder geval inbegrepen, doch niet uitsluitend: arbeidskosten, materiaalkosten, verzekeringen, transport, kosten voor rapportage en overleg, reis- en verblijfkosten, kantoor-, management en administratiekosten, winst en risico.
- De op te geven prijzen dienen de volledige Opdracht te dekken.
- Niet in de prijzen opgenomen kosten zullen niet worden vergoed.
- Het wijzigen van de voorgeschreven tekst in de prijsbijlage is niet toegestaan en kan leiden tot uitsluiting.

Score prijs

De Inschrijver waarvan de totaalprijs het laagst is, krijgt het maximale aantal punten. De overige Inschrijvers krijgen een score naar rato volgens de formule: $\text{Laagste totaalprijs} / \text{totaalprijs Inschrijver} * (100 \text{ punten}) = \text{score prijs}$.

6 Inschrijvingsvoorwaarden

In dit hoofdstuk zijn de eisen en verplichtingen die worden gesteld aan de Inschrijver toegelicht.

6.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)⁶

Inschrijver dient een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in bij de Inschrijving (zie Bijlage). Bij een Combinatie dient het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA van iedere deelnemer aan de Combinatie bij de Inschrijving te worden ingediend. Het niet indienen kan leiden tot uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure.

Bij sommige vragen worden de antwoorden automatisch gegenereerd. Het blijft echter de verantwoordelijkheid van de Ondernemer om ervoor te zorgen dat het document naar waarheid wordt ingevuld.

6.2 Individueel of in Combinaties inschrijven

Ondernemers kunnen zich op twee manieren inschrijven voor deze Aanbesteding.

1. Een Ondernemer kan zich individueel inschrijven. Deze individuele Inschrijver zal, indien met hem een Overeenkomst wordt aangegaan, (als enige) contractpartner van de Aanbestedende dienst worden.
2. Meerdere Ondernemers kunnen samen als een Combinatie inschrijven. De Combinatie kan zich inschrijven voor één of meerdere percelen van de Opdracht. Alle deelnemende Ondernemers van de Combinatie worden contractpartners van de Aanbestedende dienst en aanvaarden gezamenlijk de verantwoordelijkheid. De Combinatie wordt beschouwd als één Inschrijver. De Combinatie moet gezamenlijk de vereiste informatie verstrekken en voldoen aan de gestelde eisen voor de beoordeling van geschiktheid volgens de instructies in deze Aanbestedingsleidraad. De Combinatie moet één vaste deelnemer aanwijzen als aanpreekpunt en voor het versturen van facturen.

Beroep op draagkracht van andere entiteiten

Als Ondernemers een beroep doen op de capaciteit van andere ondernemingen om te voldoen aan de selectiecriteria in Deel IV (geschiktheidseisen), moeten ze in het UEA bij Deel C 'ja' invullen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om financiële en economische capaciteit,

⁶ <https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/uniform-europees-Aanbestedingsdocument-uea>

technische vaardigheden, professionele kwalificaties of het bezit van certificaten. De Ondernemer moet de specifieke draagkracht van elke betrokken onderneming vermelden. Elke betrokken onderneming moet een apart UEA invullen.

Hoofd- en onderaanneming

Als u gebruik maakt van een Onderaannemer, kruist u dit aan in het UEA.

Als Hoofdaannemer bent u volledig verantwoordelijk voor de activiteiten van uw Onderaannemer(s). U bent verantwoordelijk voor de communicatie namens en naar de Onderaannemer(s). De facturering van de werkzaamheden die door de Onderaannemer(s) worden uitgevoerd, wordt door de Hoofdaannemer afgehandeld.

6.3 Eén keer inschrijven

Een Ondernemer mag slechts één keer inschrijven. Dit kan individueel of als deelnemer in een Combinatie. Bedrijven die onderling verbonden zijn, worden voor deze Inschrijving als één bedrijf beschouwd. Tenzij ze kunnen aantonen dat dit geen bedreiging vormt voor transparantie of vervalsing van mededinging. Een Inschrijver of Combinatie kan niet tegelijkertijd Onderaannemer zijn van een andere Inschrijver of Combinatie.

6.4 Ondertekening Inschrijving

Bij het indienen van een Inschrijving moeten alle verplicht te ondertekende documenten worden ondertekend door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger van het bedrijf.

6.5 Merknamen

Op plaatsen in deze Aanbestedingsleidraad waar gesproken wordt over merknamen, typen, fabricageprocédés en dergelijke en waarbij het wellicht gaat om een unieke zaak, zal het gestelde in artikel 2.76 lid 3 en lid 4 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing zijn op het bewuste tekstdeel. Inschrijver dient in dit soort gevallen bij die bewuste tekst “of gelijkwaardig” te lezen. Een uitzondering wordt gemaakt voor gevallen waarbij voor vergelijkingsdoeleinden merknamen expliciet worden genoemd.

6.6 Voorbehoud

- a) De eisen en verwachtingen in deze Aanbestedingsleidraad zijn gebaseerd op de huidige en toekomstige situatie bij de Aanbestedende dienst. Inschrijvers hebben geen rechten op de genoemde aantallen, oplossingen, specificaties of planning. Deze dienen alleen ter indicatie van de dienstverlening en als basis voor vergelijking tussen Inschrijvers.
- b) De gevraagde oplossingen in deze Aanbestedingsleidraad zijn gebaseerd op de momenteel bekende en beschikbare technologie. Als er ontwikkelingen zijn in de techniek of op de markt, kan de Aanbestedende dienst van de Inschrijver eisen dat bij

de levering van de prestatie wordt voldaan aan de geldende normen en prestatie-eisen.

- c) Opdrachtgever behoudt het recht de Aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen.
- d) De Aanbestedende dienst heeft altijd het recht de Opdracht niet te gunnen aan de Inschrijver die van plan is zijn bedrijf te verkopen voordat de Opdracht is voltooid. Inschrijver dient op straffe van een boete een voornemen tot verkoop van zijn onderneming bij de Inschrijving kenbaar te maken aan de Aanbestedende dienst. Daarnaast heeft de Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst te ontbinden indien er sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Opdrachtnemer, waardoor het redelijkerwijs niet van de Opdrachtgever kan worden verwacht dat hij de Overeenkomst voortzet.
- e) Voor dit voortgangsrisico van de Aanbestedingsprocedure kan de Aanbestedende dienst (zolang de Opdracht nog niet officieel is definitief gegund) niet aansprakelijk worden gesteld. Inschrijvers kunnen hieraan geen rechten ontleen, en de Aanbestedende dienst is op geen enkele manier aansprakelijk voor eventuele schade voor de Inschrijver. De Inschrijver is zich hiervan bewust en aanvaardt het feit dat de deelname aan deze Aanbestedingsprocedure volledig op eigen risico en kosten is.

6.7 Integriteit

De Aanbestedende dienst wil bij deze overheidsopdracht gebruik kunnen maken van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (hierna: Wet Bibob). De Wet Bibob beoogt te voorkomen dat de overheid ongewild criminele activiteiten faciliteert.

De Aanbestedende dienst behoudt zich daarom zowel gedurende de Aanbesteding als tijdens de looptijd van de Overeenkomst het recht voor om gegadigde te screenen. Bij de screening maakt de Aanbestedende dienst gebruik van de (wettelijke) middelen die haar ter beschikking staan. Deze middelen bestaan in ieder geval uit:

- het door gegadigde laten indienen van een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA);
- het door gegadigde laten invullen van een Bibob-vragenformulier;
- het doen van eigen onderzoek in open bronnen (op grond van de wet Bibob);
- het doen van eigen onderzoek in gesloten bronnen op grond van de Wet Bibob;
- het vragen van een Bibob-advies aan het Landelijk Bureau Bibob (LBB).

Gegadigden zijn gehouden hun medewerking aan een screening te verlenen. Indien een gegadigde geen of onvoldoende medewerking verleent aan een screening, is de Aanbestedende dienst gerechtigd de gegadigde uit te sluiten van deelname aan de Aanbesteding, dan wel tot wijziging, opschorting of beëindiging van de Overeenkomst voor zover de screening plaatsvindt gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

De Aanbestedende dienst stelt gegadigde op de hoogte indien een Bibob-advies aan het LBB wordt gevraagd. Het advies van het LBB geeft de Aanbestedende dienst ondersteuning bij haar eigen inhoudelijke afweging om:

- een overheidsopdracht wel of niet aan gegadigde te gunnen;
- een Overeenkomst inzake een overheidsopdracht te ontbinden; of
- wel of niet toestemming te verlenen tot inschakeling van een (beoogde) Onderaannemer.

Bovenstaande is eveneens van toepassing op Inschrijvers, de Combinanten in een combinatie, Opdrachtnemers en (beoogde) Onderaannemers.

Zie: Volledige tekst Wet Bibob.

6.8 Vertrouwelijkheid, auteursrechten, geheimhouding van de Aanbestedende dienst

Inschrijver mag de gegevens van de Aanbestedende dienst in verband met deze Aanbestedingsleidraad alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. De Inschrijver moet de ontvangen gegevens vertrouwelijk gebruiken en niet delen met anderen. De Aanbestedende dienst behandelt de Inschrijving vertrouwelijk en toont deze alleen aan betrokken medewerkers van de Aanbestedingsprocedure.

Correspondentie en de ontvangen Inschrijving worden na afloop niet teruggegeven. Publiciteit over het project is alleen toegestaan met schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.

6.9 Handelen met voorkennis en/of belangenverstrengeling

Een Inschrijver kan worden uitgesloten van de Aanbestedingsprocedure als er sprake is van handelen met voorkennis of belangenverstrengeling zodanig dat het 'level playing field' hierdoor is beïnvloed. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om Inschrijver uit te sluiten als blijkt dat:

- De Inschrijver en/of Onderaannemer/Combinant indirect/direct betrokken is geweest bij de voorbereiding van de Aanbestedingsprocedure of Opdracht, in welke rol dan ook.
- Er een vermoeden van voorkennis bestaat bij de Aanbestedingsprocedure en/of de Opdracht.

Voordat uitsluiting plaatsvindt, krijgt de Inschrijver de mogelijkheid om het vermoeden van voorkennis te weerleggen en aan te tonen dat de eerlijke concurrentie en het gelijke speelveld niet worden geschaad door zijn betrokkenheid.

6.10 Tegenstrijdigheden

Deze Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen zijn met zorg opgesteld, maar kunnen toch onjuistheden of onduidelijkheden bevatten. De Aanbestedende dienst wil graag dat Inschrijver actief meedenkt. Dit betekent dat als er iets onduidelijk is in de Aanbestedingsdocumenten, Inschrijver dit zo snel mogelijk aan de Aanbestedende dienst moet laten weten. Dit moet gebeuren voordat de Nota van Inlichtingen wordt gepubliceerd, zodat er nog iets aan gedaan kan worden.

Als de deadline voor het indienen van de Inschrijvingen is verstreken, kan de Inschrijver geen bezwaar meer maken als er onduidelijkheden zijn in de Aanbestedingsdocumenten. Dit betekent dat de Inschrijver het recht verliest om achteraf bezwaar te maken tegen eventuele fouten of onduidelijkheden in de Aanbestedingsdocumenten. Door geen bezwaar te maken, wordt Inschrijver geacht volledig akkoord te gaan met de inhoud van de Aanbestedingsdocumenten. De Aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor de gevolgen van eventuele onduidelijkheden in de Aanbestedingsdocumenten. Dit risico ligt dan bij de Inschrijver.

6.11 Algemene Voorwaarden

Bij deze Aanbestedingsprocedure en de Opdracht die daaruit volgt, zijn geen andere leverings-, betalings-, en/of andersoortige voorwaarden van toepassing dan de GIBIT-2023 en de ARVODI-2018. Leverings-, betalings-, inkoop- en andere algemene voorwaarden van de Inschrijvers en derden worden hiermee uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Als een Inschrijver toch zijn eigen voorwaarden wil gebruiken, een voorbehoud maakt bij zijn Inschrijving of verwijst naar onderhandelingen, kan hij worden uitgesloten van deelname aan deze Aanbestedingsprocedure.

6.12 Aanbestedingsvoorschriften

Met het uitbrengen van een Inschrijving conformeert Inschrijver zich onvoorwaardelijk aan onderstaande voorschriften:

- a) De prijzen die gehanteerd worden zijn inclusief alle kosten, maar exclusief btw. U moet het toepasselijke btw-tarief vermelden in uw Inschrijving.
- b) Uw Inschrijving en eventuele correspondentie moeten geschreven zijn in het Nederlands. Na de Gunningsbeslissing zal alle verdere communicatie ook in het Nederlands plaatsvinden. Deze taal-eis geldt als minimale vereiste bij de beoordeling van de Inschrijvingen.

- c) Deze Aanbestedingsleidraad is geen Opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.
- d) Er zijn geen kosten verbonden aan uw Inschrijving voor de Aanbestedende dienst. Tijdens de precontractuele fase zijn alle kosten voor de Inschrijver zelf. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en er geen schriftelijke Overeenkomst is ondertekend door beide partijen, is de Aanbestedende dienst niet gebonden en bestaat er geen verplichting tot vergoeding van enige schade of kosten.
- e) U stemt ermee in dat de Aanbestedende dienst het recht behoudt u op een later moment om officiële bewijsstukken te vragen. Als deze bewijsstukken niet overeenkomen met de informatie in de verklaringen, kan de Inschrijver worden uitgesloten van gunning zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook.
- f) Uw Inschrijving is ingediend volgens de paragraaf 'Wijze van indienen Inschrijving' van deze Aanbestedingsleidraad.
- g) U bent bekend en gaat akkoord met de door de Aanbestedende dienst gehanteerde waarderings- en beoordelingsmethodiek.
- h) Uw Inschrijving blijft geldig en onherroepelijk gedurende minimaal drie maanden na de uiterste datum van indiening. Tijdens deze periode heeft uw Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod. Voor de Inschrijver die de Wachtkamerovereenkomst ondertekent, geldt de gestanddoeningstermijn zoals vermeld in de Wachtkamerovereenkomst.
- i) U gaat ermee akkoord dat u de gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving, als er een kort geding wordt aangespannen, verlengt tot minimaal twee weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- j) Alle door u overlegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. De Aanbestedende dienst behoudt het recht op schadevergoeding indien onjuiste en/of onvolledige informatie door u is ingediend en/of wat door u is aangeboden niet wordt nagekomen.

6.13 Ingediende documenten

Als u een Inschrijving doet, worden alle documenten die u indient eigendom van de Aanbestedende dienst die de Opdracht uitgeeft. Deze documenten zullen vertrouwelijk worden behandeld en opgeslagen en zullen niet aan u worden teruggegeven. Na de wettelijke bewaartermijn worden de documenten vernietigd. De organisatie zal alle informatie die vertrouwelijk is, als zodanig behandelen en rekening houden met uw gerechtvaardigde (zakelijke) belangen als Inschrijver.

6.14 Slotwoord

Wij willen u alvast bedanken voor de tijd die u genomen heeft om deze Aanbestedingsleidraad te lezen. Als u na het lezen van dit document wilt meedoen aan deze Aanbestedingsprocedure, wensen we u veel succes bij het maken van uw Inschrijving. We kijken uit naar uw Inschrijving!

6.15 Begrippenlijst

In deze Aanbestedingsleidraad worden onderstaande begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. De gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als meervoud gebruikt worden. De begripsbepalingen zijn van toepassing op alle Aanbestedingsdocumenten.

Begrip	Omschrijving
Aanbestedende dienst	De staat, een provincie, een gemeente, een waterschap of een publiekrechtelijke instelling dan wel een samenwerkingsverband van deze overheden of publiekrechtelijke instellingen.
Aanbesteding	De procedure waarbij een Aanbestedende dienst bekendmaakt dat hij een Opdracht wil laten uitvoeren en bedrijven vraagt om een Inschrijving/offerte in te dienen.
Aanbestedingsleidraad	Onderhavig document, inclusief bijbehorende Bijlagen waarin alle informatie, eisen, wensen en voorwaarden zijn opgenomen die relevant zijn voor het kunnen uitbrengen van een Inschrijving in het kader van de (Europese) Aanbestedingsprocedure waarop deze betrekking heeft.
Aanbestedingsprocedure	De gekozen procedure waarin de Opdracht in de markt wordt gezet, om te komen tot een Overeenkomst met één of meerdere Ondernemers, zoals omschreven in de Aanbestedingswet 2012.
Aanbestedingsplatform	Het digitale platform TenderNed waarop de Aanbestedingsprocedure uitgevoerd wordt.
Aanbestedingsdocumenten	Alle documenten die door de Aanbestedende dienst worden opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de Aanbestedingsprocedure.
Beoordelingscommissie	Een team van personen die de inhoudelijke beoordeling van de Inschrijvingen/offertes doet.
Bijlage	Een Bijlage onderdeel uitmakend van één van de Aanbestedingsdocumenten.
Combinant	De Ondernemer die onderdeel vormt van een Combinatie.
Combinatie	Twee of meer Ondernemers die zich gezamenlijk inschrijven en op gelijk niveau met elkaar samenwerken. Elke Ondernemer in de Combinatie is hoofdelijk aansprakelijk.
Definitieve gunning	De mededeling van de Gunningsbeslissing na de bezwaartermijn, zijnde geen aanvaarding als bedoeld in artikel 217, eerste lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek van een aanbod van een Ondernemer.

Economisch Meest Voordelig Inschrijver (EMVI)	EMVI is het overkoepelende begrip voor de drie Gunningscriteria: - Laagste prijs - Laagste levenskosten - Beste prijs-kwaliteitverhouding
Gunningsbeslissing	De keuze van de Aanbestedende dienst voor de Ondernemer aan wie hij voornemens is de Opdracht te gunnen waarop de procedure betrekking had te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Opdracht te gunnen te sluiten.
Gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de Opdracht zal worden gegund. Er is één hoofdcriterium namelijk de 'Economisch Meest Voordelige Inschrijving' (EMVI). Daarbinnen onderscheidt de wetgever de volgende drie afzonderlijke Gunningscriteria: (a) de beste prijs-kwaliteitverhouding (b) laagste kosten berekend op basis van kosteneffectiviteit (c) de laagste prijs (art. 2.114 AW)
Hoofdaannemer	Een Inschrijver die samen met Onderaannemer(s) inschrijft en hoofdelijk verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Opdracht.
Inschrijver	Een Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	De door Inschrijver op basis van deze Aanbestedingsleidraad ingediende Inschrijving, inclusief Bijlagen.
Leverancier	Eenieder die producten op de markt aanbiedt.
Nota van Inlichtingen	Aanvulling op de eerder gepubliceerde Aanbestedingsdocumenten, die onlosmakelijk onderdeel vormt van het Aanbestedingsdossier.
Onderaannemer	Persoon of organisatie die in Opdracht van een aannemer, zonder bij hem in dienst te zijn, het aangenomen Werk geheel of gedeeltelijk uitvoert.
Ondernemer	Een aannemer, Leverancier of dienstverlener
Opdracht/Overeenkomst (voor diensten)	Een schriftelijke Overeenkomst onder bezwarende titel die is gesloten tussen een of meer dienstverleners en een of meer Aanbestedende diensten en die betrekking heeft op het verlenen van andere diensten.
Opdrachtbrief	De formele toekenning van de Opdracht.
Opdrachtgever	Een Opdrachtgever is een persoon die, of een bedrijf dat, een Opdracht verstrekt aan een Opdrachtnemer.
Openbare procedure	Procedure waarbij alle Ondernemers naar aanleiding van een aankondiging mogen inschrijven.

Opdrachtnemer(s)	De Inschrijver(s) die gecontracteerd is/zijn om de Opdracht uit te voeren.
Prijzenblad	Het formulier waarop Inschrijver de tarieven inclusief alle kosten (all-in tarief) voor alle gevraagde onderdelen invult.
Social Return	Sociale voorwaarden, eisen en wensen, waarmee Inschrijver een bijdrage levert aan de maatschappelijke verantwoordelijkheid en aan de werkgelegenheid van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het Europese standaardformulier dat in Nederland wordt toegepast op Aanbestedingen zowel boven als onder de Europese Aanbestedingsdrempel.
Voornemen tot gunning	Bericht aan de winnende Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is de Opdracht te gunnen. Dit geeft de winnende Inschrijver nog geen aanspraak op Definitieve gunning van de Opdracht, aangezien de mededeling geen aanvaarding van de Inschrijving inhoudt. Er is dan dus nog geen sprake van een Overeenkomst.