

*Deze Aanbestedingsleidraad is opgesteld door **Brackmann** in voorjaar 2025 in Opdracht van Aanbestedende Dienst. Alles in deze Aanbestedingsleidraad is bestemd voor uitsluitend gebruik in de Aanbestedingsprocedure van Aanbestedende Dienst. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Brackmann, is het niet toegestaan (delen van) deze Aanbestedingsleidraad te verveelvoudigen en/of (anders) te gebruiken dan voor het doel waarvoor dit model aan Aanbestedende Dienst is verstrekt.*

*Brackmann heeft deze Aanbestedingsleidraad opgesteld ter ondersteuning van inkoopprofessionals. Brackmann staat niet in voor eventueel onjuist en/of onzorgvuldig gebruik van deze Aanbestedingsleidraad. Brackmann wijst iedere aansprakelijkheid ten aanzien van schade als gevolg van onjuist en/of onzorgvuldig gebruik van deze Aanbestedingsleidraad nadrukkelijk van de hand.*

# **Aanbestedingsleidraad**

## **Europese openbare aanbesteding**

### **Hospitality–dienstverlening ten behoeve van de informatiebalie van Hoog Catharijne**

#### **Hoog Catharijne Mall of the Netherlands B.V.**

**Kenmerk: 521570** (publicatienummer Tendered)

**Datum: 11 april 2025**

## Inhoudsopgave

|          |                                                                        |           |
|----------|------------------------------------------------------------------------|-----------|
|          | <b>Definities.....</b>                                                 | <b>4</b>  |
| <b>1</b> | <b>Aanbestedende Dienst en Opdracht .....</b>                          | <b>6</b>  |
| 1.1      | Aanbestedende Dienst.....                                              |           |
| 1.1.1    | Financiering van de Opdracht.....                                      |           |
| 1.2      | Contactpersoon.....                                                    |           |
| 1.3      | Beschrijving opdracht.....                                             |           |
| <b>2</b> | <b>Aanbestedingsprocedure .....</b>                                    | <b>9</b>  |
| 2.1      | Planning van de Aanbestedingsprocedure.....                            |           |
| 2.2      | Aanbestedingsvoorwaarden.....                                          |           |
| 2.3      | Nadere inlichtingen.....                                               |           |
| 2.4      | Klachten.....                                                          |           |
| 2.5      | Geschillen.....                                                        |           |
| 2.6      | Indienen van de Inschrijving.....                                      |           |
| <b>3</b> | <b>Beoordeling van de Inschrijvers en de Inschrijvingen .....</b>      | <b>21</b> |
| 3.1      | Beoordelingsteam                                                       |           |
| 3.2      | Procedure van beoordeling                                              |           |
| <b>4</b> | <b>Beoordeling op tijdige indiening, vormvereisten en compleetheid</b> | <b>23</b> |
| 4.1      | Beoordelen op tijdige indiening                                        |           |
| 4.2      | Beoordelen op vormvereisten en compleetheid                            |           |
| <b>5</b> | <b>Beoordeling op Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen .....</b>  | <b>24</b> |
| 5.1      | Beoordelen op Uitsluitingsgronden                                      |           |
| 5.2      | Beoordelen op Geschiktheidseisen                                       |           |
| 5.2.1    | Financiële en economische draagkracht                                  |           |
| 5.2.2    | Technische en beroepsbekwaamheid – Referentieprojecten                 |           |
| 5.2.3    | Beroepsbevoegdheid                                                     |           |
| <b>6</b> | <b>Minimumeisen inzake de uitvoering van de opdracht .....</b>         | <b>30</b> |
| <b>7</b> | <b>Beoordeling Gunningscriterium .....</b>                             | <b>31</b> |
| 7.1      | Prijs (maximale score 30 punten)                                       |           |
| 7.2      | Kwaliteit (maximale score 70 punten)                                   |           |
| 7.2.1    | Kwaliteitscriteria                                                     |           |
| <b>8</b> | <b>Beoordeling bewijs- en andere stukken voorgenomen begunstigde</b>   | <b>35</b> |
| 8.1      | Opvragen (bewijs)stukken voorgenomen begunstigde                       |           |
| 8.2      | Overeenkomst onder opschortende voorwaarde                             |           |

|                    |                                                                                                               |                                  |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Bijlage A.1</b> | Format Eigen Verklaring ten behoeve van de Inschrijver                                                        | <i>beschikbaar via TenderNed</i> |
| <b>Bijlage A.2</b> | Format Eigen Verklaring ten behoeve van de Derde(n) op wiens/wier geschiktheid de Inschrijver een beroep doet | <i>beschikbaar via TenderNed</i> |
| <b>Bijlage A.3</b> | Format referentieprojecten .....                                                                              | 35                               |
| <b>Bijlage A.4</b> | Prijzenblad .....                                                                                             | 36                               |
| <b>Bijlage B.1</b> | Format Derdenverklaring beroep financiële en economische draagkracht .....                                    | 37                               |
| <b>Bijlage B.2</b> | Format Derdenverklaring beroep technische en beroepsbekwaamheid .....                                         | 38                               |
| <b>Bijlage B.3</b> | Format Polis/verklaring verzekering .....                                                                     | 39                               |
| <b>Bijlage C.1</b> | Programma van Eisen .....                                                                                     | <i>beschikbaar via TenderNed</i> |
| <b>Bijlage C.2</b> | Conceptovereenkomst .....                                                                                     | <i>beschikbaar via TenderNed</i> |
| <b>Bijlage C.3</b> | Algemene diensten en onderhoud Voorwaarden Hoog Catharijne Mall of the Netherlands B.V. (versie 2017)         | <i>beschikbaar via TenderNed</i> |
| <b>Bijlage D.1</b> | Vragenformat .....                                                                                            | <i>beschikbaar via TenderNed</i> |

## Definities

In deze Aanbestedingsleidraad hebben de woorden die met een beginkapitaal worden geschreven, zowel in enkelvoud als in meervoud, de navolgende betekenis. Termen die niet in deze lijst zijn vermeld, maar wel zijn gedefinieerd in de Aanbestedingswet hebben de betekenis conform de Aanbestedingswet.

Aanbestedende Dienst: de besloten vennootschap Hoog Catharijne Mall of the Netherlands B.V.

Aanbestedingsleidraad: het voorliggende document waarin de Aanbestedingsprocedure wordt beschreven.

Aanbestedingsprocedure: de onderhavige Europese openbare aanbestedingsprocedure waarmee het sluiten van de Overeenkomst wordt aanbesteed.

Aanbestedingsstukken: alle documenten die Aanbestedende Dienst in de Aanbestedingsprocedure heeft gebracht, waaronder de aankondiging van de Opdracht, de Aanbestedingsleidraad, het concept van de Overeenkomst, het Programma van Eisen, de Nota's van Inlichtingen etc.

Aanbestedingswet: Aanbestedingswet 2012, zijnde de Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stbl. 2012 542, afgekort als "Aanbestedingswet" of "Aw".

Aankondiging: de aankondiging van de Aanbestedingsprocedure op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl).

Bijlage(n): De bijlagen bij de Aanbestedingsleidraad.

Combinatie: een samenwerkingsverband van ondernemers dat gezamenlijk inschrijft als één Inschrijver, waarbij elk der combinanten hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Derde(n): natuurlijke personen op wie, of rechtspersonen waarop, een marktpartij zich kan beroepen om te kunnen voldoen aan de eisen van de financiële en economische draagkracht en/of de technische en beroepsbekwaamheid, ongeacht de juridische aard van zijn banden met die derde.

Eigen Verklaring: de verklaring als bedoeld in artikel 2.84 lid 1 Aanbestedingswet, die Aanbestedende Dienst heeft geüpload in Tenderned; ook genoemd "Uniform Europees Aanbestedingsdocument".

Geschiktheidseisen: de eisen, als bedoeld in artikel 2.90 – 2.97 Aw, waaraan een Gegadigde minimaal moet voldoen om in aanmerking te komen voor uitnodiging tot het indienen van een Inschrijving.

Gunningscriterium: het criterium dat Aanbestedende Dienst hanteert bij de beoordeling en rangschikking van de Inschrijvingen ten behoeve van de gunning van de Opdracht, zoals genoemd in hoofdstuk 7.

Inschrijver: een geïnteresseerde marktpartij die deelneemt aan de Aanbestedingsprocedure.

Inschrijving: een aanbieding/offerte van een Inschrijver.

Minimumeisen: de eisen die Aanbestedende Dienst stelt aan de wijze waarop de Opdrachtnemer de Opdracht dient uit te voeren.

Nota van Inlichtingen: het document dat nadere informatie bevat over de Aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsstukken en waarin Aanbestedende Dienst de vragen van de Inschrijvers geanonimiseerd weergeeft en beantwoordt.

Opdracht: De opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer tot het leveren van hospitality-dienstverlening ten behoeve van de informatiebalie van Hoog Catharijne, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.

Opdrachtnemer: de Inschrijver waarmee de Overeenkomst wordt gesloten.

Opdrachtgever: Aanbestedende Dienst als partij bij de Overeenkomst.

Overeenkomst: de overeenkomst die op grond van de uitkomst van de Aanbestedingsprocedure wordt gesloten met Opdrachtnemer.

Programma van Eisen: Het document dat is opgenomen als Bijlage C.1 bij de Aanbestedingsleidraad, waarin de Minimumeisen ten aanzien van het uitvoeren van de Overeenkomst zijn opgenomen.

Single Point of Contact: De contactperso(n)en(en) waarin Opdrachtnemer voorziet en die de contacten onderhoudt/onderhouden met (de contactpersoon van) Opdrachtgever ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening door de hospitality hosts, ook aangeduid als "**de SPC**".

Uitsluitingsgronden: de gronden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbestedingsprocedure, zoals bedoeld in artikel 2.86 – 2.89 Aw.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument: zie Eigen Verklaring.

## 1. Aanbestedende Dienst en Opdracht

### 1.1 Aanbestedende Dienst

Hoog Catharijne Mall of the Netherlands B.V. is eigendom van de besloten vennootschap Klépierre Nederland B.V. Klépierre Nederland B.V. behoort tot het Franse Klépierre.

Klépierre is toonaangevend in Europese winkelcentra en zij combineert ontwikkeling, eigendom en asset management skills. De portefeuille van de onderneming wordt gewaardeerd op €20.2 miljard. De Nederlandse portefeuille bestaat uit Hoog Catharijne in Utrecht, Alexandrium Shopping Center en de Markthal in Rotterdam, en Villa ArenA in Amsterdam.

Klépierre is een Franse Real Estate Investment Trust (REIT, sociétés d'investissements immobiliers cotées, SIIC) en is genoteerd op Euronext Paris and opgenomen in de CAC Next 20, EPRA Euro Zone en GPR 250 indexes. Zij is ook opgenomen in ethical indexen, zoals DJSI World and Europe, FTSE4Good, STOXX® Global ESG Leaders, Euronext Vigeo France 20 en World 120, en komt voor op de CDP's "A-list". Dit onderstreept de betrokkenheid van de Group bij een pro-actief duurzaam ontwikkelingsbeleid en haar wereldwijde voortrekkersrol in de strijd tegen klimaatverandering.

Hoog Catharijne is het winkelhart van Utrecht en het behoort tot de grootste eigendommen van Klépierre.

Per jaar komen meer dan 35 miljoen bezoekers naar Hoog Catharijne en daarmee is Hoog Catharijne het winkelcentrum met de meeste bezoekers in Nederland. De centrale ligging – direct naast het Centraal Station en het busstation van Utrecht en met uitgebreide parkeermogelijkheden in de directe nabijheid – maken van Hoog Catharijne het winkelhart van Nederland. Hoog Catharijne betekent fun shopping, dat zal voor de consumenten alleen nog maar beter worden nu de herontwikkeling van het station, het stationsgebied en het winkelcentrum zelf bijna gereed zijn.

Belangrijke cijfers Hoog Catharijne:

  
**35 million**  
annual footfall

  
**107,000**  
sqm GLA

  
**185**  
stores



De adresgegevens van Aanbestedende Dienst zijn:  
Bezoekadres: Godebaldkwartier 54, 3511DX Utrecht  
Postadres: Postbus 8243, 3503RE Utrecht

Nadere informatie over Aanbestedende Dienst staat op de website: [www.klepierre.com](http://www.klepierre.com).

### **1.1.1 Financiering van de Opdracht**

Hoog Catharijne is gelegen in de gemeente Utrecht. Sinds 2012 is daar het Ondernemersfonds actief. Dat heeft de taak het traceren of aanjagen van projecten die het economisch klimaat van de gemeente Utrecht verbeteren. De uitvoering van die taak wordt gefinancierd door middel van een opslag in de OZB op niet-woningen – voor zowel eigenaren als gebruikers. Het Ondernemersfonds beheert de inkomsten uit die opslag. Van daaruit worden collectieve (voornamelijk) gebiedsgebonden initiatieven gefinancierd.

De gemeente Utrecht is verdeeld in trekkingsgebieden. Hoog Catharijne is een zelfstandig trekkingsgebied. Aan de toekenning van budget zijn randvoorwaarden gesteld die te lezen zijn op de website van het Ondernemersfonds ([www.ondernemersfondsutrecht.nl](http://www.ondernemersfondsutrecht.nl)). De budgettoekenning door het Ondernemersfonds wordt aangemerkt als een subsidieregeling. Daarom is de Aanbestedende Dienst voor de gunning van de Opdracht gebonden aan de Aanbestedingswet.

Aangezien de geraamde waarde van de Opdracht de Europese drempelwaarde overstijgt, heeft de Aanbestedende Dienst de Opdracht in de markt gezet conform de Europese aanbestedingsprocedure.

### **1.2 Contactpersoon**

Het is Inschrijvers niet toegestaan om in het kader van de Aanbestedingsprocedure via een andere weg dan via TenderNed en op een andere wijze dan voorgeschreven in de Aanbestedingsleidraad, contact op te nemen met Aanbestedende Dienst, tenzij sprake is van een dringende aangelegenheid, zoals bijvoorbeeld een storing van TenderNed. In dat geval kan de Gegadigde contact opnemen met:

Julia Bakker

E-mailadres: [Julia.bakker@klepierre.com](mailto:Julia.bakker@klepierre.com)

Telefoonnummer: 0631929149.

### 1.3 Beschrijving Opdracht

Het doel van de aanbesteding is het sluiten van een overeenkomst met één opdrachtnemer die de Aanbestedende Dienst op kwalitatief goede en efficiënte wijze voorziet van hospitality hosts voor de informatiebalie van Hoog Catharijne. Door middel van de Opdracht beoogt de Aanbestedende Dienst te bewerkstelligen dat de Opdrachtnemer de informatiebalie van de Aanbestedende Dienst in Hoog Catharijne gedurende de openingstijden van de winkels in het winkelcentrum permanent en conform de bezettingsgraad die de Aanbestedende Dienst stelt, beminst door representatieve hospitality hosts. De representativiteit heeft betrekking op uiterlijke verzorging en ook op het gastvrouw- / gastheerschap van de host.

De hosts dienen geschikt, in staat en bereid te zijn het gastvrije gezicht van Hoog Catharijne te vertegenwoordigen. In dat kader dienen de hosts in ieder geval in ruime mate in staat te zijn, en daartoe adequaat door Opdrachtnemer te zijn geïnstrueerd, om bezoekers van het winkelcentrum te begeleiden in en te informeren over Hoog Catharijne en de directe omgeving. Een en ander in overeenstemming met de eisen en wensen die de Aanbestedende Dienst (nader) specificeert in de Aanbestedingsstukken.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor het uitvoeren van de volgende diensten, die nader zijn gespecificeerd in de Aanbestedingsstukken:

- Het (laten) bemensen van de informatiebalie op Hoog Catharijne door hospitality hosts;
- Het (laten) verrichten van begeleidings- en informatiewerkzaamheden;
- Het inzetten van de SPC die leidinggeeft aan de hospitality hosts;
- Het zodanig begeleiden, (laten) scholen en instrueren van de hospitality hosts, dat zij in staat zijn de werkzaamheden uit te voeren die Opdrachtgever conform de Aanbestedingsprocedure eist en wenst;
- Het correct, herkenbaar en uniform kleden van de hospitality hosts;
- Het beschikbaar hebben en houden van een voldoende grote pool van hospitality hosts die in staat en geschikt zijn de werkzaamheden uit te voeren die Opdrachtgever wenst en eist. De omvang van de pool en de kwaliteit van de pool-hosts dienen dusdanig te zijn dat permanente (binnen de aangegeven tijden) en adequate bemensing van de informatiebalie op Hoog Catharijne is gegarandeerd. Hoog Catharijne juicht diversiteit van de pool van hospitality hosts toe, bijvoorbeeld diversiteit op leeftijd (gepensioneerden zijn van harte welkom), op onbenut talent (mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, die onder passende begeleiding de werkzaamheden verrichten), en op allerlei andere aspecten, waardoor de hosts een afspiegeling zijn van de inwoners van Utrecht en van de bezoekers van Hoog Catharijne;
- Het verzorgen van managementinformatie ten behoeve van Opdrachtgever, waartoe Opdrachtnemer in ieder geval een registratie dient bij te houden van
  - o alle informatie- en begeleidingsverzoeken van bezoekers, alsmede de (wijze van) opvolging daarvan,
  - o alle klachten van ondernemers in Hoog Catharijne en



- de voortgang van acties, een en ander conform nadere specificatie in de Aanbestedingsstukken.

In het Programma van Eisen (Bijlage C.1) en de conceptovereenkomst (Bijlage C.2) zijn de eisen en wensen van de Opdrachtgever beschreven.

Onderdeel van de Opdracht is dat de Opdrachtgever onverwacht steekproeven kan nemen, bijvoorbeeld door de inzet van zgn. 'mystery guests'. Onderdeel van de Opdracht is ook een systeem van bonussen en boetes. In de Overeenkomst is dat opgenomen.

De Overeenkomst heeft een looptijd van drie (3) jaar, waarbij zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer de Overeenkomst tussentijds mogen beëindigen met een opzegtermijn van 12 maanden. De Overeenkomst kan maximaal drie (3) keer verlengd worden, met steeds maximaal 12 maanden. De Overeenkomst zal naar verwachting ingaan per 16 maart 2026.

## **2. Aanbestedingsprocedure**

Aanbestedende Dienst hanteert de Europese openbare procedure. Aanbestedende Dienst heeft voor genoemde procedure gekozen, omdat er op grond van de beperkte concurrentie op het gebied van de Opdracht relatief weinig Inschrijvers worden verwacht en omdat van de Inschrijvers een relatief beperkte offerte-inspanning wordt gevraagd, op grond waarvan de openbare procedure een efficiënte en kostenbesparende procedure betreft.

Op de procedure is de Aanbestedingswet van toepassing.

### **2.1. Planning van de Aanbestedingsprocedure**

De beoogde planning van de Aanbestedingsprocedure is als volgt:

| <b>Nr.</b> | <b>Actiepunten</b>                                                                                   | <b>Beoogde deadline</b>        |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1.         | Publicatie Aankondiging van de Opdracht (op <a href="http://www.tenderned.nl">www.tenderned.nl</a> ) | vrijdag 11 april 2025          |
| 2.         | Termijn indiening van vragen door Inschrijvers                                                       | vrijdag 2 mei 2025             |
| 3.         | Verstrekken Nota van Inlichtingen                                                                    | Vrijdag 9 mei 2025             |
| 4.         | Uiterste datum en tijdstip indienen Inschrijvingen                                                   | Vrijdag 23 mei 2025, 16:00 uur |
| 5.         | Mededeling gunningsbeslissing                                                                        | Vrijdag 6 juni 2025            |
| 6.         | Uiterste datum voor het indienen van bewijsstukken door de voorgenomen begunstigde (verificatiefase) | Vrijdag 13 juni 2025           |
| 7.         | Uiterste bezwaardatum                                                                                | Donderdag 26 juni 2025         |
| 8.         | Definitieve gunning                                                                                  | Vrijdag 27 juni 2025           |
| 9.         | Sluiten Overeenkomst                                                                                 | Maandag 30 juni 2025           |
|            | Implementatiefase                                                                                    |                                |
|            | Start uitvoering Overeenkomst                                                                        | Maandag 16 maart 2026          |

De data zijn indicatief. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor de data te wijzigen, uiteraard met inachtneming van de minimumtermijnen die de Aanbestedingswet voorschrijft.

## **2.2. Aanbestedingsvoorwaarden**

### **a. Instemming**

Het indienen van de Inschrijving houdt in dat de Inschrijver met de voorwaarden van de Aanbestedingsprocedure instemt.

### **b. Formats**

De Inschrijver dient de formats te gebruiken zoals bij deze Aanbestedingsleidraad opgenomen in de Bijlagen. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om wijzigingen in deze formats aan te brengen, tenzij Aanbestedende Dienst dat uitdrukkelijk anders heeft vermeld.

### **c. Eigen Verklaring**

De Inschrijver dient een Eigen Verklaring (Uniform Europees Aanbestedingsdocument) in te dienen. Aanbestedende dienst heeft deze via Tendered ter beschikking gesteld.

### **d. Rangorde Aanbestedingsstukken**

Bij strijdigheid tussen de inhoud van de verschillende Aanbestedingsstukken geldt de volgende rangorde, in afnemende volgorde van prevalentie:

- Nota's van Inlichtingen op volgorde van meest recent naar minst recent;
- Aanbestedingsleidraad met Bijlagen;
- Aankondiging.

### **e. Mondelinge informatie**

Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan mondelinge uitspraken, toezeggingen en suggesties van medewerkers en/of adviseurs van Aanbestedende Dienst, gedaan in het kader van de Aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsstukken. Inschrijvers kunnen zich slechts beroepen op schriftelijke informatie verstrekt door of namens Aanbestedende Dienst.

### **f. Taal**

Inschrijvingen dienen gesteld te zijn in de Nederlandse taal. Inschrijvingen in andere talen dan de Nederlandse taal worden van deelname uitgesloten. Officiële documenten die niet in de Nederlandse taal kunnen worden aangeleverd mogen gesteld zijn in de taal van het land van herkomst van het document. Op verzoek daartoe dient Inschrijver zorg te dragen voor een vertaling van een (beëdigd) tolk-vertaler.

### **g. Eenmaal inschrijven**

Een onderneming kan slechts eenmaal inschrijven, hetzij als zelfstandige Inschrijver, hetzij als hoofdaannemer, hetzij als onderaannemer, hetzij als deelnemer in een

Combinatie. Van ondernemingen die behoren tot dezelfde groep als bedoeld in artikel 2:24b BW kan slechts een onderneming deelnemen aan de Aanbestedingsprocedure, tenzij de ondernemingen binnen de groep aantonen dat geen afhankelijkheidsverhouding tussen hen bestaat en/of dat geen invloed op een ander wordt uitgeoefend. Indien onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid tussen de ondernemingen binnen een groep gewaarborgd is, mogen meer ondernemingen binnen een groep op de Opdracht inschrijven. De ondernemingen die het aangaat, tonen hun onafhankelijkheid ten opzichte van elkaar en de vertrouwelijke behandeling van hun Inschrijving ten genoegen van Aanbestedende Dienst aan met alle middelen die zij daartoe dienstig achten. Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep kunnen in ieder geval wel gezamenlijk als één Inschrijver meedoen (als hoofd-/onderaannemer of in Combinatie).

#### **h. Combinatie**

Een Combinatie van ondernemingen kan gezamenlijk als één Inschrijver een Inschrijving indienen.

##### Penvoerder

In dat geval dient de penvoerder van de Combinatie in de Eigen Verklaring (Bijlage A.1) de volgende informatie te verschaffen *ter zake van de Combinatie* (let wel: een en ander laat onverlet dat daarnaast in de Eigen Verklaring alle overige vereiste informatie dient te worden verschaft):

- (i) Deel II A achter de subtitel "Wijze van deelneming": dat de Inschrijver samen met anderen deelneemt aan de Aanbestedingsprocedure (vakje "ja").
- (ii) Deel II A achter de subtitel "Wijze van deelneming" bij "Zo ja", sub a: dat hij de rol van penvoerder vervult, alsmede – indien van toepassing – ter zake van welke Geschiktheidseisen een beroep op hem wordt gedaan, dan wel voor welke specifieke taken hij verantwoordelijk is.
- (iii) Deel II A achter de subtitel "Wijze van deelneming" bij "Zo ja", sub b: de naam/namen en bijbehorende rechtsvorm(en) van alle overige combinanten die deel uitmaken van de Combinatie.
- (iv) Indien de Combinatie als zodanig een handelsnaam heeft, dient de penvoerder in Deel II A achter de subtitel "Wijze van deelneming" bij "Zo ja", sub c de betreffende handelsnaam te vermelden.

##### Overige combinanten

Naast de penvoerder dienen alle overige ondernemingen die deel uitmaken van de Combinatie ieder afzonderlijk een Eigen Verklaring (Bijlage A.1) in. De combinanten, niet zijnde penvoerder van de Combinatie, verschaffen in de Eigen Verklaring de volgende informatie *ter zake van de Combinatie* (let wel: een en ander laat onverlet dat daarnaast in de Eigen Verklaring alle overige vereiste informatie dient te worden verschaft):

- (i) Deel II, afdeling A achter "Wijze van deelneming": dat de Inschrijver samen met anderen deelneemt aan de Aanbestedingsprocedure (vakje "ja").

- (ii) Deel II A achter de subtitel “Wijze van deelneming” bij “Zo ja”, sub a: ter zake van welke Geschiktheidseisen eventueel een beroep op de betreffende combinant wordt gedaan, dan wel voor welke specifieke taken hij verantwoordelijk is.
- (iii) Deel II A achter de subtitel “Wijze van deelneming” bij “Zo ja”, sub b: de naam/namen en bijbehorende rechtsvorm(en) van alle overige combinanten (inclusief de penvoerder) die deel uitmaken van de Combinatie.
- (iv) Indien de Combinatie als zodanig een handelsnaam heeft, dient de combinant wiens Eigen Verklaring het betreft in Deel II A achter de subtitel “Wijze van deelneming” bij “Zo ja”, sub c de betreffende handelsnaam te vermelden.

Met het indienen van de Inschrijving verklaren de combinanten dat alle deelnemers in de Combinatie gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Aanbestedingsprocedure, alsmede uit de eventuele uitvoering van de Overeenkomst.

**i. Onderaanneming**

Indien de Inschrijver *ten behoeve van de uitvoering* van de Overeenkomst mogelijk een of meer onderaannemers inschakelt, vermeldt hij daarover niets bij zijn Aanmelding. Tijdens de uitvoering van de Overeenkomst zal de Opdrachtnemer Aanbestedende dienst om toestemming verzoeken om een onderaannemer in te zetten. Aanbestedende dienst zal die toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

**j. (Geen) beroep op middelen Derde**

De Inschrijver kan zich beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n).

Indien de Inschrijver een beroep doet op de financiële en economische draagkracht van een Derde(n), zijn zowel de Inschrijver als de Derde(n) op wiens/wier financiële en economische draagkracht de Inschrijver een beroep doet, hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst, indien de Opdracht aan de betreffende Inschrijver wordt gegund.

Indien de Inschrijver zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n), dient hij die Derde(n) ook daadwerkelijk in te zetten voor de uitvoering van de Opdracht, indien de Opdracht aan de betreffende Inschrijver wordt gegund.

Geen beroep op middelen Derde(n)

Indien de Inschrijver zich *niet* beroept op de financiële en economische draagkracht en/of technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n), dient hij in Deel II C van de Eigen Verklaring (Bijlage A.1) in te vullen dat hij geen beroep doet op de financiële en economische draagkracht en/of technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n), door middel van aankruising van het vakje “nee”.

Beroep op middelen Derde(n)

**i. Voorschriften ten behoeve van de Inschrijving**

Indien de Inschrijver zich *wel* beroept op de financiële en economische draagkracht en/of technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n), dient de Inschrijver in Deel II C van de Eigen Verklaring (Bijlage A.1) in te vullen:

1. dat hij een beroep doet op de financiële en economische draagkracht en/of technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n), door middel van aankruising van het vakje "ja"
2. ten aanzien van welke Geschiktheidseisen hij een beroep doet op de Derde(n) en
3. per genoemde Geschiktheidseis waarvoor hij beroep doet op (een) Derde(n), op welke Derden(n) hij daarvoor een beroep doet.

De Inschrijver dient bovendien in:

4. van iedere Derde op wiens financiële en economische draagkracht en/of technische en beroepsbekwaamheid hij een beroep doet een afzonderlijke Eigen Verklaring, waarin de Derde de delen II A, II B en III invult ten aanzien van de Derde zelf. De Eigen Verklaring(en) van de Derde(n) dient/dienen rechtsgeldig te zijn ondertekend (zie daarover onderdeel q).

Aanvullend voorschrift ten behoeve van de Inschrijving ingeval van beroep op technische en beroepsbekwaamheid Derde(n)

5. Indien en voor zover de Inschrijver zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n), dient de Inschrijver naast de eventueel door hemzelf bij Inschrijving in te dienen lijst van eigen referentieprojecten (Bijlage A.3, format referentieprojecten), te overleggen een (lijst van) referentieproject(en) van die Derde(n) op wiens/wier technische en beroepsbekwaamheid de Inschrijver zich beroept. Indien en voor zover de Inschrijver referentieprojecten van (een) Derde(n) overlegt dient hij daartoe eveneens gebruik te maken van het format referentieprojecten (Bijlage A.3).

II. Voorschriften voor de voorgenomen begunstigde die een beroep doet op (een) Derde(n)

De Inschrijver aan wie Aanbestedende Dienst op grond van de gunningsbeslissing voornemens is de Opdracht te gunnen en die een beroep doet op de financiële en economische draagkracht en/of technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n), dient op verzoek van Aanbestedende Dienst binnen de in paragraaf 8.1 van de Aanbestedingsleidraad gestelde termijn, in te dienen:

1. Een verklaring van die Derde(n) waaruit blijkt dat de Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de middelen van de Derde(n) waarop hij zich beroept. Indien de Inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van een Derde, dient hij een verklaring in te dienen overeenkomstig het in Bijlage B.1 opgenomen format (Format Derdenverklaring inzake beroep op financiële en economische draagkracht). Indien de Inschrijver zich beroept op de technische en

- beroepsbekwaamheid van een Derde, dient hij een verklaring in te dienen overeenkomstig het in Bijlage B.2 opgenomen format (Format Derdenverklaring inzake beroep op technische en beroepsbekwaamheid);
2. Een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel van de onderneming van de Derde(n) wiens/wier Eigen Verklaring (Bijlage A.2) de Inschrijver indient in het kader van het beroep op de geschiktheid van die Derde(n). Uit het uittreksel dient de tekeningsbevoegdheid te blijken van de persoon die de Eigen Verklaring (Bijlage A.2) namens de onderneming van de Derde(n) ondertekent.
  3. Alle bewijsstukken zoals genoemd in paragraaf 5.1, waarmee de Derde(n) op wiens/wier geschiktheid de Inschrijver een beroep doet, aantoont dat de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn.

Aanvullend voorschrift voor de voorgenomen begunstigde ingeval van beroep op de financiële- en economische draagkracht Derde(n)

4. De Inschrijver aan wie Aanbestedende Dienst op grond van de gunningsbeslissing voornemens is de Opdracht te gunnen en die een beroep doet op de financiële en economische draagkracht van (een) Derde(n), dient op verzoek van Aanbestedende Dienst binnen de in paragraaf 8.1 van de Aanbestedingsleidraad gestelde termijn, - naast de hiervoor onder II (inzake *"Voorschriften voor de voorgenomen begunstigde"*) genoemde documenten - in te dienen: de stukken die in de plaats komen van hetgeen de Inschrijver moet indienen ten bewijze dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen ter zake van financiële en economische draagkracht.

III. Beroep op vervangende Derde(n)

Indien de Inschrijver een beroep doet op de geschiktheid van (een) Derde(n) en uit de beoordeling van Aanbestedende Dienst blijkt dat op (één of meer van) die Derde(n) een Uitsluitingsgrond van toepassing is en/of (één of meer van) die Derde(n) niet voldoen aan één of meer Geschiktheidseisen waarvoor de Inschrijver een beroep op hen/hem doet, wijst Aanbestedende Dienst het beroep op de geschiktheid van de betreffende Derde(n) schriftelijk af. Aanbestedende Dienst stelt de Inschrijver één maal in de gelegenheid de betreffende afgewezen Derde(n) te vervangen.

De Inschrijver dient de afgewezen Derde(n) te vervangen door een beroep te doen op (een) vervangende Derde(n), ter zake van dezelfde Geschiktheidseis(en) als waarvoor de Inschrijver eerder een beroep deed op de inmiddels afgewezen Derde(n). Voor het beroep op de vervangende Derde(n) gelden de voorwaarden en voorschriften zoals hiervoor onder I en II beschreven ter zake van het beroep op Derde(n) dat de Inschrijver doet bij Inschrijving, met dien verstande dat:

1. de Inschrijver *geen* nieuwe Eigen Verklaring mag indienen die betrekking heeft op zijn eigen onderneming (Bijlage A.1).  
In plaats van de Eigen Verklaring betreffende zijn eigen onderneming vereist Aanbestedende Dienst een schriftelijke verklaring van de Inschrijver conform een te zijner tijd nader door Aanbestedende Dienst aan te leveren format. Door middel van het format zal de Inschrijver in ieder geval worden gevraagd te verklaren dat hij een beroep doet op (een) vervangende Derde(n), onder vermelding van de naam/namen van de vervangende Derde(n), alsmede de namen van de afgewezen Derde(n) die de nieuwe Derde(n) vervangt/vervagen en de Geschiktheidseis(en) waarvoor de Inschrijver een beroep doet op de vervangende Derde(n).
2. de Inschrijver de overige bewijsstukken genoemd onder I en II – indien en voor zover van toepassing – moet indienen, ter zake van (iedere) vervangende Derde op wiens financiële en economische draagkracht en/of technische en beroepsbekwaamheid de Inschrijver een beroep doet.
3. de Inschrijver bewijsstukken zoals hiervoor bedoeld onder 2 *niet* opnieuw hoeft in te dienen, indien en voor zover die bewijsstukken exact overeenkomen met de bewijsstukken die de Inschrijver heeft ingediend ter zake van het beroep op de inmiddels afgewezen Derde(n). De Inschrijver dient in dat geval in de verklaring zoals genoemd onder 1 te vermelden welke bewijsstukken reeds deel uitmaken van zijn Inschrijving en geen deel uitmaken van de stukken die hij indient ter zake van het beroep op de vervangende Derde(n).
4. het beroep op (een) vervangende Derde(n) dient te geschieden binnen de termijn van **zeven kalenderdagen** gerekend vanaf de dagtekening van de afwijzing van het bij Inschrijving ingediende beroep op de betreffende Derde(n). Binnen de gestelde termijn dienen dus alle documenten die Aanbestedende Dienst vereist voor het beroep op de vervangende Derde(n) te zijn geüpload in TenderNed en beschikbaar te zijn voor beoordeling door Aanbestedende Dienst.

#### **k. Voorbehouden Aanbestedende Dienst**

1. Aanbestedende Dienst kan beslissen om de Overeenkomst niet te gunnen. Aanbestedende Dienst bepaalt in voorkomend geval of Inschrijvers al dan niet een vergoeding ontvangen voor de kosten die zij gemaakt hebben in verband met de Aanbestedingsprocedure of de schade die zij geleden hebben in verband met de beslissing om de Overeenkomst niet te gunnen. Indien Aanbestedende dienst tot vergoeding besluit, bepaalt Aanbestedende Dienst wat de hoogte daarvan is.
2. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om de gehele Aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen. Aanbestedende Dienst bepaalt in voorkomend geval of Inschrijvers al dan niet een vergoeding ontvangen voor de kosten die zij gemaakt hebben in verband met de Aanbestedingsprocedure of de schade die zij geleden hebben in verband de beslissing om de Aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen. Indien Aanbestedende

dienst tot vergoeding besluit, bepaalt Aanbestedende Dienst wat de hoogte daarvan is.

3. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor te allen tijde de door Inschrijvers verstrekte gegevens en verklaringen aan een nader onderzoek te onderwerpen en op juistheid te controleren, evenals de opgegeven referenties te benaderen.

#### **l. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

De Inschrijver zal strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ter zake van alle informatie die hem bekend is of wordt van Aanbestedende Dienst. De informatie die hem ter beschikking staat, zal hij niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn personeel, waaronder mede te begrijpen adviseurs, onderaannemers en Derden, slechts bekendmaken voor zover dit nodig is voor het doen van de Inschrijving dan wel – indien en voor zover van toepassing – het uitvoeren van de Opdracht. Aanbestedende Dienst erkent de vertrouwelijkheid van de Inschrijving van de Inschrijver en zal de informatie die haar daaruit bekend is niet aan derden ter beschikking stellen. In het kader van de motivering van de gunningsbeslissing zal het in voorkomend geval noodzakelijk zijn om informatie uit de Inschrijving wel bekend te maken. De Inschrijver onderkent dit.

#### **m. Concurrentievervalsing**

Concurrentievervalsing leidt tot uitsluiting. Indien Aanbestedende Dienst vermoedt dat sprake is van vervalsing van de mededinging, dan stelt zij de desbetreffende Inschrijver in de gelegenheid aan te tonen dat hij zich niet schuldig heeft gemaakt aan vervalsing van de mededinging. Slaagt de Inschrijver naar het oordeel van Aanbestedende Dienst daarin niet, dan volgt uitsluiting van de Inschrijver van de verdere Aanbestedingsprocedure.

#### **n. Terugtrekking door Inschrijver**

De Inschrijver die een Inschrijving heeft ingediend, kan deze niet meer intrekken. De Inschrijving is gedurende de gestanddoeningstermijn onherroepelijk.

#### **o. Gestanddoeningstermijn**

De Inschrijver doet zijn Inschrijving drie maanden gestand, gerekend vanaf het uiterste tijdstip tot indiening van de Inschrijving. De gestanddoeningstermijn wordt automatisch verlengd tot het moment van definitieve sluiting van de Overeenkomst met de als eerste in rang geëindigde Inschrijver.

Indien tegen de gunningsbeslissing een kortgeding aanhangig wordt gemaakt, wordt de gestanddoeningstermijn – indien nodig – automatisch verlengd met een termijn van 30 kalenderdagen na de dag van de uitspraak van de rechter.

#### **p. Algemene inkoopvoorwaarden Aanbestedende Dienst**

Op de Overeenkomst zijn de Algemene diensten en onderhoud Voorwaarden Hoog Catharijne Mall of the Netherlands B.V. (versie 2017) (Bijlage C.3) van toepassing. Eventueel door de Inschrijver op zijn Inschrijving van toepassing verklaarde algemene (leverings-/verkoop)voorwaarden, anders dan de van toepassing zijnde Algemene



diensten en onderhoud Voorwaarden Hoog Catharijne Mall of the Netherlands B.V. (Bijlage C.3), worden geacht niet van toepassing te zijn.

**q. Rechtsgeldige ondertekening**

De Inschrijving en alle daartoe behorende stukken dienen rechtsgeldig ondertekend te zijn. "*Rechtsgeldig ondertekend*" betekent dat de ingediende stukken – indien en voor zover op basis van de Aanbestedingsstukken vereist – door de daartoe bevoegde persoon zijn ondertekend (met een zgn. 'natte' handtekening of digitaal), gescand en vervolgens geüpload in TenderNed. De tekeningbevoegdheid dient te blijken uit het uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel van de onderneming namens wie de persoon ondertekent dan wel uit een toereikende volmacht die is verstrekt door degene die blijkens het handelsregister bevoegd is de onderneming te vertegenwoordigen, welke volmacht al dan niet is geregistreerd in het handelsregister. Het uittreksel dan wel de volmacht behoeft eerst na verzoek daartoe van Aanbestedende Dienst aan Aanbestedende Dienst te worden verstrekt, conform de voorschriften zoals verwoord in paragraaf 8.1 van de Aanbestedingsleidraad.

**r. Vergoeding kosten Inschrijving**

De eventueel door Inschrijvers gemaakte kosten voor het opstellen en het indienen van de Inschrijving worden niet vergoed.

**2.3. Nadere inlichtingen**

De Aanbestedingsstukken zijn met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. Uiterlijk op de datum en tijdstip, zoals vermeld in de planning (paragraaf 2.1) kunnen Inschrijvers nadere inlichtingen vragen over de Aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsleidraad. De nadere inlichtingen kunnen bijvoorbeeld betreffen onduidelijkheden, dubbelzinnigheden, tegenstrijdigheden en dergelijke. Nadere inlichtingen dienen binnen de gestelde termijn en op de in deze paragraaf beschreven wijze te worden gevraagd. Indien de Inschrijver niet tijdig en/of niet op de daartoe aangewezen wijze vragen stelt en/of opmerkingen maakt ter zake van de Aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsleidraad dan verwerkt hij zijn recht om tegen eventueel geconstateerde gebreken in een later stadium bezwaar te maken.

Vragen en/of opmerkingen dienen in het Nederlands en uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed te worden gesteld/ingediend onder vermelding van het TenderNed-kenmerk (zie voorblad). Bij het stellen van vragen en/of het maken van opmerkingen, dient duidelijk aangegeven te worden op welk onderdeel van de Selectieleidraad de vraag betrekking heeft. Aanbestedende dienst zal de vragen en/of opmerkingen en haar reactie daarop geanonimiseerd opnemen in de Nota('s) van Inlichtingen die elektronisch, dat wil zeggen op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) word(t)(en) gepubliceerd.

De verantwoordelijkheid voor het op tijd en juist indienen van vragen en/of opmerkingen ligt bij de Inschrijver. Indien de Inschrijver vanwege een storing van TenderNed problemen ondervindt bij het indienen van vragen en/of opmerkingen, dient hij direct contact op te

nemen met de contactpersoon van Aanbestedende Dienst (zie paragraaf 1.2) en met TenderNed. Bij daadwerkelijk gebleken storting van TenderNed zal Aanbestedende Dienst handelen naar bevind van zaken, met inachtneming van de Aanbestedingswet.

Aanbestedende Dienst adviseert Inschrijvers te wachten met het indienen van hun Inschrijving tot de publicatie van de laatste Nota van Inlichtingen. De Nota van Inlichtingen kan immers nadere toelichtingen op en aanpassingen aan de Aanbestedingsleidraad bevatten die van belang zijn voor het opstellen van de Inschrijving.

## **2.4. Klachtenmeldpunt**

Aanbestedende Dienst verzoekt Inschrijvers eventuele bezwaren tegen de Aanbestedingsprocedure kenbaar te maken via de inlichtingenronde zoals beschreven in paragraaf 2.3. Indien de Inschrijver zich niet kan verenigen met de reactie daarop in de Nota('s) van Inlichtingen, staat het de Inschrijver vrij om een klacht in te dienen bij Aanbestedende Dienst. De persoon die de klacht namens Aanbestedende Dienst in behandeling neemt is niet betrokken bij de Aanbestedingsprocedure, noch bij het opstellen van de Aanbestedingsstukken. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend via onderstaande contactgegevens. Van de Inschrijver wordt verwacht dat hij de klacht in een zo vroeg mogelijk stadium indient. Het klachtenmeldpunt neemt de klacht vervolgens zo spoedig mogelijk in behandeling en bericht de Inschrijver schriftelijk over zijn oordeel.

Het indienen van een klacht schort de Aanbestedingsprocedure niet op. Het staat Aanbestedende Dienst vrij om eventueel tot opschorting van de Aanbestedingsprocedure te besluiten. Indien Aanbestedende Dienst daartoe besluit, worden Inschrijvers daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Klachtenmeldpunt Aanbestedende Dienst

E-mailadres: [hoogcatharijne@klepierre.com](mailto:hoogcatharijne@klepierre.com)

Let op: vermeld in de onderwerpregel de volgende tekst: *"Aanbesteding hospitality hosts informatiebalie Hoog Catharijne – klacht"*.

## **2.5. Geschillen**

Op de Aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. De voorzieningenrechter van de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht, is bij uitsluiting bevoegd om geschillen te beslechten die verband houden met de onderhavige Aanbestedingsprocedure.

Inschrijvers dienen hun bezwaren tegen (onderdelen van) de Aanbestedingsprocedure, tegen (onderdelen van) de verstrekte informatie of tegen andere aspecten die verband houden met de Aanbestedingsprocedure, op de kortst mogelijke termijn ter kennis te brengen van de contactpersoon van Aanbestedende Dienst (zie paragraaf 1.2).

De termijn waarbinnen in rechte moet worden opgekomen tegen de gunningsbeslissing en/of de Aanbestedingsprocedure bedraagt 20 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dagtekening van de gunningsbeslissing. Binnen deze termijn dient een dagvaarding betekend te worden aan het adres van Aanbestedende Dienst. Indien deze termijn wordt overschreden zonder dat een juridische procedure is aangevangen door middel van het doen betekenen van een kortgedingdagvaarding, vervalt ieder recht daartoe.

Een Inschrijver die bezwaar wenst te maken, wordt verzocht voorafgaand daaraan veranderingen op te vragen bij Aanbestedende Dienst.

Indien een Inschrijver ter zake van de gunningsbeslissing en/of de Aanbestedingsprocedure tijdig en rechtsgeldig een kortgeding aanhangig maakt, dient de Inschrijver aan wie de Opdracht voorlopig is gegund in het kortgeding te interveniëren. Als de Inschrijver aan wie de Opdracht voorlopig is gegund niet intervenueert, verwerkt die Inschrijver het recht op een gerechtelijke procedure of derdenverzet in te stellen, ingeval het vonnis in het kortgeding in eerste aanleg noopt tot wijziging dan wel intrekking van de gunningsbeslissing. Dit vanwege het belang voor alle partijen om zo spoedig mogelijk duidelijkheid te krijgen en alle argumenten reeds in eerste aanleg op tafel te krijgen.

## **2.6. Indienen van de Inschrijving**

De Inschrijving bestaat uit de ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Bijlagen A.1 t/m A.4. De Bijlagen A.1 tot en met A.4 zijn formats die de Aanbestedende Dienst heeft gepubliceerd via TenderNed en die de Inschrijver dient in te vullen conform de voorschriften die daarvoor zijn opgenomen in de Aanbestedingsleidraad.

De documenten behorend tot de Inschrijving dienen op de aangegeven plaatsen rechtsgeldig ondertekend te zijn (zie paragraaf 2.2 onder q).

**De Inschrijving dient uiterlijk op de indieningsdatum van de Inschrijvingen volgens de planning (2.1) geüpload te zijn in de digitale kluis van TenderNed.**

Te laat ontvangen Inschrijvingen en/of Inschrijvingen die niet in de digitale kluis zijn gedeponneerd en/of Inschrijvingen die op een andere wijze dan via de digitale kluis van TenderNed worden ingediend, worden niet in behandeling genomen en daarmee van deelname uitgesloten. Inschrijvers blijven te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het op tijd en op juiste wijze indienen van hun Inschrijving.

Inschrijvers wordt nadrukkelijk geadviseerd goede nota te nemen van de handleiding die TenderNed ter beschikking stelt voor het digitaal indienen van Inschrijvingen, met name voor wat betreft het plaatsen van documenten in de digitale kluis. Daarbij moet het uploaden afgesloten worden met de inschrijfwizard (autorisatie per sms-code).

Inschrijvers wordt geadviseerd tijdig te starten met het uploaden van de documenten. Indien een Inschrijver vanwege een storing van TenderNed problemen ondervindt met het systeem dient direct contact opgenomen te worden met de contactpersoon van Aanbestedende Dienst (paragraaf 1.2) en met TenderNed. Ingeval blijkt dat zich daadwerkelijk een storing van TenderNed voordoet, als gevolg waarvan de indiening van de Inschrijvingen kort voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is en Aanbestedende Dienst geen kennis heeft genomen van Inschrijvingen die ondanks de storing wel tijdig zijn geüpload in de digitale kluis van TenderNed, zal Aanbestedende Dienst de termijn voor indiening van de Inschrijvingen verlengen met inachtneming van artikel 2.109 Aw.

Aanbestedende Dienst adviseert Inschrijvers voorts kennis te nemen van de inhoud van artikel 2.109a Aw, en conform de inhoud van dat artikel voorbereid te zijn om in geval van storing van TenderNed eventueel tijdig de versleutelde waarde van hun Inschrijving te kunnen indienen.

### **3. Beoordeling van de Inschrijvers en de Inschrijvingen**

#### **3.1. Beoordelingsteam**

De Inschrijvingen worden afzonderlijk beoordeeld op prijs en kwaliteit.

##### Beoordeling op kwaliteit

De beoordeling van de Inschrijvingen op kwaliteit wordt uitgevoerd door een vertegenwoordiging van Aanbestedende Dienst en eventueel van de winkeliersvereniging. Alle beoordelaars hebben expertise op het gebied van marketing en lokale dienstverlening.

Het beoordelingsteam dat de Inschrijvingen beoordeelt op kwaliteit heeft geen kennis van het financiële deel van de Inschrijvingen. Het prijzenblad (Bijlage A.4) wordt geopend nadat het beoordelingsteam zijn beoordelingswerkzaamheden ter zake van de kwaliteitscriteria 1 en 2 heeft afgerond.

##### Beoordeling op prijs

De beoordeling van de Inschrijvingen op prijs wordt uitgevoerd door een vertegenwoordiger van de Aanbestedende Dienst nadat de beoordeling op kwaliteit heeft plaatsgevonden.

##### Rangschikking van de Inschrijvingen

Op basis van de resultaten van de beoordeling van de Inschrijvingen op het subgunningscriterium kwaliteit en op het subgunningscriterium prijs stelt Aanbestedende Dienst de rangschikking van de Inschrijvingen op.

#### **3.2. Procedure van beoordeling**

In de hiernavolgende hoofdstukken 4 tot en met 8 wordt de beoordelingsprocedure beschreven.

Hoofdstuk 4 betreft de beoordeling van de Inschrijving op tijdige indiening, vormvereisten en compleetheid.

In hoofdstuk 5 zijn de voorschriften geformuleerd, waaraan de Inschrijver en de Inschrijving in ieder geval moeten voldoen. Het niet voldoen aan één of meer van de voorschriften leidt onherroepelijk tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure, tenzij het een geringe omissie betreft, die naar het oordeel van Aanbestedende Dienst voor herstel in aanmerking komt.

In hoofdstuk 6 staat de beoordeling beschreven die Aanbestedende Dienst uitvoert ter zake van de Minimumeisen. Het betreft de beoordeling op de eisen die Aanbestedende Dienst stelt aan de uitvoering van de Opdracht.

Hoofdstuk 7 betreft de beoordeling door Aanbestedende Dienst van de Inschrijvingen aan de hand van het Gunningscriterium. Beoordeling van het Gunningscriterium geschiedt door

middel van puntentoekenning aan de Inschrijving. Bij gelijke puntenscore eindigt de Inschrijving met het hoogste aantal punten op het subgunningscriterium kwaliteit als eerste in rang. Als de Inschrijvingen dan nog een gelijke rang hebben, vindt loting door een beëdigd notaris plaats tussen de Inschrijvers die op basis van hun puntenaantal gelijkelijk in aanmerking komen voor gunning.

Hoofdstuk 8 betreft de beoordeling van bewijs- en andere stukken, die Aanbestedende Dienst opvraagt bij de voorgenomen begunstigde.

#### **4. Beoordeling op tijdige indiening, vormvereisten en compleetheid**

##### **4.1. Beoordelen op tijdige indiening**

De Inschrijving moet tijdig ingediend zijn. Niet tijdig ingediende Inschrijvingen zijn ongeldig en legt Aanbestedende Dienst ter zijde.

##### **4.2. Beoordelen op vormvereisten en compleetheid**

De Inschrijvingen worden beoordeeld op compleetheid en op de voorgeschreven vormvereisten. Het ontbreken van antwoorden of gegevens leidt tot uitsluiting indien geen sprake is van een herstelbare omissie. Als – om welke reden dan ook – een vraag niet beantwoord kan worden, dan wel de gevraagde gegevens niet (compleet) overgelegd kunnen worden, dient dit voorzien van de reden daarvoor, bij de Inschrijving uitdrukkelijk te worden vermeld. Aanbestedende Dienst zal afhankelijk van de aard van het gebrek beoordelen of de Inschrijving ongeldig is en in dat geval ter zijde zal worden gelegd, of dat het gebrek voor herstel vatbaar is.

Aanbestedende dienst legt Inschrijvingen die niet compleet zijn en/of niet aan alle vormvereisten (waaronder ook de aanbestedingsvoorwaarden zoals beschreven in paragraaf 2.2) voldoen, ter zijde gelegd.

## **5. Beoordeling op Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen**

### **5.1. Beoordelen op Uitsluitingsgronden**

De Inschrijver wordt beoordeeld op de Uitsluitingsgronden. De Inschrijver verklaart door middel van een rechtsgeldige ondertekening van de Eigen Verklaring of de Uitsluitingsgronden al dan niet op hem van toepassing zijn. Indien één of meer van de Uitsluitingsgronden op de Inschrijver van toepassing is/zijn, wordt de Inschrijver van deelneming aan de Aanbestedingsprocedure uitgesloten.

Indien de Inschrijver een Combinatie is en een Uitsluitingsgrond van toepassing is op een van de deelnemers in die Combinatie, zal de Combinatie als geheel worden uitgesloten.

Indien de Inschrijver een beroep doet op de geschiktheid van (een) Derde(n) conform paragraaf 2.2 onder j van de Aanbestedingsleidraad en een Uitsluitingsgrond van toepassing is op één of meer Derden, wijst Aanbestedende Dienst het beroep op de geschiktheid van de betreffende Derde(n) af. Indien de Inschrijver, wiens beroep op (een) Derde(n) is afgewezen, – na daartoe door Aanbestedende Dienst in de gelegenheid te zijn gesteld – geen (tijdig) beroep doet op de middelen van (een) vervangende Derde(n), of indien de Inschrijver wel een beroep doet op (een) vervangende Derde(n) maar niet (volledig) voldoet aan daartoe gestelde voorschriften, wordt de Inschrijver uitgesloten van deelneming aan de Aanbestedingsprocedure.

Ten bewijze dat de Uitsluitingsgronden op de Inschrijver niet van toepassing zijn, volstaat in eerste instantie de Eigen Verklaring van de Inschrijver (Bijlage A.1) en – indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Derde(n) – de Eigen Verklaring(en) van de Derde(n) (Bijlage A.2).

Op verzoek van Aanbestedende Dienst levert de Inschrijver waaraan Aanbestedende Dienst voornemens is de Opdracht te gunnen – en indien sprake is van een Combinatie, ieder lid van de Combinatie waaraan Aanbestedende Dienst voornemens is de Opdracht te gunnen, en indien sprake is van een beroep op de geschiktheid van (een) Derde(n) levert de Inschrijver namens iedere Derde – binnen de in paragraaf 8.1 van de Aanbestedingsleidraad gestelde termijn – de bewijsstukken.

Deze bewijsstukken zijn:

- een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel van de Inschrijver of – ingeval van een Combinatie – van iedere afzonderlijke combinant. Het uittreksel uit het handelsregister dient op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder te zijn dan zes maanden;
- indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Derde(n), een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel van iedere Derde waarop de Inschrijver een beroep doet. Het uittreksel uit het handelsregister dient op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder te zijn dan zes maanden;
- een gedragsverklaring aanbesteden van de Inschrijver of – ingeval van een Combinatie – van iedere afzonderlijke combinant en/of – indien de Inschrijver een



beroep doet op (een) Derde(n) – iedere Derde waarop de Inschrijver een beroep doet. De gedragsverklaring aanbesteden is op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder dan twee jaar. Voor het aanvragen van een gedragsverklaring aanbesteden dient de Inschrijver de website van Justis ([www.justis.nl](http://www.justis.nl)) te raadplegen en de instructies op te volgen die daarin vermeld staan ten aanzien van de aanvraag van een gedragsverklaring.

**LET OP:** het aanvragen van de gedragsverklaring aanbesteden kan 4 tot 8 weken in beslag nemen; verstuur de aanvraag dus tijdig en wacht de voorlopige gunning niet af;

- een verklaring van de belastingdienst van de Inschrijver of – ingeval van een Combinatie – van iedere afzonderlijke combinant en/of – indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Derde(n) – iedere Derde waarop de Inschrijver een beroep doet. De verklaring van de belastingdienst is op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder dan zes maanden, ten bewijze van het feit dat de Inschrijver, combinant of Derde heeft voldaan aan zijn verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen.

Inschrijvers worden erop gewezen dat het verkrijgen van sommige bewijsstukken enkele weken kan duren. Inschrijvers wordt geadviseerd de bewijsstukken dan ook in een zo vroeg mogelijk stadium aan te vragen, opdat deze tijdig – na eventueel verzoek daartoe van Aanbestedende Dienst – kunnen worden verstrekt.

Indien de Inschrijver, na daartoe te zijn verzocht door Aanbestedende Dienst, de bewijsstukken (van hemzelf of van de eventuele Derde(n)) niet tijdig indient, sluit Aanbestedende Dienst de betreffende Inschrijver alsnog uit van de Aanbestedingsprocedure. Aanbestedende Dienst zal dan overwegen om de opvolgend Inschrijver in rang te verzoeken om indiening van de bewijsstukken.

## **5.2. Beoordelen op Geschiktheidseisen**

De Inschrijver wordt beoordeeld op de Geschiktheidseisen. Indien de Inschrijver een beroep doet op de geschiktheid van (een) Derde(n) conform paragraaf 2.2 onder j van de Aanbestedingsleidraad, beoordeelt Aanbestedende Dienst of de Derde(n) voldoet/voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen, waarvoor de Inschrijver een beroep doet op die Derde(n).

De Geschiktheidseisen zien op de vereiste financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid, en beroepsbevoegdheid waaraan de Inschrijver dient te voldoen om in aanmerking te komen voor het indienen van een Inschrijving.

### **5.2.1. Financiële en economische draagkracht**

De Inschrijver dient verzekerd te zijn tegen ongevallen en wettelijke aansprakelijkheid met een dekking van minimaal € 1,5 miljoen per schadeveroorzakende gebeurtenis of reeks van

samenhangende gebeurtenissen, dan wel bereid en in staat te zijn ingeval van voorgenomen gunning een dergelijke verzekering af te sluiten. De Inschrijver draagt er zorg voor dat hij gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst verzekerd is.

Ten bewijze van het feit dat Inschrijver voldoet aan deze eis, volstaat in eerste instantie de Eigen Verklaring van de Inschrijver (Bijlage A.1), en – indien de Inschrijver voor de onderhavige Geschiktheidseis een beroep doet op de financiële en economische draagkracht van een Derde – de Eigen Verklaring van de betreffende Derde (Bijlage A.2).

Op verzoek van Aanbestedende Dienst levert de Inschrijver waarvan de Inschrijving als eerste in rang is geëindigd, binnen de gestelde termijn, het bewijsstuk inzake de verzekering. Dit bewijsstuk is een polis van de vereiste verzekering of een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit blijkt dat de Inschrijver verzekerd is zoals vereist in de Aanbestedingsstukken. Indien een concernpolis wordt overgelegd dient de Inschrijver door middel van een kopie daarvan aan te tonen dat hij is meeverzekerd.

Indien de Inschrijver binnen de gestelde termijn (nog) niet beschikt over de polis of de toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij, dient hij in plaats daarvan een bereidverklaring te ondertekenen (Bijlage B.3). Met die verklaring verklaart de Inschrijver dat hij binnen **zeven kalenderdagen** na de mededeling van Aanbestedende Dienst dat zij – op basis van de beoordeling van de reeds ingediende (bewijs)stukken (zie paragraaf 8.1 en 8.2 Aanbestedingsleidraad) – voornemens is de Overeenkomst met hem te sluiten onder de opschortende voorwaarde van de vereiste verzekering, hij alsnog een kopie van de polis dan wel van de toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij, verstrekt. Die mededeling zal Aanbestedende Dienst pas doen nadat de bezwaartermijn is verstreken zonder dat een kortgeding aanhangig is gemaakt of – indien wel een kortgeding aanhangig is gemaakt – uit het betreffende vonnis blijkt dat de gunningsbeslissing in stand kan blijven. Eerst na ontvangst van het bewijs dat de Inschrijver toereikend is verzekerd, wordt de Overeenkomst gesloten. Indien de Inschrijver binnen de gestelde termijn geen polis van de vereiste verzekering of een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij kan verstrekken, komt de Overeenkomst niet tot stand en behoudt Aanbestedende Dienst het recht de Opdracht alsnog te gunnen aan de eerstvolgende Inschrijver in rang die zijn Inschrijving gestand heeft gedaan.

#### **5.2.2. Technische en beroepsbekwaamheid – Referentieprojecten**

In het kader van de beoordeling van de technische en beroepsbekwaamheid moet de Inschrijver aantonen dat hij ervaring heeft met de bekwaamheden die voortvloeien uit de onderstaande kerncompetenties. Voor het aantonen van zijn ervaring dient de Inschrijver referentieprojecten op te geven in Bijlage A.3. Het maximumaantal op te geven referentieprojecten staat hieronder per kerncompetentie beschreven. Voor de verschillende kerncompetenties mag de Inschrijver zich beroepen op eenzelfde referentieproject.

Ten bewijze dat de Inschrijver ervaring heeft met onderstaande kerncompetenties, dient de Inschrijver de gevraagde referentieprojecten direct bij indiening van de Inschrijving kenbaar

te maken. Daartoe dient de Inschrijver per kerncompetentie een volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Bijlage A.3 in te dienen. Indien de Inschrijver een beroep doet op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n), dient de Inschrijver (daarnaast) per kerncompetentie waarvoor hij zich op de betreffende Derde(n) beroept een volledig door die Derde(n) ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Bijlage A.3 in.

**Kerncompetentie 1** – De Inschrijver heeft ervaring met het onder zijn leiding en toezicht inzetten van hospitality hosts voor minimaal 2.000 uur per jaar.

Onder '*hospitality hosts*' verstaat Aanbestedende Dienst personen, die ten behoeve van een openbaar toegankelijke organisatie/omgeving gasten/bezoekers ontvangen, begeleiden, informeren en hen in het algemeen welkom en op hun gemak laten voelen.

Onder '*openbaar toegankelijke organisatie/omgeving*' verstaat Aanbestedende Dienst *niet* horeca, doch wel bijvoorbeeld congrescentra, pretparken, reis- en evenementenorganisaties, vliegvelden, ziekenhuizen en stations.

Door middel van de beschrijving van het referentieproject in het referentieformat toont de Inschrijver aan dat het referentieproject voldoet aan alle aspecten van de beschrijving van kerncompetentie 1. De Inschrijver dient in dat kader ook expliciet toe te lichten op grond waarvan hij meent dat de hospitality hosts en de openbaar toegankelijke organisatie/omgeving waarop zijn referentie(s) betrekking heeft/hebben voldoen aan de kwalificaties zoals genoemd in de kerncompetentie. De Inschrijver mag zich beroepen op maximaal twee referentieprojecten waarvan de uren gezamenlijk optellen tot minimaal 2.000 uur per jaar, mits één van beide referentieprojecten ziet op de inzet van hospitality hosts voor minimaal 1.500 uur per jaar.

Referentieproject: De Inschrijver dient in de afgelopen 3 jaar, gerekend vanaf de datum van Aankondiging van deze Aanbestedingsprocedure, (een) overeenkomst(en) te hebben uitgevoerd, of heeft die overeenkomst(en) nog in uitvoering, die voldoet aan kerncompetentie 1 en waarvan de totale opdracht een omvang heeft van minimaal 2.000 uur inzet van hospitality hosts op jaarbasis. De opdracht dient conform de destijds overeengekomen voorwaarden, waaronder de opdrachtvoorwaarden en de prijsafspraken, te zijn (of nog te worden) uitgevoerd. Indien de Inschrijver zich beroept op een nog lopende overeenkomst dient deze minimaal één contractjaar in uitvoering te zijn.

**Kerncompetentie 2** – De Inschrijver heeft ervaring met het uitvoeren van poolmanagement, oftewel het inroosteren van personen voor het verrichten van werkzaamheden, het ontvangen en doorvoeren van dienstuitingen in het dienstrooster en het zorgdragen voor permanent voldoende bezetting van een pool ter grootte van minimaal acht personen met beperkte beschikbaarheidsmogelijkheden, gedurende een periode van minimaal zes aaneengesloten maanden.

Door middel van de beschrijving van het referentieproject in het referentieformat toont de Inschrijver aan dat het referentieproject voldoet aan alle aspecten van de beschrijving van kerncompetentie 2. Dat impliceert dat uit de beschrijving van de referentieopdracht mede de beperkte beschikbaarheden van de personen moeten blijken, alsmede de afstemming daarvan op doorlopende dienstroosters van de referent. De Inschrijver mag zich beroepen op maximaal één referentieproject.

Referentieproject: De Inschrijver dient in de afgelopen 3 jaar, gerekend vanaf de datum van Aankondiging van deze Aanbestedingsprocedure, een overeenkomst te hebben uitgevoerd, of heeft die overeenkomst nog in uitvoering die voldoet aan kerncompetentie 2 en waarvan de totale opdracht een omvang, uitgedrukt in het aantal in te zetten personen op weekbasis minimaal zes bedraagt. De opdracht dient conform de destijds overeengekomen voorwaarden, waaronder de opdrachtvoorwaarden en de prijsafspraken, te zijn (of nog te worden) uitgevoerd. Indien de Inschrijver zich beroept op een nog lopende overeenkomst dient deze minimaal één contractjaar in uitvoering te zijn.

Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om de referenties voor de beide kerncompetenties na te trekken. Aanbestedende Dienst gaat ervan uit dat de Inschrijver de referenten daarvan op de hoogte heeft gebracht. Indien de Inschrijver in zijn Inschrijving niet heeft aangetoond te beschikken over de vereiste ervaring met alle kerncompetenties, leidt dat tot ongeldigheid van de Inschrijving en uitsluiting van de Inschrijver van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

### **5.2.3. Beroepsbevoegdheid**

De Inschrijver verklaart door het invullen van de Eigen Verklaring (Bijlage A.1) dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waarin hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven.

Op verzoek van Aanbestedende Dienst levert de Inschrijver binnen de in paragraaf 8.1 van de Aanbestedingsleidraad gestelde termijn, het bewijs hiervan aan:

- Voor ondernemingen die in Nederland zijn gevestigd, dient een gewaarmerkt origineel uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel te worden ingediend, dat op het moment van indiening van de Inschrijving maximaal zes maanden oud is. Voor ondernemingen die buiten Nederland gevestigd zijn, dient een vergelijkbaar document te worden toegevoegd conform de van toepassing zijnde bepalingen van het betreffende land waarin de onderneming is gevestigd.
- Indien de Inschrijver een maatschap of vennootschap onder firma is, legt de Inschrijver de uittreksels over van degenen die de maatschap / v.o.f. vormen (indien deze zijn geregistreerd bij het handelsregister) alsmede een door alle maten / vennoten ondertekende verklaring waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid ten behoeve van deze aanbesteding blijkt.
- Indien de Inschrijver een Combinatie is, legt de Inschrijver uittreksels over van alle deelnemers in die Combinatie.

- Indien de Inschrijver een Inschrijving indient met een of meer Derden c.q. onderaannemers legt de Inschrijver uittreksels over van alle Derden c.q. onderaannemers.

## **6. Minimumeisen inzake de uitvoering van de Opdracht**

Aanbestedende Dienst beoordeelt de Inschrijvingen op de Minimumeisen.

Aanbestedende Dienst stelt de volgende Minimumeisen:

1. Inschrijver stemt onvoorwaardelijk in met het Programma van Eisen (Bijlage C.1)
2. Inschrijver stemt onvoorwaardelijk in met het concept van de Overeenkomst (Bijlage C.2)
3. Inschrijver stemt onvoorwaardelijk in met de Algemene diensten en onderhoud Voorwaarden Hoog Catharijne Mall of the Netherlands B.V. (Bijlage C.3)

Inschrijver stemt door middel van indiening van een Inschrijving onvoorwaardelijk in met de Minimumeisen.

Inschrijvingen die niet onvoorwaardelijk aan alle Minimumeisen voldoen zijn ongeldig en legt Aanbestedende Dienst ter zijde.

## **7. Beoordeling Gunningscriterium**

Aanbestedende Dienst beoordeelt en rangschikt de Inschrijvingen op basis van het Gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Het Gunningscriterium is verdeeld in de volgende subgunningscriteria, met de daarbij behorende wegingsfactoren:

- Prijs 30
- Kwaliteit 70

### **7.1. Prijs (maximale score 30 punten)**

Ten behoeve van het subgunningscriterium 'prijs' dient de Inschrijver het prijzenblad (Bijlage A.4) in te vullen. Voor de aan te bieden prijs geldt dat het beschikbare jaarbudget maximaal € 125.000 exclusief btw is.

Indien Inschrijver een prijs aanbiedt die het maximaal beschikbare jaarbudget overstijgt en/of indien hij het prijzenblad niet (volledig) en/of correct invult, verklaart Aanbestedende Dienst de Inschrijving ongeldig en sluit deze uit van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

De aangeboden prijs betreft de vergoeding op jaarbasis voor de uitvoering van onderhavige Opdracht die de Opdrachtnemer in rekening kan brengen bij de Opdrachtgever in 12 gelijke maandelijkse termijnen. De Opdrachtgever betaalt de termijnen achteraf. De prijs moet voldoen aan het Programma van Eisen, in het bijzonder aan de eisen 8.1 tot en met 8.5.

Het subgunningscriterium prijs wordt beoordeeld als volgt:

1. Aan de Inschrijving met de laagste prijs wordt de maximale score toegekend: 30 punten
2. Aan de overige Inschrijvingen wordt aan de prijs de score toegekend conform de volgende formule:  $(\text{laagste aangeboden prijs} / \text{prijs van de Inschrijver}) * 30 \text{ punten} = \text{score prijs}$ .

### **7.2. Kwaliteit (maximale score 70 punten)**

Het subgunningscriterium kwaliteit bestaat uit één kwaliteitscriterium.

De beoordeling is absoluut, dat wil zeggen dat elke Inschrijving op eigen merites wordt beoordeeld, en niet in relatie tot de andere Inschrijvingen. Tussenscores en/of scores van individuele beoordelaars worden niet bekendgemaakt. De beoordelaars bepalen eerst zelf

hun beoordeling van elke afzonderlijke Inschrijving en bepalen vervolgens in consensusoverleg de definitieve score.

### **7.2.1. Kwaliteitscriterium**

Het subgunningscriterium 'kwaliteit' wordt beoordeeld op grond van het volgende kwaliteitscriterium.

#### **Kwaliteitscriterium 1 – Plan van Aanpak (70 punten)**

##### Achtergrond:

Aanbestedende Dienst hecht veel belang aan de beleving van de bezoekers van Hoog Catharijne. Die beleving wordt bepaald door meerdere factoren, waaronder het imago van Hoog Catharijne, de omgeving, de ligging, de faciliteiten en de service. De hospitality hosts spelen een aanzienlijke rol in de serviceverlening in Hoog Catharijne en kunnen zodoende actieve invloed uitoefenen op de servicebeleving van de bezoekers. Door het verstrekken van de Opdracht belegt Aanbestedende Dienst de verantwoordelijkheid voor de goede begeleiding en aansturing van de hospitality hosts bij Opdrachtnemer. De SPC die Opdrachtnemer aanstelt, voert de begeleiding en aansturing van de hospitality hosts uit. Opdrachtnemer wenst geen omkijken te hebben naar de bemensing van de informatiebalie en wenst zoveel mogelijk profijt te hebben van de dienstverlening van de hospitality hosts doordat de hospitality hosts (mede) als 'ogen en oren' van Aanbestedende Dienst fungeren en hem (door middel van de SPC) adequaat geïnformeerd houden.

##### Doel:

Daarom is Aanbestedende Dienst op zoek naar een Opdrachtnemer die de belangen van Aanbestedende Dienst onderkent en daarop anticipeert. Aanbestedende Dienst kent in dat kader waardering toe aan de Inschrijver die dienstverlening levert door zoveel mogelijk vaste gezichten op de informatiebalie, en waarmee hij zich bewust toont van

- a. de invloed die zijn dienstverlening heeft op het imago van Hoog Catharijne en
- b. zijn rol als informant van Aanbestedende Dienst, doordat hij Aanbestedende Dienst informatie verstrekt die dienstig is aan (de verbetering van) het imago van Hoog Catharijne, de omgeving, de ligging, de faciliteiten en de service.

Zo stelt Aanbestedende Dienst het op prijs indien Opdrachtnemer commerciële betrokkenheid bij Hoog Catharijne toont in de uitvoering van de Opdracht. In dat kader is bijvoorbeeld gewenst dat de aanpak van Opdrachtnemer enerzijds het winkelend publiek stimuleert om juist in Hoog Catharijne te winkelen en om passanten een plezierige beleving te bieden waardoor ze geneigd zijn nog eens een bezoek te brengen aan Hoog Catharijne en, anderzijds Opdrachtgever helpt door (commercieel) relevante informatie tactisch naar hem door te spelen.

Daarnaast hecht Aanbestedende Dienst er belang aan dat vragen van bezoekers van Hoog Catharijne snel en doeltreffend worden beantwoord, dat bezoekers ook proactief tegemoet worden getreden indien uit hun houding een hulpvraag blijkt, dat klachten en meldingen



van bezoekers correct en snel worden afgehandeld, en dat Opdrachtnemer (door middel van de SPC) adequaat zorgdraagt voor verstrekking van relevante informatie aan Opdrachtgever.

Vraag:

Aanbestedende Dienst vraagt Inschrijver te beschrijven op welke wijze hij zich gedurende de Overeenkomst inspant om de doelstelling zoals geformuleerd in het kader van kwaliteitscriterium 1 te bereiken, indien hij de Opdracht gegund krijgt. In de beschrijving dient Inschrijver rekening te houden met de inhoud van de Opdracht, zoals geschetst in de Aanbestedingsstukken (waaronder in ieder geval, doch niet uitsluitend de beschrijving van de Opdracht in paragraaf 1.3 van de Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen). Indien Inschrijver de Opdracht gegund krijgt, maakt de beschrijving die hij indient in het kader van kwaliteitscriterium 1 deel uit van de Overeenkomst; als Opdrachtnemer is hij aan de uitvoering daarvan dus gehouden.

Inschrijver dient de beschrijving bij zijn Inschrijving te voegen. De beschrijving mag maximaal 5 pagina's A4 beslaan en dient een toelichting te zijn op de wijze waarop Inschrijver zijn dienstverlening inricht en invulling geeft aan de rol van de SPC. In de beschrijving dient de Inschrijver in ieder geval de volgende aspecten aan de orde te stellen:

- a. De maatregelen die Inschrijver neemt om een SPC aan te stellen die vanaf zijn/haar aanstelling doorlopend kennis draagt van (de ontwikkelingen in) (de omgeving van) Hoog Catharijne;
- b. De maatregelen die Inschrijver neemt om te borgen dat de SPC functioneert als één en dezelfde persoon – ook indien de functie van de SPC in de praktijk door meerdere personen wordt vervuld, tegelijk of opvolgend (conform eis 3.4 van het Programma van Eisen);
- c. De maatregelen die Inschrijver (door middel van de SPC) treft om niet alleen te borgen dat de hospitality hosts vanaf de aanvang van hun functie doorlopend adequaat in staat zijn de dienstverlening conform de Overeenkomst te verrichten, doch dat de hospitality hosts ook de capaciteit en bereidheid hebben en houden om bezoekers vanuit een gastvrije houding actief tegemoet te treden;
- d. De maatregelen die Inschrijver treft om het personeelsverloop binnen de pool van hospitality hosts die hij inzet te minimaliseren;
- e. De maatregelen die Inschrijver treft om ervoor te zorgen dat zijn dienstverlening positief bijdraagt aan de (commerciële) belangen van Opdrachtgever (zoals het imago van Hoog Catharijne en de ondernemers die daar zijn gevestigd) en de positieve beleving van bezoekers. Dit betreft in ieder geval maatregelen die betrekking hebben op de volgende aspecten:
  - (1) Hoe ziet de balie eruit? En hoe niet?
  - (2) Is de host representatief gekleed? En wat is 'representatief gekleed'? (geef een kledingvoorstel of een kledinginstructie)
  - (3) Wat is de rol van de SPC hierbij in de (dagelijkse) uitvoering?

- f. De aanpak van de Inschrijver als zich een last-minute-probleem voordoet, waardoor de informatiebalie dreigt niet bemand te worden (host verslaapt zich, diens trein heeft vertraging, is ziek of heeft pech onderweg, etc.).

In het plan van aanpak van dient de Inschrijver ieder voornoemd aspect afzonderlijk aan de orde te stellen. Inschrijver dient daartoe in zijn beschrijving duidelijk te maken (met gebruikmaking van kopjes), op welk van de gevraagde aspecten ieder onderdeel van de beschrijving betrekking heeft.

Beoordeling:

Aanbestedende Dienst beoordeelt de mate waarin de maatregelen die Inschrijver beschrijft tegemoetkomen aan de doelstelling van Aanbestedende Dienst. In de beoordeling betreft Aanbestedende Dienst de volgende onderdelen:

- De mate waarin Inschrijver aantoont hoe hij een SPC aanstelt die zijn/haar rol in de Opdracht doorgrondt en in staat is die rol adequaat te vervullen.
- De mate waarin de Inschrijver aantoont dat het feit dat de functie van SPC door verschillende personen (tegelijk of opvolgend) wordt uitgevoerd, geen afbreuk doet aan de kwaliteit van de dienstverlening.
- De mate waarin Inschrijver borgt dat de hospitality hosts die hij aanbiedt aan Opdrachtgever voldoende en up-to-date vakbekwaam zijn om de vereiste dienstverlening uit te voeren en de rol van de SPC daarin.
- De mate waarin Inschrijver in zijn aanpak oog toont voor de (commerciële) belangen van Opdrachtgever en de beleving van bezoekers en passanten van Hoog Catharijne.
- De mate van realiteit, doeltreffendheid en geschiktheid van de maatregelen die Inschrijver beschrijft in het geval de informatiebalie onbemand dreigt te zijn.

Het integrale oordeel van het beoordelingsteam ter zake van kwaliteitscriterium 1 wordt uitgedrukt in een score aan de hand van onderstaande waarderingstabel.

| Waardering | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Score |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Uitstekend | In de uitwerking zijn alle gevraagde onderdelen beschreven. De beschrijving van de onderwerpen sluit uitstekend aan bij de gevraagde dienstverlening en vraagstelling, en getuigt van een degelijke voorbereiding. Aanbestedende Dienst heeft er vertrouwen in dat Inschrijver in de praktijk zal kunnen waarmaken wat hij beschrijft. De uitwerking van Inschrijver geeft blijk van inzicht in de Opdracht, alsmede de omgeving en behoeften van Hoog Catharijne. Dat geeft Aanbestedende Dienst de overtuiging dat Inschrijver maximaal tegemoetkomt aan de doelstelling zoals beschreven in kwaliteitscriterium 1 in relatie tot de Aanbestedingsstukken als geheel. | 70    |
| Voldoende  | In de uitwerking zijn alle gevraagde onderdelen beschreven. De beschrijving van de onderwerpen sluit aan bij de gevraagde                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 45    |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|        | dienstverlening en vraagstelling, en getuigt van een voldoende voorbereiding. Aanbestedende Dienst ziet geen risico dat Inschrijver in de praktijk niet zal kunnen waarmaken wat hij beschrijft, doch is niet (geheel) overtuigd van de effectiviteit van de uitwerking, gelet op het kwaliteitscriterium in relatie tot de Aanbestedingsstukken als geheel.                                                                                                                                                                                                               |    |
| Matig  | In de uitwerking ontbreekt de beschrijving van één of meer van de gevraagde onderwerpen en/of de beschrijving van de onderwerpen (die wel beschreven zijn in de uitwerking) sluit onvoldoende aan bij de gevraagde dienstverlening en de vraagstelling, en getuigt van een matige tot geen voorbereiding. Aanbestedende Dienst ziet risico dat Inschrijver in de praktijk niet zal kunnen waarmaken wat hij beschrijft en/of is niet overtuigd van de effectiviteit van de uitwerking, gelet op het kwaliteitscriterium in relatie tot de Aanbestedingsstukken als geheel. | 10 |
| Slecht | Inschrijver geeft geen beschrijving of geeft een beschrijving die niet relevant is, dan wel geen blijk geeft van aansluiting bij de wens van Aanbestedende Dienst, zoals neergelegd in kwaliteitscriterium 1 in relatie tot de Aanbestedingsstukken als geheel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 0  |

## 8. Beoordeling bewijs- en andere stukken voorgenomen begunstigde

### 8.1. Opvragen (bewijs)stukken voorgenomen begunstigde

De Inschrijver aan wie Aanbestedende Dienst voornemens is de Opdracht te gunnen, dient **binnen 7 kalenderdagen** na het verzoek daartoe van Aanbestedende Dienst de bewijsstukken inzake de Eigen Verklaring in te dienen, alsmede eventuele andere documenten en/of gegevens. Het gaat om de stukken die achter de Bijlagen B.1 tot en met B.3 gevoegd dienen te worden en om overige documenten en/of gegevens die Aanbestedende Dienst in de verschillende paragrafen in de Aanbestedingsleidraad heeft toegelicht. Aanbestedende Dienst specificeert in het verzoek aan de voorgenomen begunstigde welke stukken hij dient te verstrekken.

Aanbestedende Dienst zal de voorgenomen begunstigde verzoeken om de bewijsstukken in te dienen. Deze stukken beoordeelt Aanbestedende Dienst op het volgende:

- Vaststellen tijdige indiening van de door Inschrijver ingediende bewijsstukken.
- Beoordelen of alle door Aanbestedende Dienst opgevraagde bewijsstukken zijn ingediend en of de ontvangen bewijsstukken compleet zijn. Het ontbreken van (een deel/delen van) bewijsstukken en/of overige gegevens leidt tot uitsluiting indien geen sprake is van een herstelbare omissie. Aanbestedende Dienst zal afhankelijk van de aard van een eventueel gebrek beoordelen of de Inschrijving als gevolg van dat gebrek in de bewijsstukken alsnog ongeldig is en ter zijde zal worden gelegd, of dat het gebrek voor herstel vatbaar is.

- Beoordelen of de Inschrijver met de ingediende bewijsstukken aantoont dat hij voldoet aan hetgeen hij heeft verklaard door middel van zijn Inschrijving.

**Er wordt met klem op gewezen dat Inschrijvingen die (al dan niet na verificatie) onjuistheden blijken te bevatten of toezeggingen die niet (kunnen) worden waargemaakt, uitgesloten worden van de Aanbestedingsprocedure. Inschrijvers dienen de Inschrijvingen dan ook zeer zorgvuldig en naar waarheid op te stellen.**

## **8.2. Overeenkomst onder opschortende voorwaarde**

Indien de Inschrijver binnen de in de vorige paragraaf genoemde termijn geen kopie van de polis, noch een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij kan verstrekken, maar conform Bijlage B.3 de bereidverklaring heeft ondertekend, dan zal Aanbestedende Dienst na een positieve uitkomst van de beoordeling van de overige (bewijs)stukken en nadat de bezwaartermijn is verstreken zonder dat een kortgeding aanhangig is gemaakt of – indien binnen de bezwaartermijn een kortgeding aanhangig is gemaakt – uit het betreffende vonnis blijkt dat de gunningsbeslissing in stand kan blijven, aan de Inschrijver mededelen dat Aanbestedende Dienst onder opschortende voorwaarde de Overeenkomst met hem sluit. Die opschortende voorwaarde houdt in dat de Overeenkomst pas daadwerkelijk wordt gesloten indien de Inschrijver na de termijn van 7 kalenderdagen alsnog een kopie van de polis van de vereiste verzekering aan Aanbestedende Dienst verstrekt, dan wel de toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit blijkt dat de Inschrijver verzekerd is zoals vereist in de Aanbestedingsstukken. Eerst na ontvangst van een van beide stukken, wordt de Overeenkomst gesloten.

**Indien de Inschrijver binnen de gestelde termijn geen polis van de vereiste verzekering of een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij kan verstrekken, komt de Overeenkomst niet tot stand en behoudt Aanbestedende Dienst het recht de Opdracht alsnog te gunnen aan de eerstvolgende Inschrijver in rang.**

## **Bijlage A.1 Format Eigen Verklaring ten behoeve van de Inschrijver<sup>1</sup>**

Dit format betreft het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat als afzonderlijk document beschikbaar is gesteld via Tendered, onder de naam 'UEA Hospitality dienstverlening'.

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient rechtsgeldig ondertekend bij de Inschrijving gevoegd te worden.

---

<sup>1</sup> Indien sprake is van een Combinatie dient dit format vermenigvuldigd te worden naar evenredigheid van het aantal combinanten.

## **Bijlage A.2 Format Eigen Verklaring ten behoeve van de Derde(n) op wiens/wier geschiktheid de Inschrijver een beroep doet (paragraaf 2.2 onder j)<sup>2</sup>**

Dit format betreft het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat als afzonderlijk document beschikbaar is gesteld via Tendered, onder de naam 'UEA Hospitality dienstverlening'.

(Uitsluitend) indien de Inschrijver een beroep doet op de middelen van een Derde (zoals beschreven in paragraaf 2.2 Selectieleidraad onder j), dan laat de Inschrijver een tweede exemplaar van het document 'UEA hospitality dienstverlening' invullen en rechtsgeldig ondertekenen door de Derde. De Inschrijver dient dat UEA ook in als onderdeel van zijn Inschrijving.

---

<sup>2</sup> Dit format dient - zo nodig - vermenigvuldigd te worden naar evenredigheid van het aantal Derden op wier geschiktheid de Inschrijver een beroep doet.

## **Bijlage A.3      Format referentieprojecten**

Inschrijver dient te voldoen aan de Geschiktheidseisen zoals beschreven in paragraaf 5.2.2 (Technische bekwaamheid) en dient dit format naar evenredigheid van het aantal in te dienen referentieprojecten te vermenigvuldigen.

|                                                         |  |
|---------------------------------------------------------|--|
| <b>Referentieopdracht:</b>                              |  |
| <b>Naam contactpersoon referentieproject:</b>           |  |
| <b>Telefoonnummer contactpersoon referentieproject:</b> |  |
| <b>E-mailadres contactpersoon referentieproject:</b>    |  |
| <b>Periode van uitvoering:</b>                          |  |
| <b>Beschrijving van de inhoud van de Opdracht:</b>      |  |

|                                          |  |
|------------------------------------------|--|
|                                          |  |
| <b>Omvang Opdracht in uren per jaar:</b> |  |

Naam Inschrijver/Derde:

Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger Inschrijver/Derde:

Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger Inschrijver/Derde:

Datum:

Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger Inschrijver/Derde:



## **Bijlage A.4      Prijzenblad**

De Inschrijver verklaart dat – indien de Opdracht aan hem gegund wordt – hij de Opdracht zal uitvoeren voor een vergoeding op jaarbasis ten bedrage van:

€ ..... exclusief btw

zegge (bedrag in letters): ..... euro<sup>3</sup>

en dat de extra kosten voor de optie voor wekelijkse aanschaf van een representatief balieboekje op jaarbasis bedragen:

€ ..... exclusief btw

zegge (bedrag in letters): ..... euro<sup>4</sup>

De Inschrijver verklaart dat genoemde vergoedingen voldoen aan de eisen en voorwaarden genoemd in de Aanbestedingsstukken.

Naam Inschrijver:

Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger Inschrijver:

Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger Inschrijver:

Datum:

Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger Inschrijver:

---

<sup>3</sup> Indien het bedrag in cijfers en het bedrag in letters niet overeenkomen, geldt het bedrag in letters.

<sup>4</sup> Indien het bedrag in cijfers en het bedrag in letters niet overeenkomen, geldt het bedrag in letters.

## **Bijlage B.1 Format Derdenverklaring beroep financiële en economische draagkracht<sup>5</sup>**

Hierbij verklaart de Inschrijver dat hij een beroep doet op de financiële en economische draagkracht van de hierna genoemde onderaannemer/Derde en dat hij volledig aansprakelijk is voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving op de onderhavige Aanbestedingsprocedure alsmede de eventuele uitvoering van de Overeenkomst.

Naam Inschrijver:

Naam rechtsgeldige vertegenwoordiger van Inschrijver:

Functie:

Onderneming:

Datum:

Handtekening rechtsgeldige vertegenwoordiger van Inschrijver:

Hierbij verklaart hierna genoemde onderaannemer/Derde dat de onderaannemer/Derde zijn mensen en middelen inzet voor de volledige en juiste uitvoering van de Overeenkomst, indien tot sluiting van de Overeenkomst met de Inschrijver wordt overgegaan.

Naam onderaannemer/Derde:

Naam rechtsgeldige vertegenwoordiger van onderaannemer/Derde:

Functie:

Onderneming:

Datum:

Handtekening rechtsgeldige vertegenwoordiger van onderaannemer/Derde:

---

<sup>5</sup> Bij meerdere onderaannemers/Derden dient de opgave dienovereenkomstig te worden uitgebreid.

## **Bijlage B.2 Format Derdenverklaring beroep technische en beroepsbekwaamheid<sup>6</sup>**

Hierbij verklaart de Inschrijver dat hij een beroep doet op de technische en beroepsbekwaamheid van de hierna genoemde onderaannemer/Derde en dat hij volledig aansprakelijk is voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving op de onderhavige Aanbestedingsprocedure alsmede de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. Tevens verklaart de Inschrijver dat hij (het onderdeel van) de Opdracht waarvoor de technische en beroepsbekwaamheid is vereist, waarvoor de Inschrijver een beroep doet op de onderaannemer/Derde, door de onderaannemer/Derde zal laten verrichten.

Naam Inschrijver:

Naam rechtsgeldige vertegenwoordiger van Inschrijver:

Functie:

Onderneming:

Datum:

Handtekening rechtsgeldige vertegenwoordiger van Inschrijver:

Hierbij verklaart hierna genoemde onderaannemer/Derde dat hij zijn mensen en middelen inzet voor de volledige en juiste uitvoering van de Overeenkomst, indien tot sluiting van de Overeenkomst met de Inschrijver wordt overgegaan, en dat hij (het onderdeel van) de Opdracht waarvoor de technische en beroepsbekwaamheid is vereist en waarvoor de Inschrijver een beroep op hem doet, zal verrichten.

Naam onderaannemer/Derde:

Naam rechtsgeldige vertegenwoordiger van onderaannemer/Derde:

Functie:

Onderneming:

Datum:

Handtekening rechtsgeldige vertegenwoordiger van onderaannemer/Derde:

---

<sup>6</sup> Bij meerdere onderaannemers/Derden dient de opgave dienovereenkomstig te worden uitgebreid.

## **Bijlage B.3            Format Polis/verklaring verzekering**

Indien Inschrijver reeds toereikend verzekerd is:

Achter deze Bijlage dient de Inschrijver – op verzoek daartoe van Aanbestedende Dienst – een kopie van de polis van de in paragraaf 5.2 (Financiële en economische draagkracht) Aanbestedingsleidraad omschreven vereiste verzekering te voegen dan wel een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit blijkt dat de Inschrijver verzekerd is zoals vereist in paragraaf 5.2 (Financiële en economische draagkracht) Aanbestedingsleidraad. Indien Inschrijver een concernpolis verstrekt, dient hij aan te tonen dat hij is meeverzekerd.

OF

Indien Inschrijver (nog) niet (toereikend) verzekerd is:

Indien Inschrijver op het moment van het verzoek van Aanbestedende Dienst tot het verstrekken van bewijsstukken (nog) niet beschikt over de polis of de toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij, dient hij in plaats daarvan onderstaande bereidheidsverklaring te ondertekenen.

-----

### ***Bereidverklaring***

Ondergetekende verklaart dat hij de in paragraaf 5.2. (Financiële en economische draagkracht) Aanbestedingsleidraad beschreven vereiste verzekering afsluit binnen zeven kalenderdagen nadat Aanbestedende Dienst hem mededeelt dat zij de Overeenkomst met ondergetekende sluit onder de opschortende voorwaarde van het alsnog indienen van een kopie van de polis, dan wel een toereikende verklaring, waaruit blijkt dat ondergetekende aan de in de Aanbestedingsstukken vereiste verzekering voldoet. Indien Inschrijver een concernpolis verstrekt, dient hij door middel van een kopie daarvan aan te tonen dat hij is meeverzekerd.

Naam Inschrijver/Derde:

Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger Inschrijver/Derde:

Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger Inschrijver/Derde:

Datum:

Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger Inschrijver/Derde:

## **Bijlage C.1            Programma van Eisen**

Het Programma van Eisen is als afzonderlijk document beschikbaar gesteld via Tendered.

## **Bijlage C.2            Conceptovereenkomst**

De conceptovereenkomst is als afzonderlijk document beschikbaar gesteld via Tendered.

## **Bijlage C.3            Algemene Inkoopvoorwaarden**

De Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht zijn als afzonderlijk document beschikbaar gesteld via Tendered.

## **Bijlage D.1            Format t.b.v. indienen van vragen**

Het format ten behoeve van het indienen van vragen is als afzonderlijk document beschikbaar gesteld via Tendered (Excel-document).