

Zwolle

Beschrijvend document t.b.v. de aanbesteding AV-middelen gemeente Zwolle

Openbare Europese aanbestedingsprocedure

Aanbestedende dienst: gemeente Zwolle

Ons referentienummer	24.Z.090
Versie	1.0
Status	Definitief
Datum	12-05-2025

Inhoud

Hoofdstuk 1	De Opdrachtgever en de opdracht.....	4
1.1	Informatie over de organisatie.....	4
1.2	Inhoud en omvang van de opdracht	4
1.3	Looptijd en type van de overeenkomst	5
1.4	Conceptovereenkomst	6
1.5	Herzieningsclausule	6
1.6	Wachtkamerovereenkomst	6
1.7	Procedure en de onderbouwing	7
1.8	Schouw.....	7
1.9	Verificatiegesprek.....	7
1.10	Planning	7
Hoofdstuk 2	Voorwaarden aan Inschrijving.....	9
2.1	Voorwaarden aan Inschrijving.....	9
2.2	Algemene Inkoopvoorwaarden & Overeenkomst & Verwerkersovereenkomst.....	15
2.3	Contractvorming.....	16
Hoofdstuk 3	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	17
3.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	17
3.2	Uitsluitingsgronden.....	17
3.3	Geschiktheidseis Financiële en Economische draagkracht.....	18
3.4	Bedrijfsaansprakelijkheid	18
3.5	Financiële gegoedheid	18
3.6	Geschiktheidseis: Technische bekwaamheid	18
3.7	Kerncompetenties	18
3.8	Kwaliteitsnormen	20
3.9	Milieuzorg	20
3.10	Informatiebeveiliging	20
3.11	VCA.....	21
3.12	Beroepsbevoegdheid	21
3.13	Verklaringen	21
Hoofdstuk 4	Beoordelingsprocedure en gunningscriteria	23
4.1	Beschrijving van de beoordelingsprocedure	23
4.2	Gunningscriteria	25
4.3	SG1. Prijs	25
4.4	SG 2.1 Plan van Aanpak.....	26
4.4.1	SG2.2 Duurzaamheid/ circulariteit.....	27

4.4.2	SG2.3 Ontzorgen & Innovatie	27
4.5	Presentatie	28
Hoofdstuk 5	Eisen	29
5.1	Programma van eisen	29
5.2	Service Level Agreement (SLA), Diensten Afspraken en Procedures (DAP) en Exit-plan ..	29
Hoofdstuk 6	Overzicht van de bijlagen.....	30
BIJLAGE A	Checklist overzicht in te dienen documenten	31

Hoofdstuk 1 De Opdrachtgever en de opdracht

1.1 Informatie over de organisatie

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

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

De stad staat voor grote opgaven om onze leefwereld duurzaam vorm te geven, zoals klimaatadaptatie, energietransitie en de ontwikkeling van een circulaire economie. Al die kleine en grote opgaven zijn leidend voor onze manier van samenwerken.

Zwolle is een stad in een regio die hard op weg is om de vierde economische topregio van Nederland te worden met innovatieve bedrijven die bijdragen aan onze maatschappelijke opgaven. De komende jaren staat er veel te gebeuren.

Voor meer informatie over de gemeente Zwolle kunt u terecht op www.zwolle.nl.

Shared Service Centrum Ons

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

Deze aanbesteding verloopt geheel digitaal via TenderNed www.TenderNed.nl.

1.2 Inhoud en omvang van de opdracht

De gemeente Zwolle faciliteert de vergaderlocaties voor zowel de interne klanten (collega's) als externe klanten (huurder etc.). De opdracht omvat onder andere het support en onderhoud van alle huidige AV-middelen, de vervanging vanuit de meerjarenonderhoudsplan (MJOP) en een aantal overige projecten. Bij de gunning van de opdracht stelt de gemeente hoge eisen op het gebied van kwaliteit, duurzaamheid en maatschappelijke verantwoord ondernemen.

De huidige raamovereenkomst loopt af per 31-01-2026.

Huidige leverancier zal de licenties (licenties voor livestream via 302), onderhoudscontracten en bijbehorende documentatie overdragen aan nieuwe leverancier. Het betreft hier de 302 licenties van de trouwzaal.

In de basis ligt er een overeenkomst ten grondslag om AV-middelen gedurende de looptijd van totaal 8 jaar (initiële contractperiode van 4 jaar, met de optie om de overeenkomst met 4 keer 1 jaar te verlengen), éénmalig te vervangen voor een gelijkwaardig exemplaar. Daarbij zit ook het onderhouden van de apparatuur en het verhelpen van storingen in.

De opdracht en omvang

De gemeente Zwolle wil een overeenkomst afsluiten met één Opdrachtnemer voor de levering, onderhoud, support en vervanging van AV-middelen (gedurende de looptijd van de overeenkomst). Dit is noodzakelijk voor een heldere verantwoordelijkheid van de dienstverlening tijdens het gebruik en eventuele verstoringen van de gecompliceerde audio- en visuele installaties. Ingangsdatum overeenkomst: 01-02-2026.

Om een beeld te schetsen van hoe de komende jaren eruit gaan zien, is de verwachting hieronder uitgeschreven. Van de nieuwe leverancier wordt gevraagd om met een MJOP te komen voor de apparatuur. Wij voorzien onderstaande zaken:

- In 2026 voornamelijk onderhoud van huidige apparatuur en vervangen van mobiele geluidsinstallatie Stads kantoor. Het vermoedelijk realiseren van een livestream voor de Aula Kranenburg.
- In 2027 worden de schermen incl. hybride vergaderen vervangen van 7 B&W kamers.
- In 2028 deel vervanging van apparatuur in de TAKzaal, de Panoramazaal en de 10 fractiekamers.
- In 2029 worden 27 hybride kamers geheel vervangen op de diverse locaties.

Voor nadere specificaties van de AV-middelen verwijzen wij u naar de bijlagen:

- Gemeente Zwolle Dislocaties ruimtes met apparatuur (bijlage IX);
- Gemeente Zwolle Stadhuis ruimtes met apparatuur (bijlage X);
- Gemeente Zwolle Stads kantoor ruimtes met apparatuur (bijlage XI).

Daarnaast zijn 'foto's vergaderruimtes' beschikbaar, zie bijlage XII.

Doel en verwacht resultaat van de aanbesteding

Het doel van een aanbesteding voor audiovisuele (AV) middelen binnen de gemeente is om de beste leverancier te selecteren die hoogwaardige AV-oplossingen kan bieden met de daarbij behorende dienstverlening tegen een scherpe prijs. Deze middelen kunnen variëren van presentatie- en informatiedisplays tot geluidssystemen en video- conferentieapparatuur, die essentieel zijn voor het ondersteunen van gemeentelijke vergaderingen, presentaties en andere evenementen.

Doel van de aanbesteding AV-middelen:

1. Kwaliteit en betrouwbaarheid: Het waarborgen van hoogwaardige en betrouwbare AV-apparatuur die voldoet aan de behoeften van de gemeente Zwolle.
 2. Kostenbeheersing: Het verkrijgen van de beste prijs-kwaliteitverhouding door middel van een transparant en competitief aanbestedingsproces.
 3. Innovatie: Het integreren van de nieuwste technologieën om de efficiëntie en effectiviteit van gemeentelijke diensten te verbeteren.
- Ondersteuning en Service: Het zekerstellen van goede after-sales service en ondersteuning voor onderhoud en reparaties.

OneFM

De facilitaire organisatie binnen de gemeente Zwolle werkt samen in een OneFM-keten. Onze visie: 'alle facilitaire dienstverleners en leveranciers leveren samen waarde voor de organisatie. We werken samen in verbinding aan één facilitair team dat samen de medewerkers van de gemeente Zwolle maximaal ontzorgt. Zowel in de vergaderruimtes als in de rest van de gebouwen'.

Aanjager van de OneFM filosofie- en werkwijze is onze facilitaire partner op het gebied van gastdames/bodes en housekeeping. De Opdrachtnemer kan af en toe worden uitgenodigd om input te leveren op de OneFM-filosofie maximaal 2 keer per jaar.

1.3 Looptijd en type van de overeenkomst

Het doel van deze aanbesteding is het afsluiten van een overeenkomst met één (1) opdrachtnemer voor de levering, onderhoud, support en vervanging van AV-middelen.

De overeenkomst gaat in op 01-02-2026 en loopt tot 31-01-2034 (incl. verlengingen). Initiële contractperiode is 4 jaar, met de optie van de Opdrachtgever om de overeenkomst met 4 keer 1 jaar te verlengen (onder dezelfde voorwaarden en condities). Eventuele verlenging wordt 6 maanden voor einddatum bekend gemaakt aan de Opdrachtnemer.

De geraamde opdrachtwaarde/hoeveelheid van de overeenkomst is € 2.000.000 over de gehele looptijd inclusief verlengingsopties, exclusief indexatie. De Opdrachtnemer kan aan deze verwachtingen geen rechten ontlenen. De overeenkomst expireert na afloop van het contractjaar waarin de opdrachtwaarde/hoeveelheid van € 2.000.000, - wordt bereikt dan wel, indien de Aanbestedende dienst besluit opnieuw aan te besteden, eindigt de overeenkomst, ter overbrugging, na de nieuwe definitieve gunning.

1.4 Conceptovereenkomst

Om de inschrijvers tijdig, dat wil zeggen vóórdát ze de inschrijving indienen, op de hoogte te stellen van de contractinhoud wordt de conceptovereenkomst (zie bijlage VII) opgenomen in het Beschrijvend document. De conceptovereenkomst zal gebaseerd zijn op de Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Zwolle.

1.5 Herzieningsclausule

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen er wijzigingen zich voordoen ten opzichte van de opdracht zoals omschreven. De gemeente behoudt zich het recht voor om deze opdracht gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen en/of de opdracht uit te breiden. De algemene aard van de opdracht verandert niet.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen er wijzigingen ontstaan:

- Projecten die vermoedelijk (nog geen zekerheid) gedurende de looptijd van de leveringsovereenkomst uitgevoerd gaan worden:
- Aula Kranenburg (inschatting €100.000,-)
- Uitbreiding van narrowcasting (inschatting €60.000,-)
- Vluchtelingenopvang (inschatting €10.000,-)
- Uitbreiding AV-middelen-pakket in de Raadzaal/ TAKzaal/ wensgriffie (inschatting €200.000,-)
- Eventuele extra vervangingen/aanschaf van AV-middelen bovenop datgene wat vanuit het jaarlijks budget voor onderhoud kan worden gedaan. Dit betreft (onder meer) vervangingen die voortkomen uit onvoorziene omstandigheden door ontwikkelingen in de markt, politieke besluitvorming, wijzigingen in de behoefte aan uitbreiding of vernieuwing voor het waarborgen van technische verenigbaarheid (inschatting €450.000,-).

Om bij dergelijke wijzigingen niet opnieuw een Europese aanbestedingsprocedure te hoeven starten is een herzieningsclausule opgenomen.

1.6 Wachtkamerovereenkomst

Naast de af te sluiten overeenkomst zal ook een zogenaamde wachtkamerovereenkomst (zie bijlage VIII) met de inschrijver die in ranking als tweede eindigt, worden afgesloten. In deze wachtkamerovereenkomst wordt vastgelegd dat de betreffende inschrijver in deze aanbesteding als tweede in ranking is geëindigd en dat inschrijver zijn inschrijving gestand doet gedurende negen maanden na definitieve gunning van de opdracht. Wanneer de overeenkomst met opdrachtnemer (die als eerste in ranking was geëindigd) om welke reden dan ook wordt ontbonden, kan opdrachtgever de opdracht alsnog gunnen aan de inschrijver die als tweede in ranking was geëindigd, zonder een nieuwe aanbestedingsprocedure op te starten.

Dit is noodzakelijk om bij eventuele problemen bij de gegunde leverancier, snel op te kunnen vangen. De aanbestedingsvorm is een Europese aanbesteding, en deze kent een behoorlijke doorlooptijd. Naast de aanbesteding kent het aanbrenge van dergelijke complexe audio- en visuele installaties in een Raadzaal en TAKzaal een behoorlijke voorbereidingstijd. Deze tijd is niet beschikbaar bij het wegvallen van de gegunde leverancier.

1.7 Procedure en de onderbouwing

De Opdrachtwarde overschrijdt Europese aanbestedingsgrens van € 221.000, - excl. BTW. De aanbestedende dienst heeft gekozen voor een Openbare Europese aanbestedingsprocedure, conform de gewijzigde Aanbestedingswet 2012.

Er is een beperkt aantal marktpartijen en het uitgangspunt is een standaardoplossing. Het toepassen van een andere procedure leidt naar verwachting eerder tot hogere dan lagere lasten voor de inschrijvers en de aanbestedende dienst.

1.8 Schouw

Potentiële inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld de betreffende vergaderlocaties te bezichtigen (schouw), Stads kantoor en Stadhuis. De schouw is voorzien op 27 mei 2025, start 14.00 uur Stads kantoor, Lübeckplein 2 te Zwolle.

U kunt zich hiervoor met maximaal 2 personen aanmelden (tot uiterlijk vrijdag 23 mei 2025, 12.00 uur), middels het verzenden van een bericht in TenderNed, met opgaaf namen deelnemers.

1.9 Verificatiegesprek

In de stand-still periode zal met de voorlopig begunstigde een Verificatiegesprek gehouden worden. Het verificatiegesprek heeft tot doel om met zekerheid vast te stellen dat de voorgenomen winnende inschrijver in staat en bereid is om de opdracht volgens, in overeenstemming met de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving, uit te voeren. En waarin ook de door inschrijver gehonoreerde wensen getoetst worden.

1.10 Planning

Onderstaande planning is van toepassing.

Datum	Actie
12-05-2025	Publiceren Opdracht op TenderNed
27-05-2025 14.00 uur	Schouw
06-06-2025 12:00 uur	Uiterste datum voor indienen vragen (ronde 1)
20-06-2025	Nota van inlichtingen 1 publiceren
30-06-2025 12:00 uur	Uiterste datum voor indienen vragen (ronde 2) n.a.v. de Nota van Inlichtingen 1
08-07-2025	Nota van inlichtingen 2 publiceren
06-10-2025 12:00 uur	Uiterste datum voor inschrijven
07-10 t/m 10-10-2025	Beoordeling van de inschrijvingen door beoordelingsteam
13-10 t/m 17-10-2025	Demo/presentatie
27-10-2025	Mededeling Gunningsbeslissing (voornemen)
05-11-2025	Verificatiegesprek
17-11-2025	Einde stand-still termijn
18-11-2025	Gunning definitief
November/december 2025	Ondertekening Overeenkomst

01-02-2026	Ingangsdatum Overeenkomst
------------	---------------------------

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

Hoofdstuk 2 Voorwaarden aan Inschrijving

2.1 Voorwaarden aan Inschrijving

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

1. Geldigheidsduur Inschrijving

De Inschrijver doet zijn Inschrijving tot minimaal 120 dagen na de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving gestand, ook als er tot definitieve gunning is overgegaan. Dit betekent dat ook de Inschrijvers aan wie de opdracht niet wordt gegund, hun Inschrijving deze 120 dagen gestand doen. Mocht er een kort geding worden gestart naar aanleiding van de Gunningsbeslissing, dan dient de Inschrijver, als deze termijn van 90 dagen wordt overschreden, zijn Inschrijving verlengd gestand te doen tot 4 weken (termijn om hoger beroep aan te tekenen) na de datum waarop de voorzieningenrechter uitspraak heeft gedaan en voor de periode die de Aanbestedende dienst nodig heeft om redelijkerwijs te voldoen aan de uitspraak.

2. Kostenvergoeding

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

3. Voorbehouden

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

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

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

4. Mogelijk ontbrekende informatie en controle

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

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

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

5. Niet eens met Gunningsbeslissing, bezwaartermijn

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

Een Inschrijver die het niet eens is met de Gunningbeslissing kan binnen een termijn van 20 kalenderdagen na dag van verzending van de Gunningbeslissing een civiel kortgeding of spoedvoorziening aanspannen door een correcte betekening van een dagvaarding op het adres van Aanbestedende dienst. Dit is een fatale termijn wat betekent dat een Inschrijver zijn recht verliest om geschillen over de Gunningsbeslissing voor te leggen aan de bevoegde rechter (Nb. De bevoegde rechter in het arrondissement Overijssel) wanneer hij een geschil later dan deze 20 dagen aanhangig maakt. Indien de fatale termijn eindigt op een zater-, zon- of feestdag dan eindigt de fatale termijn op het laatste uur van de eerstvolgende werkdag.

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

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

6. Sluiten van een Overeenkomst

Als de Aanbestedende dienst niet binnen de voornoemde termijn van 20 dagen op correcte wijze een dagvaarding ontvangt, dan gaat hij naar verwachting over tot het sluiten van een Overeenkomst door het ondertekenen van de Overeenkomst door de Opdrachtgever. De datum van de Overeenkomst is de dag waarop de Opdrachtgever getekend heeft.

7. Klachtenprocedure

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

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

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

8. Eénmaal inschrijven

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

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

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

9. Samenwerkingsverbanden (Inschrijven als een Combinatie)

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

Als een Combinatie inschrijft moeten er extra documenten worden ingediend. Dit staat bij de desbetreffende eis in TenderNed aangegeven inclusief een instructie.

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

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

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

Een Inschrijver kan zich voor de financiële- en economische draagkracht of de technische- en beroepsbekwaamheid beroepen op de draagkracht van een derde, ongeacht de juridische aard van de banden met die derde. Deze derde kan een natuurlijke- of een rechtspersoon zijn. De Inschrijver moet aantonen dat hij kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de derde, bijv. door het overleggen van een onderliggende overeenkomst of een (vormvrije) derden verklaring. Daarnaast dient Verklaring Inzet Derden (bijlage II) getekend te worden en worden toegevoegd aan uw inschrijving.

De Inschrijver geeft dit aan in het UEA (Uniform Europees Aanbestedingsdocument). De Inschrijver dient ook het UEA van de derde in te dienen.

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

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

Er moeten extra documenten worden ingediend. Dit staat bij de desbetreffende eis in TenderNed.

11. Beroep op een onderaannemer

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

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

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

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

12. Rechtsgeldigheid en volmacht

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

13. Inschrijven conform Platform, bijlagen en standaardformulieren

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

14. Voorwaardelijk Inschrijven

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

15. Storing

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

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

- Maak van alle in te dienen digitale documenten één digitaal bestand, bijvoorbeeld door deze documenten te zippen.
- Bereken een hashwaarde van de zipfile,
- Stuur de hashwaarde per e-mail vóór het sluiten van de Inschrijvingstermijn naar de Aanbestedende dienst.

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

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

16. Taal

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

17. Intellectueel eigendom

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

18. Vertrouwelijkheid

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

19. Proactieve houding Inschrijver

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

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

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

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

20. Nota van inlichtingen

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

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

- Aanbestedende dienst beantwoordt slechts de vragen die overeenkomstig de bovengenoemde werkwijze ingediend worden;
- Elke vraag kan direct gesteld worden; Inschrijver hoeft niet te wachten tot het moment van de sluitingstermijn voor het stellen van vragen.
- De vragen zullen conform de via TenderNed verstrekte planning beantwoord worden.
- Technische vragen met betrekking tot TenderNed kunnen te allen tijde gesteld worden door contact op te nemen met de Servicedesk van TenderNed. Deze is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur via 0800-836 33 76 (gratis).
Een handleiding voor het gebruik van TenderNed is te vinden op: <https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/aanmelden-en-inschrijven-aanbesteding> ([Aanmelden en inschrijven op aanbesteding | TenderNed](#)).
- In de 2e vragenronde (zie planning) kunnen alleen vragen gesteld worden over de eerste gepubliceerde nota van inlichtingen.

21. Bibob

Om te voorkomen dat de Aanbestedende dienst met overheidsopdrachten onbedoeld en ongewild criminele activiteiten faciliteert, past hij de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (hierna: Wet Bibob) toe op deze aanbesteding

Toepassing van de Wet Bibob betekent dat de Aanbestedende dienst intern onderzoekt – mede op basis van de door Inschrijver aangeleverde gegevens – of er indicaties zijn dat op een Inschrijver en/of diens onderaannemer(s) de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden gelden. De Aanbestedende dienst onderzoekt daarnaast:

- de mogelijkheid dat de Inschrijver of een onderaannemer wordt gefinancierd met op geld waardeerbare voordelen die zijn of worden verkregen uit gepleegde strafbare feiten; en
- de mate van gevaar dat de Inschrijver of een onderaannemer, indien deze opdracht aan de Inschrijver zou worden gegund, bij de uitvoering van de opdracht strafbare feiten zal plegen.

Dit onderzoek kan zowel tijdens de precontractuele fase als tijdens de looptijd van de (raam)overeenkomst plaatsvinden. De Inschrijver/opdrachtnemer is verplicht tijdig, kosteloos en met volledige transparantie alle medewerking te verlenen aan een dergelijk onderzoek.

Mocht er naar het oordeel van de Aanbestedende dienst sprake zijn van (indicaties van) één of meer van de hiervoor genoemde omstandigheden, dan kan de Aanbestedende dienst op basis daarvan de volgende maatregelen nemen:

- de Inschrijver in kwestie wordt uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbesteding;
- de Inschrijver kan worden verzocht de betreffende onderaannemer te vervangen en is daartoe in voorkomend geval ook verplicht;
- de overheidsopdracht wordt niet gegund aan deze Inschrijver;
- in de overeenkomst inzake de gunning van de opdracht worden nadere, al dan niet ontbindende, voorwaarden opgenomen;
- de overeenkomst wordt ontbonden; of
- toestemming voor het inzetten van een bepaalde onderaannemer wordt geweigerd.

Daarnaast kan de Aanbestedende dienst aan het Landelijk Bureau BIBOB (hierna: LBB) om advies vragen conform art. 9 van de Wet Bibob:

- voordat een beslissing wordt genomen inzake de gunning van een overheidsopdracht;
- in het geval de Aanbestedende dienst bij overeenkomst heeft bedongen dat de overeenkomst ontbonden wordt, indien -kort gezegd- een Bibob-advies daartoe aanleiding geeft; en
- ten aanzien van een 'onderaannemer', uitsluitend met het oog op diens acceptatie als zodanig.

De Aanbestedende dienst gaat niet over tot maatregelen als hierboven genoemd voordat hij een advies vraagt aan het LBB, tenzij de noodzaak daartoe in evidente gevallen ontbreekt. Het Bibob-advies geeft de Aanbestedende dienst ondersteuning bij zijn eigen inhoudelijke afweging om al dan niet maatregelen te nemen zoals hiervoor aangegeven. De Aanbestedende dienst stelt de Inschrijver op de hoogte van een adviesaanvraag bij het LBB.

Meer informatie over Wet Bibob en het LBB is te vinden op <https://www.justis.nl/producten/bibob/>

22. Sanctiemaatregelen Rusland

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU¹ is het Aanbestedende diensten niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen.

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

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

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

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

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

Inschrijver dient het bijlage V, Verklaring Russische partijen, volledig in te vullen en te uploaden in TenderNed.

2.2 Algemene Inkoopvoorwaarden & Overeenkomst & Verwerkersovereenkomst

Op deze Overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Zwolle van toepassing. De Aanbestedende dienst wijst leverings-, betalings- en andere algemene voorwaarden van de Inschrijver uitdrukkelijk van de hand.

De Overeenkomst, Wachtkamerovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Zwolle zijn als bijlagen toegevoegd (bijlagen VII, VIII en XIV).

Inschrijver kan vragen over de Overeenkomst, Wachtkamerovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden stellen (zie § 2.1 sub 19 en 20).

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

2.3 Contractvorming

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

- De definitieve Overeenkomst, inclusief bijlagen *;
- De Nota van inlichtingen;
- Het Beschrijvend document (het geheel van informatie over deze aanbesteding in TenderNed);
- De algemene inkoopvoorwaarden gemeente Zwolle (AIV2022);
- De Inschrijving.

*) Wijzigingen in de algemene inkoopvoorwaarden en/of in de concept Overeenkomst en/of Wachtkamerovereenkomst, bijvoorbeeld naar aanleiding van vragen/antwoorden in de Nota's van Inlichtingen, worden verwerkt in de te ondertekenen definitieve Overeenkomst en/of Wachtkamerovereenkomst.

Hoofdstuk 3 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

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

De Inschrijver dient het UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (deze is in TenderNed beschikbaar).

LET OP:

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

3.2 Uitsluitingsgronden

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

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

Facultatieve uitsluitingsgronden

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

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

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

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

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

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

3.3 Geschiktheidseis Financiële en Economische draagkracht

3.4 Bedrijfsaansprakelijkheid

Inschrijver moet gedurende de opdracht verzekerd zijn tegen en bedrijfsaansprakelijkheid. De minimale dekking is als volgt:

- Bedrijfsaansprakelijkheid: € 2.500.000,00 per gebeurtenis te zijn met een minimum van twee gebeurtenissen per jaar.

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

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

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

Combinatie

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

3.5 Financiële goeðoedheid

De Inschrijver dient over een gezonde financiële en economische draagkracht te beschikken en de continuïteit van de onderneming dient over een langere periode gewaarborgd te zijn. De meest recente accountantsverklaring/jaarrekening mag geen negatieve continuïteitsverwachting bevatten.

3.6 Geschiktheidseis: Technische bekwaamheid

3.7 Kerncompetenties

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

De inschrijver dient bij inschrijving een referentie(s) op te geven om zijn bekwaamheid aan te tonen met betrekking tot de onderstaande kerncompetentie(s). De einddatum/einddatum mag/mogen niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de sluiting van de inschrijvingstermijn van deze aanbesteding. Indien daarbij gebruik wordt gemaakt van een nog niet geheel afgeronde opdracht, gelden alleen de werkelijk behaalde resultaten en opdrachtwaarde/omvang van de betreffende opdracht tot het moment van inschrijving.

Kerncompetentie 1:

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren/installeren/ombouwen en onderhouden van AV-middelen bij één en dezelfde overheidsorganisatie, met minimaal 20 vergaderzalen (10 personen) en waarvan 10 hybride vergaderzalen.

Kerncompetentie 2:

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren en onderhouden van AV-middelen in Raadzaal voor minimaal 25 raadsleden, waarbij minimaal de volgende specifieke kenmerken van toepassing zijn:

- Discussie-installatie
- Stemsysteem
- Koppeling met streamingsdienst en het Raadsinformatiesysteem (RIS)
- Bieden van ondersteuning tijdens raadsvergaderingen.

Kerncompetentie 3:

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren van een AV-control systeem, waarbij minimaal de volgende specifieke kenmerken van toepassing zijn:

- Lay-out kunnen toepassen op wens van Opdrachtgever
- Specifieke schakelfuncties op basis van wens Opdrachtgever kunnen programmeren
- Het leveren en onderhouden van een livestream verbinding.

Aandachtspunten

- De referenties moeten zijn uitgevoerd (operationeel) binnen drie jaren voorafgaande aan de sluitingsdatum voor de Inschrijving.
- Voor elke referentie vult de Inschrijver de bijlage Verklaring Kerncompetenties volledig in.
- Inschrijver mag één referentie gebruiken voor het aantonen van meerdere kerncompetenties.
- De Aanbestedende dienst kan referenties op juistheid controleren.
- Als de Inschrijver meer dan 1 referentie opgeeft per kerncompetentie, beoordeelt de Aanbestedende dienst alleen de eerste geüploade referentie.

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

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

Inschrijver dient het document bijlage IV Verklaring Kerncompetenties volledig in te vullen en te uploaden in TenderNed.

3.8 Kwaliteitsnormen

Inschrijver heeft kwaliteitsbewaking specifiek voor IT-organisaties in zijn organisatie verankerd en past dit toe. Inschrijver levert het bewijs hiervan conform artikel 2.96 A.W door:

- kopieën van certificaten volgens de Europese normenreeks ISO 9001-2015 (geldig op de datum van Inschrijving); of
- kopieën van gelijkwaardige certificaten (geldig op de datum van Inschrijving) op het gebied van kwaliteitsbewaking.

Bovenstaande geldt ook voor eventueel in te zetten onderaannemers, combinanten, derden.

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

3.9 Milieuzorg

Oprachtgever verlangt van de Inschrijver dat hij aan bepaalde normen inzake milieubeheer voldoet volgens een erkend milieubeheersysteem bijvoorbeeld ISO 14001.

Inschrijver levert het bewijs hiervan conform artikel 2.97 A.W door:

- Kopieën van bovengenoemde systemen of certificaten (geldig op de datum van Inschrijving); of
- Kopieën van gelijkwaardige certificaten op het gebied van milieuzorg (geldig op de datum van Inschrijving).

Indien Inschrijver hieraan voldoet, dient hij dit aan te geven door ondertekening van de UEA. De gevraagde bewijsstukken hoeven niet bij de Inschrijving al ingeleverd te worden. Slechts van de Inschrijver(s) die naar verwachting voor gunning van de opdracht in aanmerking komt, zal dit achteraf worden gevraagd.

Bovenstaande geldt ook voor eventueel in te zetten onderaannemers, combinanten, derden.

3.10 Informatiebeveiliging

Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient Inschrijver in het bezit te zijn van een kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de norm ISO 27001 "Informatiebeveiligingssystemen" of een gelijkwaardig Informatiebeveiligingssysteem met een scope die betrekking heeft op de aard van het werk. Dit certificaat moet zijn afgegeven door een certificatie-instelling, die daartoe is erkend door een nationale accreditatieinstelling (in Nederland: de Raad voor Accreditatie).

In geval van een Samenwerkingsverband van ondernemers dient het Samenwerkingsverband of iedere deelnemer afzonderlijk in het bezit te zijn van het certificaat.

Dit kan op een van de volgende manieren worden aangetoond:

- Kopieën van certificaten volgens de internationale normenreeks NEN 27001 (het bewijs moet geldig zijn op de datum van Inschrijving); of
- Kopieën van gelijkwaardige certificaten op het gebied van informatiebeveiliging (het bewijs moet geldig zijn op de datum van Inschrijving); of
- Een beschrijving van gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.

Indien Inschrijver hieraan voldoet, dient hij dit aan te geven door ondertekening van de UEA. De gevraagde bewijsstukken hoeven niet bij de Inschrijving al ingeleverd te worden. Slechts van de Inschrijver(s) die naar verwachting voor gunning van de opdracht in aanmerking komt, zal dit achteraf worden gevraagd.

3.11 VCA

Oprachtgever verlangt van de Inschrijver dat hij in het bezit is van een geldig Veiligheid, Gezondheid en Milieu (VGM)-beheerssysteemcertificaat VCA* of vergelijkbaar.

Inschrijver levert het bewijs hiervan conform artikel 2.07 A.W door:

- Kopieën van bovengenoemde systemen of certificaten; of
- Kopieën van gelijkwaardige certificaten op het gebied van VGM.

Bovenstaande geldt ook voor eventueel in te zetten onderaannemers, combinanten, derden.

3.12 Beroepsbevoegdheid

De inschrijver dient in de inschrijving een gewaarmerkt uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel toe te voegen niet ouder dan zes maanden op het moment van inschrijving. Uit dit uittreksel moet de tekenbevoegdheid blijken voor minimaal de inschrijvingsom voor deze opdracht van degene die de inschrijving heeft getekend.

3.13 Verklaringen

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

Holdingverklaring

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

Combinatie

Ieder lid van de Combinatie dient bij Inschrijving een rechtsgeldig ondertekende verklaring in te dienen, waarin de leden van de Combinatie verklaren dat zij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de nakoming van de te gunnen opdracht (Verklaring Aansprakelijkheid, bijlage I).

Inzet derden

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

Machtiging

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

De eerste 3 genoemde verklaringen zijn opgenomen bij de aanbestedingsstukken. Indien van toepassing dient Inschrijver deze te downloaden, te ondertekenen en weer te uploaden in TenderNed. Indien van toepassing dient hier ook de machtiging ge-upload te worden

Hoofdstuk 4 Beoordelingsprocedure en gunningscriteria

4.1 Beschrijving van de beoordelingsprocedure

Beoordelingsprocedure

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

Stap 1: volledigheid en geldigheid Inschrijving

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

Stap 2: beoordeling van de eisen

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

Stap 3: beoordeling van de gunningcriteria

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

Stap 4: verificatie bewijsmiddelen en verificatiegesprek

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

Daarnaast zal de voorlopig begunstigde uitgenodigd worden voor een verificatiegesprek (zie planning en § 1.7).

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

De stappen van het beoordelingsproces kunnen parallel worden doorlopen.

Beoordeling door het beoordelingsteam

Een multidisciplinair beoordelingsteam beoordeelt en brengt een advies uit aan de Aanbestedende dienst. De volgende specialisten zijn vertegenwoordigd in het beoordelingsteam (waarbij aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt de samenstelling van het beoordelingsteam te wijzigen):

- Informatie-adviseurs (2)
- Facilitair adviseurs (2)

Elk gunningscriterium wordt afzonderlijk beoordeeld.

Eerst beoordeelt de beoordelaar het criterium individueel. Daarna bepalen de beoordelaars in consensus één score voor het betreffende gunningscriterium. In het advies aan de Aanbestedende dienst staat het oordeel van het beoordelingsteam.

Beoordelingsmethodiek

Inschrijver dient in zijn Inschrijving concreet en ondubbelzinnig te beschrijven wat wordt aangeboden (dus niet "we kunnen....." of "we doen mogelijk", maar "we zullen" of "we doen").

Onduidelijkheden in de Inschrijving kunnen leiden tot een lagere beoordeling op de kwalitatieve gunningscriteria.

- De kwalitatieve gunningscriteria worden door het beoordelingsteam beoordeeld middels een rapportcijfer:
- De beoordeling vindt eerst individueel plaats door leden van de beoordelingscommissie;
- Inschrijvingen worden 'los van elkaar (absoluut)' beoordeeld;
- In de beoordeling worden de onderstaande cijfers gebruikt om het verschil in de Inschrijving, naar het oordeel van het beoordelingsteam, tot uiting te laten komen;
- Het beoordelingsteam baseert haar rapportcijfers op volledigheid en detailniveau van de verstrekte informatie, de toepasbaarheid/uitvoerbaarheid en het totaalbeeld;
- Het beoordelingsteam komt in gezamenlijk overleg unaniem tot één definitief cijfer voor elk van de gehanteerde subgunningscriteria;
- Bij een definitief cijfer kleiner als een 6 bij een subgunningscriterium (kwaliteit), wordt de Inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname in de aanbestedingsprocedure;
- Indien Inschrijver meer pagina's informatie aan zijn Inschrijving toevoegt dan gevraagd (excl. Voorblad), zullen uitsluitend het aantal gevraagde pagina's worden beoordeeld.

Cijfer	Omschrijving	Toelichting
0	Ontbreekt	De informatie ontbreekt.
2	Niet overeenstemmend	Inhoudelijk niet relevant en voldoet niet aan het criterium. De toelichting geeft onvolledige informatie.
4	Matig overeenstemmend	Enkele belangrijke elementen ontbreken/schieten te kort. De wijze van invulling is niet overtuigend en/of laat openingen over.
6	Overeenstemmend	Dekt het criterium af en voldoet aan de verwachtingen.
8	Meerwaarde	Dekt het criterium af, voldoet aan de verwachtingen en biedt op onderdelen meerwaarde.
10	Onderscheidend	Voegt beduidend extra waarde toe aan het oorspronkelijke criterium. Er is sprake van positief onderscheidend vermogen.

4.2 Gunningcriteria

De beoordeling van gunningscriteria vindt plaats op basis van een puntensysteem. Voor de beoordeling wordt in deze aanbestedingsprocedure een puntensysteem gehanteerd met de volgende verdeling:

- Prijs 25 punten
- Kwaliteit 75 punten

Gunningscriterium	Subgunningscriteria	Maximaal te behalen punten
GC 1. Prijs		25
GC 2. Kwaliteit	SG 2.1 Plan van Aanpak	25
	SG 2.2 Duurzaamheid/ circulariteit	25
	SG 2.3 Ontzorgen & Innovatie	25
Totaal		100

Alle behaalde punten voor de criteria worden opgeteld. De Inschrijver met het hoogste aantal punten heeft de economisch meest voordelige inschrijving gedaan op basis van de beste prijs/kwaliteit verhouding.

Bij een gelijke score van inschrijvers komt de inschrijver met de hoogste score op subgunningscriterium SG 2.1 voor gunning in aanmerking. Indien die gelijk is wordt gekeken naar de score op subgunningscriterium SG 2.2.

Bij gelijke score op alle criteria wordt door middel van loting bepaald welke partij de opdracht gegund krijgt.

Indien om welke reden(en) dan ook de Inschrijving hoogst in de rangorde komt te vervallen, wordt uitgesloten of ongeldig verklaard na de beoordelingsprocedure, dan vindt een herbeoordeling plaats aan de hand van de oorspronkelijk ingediende inschrijfprijzen.

4.3 SG1. Prijs

Inschrijver dient het prijzenblad (bijlage XV) geheel in te vullen (groene velden) en te uploaden in TenderNed.

Dit prijzenblad dient rechtsgeldig ondertekend te worden. De ondertekenaar dient blijkens het handelsregister bevoegd te zijn de Inschrijver te vertegenwoordigen of gevolmachtigde te zijn.

Tevens dient Inschrijver de waarde van de beoordelingsprijs van het prijzenblad (cel G20 van tabblad 'Verzamelblad') in te vullen in TenderNed. Dit bedrag dient exact met elkaar overeen te komen. In het geval de bedragen niet overeenkomen, is het bedrag zoals vermeld op prijzenbladen Gemeente Zwolle leidend voor het berekenen van de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding. Zonder volledig ingevuld prijzenblad met tabbladen en de ingevulde online prijslijst in TenderNed komt uw Inschrijving niet voor verdere beoordeling in aanmerking.

Voor de prijs geldt:

- In de Inschrijving op te nemen prijzen worden uitgedrukt in euro's en zijn exclusief BTW;
- De prijzen en kortingen zijn vast en zijn all-in;

- Indexering conform is opgenomen in concept Overeenkomst;
- Het is alleen toegestaan positieve bedragen (minimaal € 0,01) in te vullen;
- Bij zeer lage prijzen, dan wel het vermoeden dat er sprake is van een manipulatieve Inschrijving, zal de Opdrachtgever onderzoeken of de aangeboden prijzen realistisch zijn, hierbij wordt overleg met de Inschrijver gevoerd. Op basis van dit onderzoek kan Opdrachtgever besluiten dat de Inschrijving wordt aangemerkt als abnormaal lage Inschrijving. Wanneer een Inschrijving wordt aangemerkt als een abnormaal lage Inschrijving zal dit leiden tot het terzijde leggen van de betreffende Inschrijving.

De Inschrijver met de laagste inschrijfprijs scoort het maximaal aantal te behalen punten (25). De overige Inschrijvers scoren lager afhankelijk van de mate waarin deze duurder zijn, conform de volgende formule:

$$(\text{Prijs laagste Inschrijver} / \text{Prijs te beoordelen Inschrijver}) \times 25 = \text{score}$$

Ter illustratie volgt hieronder uitwerking van de beoordeling laagste totaalprijs aan de hand van fictieve prijzen. Afronding vindt plaats op twee cijfers achter de komma.

Voorbeeld:

- inschrijver X geeft een totaalprijs van € 500.000,-;
- inschrijver Y geeft een totaalprijs van € 475.000,-;
- inschrijver Z geeft een totaalprijs van € 400.000,-.

De Inschrijver met de laagste inschrijfprijs is Inschrijver Z en scoort maximaal met 25 punten.

- inschrijver X behaalt $(\frac{€ 400.000,-}{€ 500.000,-}) \times 25 = 20$ punten;
- inschrijver Y behaalt $(\frac{€ 400.000,-}{€ 475.000,-}) \times 25 = 21,05$ punten.

4.4 SG 2.1 Plan van Aanpak

De Inschrijver levert een Plan van Aanpak aan waarin helder wordt verwoord hoe zij invulling geven aan de levering, installatie en dienstverlening bij het uitvoeren van de opdracht aan Opdrachtgever.

In dit Plan van Aanpak verwacht Opdrachtgever minimaal de volgende onderwerpen:

- Hoe vindt de uitvoering plaats van de opdracht, inclusief de dienstverlening en de levering en installatie van de apparatuur, en welke stappen worden in dit proces ondernomen?
- Gedetailleerde planning van het eerste jaar waarin de activiteiten en mijlpalen worden weergegeven op basis van het MJOP (zie bijlagen IX, X en XI).
- Hoe stelt de Opdrachtnemer de samenwerking tussen alle betrokken partijen (Zowel gemeente Zwolle als haar partner SSC Ons) voor, en op welke manier worden zij gedurende het proces geïnformeerd en betrokken (denk aan projecten, regulier onderhoud etc.)?
- Wie draagt welke verantwoordelijkheden tijdens de implementatie en gedurende de looptijd van het contract, wat kan de Opdrachtgever van deze personen verwachten, wie fungeert als primair aanspreekpunt, en op welke wijze wordt dit vastgelegd in een communicatiematrix?
- Risicomanagement: Hoe worden storingen opgepakt? Hoe worden de risico's in kaart gebracht en beperkt? Wat zijn de beheersmaatregelen t.b.v. privacy risico's en hoe worden deze gemitigeerd (met name China die een offensief cyberprogramma tegen Nederland voert).

Voor het uitwerken van het Plan van aanpak mag u maximaal 8 (acht) A4 gebruiken, enkelzijdig, Arial lettergrootte 10. Dit is inclusief de planning en communicatiematrix. Voor de planning en communicatiematrix mag u max. 2 A3-formaat gebruiken.

Indien er meer dan 8 pagina's worden ingeleverd, dan worden alleen de eerste 8 pagina's beoordeeld.

Aanbestedende dienst beschouwt de uitwerking op dit subgunningscriterium als samenhangend geheel en de beoordelingscommissie kent voor het subgunningscriterium één cijfer toe. De beoordelingscriteria staan niet in volgorde van belang en zullen allemaal en als geheel worden overwogen.

Alles wat in het Plan van Aanpak wordt beschreven wordt geacht in de aanneemsom te zijn opgenomen.

De beschrijving ten behoeve van dit gunningscriterium dient Inschrijver toe te voegen aan de inschrijving.

4.4.1 SG2.2 Duurzaamheid/ circulariteit

Voor Opdrachtgever zijn duurzaamheid en circulariteit een belangrijk onderdeel van de opdracht. Dit maakt ook onderdeel uit van het gemeentelijk inkoopbeleid.

Inschrijver beschrijft hoe invulling wordt gegeven aan duurzaamheid en circulariteit. Opdrachtgever verwacht minimaal de volgende onderwerpen:

- Hoe gaat Inschrijver om met het terugnemen en/of hergebruik van bestaande apparatuur?
- Hoe vindt recycling plaats van teruggenomen apparatuur?
- Hoe geeft u invulling aan de toekomstbestendigheid van toe te passen apparatuur en software?
- Overige garanties die Opdrachtnemer biedt die de totale levensduur van producten verlengen. Waaronder bijvoorbeeld langere garantie dan vereist, langere support, preventief onderhoud.

Hierbij beoordelen we op compleetheid, helderheid, meetbaarheid en meerwaarde voor Opdrachtgever.

Beschrijf op maximaal twee (2) pagina's A4, enkelzijdig, Arial lettergrootte 10, hoe Inschrijver hier invulling aangeeft.

Indien er meer dan 2 pagina's worden ingeleverd, dan worden alleen de eerste 2 pagina's beoordeeld.

Aanbestedende dienst beschouwt de uitwerking op dit subgunningscriterium als samenhangend geheel en de beoordelingscommissie kent voor het subgunningscriterium één cijfer toe. De beoordelingscriteria staan niet in volgorde van belang en zullen allemaal en als geheel worden overwogen. Hierbij beoordelen we op compleetheid, helderheid, meetbaarheid en meerwaarde voor Opdrachtgever.

De beschrijving ten behoeve van dit gunningscriterium dient Inschrijver toe te voegen aan de inschrijving.

4.4.2 SG2.3 Ontzorgen & Innovatie

Inschrijver beschrijft de wijze waarop en de mate waarin hij/zij Opdrachtgever adviseert:

- De inschrijver geeft een toelichting op de wijze waarop hij tijdens de contractperiode actief bijdraagt aan het verbeteren van de dienstverlening door middel van innovaties en optimalisaties.
- De inschrijver beschrijft op welke wijze trainingen worden verzorgd voor het ondersteunend personeel en de kwaliteit van de bijbehorende documentatie en handleidingen.
- De inschrijver beschrijft relevante toekomstige technologische en/of functionele ontwikkelingen binnen het vakgebied, en geeft aan hoe hiermee in de contractperiode wordt omgegaan

Hierbij beoordelen we op compleetheid, helderheid, meetbaarheid en meerwaarde voor Opdrachtgever.

Beschrijf op maximaal vier (4) pagina's A4, enkelzijdig, Arial lettergrootte 10, hoe Inschrijver hier invulling aangeeft.

Indien er meer dan 4 pagina's worden ingeleverd, dan worden alleen de eerste 4 pagina's beoordeeld.

Aanbestedende dienst beschouwt de uitwerking op dit subgunningscriterium als samenhangend geheel en de beoordelingscommissie kent voor het subgunningscriterium één cijfer toe. De beoordelingscriteria staan niet in volgorde van belang en zullen allemaal en als geheel worden overwogen. Hierbij beoordelen we op compleetheid, helderheid, meetbaarheid en meerwaarde voor Opdrachtgever.

De beschrijving ten behoeve van dit gunningscriterium dient Inschrijver toe te voegen aan de inschrijving.

4.5 Presentatie

Inschrijvers die nog in aanmerking komen voor voorlopige gunning worden uitgenodigd om in maximaal 60 minuten de inschrijving nader toe te lichten en eventuele vragen van de beoordelingscommissie te beantwoorden.

De presentatie moet worden gegeven door personen die deel uit gaan maken van de projectorganisatie. De beoogd projectleider dient hierbij in ieder geval aanwezig te zijn. Na opdrachtverstrekking moet het door u aangeboden projectteam daadwerkelijk ingezet worden.

De presentatie is geen apart gunningscriterium, maar kan wel aanleiding zijn om de eerder gegeven beoordeling bij te stellen (naar boven of naar beneden).

Hoofdstuk 5 Eisen

5.1 Programma van eisen

Het programma van eisen is als bijlage toegevoegd:

- Bijlage XIII Programma van eisen

5.2 Service Level Agreement (SLA), Diensten Afspraken en Procedures (DAP) en Exit-plan

De Inschrijver levert een concept SLA en een Exit-plan aan als onderdeel van de inschrijving waarin de aspecten en tevens uitgangspunten vanuit de aanbestedingsdocumenten in zijn verwerkt.

SLA:

Er dient een SLA afgesloten te worden voor het support en onderhouden van bestaande én nieuwe apparatuur. In deze SLA staat ten minste:

- Minimaal 1 keer per jaar wordt alle apparatuur nagelopen/getest, waarbij het functioneren wordt beoordeeld. Hieruit volgt een rapport. Het voorzien van de nieuwste systeemsoftware en firmware updates worden uitgevoerd.
- Service en telefonische support tijdens kantoor tijden + de raadsvergadering op maandagavond. Incl. specialist of remote desktopsupport.
- Service en telefonische support 24/7 voor bijzonderheden.
- Service en support middels service- storingsmonteur op locatie.
- Meldingen worden middels TOPdesk per mail en/of telefonisch kenbaar gemaakt bij leverancier. Hierop dient een responstijd van minimaal 4 uur (werkuren).
- Oplostijd van melding is binnen 16 uur (werkuren).
- Opgenomen in de SLA zitten de kosten voor het voorrijden, parkeren, arbeidsuren en klein materiaal wat vervangen dient te worden.
- Sancties bij niet nakoming afspraken.

Een DAP zal vanaf de implementatie worden opgesteld met o.a. operationele werkafspraken. We vragen inschrijver een format aan te leveren. De DAP omvat in ieder geval:

- Concrete procesafspraken in de afhandeling van incidenten, wijzigingen, problemen, nieuwe wensen, rechten en rollen en escalatie;
- Wijze en vorm van rapportages;
- Hoe afstemming over de dienstverlening wordt vormgegeven (Servicemanagementgesprek);
- Hoe wordt omgegaan met wijzigingen in de dienstverlening waarbij optionele diensten (van derden) worden betrokken;
- Hoe vaak en naar wie wordt gerapporteerd;
- Bijzonderheden die van toepassing zijn.

Een standaard Exit-plan waarin in ieder geval onderstaande punten zijn benoemd:

- De overdracht van de gegevens in geval van de overstap van de Opdrachtgever naar een nieuwe Opdrachtnemer aan het einde van de looptijd van het contract;
- Kosten die gemaakt moeten worden om een overdracht voor te bereiden en uit te voeren;

Hoofdstuk 6 Overzicht van de bijlagen

A. Checklist in te dienen documenten

- I. Verklaring Aansprakelijkheid
- II. Verklaring Inzet derden
- III. Holdingverklaring
- IV. Verklaring Kerncompetenties
- V. Verklaring Russische partijen
- VI. UEA, deze is in TenderNed beschikbaar
- VII. (Concept) overeenkomst
- VIII. (Concept) Wachtkamerovereenkomst
- IX. Gemeente Zwolle Dislocaties met apparatuur
- X. Gemeente Zwolle Stadhuis met apparatuur
- XI. Gemeente Zwolle Stadskantoor met apparatuur
- XII. Foto's vergaderruimtes
- XIII. Programma van Eisen
- XIV. Algemene inkoopvoorwaarden AIV 2022
- XV. Prijzenblad
- XVI. Conformiteitenlijst

BIJLAGE A Checklist overzicht in te dienen documenten

Dit is een hulpmiddel voor het indienen van een complete inschrijving. Deze bijlage hoeft u niet in te dienen.

In te dienen documenten bij inschrijving aanbesteding		
Bijlage van Beschrijvend document	Document	Opmerking
I	Verklaring Aansprakelijkheid	<i>Indien van toepassing.</i>
II	Verklaring Inzet derden	<i>Indien van toepassing.</i>
III	Holdingverklaring	<i>Indien van toepassing.</i>
Geen format	Machtiging tekenbevoegdheid	<i>Indien van toepassing.</i>
IV	Verklaring Kerncompetenties	Verplicht in te dienen.
V	Verklaring Russische partijen	Verplicht in te dienen.
VI	UEA	Verplicht in te dienen.
XV	Prijzenblad inclusief nadere specificatie	Verplicht in te dienen
	Informatie t.b.v. de kwalitatieve gunningscriteria (zie §4.2 van het beschrijvend document) SG2.1 Plan van Aanpak SG2.2 Duurzaamheid / circulariteit SG2.3 Ontzorgen & Innovatie	Verplicht in te dienen
	Service Level Agreement (SLA), zie § 5.2	Verplicht in te dienen
	Format voor Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Zie §5.2	Verplicht in te dienen
	Standaard Exit-plan Zie §5.2	Verplicht in te dienen
XVI	Conformiteitenlijst	Verplicht in te dienen