

Aanbestedingsleidraad

Ten behoeve van de
Europese openbare aanbesteding
met betrekking tot

Online Energieloket vanuit het EDC

Referentienr. 23023



PROVINCIE  UTRECHT

Versie : Definitief
Datum : 13 februari 2025

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

Inhoudsopgave

De aanbesteding in vogelvlucht	5
1.1 Inleiding.....	5
1.2 Voorgeschiedenis	5
1.3 Keuze aanbestedingsprocedure	5
1.4 Digitaal aanbesteden via TenderNed.....	5
Hierbij enkele tips met betrekking tot het gebruik van TenderNed:.....	6
1.5 Contact tijdens de aanbestedingsprocedure	6
1.6 Planning (indicatief)	6
1.7 Leeswijzer	6
Over de Opdracht	8
2.1 De Opdrachtgever.....	8
2.2 Aanleiding voor de aanbesteding.....	8
2.3 Doelstelling van de aanbesteding	8
2.4 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen.....	9
2.5 Aard van de Opdracht.....	9
2.6 Omvang van de Opdracht	11
2.7 Vorm en duur Overeenkomst.....	11
2.8 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Diversiteit & Inclusie.....	12
2.9 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Social return	12
Procedurele aspecten en voorschriften.....	13
3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding.....	13
3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit.....	13
3.3 Voorschriften voor het stellen van vragen	14
3.3.1 Het stellen van individuele vragen.....	14
3.3.2 Klachtenregeling Aanbesteden.....	14
3.4 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving.....	15
3.4.1 Inschrijven als Samenwerkingsverband (combinatie).....	16
3.4.2 Het doen van een beroep op een Derde	17
3.4.3 Inschrijven met meerdere Ondernemers vanuit een holding	18
3.4.4 Opmaak en indeling van de Inschrijving	18
3.5 Openingsprocedure	19
3.6 Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming	19
Toetsing van de Inschrijving.....	20
4.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de aanbestedingsvoorschriften.....	20
4.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn.....	20
4.2.1 Aanvullende uitsluitingsgrond.....	21
4.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan	22
4.3.1 Financiële en economische draagkracht	23
4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid.....	23
4.3.3 Beroepsbevoegdheid	23
EMVI: beoordeling van de Inschrijvingen.....	24
5.1. Programma van Eisen	24
5.2. Gunningscriterium	24
5.3. Beoordelingsprocedure.....	25
5.4. Kwaliteit PERCEEL 1 CMS	27
G 1.1. Plan van aanpak	27
G1.2 Testomgeving	28

	G1.3: Samenwerking tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en Andere Perceelhouders	29
5.5. Kwaliteit PERCEEL 2 CRM		29
	G 2.1. Plan van aanpak	29
	G 2.2: Testomgeving	30
	G 2.3 Samenwerking tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en Andere Perceelhouders	31
5.6 Kwaliteit PERCEEL 3 Helpdesk		32
	G 3.1. Plan van aanpak	32
	G3.2 Projectteam	33
	5.6.1. Verificatiegesprek G3.2. Projectteam	33
	G3.3 Samenwerking tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en Andere Perceelhouders	34
5.7. Subgunningscriterium Prijs		34
CHECKLIST		35

DEFINITIES

In deze Aanbestedingsleidraad wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Ook worden afkortingen gebruikt. Aan deze begrippen en afkortingen komt onderstaande betekenis toe.

Aanbestedende dienst

Provincie Utrecht.

Aanbestedingsleidraad

Het voorliggende Aanbestedingsstuk waarmee Ondernemers die aan de minimeisen voldoen worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen.

Aanbestedingsstukken

Alle stukken die door de Aanbestedende dienst zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure. Dit betreft niet-uitsluitend deze Aanbestedingsleidraad, de Bijlagen en de Nota('s) van inlichtingen.

Algemene inkoopvoorwaarden

Algemene inkoopvoorwaarden Provincies 2022 voor leveringen en diensten.

Bijlagen

Aanhangsels behorende bij deze Aanbestedingsleidraad.

CMS

Content Management System, inhoud beheersysteem

CRM

Customer Relationship Management, klantrelatiebeheer en woningkenmerken

Derde

Ondernemer waarop Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen en/of voor de uitvoering van de Opdracht.

EDC

Energie Diensten Centrum

EMVI

Economisch meest voordelige inschrijving.

Gunningsbeslissing

De keuze van de Aanbestedende dienst voor de Inschrijver(s) met wie hij de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.

Inschrijver

Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend, zelfstandig, als hoofdaannemer of in een Samenwerkingsverband (combinatie).

Inschrijving

Offerte uitgebracht door Inschrijver binnen de kaders van deze aanbesteding.

Nota van inlichtingen

Schriftelijke reactie van de Aanbestedende dienst op door Ondernemers tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken gestelde vragen. De Nota van Inlichtingen kan ook mededelingen en kleine wijzigingen bevatten vanuit de Aanbestedende dienst. Indien sprake is van de beantwoording van vragen in een elektronisch systeem, dan dient elke afzonderlijke beantwoording begrepen te worden als Nota van inlichtingen.

Ondernemer

Een aannemer, leverancier of dienstverlener.

Opdracht

De leveringen en of diensten die door de winnende Inschrijver(s) conform de Overeenkomst uitgevoerd worden. De Opdracht is toegelicht in Hoofdstuk 2 van de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen.

Opdrachtgever

De Aanbestedende dienst zal ten tijde van de uitvoering van de Overeenkomst als Opdrachtgever optreden.

Opdrachtnemer

De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten.

Overeenkomst

De wederkerige raamovereenkomst, dienstverleningsovereenkomst en/of overeenkomst tot leveringen op basis waarvan de Opdracht wordt uitgevoerd en op de totstandkoming waarvan deze aanbestedingsprocedure ziet.

Samenwerkingsverband (combinatie)

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

SROI

Social return on investment.

TenderNed

Het elektronische systeem voor aanbestedingen als bedoeld in Afdeling 4.2.2. van de Aanbestedingswet 2012 'Het elektronische systeem voor aanbestedingen. Zie www.TenderNed.nl.

Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor het sluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer per perceel voor een online energieloket.

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op www.TenderNed.nl en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (T.E.D.). Alle Ondernemers die aan de minimeisen voldoen worden van harte uitgenodigd een Inschrijving te doen, zelfstandig, in Samenwerkingsverband (combinatie) en eventueel door een beroep te doen op Derden.

In deze Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen worden de Opdracht, de aanbestedingsprocedure de eisen waaraan Inschrijvers en hun Inschrijvingen moeten voldoen en de wijze waarop de economisch meest voordelige Inschrijving wordt gekozen toegelicht.

1.2 Voorgeschiedenis

Op basis van de opgave heeft provincie Utrecht een marktconsultatie georganiseerd. Deze bestond uit een schriftelijke consultatieronde, waaraan vijf marktpartijen hebben deelgenomen. Doel van de marktconsultatie was om een beeld te vormen van de haalbaarheid van de aanpak en gebruik te maken van de expertise van de markt om te komen tot een kwalitatief goede uitvraag. Het verslag van de marktconsultatie is toegevoegd als bijlage 9.

1.3 Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Omdat de zogenaamde Europese drempelbedragen voor decentrale overheden en leveringen en diensten wordt overschreden en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn, dient een Europese aanbesteding gehouden te worden. Daarbij bestaat in beginsel de keuze tussen twee procedures: een openbare of een zogenaamde niet-openbare procedure. Gekozen is om deze Opdracht Europees aan te besteden via een zogenaamde openbare aanbestedingsprocedure.

1.4 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- a) Alle Aanbestedingsstukken kosteloos en digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- b) Het stellen van vragen plaatsvindt via de vraag- en antwoordfunctie van TenderNed
- c) Inschrijvingen digitaal dienen te worden ingediend conform de in deze Aanbestedingsleidraad opgenomen planning en voorschriften.
- d) Ook alle verdere correspondentie vindt in beginsel plaats via de berichtenmodule van TenderNed.

Hierbij enkele tips met betrekking tot het gebruik van TenderNed:

- ✓ Om gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van TenderNed is het noodzakelijk dat de onderneming juist geregistreerd is en binnen de organisatie-account voldoende personen een passend autorisatieniveau wordt toegekend, ook met het oog op vakantieperiodes, ziekte et cetera. Indien sprake is van een samenwerkingsverband is het raadzaam dat alle deelnemers hierin afzonderlijk geregistreerd zijn.
- ✓ Gebruikers van Nederlandse ondernemingen kunnen alleen inloggen op TenderNed via [eHerkenning](#). Zonder eHerkenning kunnen Ondernemers niet deelnemen aan deze aanbesteding. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningsmiddel met minimaal [betrouwbaarheidsniveau 2](#) aan en koppel dit aan het TenderNed-account.
- ✓ Alleen als een Ondernemer in TenderNed op de groene knop "Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding" heeft gedrukt, ontvangt deze bepaalde automatische berichten die bijvoorbeeld attenderen op het feit dat Aanbestedingsstukken zijn toegevoegd door de Aanbestedende dienst. Het sec downloaden van de Aanbestedingsstukken is hiervoor dus niet voldoende.
- ✓ Mede vanwege de beperkte bereikbaarheid van de helpdesk (tijdens kantooruren) wordt Ondernemers aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het stellen van vragen en het indienen van de Inschrijving.
- ✓ Ten tijde van het indienen van een Inschrijving dienen Ondernemers rekening te houden met het volgende: indien wordt gevraagd documenten te uploaden dienen deze geüpload te worden op de daarvoor bestemde plaats in TenderNed.
- ✓ Het beantwoorden van vragen en uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een Inschrijving. Dit vereist een separate handeling die bevestigd wordt met een SMS-code.

Via www.TenderNed.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning zijn tal van kennisbronnen te raadplegen. Indien Ondernemers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed zelf en niet met de Aanbestedende dienst. De servicedesk is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur via 0800-TenderNed (0800-8363376) of servicedesk@TenderNed.nl.

1.5 Contact tijdens de aanbestedingsprocedure

Tot op het moment van de definitieve gunning is Ariadne Biessels-de Jong sr. Inkoopadviseur interim, voor Ondernemers het enige aanspreekpunt inzake deze aanbestedingsprocedure. Alle correspondentie vindt in beginsel plaats via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins daadwerkelijk noodzakelijk zijn, dan kunnen Ondernemers contact opnemen via inkoop@provincie-utrecht.nl.

1.6 Planning (indicatief)

Binnen een aanbestedingsprocedure dienen Ondernemers op verschillende momenten tijdig te acteren. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht, in de vorm van een Nota van inlichtingen, dienen Ondernemers hiervan uit te gaan. Het sluitingsmoment voor het indienen van een inschrijving en de rechtsbeschermingstermijn gelden als fatale termijnen.

Activiteit	Datum	Tijd (CET)
Publiceren aankondiging op TenderNed	Donderdag 13 februari 2025	
Uiterste datum voor het stellen van vragen	Maandag 10 maart 2025	14:00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen	Dinsdag 18 maart 2025	
Sluiting termijn voor het indienen van een Inschrijving	Woensdag 2 april 2025	12:00 uur
Verificatiegesprekken Perceel 3	Maandag 14 april 2025 en dinsdag 15 april 2025	
Mededeling Gunningsbeslissing, start bezwaartermijn	Vrijdag 17 april 2025	
Einde bezwaartermijn	Woensdag 28 mei 2025	
Ingangsdatum Overeenkomst	Donderdag 29 mei 2025	

1.7 Leeswijzer

Het vervolg van deze Aanbestedingsleidraad bestaat uit vier hoofdstukken, een checklist en verschillende Bijlagen:

Provincie Utrecht

- Hoofdstuk 2 gaat in op het doel van de aanbesteding en de aard, omvang en duur van de Opdracht en de context waarbinnen deze plaats vindt.
- Hoofdstuk 3 beschrijft de aanbestedingsvoorschriften en het procedureverloop.
- Hoofdstuk 4 beschrijft de minimumeisen waaraan Ondernemers moeten voldoen om een Inschrijving in te kunnen dienen in termen van uitsluitingsgronden, financieel-economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.
- Hoofdstuk 5 beschrijft de eisen waaraan de Inschrijving moet voldoen, de gunningscriteria en wijze waarop de Inschrijvingen worden beoordeeld.
- Checklist: geeft alle documenten beknopt weer die bij de Inschrijving moeten worden ingediend.

De volgende Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad en zijn alle separaat toegevoegd:

Bijlage 1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bijlage 2. Format Prijzenblad

A. Format Prijzenblad perceel 1

B. Format Prijzenblad perceel 2

C. Format Prijzenblad perceel 3

Bijlage 3. Model Verwerkersovereenkomst

Bijlage 4. Concept Overeenkomst

Bijlage 5. Algemene inkoopvoorwaarden Provincies 2022

Bijlage 6. Klachtenregeling aanbesteden provincie Utrecht 2023

Bijlage 7. Verklaring Russische betrokkenheid

Bijlage 8. Herzieningsclausule

Bijlage 9. Verslag Marktconsultatie

Bijlage 10. Protocol Social Return

Bijlage 11. Samenwerkingsvisie, functionele omschrijving en programma van Eisen

D. Informatiesysteem en data

E. Informatiebeveiligingseisen

F. Open standaarden

G. Eisen m.b.t. Architectuur

Bijlage 12. Formulier verificatiegesprek

Hoofdstuk 2 Over de Opdracht

Dit hoofdstuk omschrijft de Opdracht, de achtergrond van de aanbesteding, de doelstellingen die de Aanbestedende dienst nastreeft, de aard en omvang van de werkzaamheden en de belangrijkste kenmerken van de Overeenkomst op basis waarvan de Opdracht zal worden uitgevoerd.

2.1 De Opdrachtgever

De kracht van de provincie Utrecht zit in een unieke combinatie van factoren. Utrecht is nationaal en internationaal een topregio, met een innovatieve kenniseconomie en een hoog kennisniveau. De centrale ligging maakt de provincie Utrecht tot de draaischijf van Nederland.

De provincie vormt de bestuurlijke schakel tussen de rijksoverheid en de gemeenten in de provincie en heeft daarmee belangrijke taken op het gebied van coördinatie, planning en visie. Het provinciebestuur en de ambtelijke organisatie werken aan een duurzame en gezonde leefomgeving, met waardevolle natuur en schoon water, met duurzame energie voor iedereen. Een provincie met levendige steden en dorpen, met veilige en duurzame mobiliteit, en met een sterke economie.

De opgave is om de aantrekkelijkheid van de provincie Utrecht te vergroten en groei zo te faciliteren dat de kwaliteit van de ruimte behouden blijft.

Voor meer informatie over de provincie Utrecht kunt u ook de provinciale website bezoeken:

www.provincie-utrecht.nl.

Het Energie Diensten Centrum (EDC) is een samenwerkingsverband van de Utrechtse gemeenten en provincie Utrecht en ondersteunt hen bij het versnellen van de energietransitie. Het EDC ontwikkelt, financiert en realiseert projecten die huiseigenaren en Verenigingen van Eigenaren (VvE's) helpen hun woning energiezuiniger te maken. Het samenwerkingsverband staat onder penvoerderschap van provincie Utrecht.

Gemeenten kunnen aansluiten bij diverse programma's, afgestemd op hun lokale situatie en behoeften. Een online energieloket is een van die programma's. Voor meer informatie over de provincie Utrecht kunt u ook de website bezoeken: www.energiesdienstencentrum.nl

De provincie Utrecht fungeert als penvoerder van deze aanbesteding en opdrachtgever naar de te contracteren marktpartij(en). Middels een volmacht, mandaat en machtiging hebben de deelnemende gemeenten de provincie Utrecht gemachtigd om voor hen op te treden als aanbestedende dienst, en als opdrachtgever.

2.2 Aanleiding voor de aanbesteding

In het Klimaatakkoord is afgesproken dat elke gemeente in Nederland over een onafhankelijk energieloket beschikt. Zo'n loket geeft informatie aan bewoners over het energetisch verbeteren en aardgasvrij maken van hun woning. Op dit moment hebben de U10-gemeenten gezamenlijk het online energieloket [Jouw Huis Slimmer](#). De gemaakte afspraken rondom Jouw Huis Slimmer lopen medio 2025 af en verlenging is niet meer mogelijk. De U10-gemeenten hebben daarom in 2024 samen met andere Utrechtse gemeenten en de provincie verkend of en op welke wijze er behoefte is aan een nieuw gezamenlijk energieloket. De verkenning heeft geresulteerd in een voorstel met de wensen voor een nieuw gezamenlijk online energieloket vanuit het EDC.

2.3 Doelstelling van de aanbesteding

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

Door het neerzetten van een gezamenlijk online energieloket willen we in een centrale plek voorzien waar inwoners en pandeigenaren gemakkelijk en betrouwbaar informatie, advies en hulp kunnen vinden voor het verduurzamen van hun woning of pand. Hiermee geven we tevens invulling aan de opdracht vanuit het Klimaatakkoord om een gemeentelijk energieloket te faciliteren.

Deze doelstellingen zijn door de Aanbestedende dienst vertaald naar de afbakening van de Opdracht, de eisen die aan de uitvoering ervan gesteld worden, de eisen die aan Ondernemers worden gesteld om voor de Opdracht in aanmerking te komen en de wijze waarop de economisch meest voordelige Inschrijving wordt geselecteerd.

2.4 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen

Naar het oordeel van de Aanbestedende dienst is bij deze Opdracht geen sprake van het samenvoegen van Opdrachten.

Binnen de Opdracht is wel onderscheid gemaakt in percelen. De verdeling in percelen wordt in de volgende paragraaf toegelicht.

2.5 Aard van de Opdracht

De vraag vanuit de provincie Utrecht aan de markt is een opdracht voor implementatie, beheer, onderhoud en eventuele doorontwikkeling van een CMS, CRM en een helpdesk voor bewoners en (commerciële) pandeigenaren van de deelnemende gemeenten vanuit het EDC.

Binnen deze procedure en contractvorming is er gekozen voor het opdelen van de opdracht in percelen. Inschrijven op 1, 2 of 3 percelen is mogelijk.

Perceel 1: CMS

Perceel 2: CRM

Perceel 3: Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

De opdrachtnemer van Perceel 1 zorgt voor een stabiel en functioneel CMS, de opdrachtnemer van Perceel 2 voor een efficiënt CRM-systeem en datastromen en de opdrachtnemer van Perceel 3 zorgt voor klantvriendelijke en effectieve ondersteuning via de helpdesk

Het gezamenlijk online energieloket is een betrouwbaar en onafhankelijk platform dat zich richt op en beschikbaar is voor ten minste de volgende doelgroepen in de regio:

- Woningeigenaren grondgebonden woningen
- Eigenaren in VvE's
- Particuliere verhuurders
- Monumentenbezitters
- Huurders van woningcorporaties
- Huurders van particuliere verhuurders
- Studenten (huurders)
- Bewoners met energiearmoede
- Eigenaren bedrijfspanden

Het energieloket biedt bovenstaande doelgroepen onafhankelijke informatie, advies en ontzorging bij het energetisch verbeteren en aardgasvrij maken van hun woning+tuin of pand+grond. Daarnaast biedt het loket persoonlijke ondersteuning (bijv. in de vorm van advies over isolatiemaatregelen), actieve vormen van begeleiding (bijv. bij een inkoopactie) en lokale informatie over bijvoorbeeld bewonersinitiatieven of gemeentelijke subsidieregelingen. De meerwaarde van een dergelijk energieloket zit in de lokale toevoeging aan algemene informatie over het verduurzamen van woningen en panden.

Deze inhoud op het energieloket komt van EDC-medewerkers, gemeenten en lokale initiatieven. Alleen de helpdesk waar bewoners en pandeigenaren contact mee op kunnen nemen via mail, chat en telefoon zit in deze uitvraag.

Het energieloket faciliteert en communiceert over acties, diensten en initiatieven, die door de gemeenten (individueel of gezamenlijk) worden aangeboden of ondersteund. Het energieloket verwijst hier waar nodig naar door en concurreert niet met andere initiatieven. Deelnemende partijen voorkomen te allen tijde belangenverstrengeling.

Het energieloket wordt opgezet als een multisite, waarbij elke deelnemende gemeente haar eigen subsite heeft, en ook aanvullende thema's, zoals ons Meerjarig Collectief Ontzorgings (MCO)-programma voor isolatie en de VvE-aanpak, een eigen subsite hebben. De gemeentelijke subsites zijn flexibel en modulair in te richten en gebaseerd op een gedeelde basis. Op elke gemeentelijke subsite kan de basisinformatie aangepast en aangevuld worden met lokale informatie. We willen dat doorontwikkeling van het energieloket gebeurt volgens onze wensen

en prioritering. We hebben een voorkeur voor Proven Technology, hard- en software waar binnen de markt (aantoonbaar) goede ervaringen mee behaald zijn voor perceel 1 en 2.

Het energieloket heeft duidelijk de gemeente als afzender en is in geen enkel opzicht commercieel. De naam en huisstijl van het energieloket wordt nog door EDC, Provincie Utrecht en deelnemende gemeenten bepaald. Het moet mogelijk zijn om eigen naam en huisstijl te gebruiken, zonder dat naam en huisstijl van de marktpartij(en) zichtbaar is. Alle eventuele producten en diensten worden aangeboden onder deze naam en alle partijen werken onder deze naam. Voor een verdere omschrijving verwijzen we naar de functionele omschrijving in Bijlage 11.

Gemeentelijke deelname

Op dit moment hebben 17 gemeenten aangegeven deel te willen nemen aan het online energieloket vanaf medio 2025. Dit zijn: Amersfoort, Baarn, Bunnik, Bunschoten, De Bilt, De Ronde Venen, Houten, IJsselstein, Leusden, Montfoort, Nieuwegein, Oudewater, Stichtse Vecht, Utrechtse Heuvelrug, Vijfheerenlanden, Woerden en Woudenberg.

De gemeenten Eemnes en Soest hebben aangegeven op een later moment, na 2025, deel te willen nemen.

Voor de overige 7 van de 26 gemeenten van provincie Utrecht is het mogelijk zich op een later tijdstip, na contractering, bij het energieloket aan te sluiten.

Gemeenten die meedoen vanaf medio 2025	Inwoneraantal (CBS, 1 januari 2024)	Gemeenten die zeer waarschijnlijk later meedoen	Inwoneraantal (CBS, 1 januari 2024)	Gemeenten die misschien later meedoen	Inwoneraantal (CBS, 1 januari 2024)
Amersfoort	161.852	Soest	47.682	Utrecht	374.238
Baarn	25.065	Eemnes	9.755	Lopik	14.724
Bunnik	16.108			Wijk bij Duurstede	23.945
Bunschoten	22.619			Zeist	66.641
De Bilt	43.718			Renswoude	5.753
De Ronde Venen	45.813			Veenendaal	69.440
Houten	50.847			Rhenen	20.235
IJsselstein	33.421				
Leusden	31.681				
Montfoort	13.868				
Nieuwegein	65.971				
Oudewater	10.223				
Stichtse Vecht	65.878				
Utrechtse Heuvelrug	50.550				
Vijfheerenlanden	61.669				
Woerden	53.724				
Woudenberg	14.637				
Totaal	767.644	Totaal	57.437	Totaal	574.976

Het is mogelijk dat op een later tijdstip nog andere Utrechtse gemeenten aanhaken bij het energieloket. Dit scenario is nader uitgewerkt in 'Bijlage o8 Herzieningsclausule'.

Samenwerking

Om met alle betrokken partijen op een prettige en efficiënte manier een kwalitatief goed online energieloket neer te zetten, zorgen de provincie en het EDC voor het Uitvoeringsteam Energieloket. Dit team bestaat uit een projectleider die de samenwerking tussen de percelen coördineert en optimaliseert, en een communicatieadviseur en contentmedewerker die de juiste informatie up-to-date en toegankelijk houden voor gebruikers.

In Bijlage 11 Samenwerkingsvisie, functionele omschrijving en programma van Eisen beschrijven we hoe we deze samenwerking voor ons zien.

Data

Om de kwaliteit van het energieloket te waarborgen en optimaal aan te laten sluiten bij de doelgroepen, verzamelen we data met de volgende doelen:

- Monitoren van het gebruik en functioneren van het energieloket.
- Inrichten van gerichte en relevante communicatie (geen bulkpost).
- Aanbieden van doelgerichte inkoopacties (geen bulkacties).
- Persoonlijke ondersteuning en actieve begeleiding van gebruikers bij verduurzaming.

Bijlage 11 Samenwerkingsvisie, functionele omschrijving en programma van Eisen geeft inzicht in de datastromen tussen de verschillende diensten en betrokkenen.

Expliciet buiten de scope van de Opdracht vallen de volgende elementen:

- a) Programmacoördinatie van het energieloket (contact met gemeenten en andere stakeholders, inhoudelijk verantwoordelijke)
- b) Het vullen van het energieloket met inhoudelijke informatie (content)
- c) Marketing & communicatie (bekendheid van het energieloket)
- d) Adviesgesprekken aan huis, inkoopacties, etc.

De minimeisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht, zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken, waaronder Bijlage 11 Samenwerkingsvisie, functionele omschrijving en programma van Eisen. Inschrijvers dienen zich hier, op straffe van uitsluiting, onvoorwaardelijk aan te conformeren hetgeen zij doen door het indienen van een Inschrijving.

2.6 Omvang van de Opdracht

De waarde van de Opdracht kan worden opgedeeld in eenmalige opstartkosten en de jaarlijkse kosten. Over de gehele opdracht wordt voor de eenmalige opstartkosten een maximale waarde van 68.000,000 euro gehanteerd en voor de jaarlijkse kosten een maximaal bedrag van 103,631,94 euro. Inschrijvingen boven deze maximale waarden worden terzijde gelegd en niet meegenomen in de verdere procedure. Deze bedragen zijn als volgt verdeeld over de drie percelen:

Perceel	Maximale eenmalige opstartkosten	Maximale jaarlijkse kosten
1. CMS	€ 34.000,00	€ 25.907,99
2. CRM	€ 30.600,00	€ 25.907,99
3. Helpdesk	€ 3.400,00	€ 51.815,96
Totaal	€ 68.000,00	€ 103.631,94

Daarbovenop is er een verbeter- en ontwikkelbudget van maximaal € 11.514,66 per jaar. Dit budget is bedoeld voor verbetering en doorontwikkeling van het energieloket. De Opdrachtnemer kan hier met verbetervoorstellen aanspraak op kan maken. Hier ligt een verbetervoorstel van de Opdrachtnemer aan ten grondslag, inclusief kostenraming. Na goedkeuring van het verbetervoorstel door Opdrachtgever, wordt het budget conform verbetervoorstel ingezet. De onderwerpen voor verbetervoorstellen komen tot stand in samenspraak met Opdrachtgever.

2.7 Vorm en duur Overeenkomst

Er is sprake van een dienstverleningsovereenkomst met een initiële looptijd van 36 maanden. Na het verstrijken van deze periode heeft de Aanbestedende dienst de mogelijkheid de Opdracht driemaal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen voor een periode van telkens 24 maanden.

2.8 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Diversiteit & Inclusie

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om de overeenkomst (gedeeltelijk) op te schorten of te beëindigen, zodra de Aanbestedende Dienst vaststelt dat de Opdrachtnemer ofwel een door de Opdrachtnemer ingezette derde partij zich schuldig maakt aan discriminatie bij de uitvoering van de Opdracht. Bij opschorting of ontbinding is de Aanbestedende Dienst niet tot enigerlei schadevergoeding of enige (andere) vorm van compensatie gehouden.

2.9 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Social return

Aanbesteder past social return als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde toe bij nieuw aan te besteden contracten. Voor aanbestedingen betekent dit dat van leveranciers wordt verwacht dat zij een bijdrage leveren aan het toenemen van kansen op werk voor mensen die moeilijk toegang hebben tot de arbeidsmarkt (kandidaten). Dat kan bijvoorbeeld door kandidaten in dienst te nemen, maar ook door mensen voor te bereiden op duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Te denken valt dan aan opleidingen, trainingen of stages.

Bij de manieren om te voldoen aan de voorwaarden van social return wordt na gunning samen met de leverancier gekeken naar de mogelijkheden van de branche, de onderneming en het beschikbare netwerk.

Zie Bijlage 10 Protocol Social Return voor een nadere toelichting op deze bijzondere uitvoeringsvoorwaarde. Door het doen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met deze bijzondere uitvoeringsvoorwaarde en de verplichtingen als opgenomen in Bijlage 10 Protocol Social Return.

Hoofdstuk 3 Procedurele aspecten en voorschriften

In dit hoofdstuk worden de procedurele aspecten rondom de aanbesteding besproken en de aanbestedingsvoorschriften uiteengezet. Ondernemers dienen hieraan te voldoen. Indien dit niet het geval is kan de Aanbestedende dienst besluiten de Ondernemer uit te sluiten van deelname.

3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding

1. De Aanbestedende dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen.
2. Indien de aanbesteding wordt ingetrokken, heeft de betrokken Inschrijver in beginsel geen recht op een vergoeding van inschrijfkosten van welke aard ook. De Aanbestedende dienst zal echter, conform Voorschrift 3.8B Gids Proportionaliteit, zorgvuldig overwegen of er onder specifieke omstandigheden een vergoeding van inschrijfkosten redelijk is. De beslissing omtrent een eventuele vergoeding van inschrijfkosten en de hoogte daarvan zal afhangen van factoren zoals de aard van de aanbesteding, gemaakte kosten en de omstandigheden van de intrekking. Hierbij geldt dat een vergoeding van inschrijfkosten niet (zonder meer) alle inschrijfkosten dekt.
3. Op deze aanbesteding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
4. Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, daaronder begrepen een geschil dat slechts door een van de betrokkenen als zodanig wordt beschouwd, dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding wordt beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Rechtbank Midden-Nederland.

3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit

1. De Ondernemer mag de gegevens die de Aanbestedende dienst in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt: (mogelijke) deelname aan de aanbesteding.
2. De Ondernemer is gehouden de door de Aanbestedende dienst verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen. Een Ondernemer zal deze verplichting eveneens opleggen aan de door hem in te schakelen Derden, bijvoorbeeld een adviesbureau dat Ondernemer begeleidt bij het doen van de Inschrijving of een Derde waar mogelijk een beroep op wordt gedaan. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding ook na afloop van de aanbestedingsprocedure van kracht.
3. Publiciteit of reclame met betrekking tot, naar aanleiding van of onder verwijzing naar deze aanbesteding door of namens de Ondernemer, lopende of na afloop van de aanbestedingsprocedure, is slechts toegestaan na voorafgaande Schriftelijk toestemming van de Aanbestedende dienst.
4. Het is de Ondernemer niet toegestaan personen uit de organisatie van de Aanbestedende dienst in verband met deze aanbestedingsprocedure te benaderen, anders dan het contactpunt als beschreven in hoofdstuk 1, tenzij het gaat om het verkrijgen van referentie-opdrachten die door de Ondernemer binnen deze aanbestedingsprocedure gebruikt kunnen worden om zijn geschiktheid voor de Opdracht aan te tonen.
5. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken mogen in het kader van deze aanbesteding niet worden gedaan en hebben geen rechtskracht. Dit geldt ook in het kader van tijdens een eventuele schouw c.q. voorlichtingsbijeenkomst mondeling gestelde vragen, deze dienen alsnog Schriftelijk te worden gesteld en door de Aanbestedende dienst in een Nota van inlichtingen te zijn beantwoord alvorens sprake is van rechtskracht.
6. Alle gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie tijdens de aanbestedingsprocedure en bij de uitvoering van de Opdracht zullen in de Nederlandse taal plaatsvinden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

3.3 Voorschriften voor het stellen van vragen

De Aanbestedende dienst nodigt Ondernemers uit vragen te stellen, waaronder ook wordt begrepen het doen van tekstvoorstellen, plaatsen van opmerkingen et cetera. Hierbij dienen de volgende voorschriften in acht te worden genomen:

1. De Aanbestedingsstukken zijn met zorg vastgesteld. In geval van kennelijke of gepercipieerde fouten of omissies in de Aanbestedingsstukken, tegenstrijdigheden daaronder begrepen, zijn de Ondernemers gehouden de Aanbestedende dienst **uiterlijk voor de laatste sluitingsdatum voor het stellen van vragen zoals opgenomen in de planning** ter zake te waarschuwen dan wel om opheldering te vragen. Het moment van ontvangst van de vragen is maatgevend. Op vragen die na de termijn zijn ontvangen is de Aanbestedende dienst niet verplicht te antwoorden.
2. Indien een Ondernemer verzuimt de Aanbestedende dienst tijdig te waarschuwen voor kennelijke of gepercipieerde fouten of omissies in de Aanbestedingsstukken dan wel om opheldering te vragen, verwerkt hij zijn rechten dienaangaande en zijn de mogelijke gevolgen voor rekening en risico van de Ondernemer. In dat geval kan een Ondernemer op een later moment tijdens of na de aanbesteding dus niet meer met succes klagen, zowel bij de Aanbestedende dienst als in rechte, over deze onderwerpen.
3. Vragen kunnen worden ingediend door de aanbesteding in TenderNed toe te voegen aan 'Mijn aanbestedingen' en vervolgens op het dashboard te klikken op 'Vragen en antwoorden' en vervolgens 'Stel een vraag'.
4. Teneinde een goede verwerking door de Aanbestedende dienst mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen.
5. De Aanbestedende dienst zal de Schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen.

3.3.1 Het stellen van individuele vragen

1. Op grond van art. 2:53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben Ondernemers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatieschade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij de Ondernemer naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daadwerkelijk heeft aangetoond dat sprake is van voornoemd belang. Indien een Ondernemer van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, dient hij de gronden hiervoor te motiveren in zijn vraag. Als motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet toereikend is zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als zijnde niet-individuele vraag.
2. De Aanbestedende dienst zal de Schriftelijk gestelde individuele vragen die naar haar oordeel individueel beantwoord kunnen worden, beantwoorden in een individuele Nota van inlichtingen.

3.3.2 Klachtenregeling Aanbesteden

1. Bezwaren over deze aanbesteding, bijvoorbeeld over geschiktheidseisen of contractvoorwaarden, dienen door Ondernemers in eerste instantie te worden geuit door het tijdig stellen van vragen voor de Nota van Inlichtingen. Als uw bezwaar in uw ogen in de nota('s) van inlichtingen vervolgens onjuist of onvoldoende wordt afgehandeld, dan kunt u een klacht indienen bij het externe Klachtenloket; <https://klachtenmeldpunt.aanbesteden.nl/leden/provincie-utrecht/>.
2. Om eventuele vertraging in de aanbestedingsprocedure zoveel als mogelijk te voorkomen verwacht de provincie van Ondernemers een proactieve houding. In dat licht wijst de provincie op de termijnen zoals genoemd in de als bijlage bij dit aanbestedingsdocument toegevoegde 'Klachtenregeling aanbesteden provincie Utrecht 2023'. De klacht zal, indien ontvankelijk, zo spoedig mogelijk worden behandeld door een externe en onafhankelijke deskundige van het Klachtenloket. Het indienen van een klacht schort de

aanbesteding in beginsel niet op. Als u het niet eens bent met de beslissing op de klacht door de provincie Utrecht, dan is het mogelijk de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voor nadere informatie over de werkwijze van de Commissie kunt u terecht op www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.

3.4 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving

1. Met het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden. Een Inschrijving onder voorwaarde is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting.
2. De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste 60 dagen gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. In het geval. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt in het kader van deze, wordt de termijn van 60 dagen automatisch verlengd en eindigt deze dertig dagen na uitspraak in kort geding in eerste aanleg.
3. Varianten worden niet geaccepteerd.
4. Een Ondernemer mag slechts éénmaal per perceel inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband (combinatie). Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Ondernemer. Hetzelfde geldt voor afzonderlijke werkmaatschappijen binnen een holding; binnen een holding is dus sprake van meerdere Ondernemers.

Een Derde mag wel als onderaannemer voor meerdere Inschrijvers tegelijk acteren met betrekking tot deze aanbesteding en Opdracht. Een Derde mag wel voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.

5. Een Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd.
6. De complete Inschrijving dient vóór de in de recentste planning genoemde sluitingsdatum en tijd te zijn ingediend. Na de sluitingstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend. Te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, is voor rekening en risico van Ondernemers.
7. In het geval van een algemene storting van TenderNed op het moment van of nabij de sluiting van de indieningstermijn, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn al gepasseerd is. Dit is een recht, geen plicht van de Aanbestedende dienst en doet derhalve niets af aan het feit dat te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, voor rekening en risico van Ondernemer is.
8. Indien de Inschrijving niet compleet is, kan de Aanbestedende dienst besluiten deze niet in behandeling te nemen.
9. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke dienen te worden overlegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Indien van toepassing dient daarbij gebruik te worden gemaakt van de formats zoals die bij de aanbesteding beschikbaar zijn gesteld.
10. De Inschrijving wordt ingeleid door een rechtsgeldig ondertekende aanbestedingsbrief die bij de Inschrijving is gevoegd. Deze dient ondertekend te worden door de rechtsgeldig bevoegde persoon, dit blijkt uit het uittreksel
11. Met het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden. Een Inschrijving onder voorwaarde is niet

toegestaan en leidt tot uitsluiting. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn geldt ten aanzien van de Overeenkomst de navolgende rangorde:

- a) Nota's van inlichtingen, waarbij het gestelde in de meest recente Nota van inlichtingen prevaleert;
- b) Concept Overeenkomst;
- c) Deze Aanbestedingsleidraad, inclusief Bijlagen;
- d) Algemene inkoopvoorwaarden Provincies 2022;
- e) De Inschrijving van Inschrijver.

Inschrijvers moeten terdege inhoudelijk kennisnemen van deze bescheiden aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat Inschrijver een Inschrijving indient. Het indienen van een Inschrijving betekent de volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van al de voorwaarden als gesteld in de Aanbestedingsstukken door de Inschrijver. Algemene voorwaarden van de Inschrijver of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Suggesties ten aanzien van de contractuele voorwaarden kunnen uitsluitend worden gedaan conform de wijze waarop vragen kunnen worden gesteld binnen de termijn als gesteld in de planning. In de Nota('s) van inlichtingen wordt aangegeven of en op welke wijze met deze suggesties rekening wordt gehouden. Daarna zijn de voorwaarden definitief.

- 12. Indien de Inschrijving onduidelijkheden bevat, kan de Aanbestedende dienst aan de Inschrijver om verduidelijking verzoeken. Deze toelichting dient Schriftelijk te worden verstrekt en zal onlosmakelijk deel uitmaken van de Inschrijving. De toelichting mag niet leiden tot een wijziging van de Inschrijving.
- 13. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor zonder nadere toestemming alle door de Ondernemer verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.

3.4.1 Inschrijven als Samenwerkingsverband (combinatie)

Een Samenwerkingsverband van Ondernemers (combinatie) kan deelnemen als één Inschrijver. Voor de Inschrijving als Samenwerkingsverband (combinatie) gelden onderstaande aanvullende bepalingen.

- 1. Indien Inschrijver gevormd wordt door een Samenwerkingsverband (combinatie), dan dient Inschrijver de vorm en de samenstelling aan te geven in de **aanbiedingsbrief** die onderdeel van de Inschrijving uitmaakt, inclusief een beschrijving van de verdeling van de Opdracht over deze entiteiten.
- 2. Alle Ondernemers die deelnemen in het Samenwerkingsverband (combinatie) (ook wel combinanten genoemd) dienen individueel een zelfstandig Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en bij de Inschrijving te voegen. **Derhalve geldt een handtekening onder de inschrijving ook als een ondertekening van het UEA.**
- 3. Alle combinanten dienen in het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** de namen van de overige combinanten op te geven. Tevens dient opgegeven te worden welke Ondernemer de leiding van het Samenwerkingsverband (combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het

¹. *Ondertekening van het formulier is niet verplicht als de handtekening betrekking heeft op meerdere documenten waarvan de eigen verklaring er 1 is (artikel 2 lid 2 Aanbestedingsbesluit).*

Samenwerkingsverband (combinatie) jegens de Aanbestedende dienst, althans Opdrachtgever, zal optreden. De penvoerder is dus de Ondernemer die door elke combinant adequaat is gemachtigd om namens het Samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding. In het document dienen combinanten op te geven voor welke geschiktheidseisen binnen het Samenwerkingsverband (combinatie) een beroep op zijn onderneming wordt gedaan.

4. Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** verklaart elke combinant dat hij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst. Ondertekening van het formulier is niet verplicht als de handtekening betrekking heeft op meerdere documenten waarvan de eigen verklaring er 1 is (artikel 2 lid 2 Aanbestedingsbesluit).
5. Een Samenwerkingsverband (combinatie) in oprichting of een Samenwerkingsverband (combinatie) dat zich niet organiseert als één rechtspersoon, hoeft als Samenwerkingsverband (combinatie) geen bewijs van inschrijving in een nationaal beroeps- of handelsregister in te dienen. De afzonderlijke combinanten dienen dit in dat geval wel te doen.
6. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden voor het Samenwerkingsverband (combinatie) als geheel én voor de individuele combinanten. Indien een uitsluitingsgrond op één van de combinanten van toepassing is leidt dit tot uitsluiting van het gehele Samenwerkingsverband (combinatie).
7. Bij de toetsing van de Inschrijving zal het Samenwerkingsverband (combinatie) met betrekking tot de geschiktheidseisen die van toepassing zijn op deze aanbesteding als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
8. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst mag het Samenwerkingsverband (combinatie) alleen zijn samenstelling wijzigen na Schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.

3.4.2 Het doen van een beroep op een Derde

Inschrijvers kunnen zich om twee redenen beroepen op een Derde:

- I. om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen, en/of
- II. (uitsluitend) rondom de uitvoering van de Opdracht.

Onder een Derde wordt onder andere verstaan: een onderaannemer, een onderneming uit dezelfde holding als waartoe de Inschrijver behoort en een andere Ondernemer waarmee de Inschrijver een overeenkomst heeft. Indien een beroep op een Derde plaatsvindt gelden, onderstaande aanvullende bepalingen:

1. Indien Inschrijver een beroep doet op Derden, dan dient Inschrijver de Derden in zijn **aanbiedingsbrief** te introduceren en aan te geven om welke reden een beroep op deze Derden wordt gedaan, inclusief een beschrijving van de verdeling van de Opdracht.
2. De Inschrijver die een beroep op een Derde doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen dient in zijn **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** bij II C op te geven op welke Derde hij een beroep doet voor welke geschiktheidseis(en).
3. Derden hoeven bij Inschrijving niet individueel en zelfstandig een **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** te voegen.
4. Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde dan dient deze op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen vijf dagen een Schriftelijke en rechtsgeldig ondertekende verklaring van deze Derde te overleggen waaruit blijkt dat Inschrijver over de noodzakelijke middelen van deze Derde kan beschikken voor de uitvoering van de Opdracht, en dat tevens geen uitsluitingsgronden op de Derde van toepassing zijn, onverlet het recht van de Aanbestedende dienst nadere bewijsstukken op te vragen.

5. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden ook voor Derden.
6. Bij de beoordeling van de Inschrijving zullen de Inschrijver en de aldus benoemde Derde met betrekking tot de geschiktheidseisen waarop op benoemde Derde een beroep wordt gedaan, als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
7. Voor wat betreft geschiktheidseisen rondom financiële en economische draagkracht hoeft de Derde niet daadwerkelijk te worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht.
8. Wanneer een beroep op een Derde strekt tot het doen van een beroep op de financiële draagkracht van de moedermaatschappij waartoe Inschrijver behoort, teneinde aan de geschiktheidseisen te voldoen, dan moet na de Gunningsbeslissing een concernverklaring, in de zin van artikel 2:403 sub f van het Burgerlijk Wetboek, worden overlegd. Uit die verklaring moet blijken dat de moedermaatschappij onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen. Deze verklaring dient door het concern/ de moedermaatschappij rechtsgeldig ondertekend te zijn.
9. Indien de Inschrijver voor de eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid een beroep doet op een Derde, dient deze Derde daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht te worden ingezet voor het gedeelte waarop betreffende geschiktheidseis ziet, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
10. Bij gunning van de Overeenkomst aan Inschrijver is deze als hoofdaannemer gehouden om het in de Inschrijving omschreven gedeelte van de Opdracht aan de genoemde Derde(n) te gunnen.
11. Inschrijver is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst, inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.
12. Een valse verklaring van een Derde met betrekking tot de Inschrijving ontslaat Inschrijver niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.
13. In het geval van beroep op een Derde wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan de Inschrijver.
14. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan alleen een beroep op andere Derden dan tijdens de Inschrijving worden gedaan na Schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

3.4.3 Inschrijven met meerdere Ondernemers vanuit een holding

1. Vanuit een holding mogen meerdere Ondernemers (lees: werkmaatschappijen) een Inschrijving doen, zelfstandig, als deelnemer aan een Samenwerkingsverband (combinatie) of als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken entiteiten op verzoek van de Aanbestedende dienst kunnen aantonen dat de Inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Inschrijvers.

3.4.4 Opmaak en indeling van de Inschrijving

Met betrekking tot opmaak en indeling van de Inschrijving gelden de volgende voorschriften:

1. Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximaal aantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Indien meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een "expert" die de Opdracht doorziet weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen.
2. Elk onderdeel van de Inschrijving dient conform de Checklist die onderaan deze leidraad is weergegeven in TenderNed bijgevoegd te worden als separaat bestand. Alle documenten dienen te worden geüpload als pdf-bestand. Het Format Prijzenblad daarentegen dient geüpload te worden in zowel pdf- als .xls(x)- formaat.

3.5 Openingsprocedure

De volgende procedure zal worden gevolgd voor het openen van de kluis met Inschrijvingen:

1. De (digitale) kluis met Inschrijvingen wordt na de in de planning genoemde sluitingsdatum geopend door de Aanbestedende dienst.
2. Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt.
3. Tijdens de opening worden de Inschrijvingen niet inhoudelijk behandeld.
4. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om de openingsprocedure bij te wonen. De opening van de Inschrijvingen is slechts een formaliteit.

3.6 Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming

Na opening zal de Aanbestedende dienst de Inschrijvingen toetsen en beoordelen. Dit wordt uiteengezet in de volgende hoofdstukken. Uiteindelijk mondt dit uit in een Gunningsbeslissing, waartegen afgewezen en gepasseerde Inschrijvers bezwaar kunnen maken. Hierop zien de volgende voorschriften:

1. De Aanbestedende dienst zal Inschrijvers de Gunningsbeslissing zo spoedig mogelijk, gelijktijdig en Schriftelijk mededelen, inclusief de relevante redenen voor die beslissing.
2. De Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee indien openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van ondernemers zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen.
3. Getracht wordt de Gunningsbeslissing conform de in de planning genoemde termijn te verstrekken aan Inschrijvers. Indien deze termijn door omstandigheden niet kan worden gehaald, zal de Aanbestedende dienst Inschrijvers hierover informeren.
4. Inschrijvers die een voorziening in rechte willen vragen tegen de Gunningsbeslissing zoals hiervoor bedoeld dienen dit tijdig, voor de afloop van de gestelde bezwaartermijn van twintig dagen, Schriftelijk mede te delen aan de Aanbestedende dienst onder gelijktijdige toezending van een kopie van de dagvaarding en met vermelding van de datum waarop de voorzieningenrechter de zaak zal behandelen.

Indien door een Inschrijver niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, kan deze Inschrijver geen bezwaar meer maken naar aanleiding van de Gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten ter zake verwerkt. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt om een (bodem)procedure in te stellen, bijvoorbeeld tot een vordering tot schadevergoeding. De Aanbestedende dienst is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de gevite beslissing, mits hiertegen geen (overige) belemmeringen bestaan, zoals het niet succesvol geverifieerd zijn van de winnende Inschrijving.

5. De mededeling van de Aanbestedende dienst van de Gunningsbeslissing (artikel 2.129 en 2.130 Aanbestedingswet 2012) houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 217, eerste lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek van een aanbod van een inschrijver. Een overeenkomst komt slechts tot stand nadat de opdrachtnemer een schriftelijke bevestiging van de Aanbestedende dienst heeft ontvangen in de vorm van een door de Aanbestedende dienst ondertekende overeenkomst (zie Bijlage 04 Concept Overeenkomst).
6. De provincie zal, zodra zij definitief tot gunning overgaat, de overeenkomst digitaal ter ondertekening toesturen aan de gegunde partij(en). De provincie gebruikt hiervoor ValidSign. De betreffende partijen worden op dat moment verzocht om ten behoeve van deze digitale ondertekening, de naam, functie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.

Hoofdstuk 4 Toetsing van de Inschrijving

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe wordt getoetst of aan de voorwaarden voor deelname aan de aanbesteding is voldaan. De toetsing van de Inschrijvingen bestaat uit drie stappen, waarbij geldt dat in beginsel slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de Inschrijving ter zijde moet worden gelegd en de Inschrijver moet worden uitgesloten van deelname.

4.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de aanbestedingsvoorschriften

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

4.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

Tijdens de tweede stap wordt getoetst of op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Uitsluitingsgronden zien op omstandigheden die de persoon van Inschrijver betreffen en diens uitsluiting van deelneming aan deze aanbestedingsprocedure rechtvaardigen. Indien één van de uitsluitingsgronden van toepassing is zal Inschrijver worden uitgesloten van deelname, met inachtneming van de Aanbestedingswet 2012.

Alle wettelijk verplichte uitsluitingsgronden en een aantal facultatieve uitsluitingsgronden (onderdeel 3) voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn van toepassing op deze aanbesteding. De Aanbestedende dienst kiest hiervoor omdat zij geen zaken wil doen met een Ondernemer op wie één van deze omstandigheden van toepassing is. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder deel III van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument**.

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

Een Inschrijver dient op eerste verzoek van de Aanbestedende binnen 5 dagen nadere bewijsstukken te kunnen overleggen om het verklaarde voor wat betreft de uitsluitingsgronden te staven. Indien blijkt dat Inschrijver niet voldoet of de benodigde bewijsstukken niet tijdig kan overleggen, wordt hij alsnog uitgesloten. Indien dit na de Gunningsbeslissing plaatsvindt, komt een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand. Als Inschrijver op de hoogte is van feiten en/of omstandigheden die zich hebben voorgedaan in de periode nadat het ten bewijze dienende schriftelijke stuk is afgegeven die eventueel tot het toepassen van de uitsluitingsgrond zouden kunnen leiden, dient hij dit aan de Aanbestedende dienst te melden.

Uitsluitingsgrond	#	Nadere bewijsstukken
Crimineel verleden	III A	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012 ^[1] , niet ouder dan twee jaar.
Faillissement	III C	Uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden.
Gerechtelijke uitspraak beroepsgedragsregel	III C	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, niet ouder dan twee jaar.
Ernstige beroepsfout	III C	Indien de Aanbestedende dienst aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is, zal dit aan de Inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven.
Betalen belastingen en premies niet voldaan	III B	Verklaring van de belastingdienst, niet ouder dan zes maanden.
Valse verklaringen	III C	Indien de Aanbestedende dienst aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is, zal dit aan de Inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven.
Schending verplichtingen o.b.v. milieu, - sociaal of arbeidsrecht	III C	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, niet ouder dan twee jaar.
Vervalsing van de mededinging	III C	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, niet ouder dan twee jaar.

4.2.1 Aanvullende uitsluitingsgrond

Inschrijver, waaronder begrepen alle eventuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband (combinatie) en tevens de Derde(n) waarop een beroep wordt gedaan dienen op het moment van inschrijven en tijdens de uitvoering van de Opdracht, te voldoen aan de volgende aanvullende uitsluitingsgrond.

4.2.1.1 Russische betrokkenheid uitvoering contract

Op basis van EU Verordening (EU) 2022/576 van de Raad van 8 april 2022 tot wijziging van Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 dient bij de uitvoering van de overeenkomst, die op basis van deze aanbesteding wordt gesloten voor een bedrag dat de drempels van artikel 5 duodecies van die Verordening overschrijdt, geen Russische betrokkenheid te zijn zoals bedoeld in voornoemde Verordening.

Kort gezegd gaat het verbod over gunningen aan en in stand houden van contracten met:

I (Rechts)personen welke een Russische entiteit zijn. Daaronder wordt op basis van de af te leggen verklaring het volgende begrepen:

- personen met de Russische nationaliteit;
- personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland. Gevestigd zijn in Rusland houdt voor natuurlijke personen in ieder geval in dat zij ingeschreven staan in de bevolkingsregistratie van Rusland. Gevestigd zijn voor een rechtspersoon houdt in ieder geval in dat zij ingeschreven staan bij de Kamer van Koophandel of een daarmee vergelijkbare organisatie in Rusland.
- rechtspersonen (ook wanneer in Nederland of een ander land dan Rusland gevestigd) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een persoon of rechtspersoon zoals genoemd hierboven;
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een (rechts)persoon zoals genoemd hierboven.

^[1] Een gedragsverklaring aanbesteden is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met inschrijving op overheidsopdrachten, speciale-sectoropdrachten, concessieovereenkomsten voor openbare werken of prijsvragen. De gedragsverklaring moet aangevraagd worden Centraal Orgaan Verklaring Omtrent Gedrag (COVOG). Zie verder: <http://www.justis.nl/Producten/gedragsverklaring-aanbesteden/>. De beslistermijn is 4 weken voor een natuurlijk persoon en 8 weken voor een rechtspersoon.

II (Rechts)personen welke een niet-Russische entiteit zijn, waarbij aan de volgende voorwaarde is voldaan:

- Niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die als Russische entiteit kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande (zie I).

Dit verbod heeft zijn weerslag op zowel de Aanbesteding als de uitvoering van de overeenkomst zelf.

Om voor gunning in aanmerking te komen dient de Bijlage 07 'Verklaring Russische betrokkenheid' bij Inschrijving te worden ingediend en rechtsgeldig te zijn ondertekend.

De betreffende verklaring ziet ook op door Inschrijver ingeschakelde en in te schakelen onderaannemers, indien de werkzaamheden van een onderaannemer meer dan 10% van de (verwachte) waarde van het te sluiten contract zullen overstijgen. Inschrijver dient naast zijn verklaring, indien sprake is van onderaannemers zoals hiervoor bedoeld, van deze onderaannemers de naam, adresgegevens en het KvK-nummer te overleggen.

Indien de verklaring niet naar waarheid is opgemaakt is er sprake van een valse verklaring als bedoeld in art. 2.87 lid 1 sub h Aanbestedingswet 2012. Daarnaast is er, indien, naar aanleiding van de aanbesteding, een contract met de Inschrijver wordt gesloten sprake van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de Inschrijver.

Alle schade als gevolg van het niet naar waarheid invullen van deze verklaring, zoals, maar niet alleen, de aan de provincie Utrecht opgelegde boetes en, indien van toepassing, daadwerkelijke proceskosten, zullen op de Inschrijver, die de verklaring niet naar waarheid heeft ingevuld worden verhaald.

De provincie Utrecht controleert alle geselecteerde gegadigden/Inschrijver(s) (inclusief derden waarop een beroep wordt gedaan), die gewonnen heeft (hebben), alsmede die onderaannemers waarvan reeds nu bekend is dat zij meer dan 10% van de opdracht zullen gaan uitvoeren. Indien de provincie Utrecht naar aanleiding van de controle of op andere wijze op de hoogte wordt gesteld van mogelijke Russische betrokkenheid bij een inschrijving, zal Inschrijver hiervan op de hoogte worden gesteld. Hierbij zal Inschrijver verzocht worden om de feiten zoals in de verklaring genoemd te bewijzen.

Bij een eventueel (gerechtelijke) procedure zal de Inschrijver door de provincie Utrecht in vrijwaring worden opgeroepen, zodat de Inschrijver gedurende de procedure de mogelijkheid heeft om hetgeen in deze verklaring is opgenomen te bewijzen.

Indien Inschrijver tijdens de uitvoering van de (concessie)overeenkomst onderaannemers inschakelt, dient hij hiertoe, mede op basis van de van toepassing verklaarde Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies 2022, toestemming te vragen aan de provincie Utrecht. Indien Inschrijver deze toestemming vraagt dient hij aan te geven voor welk percentage van de (geschatte) opdrachtsom de onderaannemer werkzaamheden zal verrichten. Indien het voornoemde percentage meer dan 10% is dient Inschrijver met betrekking tot voornoemde onderaannemer opnieuw een verklaring in te vullen, waarbij de provincie Utrecht, parallel, een derde onderzoek zal laten verrichten.

Indien er voorgenomen wijzigingen (voor gunning, maar ook tijdens de looptijd van de overeenkomst) zijn in de wijze waarop de Inschrijver georganiseerd is, zoals, maar niet alleen, wijzigingen in aandeelhouders, zeggenschap, wijze waarop beleid en uitvoering van het beleid van de Inschrijver vorm wordt gegeven en/of onderaannemers worden ingeschakeld en/of er wijzigingen zijn in de wijze waarop een onderaannemer is georganiseerd en/of, ook na gunning van de overeenkomst, dienen deze direct aan de provincie Utrecht worden doorgegeven, indien de betreffende voorgenomen wijziging(en) ná implementatie van het voornemen het onmogelijk zouden maken om dan deze Verklaring te kunnen ondertekenen. Het niet (tijdig) informeren wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in nakoming van de overeenkomst. De provincie Utrecht is op dat moment gerechtigd de overeenkomst te beëindigen en Inschrijver dient de volledige schade die door deze toerekenbare tekortkoming wordt geleden door de provincie Utrecht en eventuele andere aanbestedende diensten die bij het contract als opdrachtgever betrokken zijn te vergoeden.

Indien een Inschrijver problemen heeft met hetgeen hier is opgenomen, dient Inschrijver per omgaande, maar in ieder geval voor de termijn waarop vragen voor de eerste Nvl moeten zijn ingeleverd, gemotiveerd aan te geven waarop zijn bezwaren zien via een persoonlijk bericht via TenderNed. De provincie Utrecht zal naar aanleiding van genoemde berichten elke algemene handelswijze vermelden in een Nvl.

4.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

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

Als de Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet, zal de Inschrijving ter zijde worden gelegd. Voor wat betreft de bewijsvoering rondom het voldoen aan de geschiktheidseisen wordt aangesloten bij het regime dat is beschreven in de vorige paragraaf ten aanzien van de uitsluitingsgronden. Dit betekent dat het uitgangspunt is dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het bijvoegen van **het Uniform Europees Aanbestedingsdocument**, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. In de volgende sub paragrafen worden de nadere bewijsstukken per geschiktheidseis uiteengezet.

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan de financiële en economische draagkracht van ondernemingen, omdat voor beide partijen van belang is dat eventuele schade niet kan leiden tot financiële instabiliteit van de organisatie.

De Aanbestedende dienst stelt daarom de volgende minimumeis aan de financieel-economische draagkracht van Inschrijvers.

Aansprakelijkheidsverzekering

De Opdrachtnemer verklaart dat zijn onderneming is verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid en tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een dekking van 1.000.000, - euro per kalenderjaar. Een kalenderjaar loopt van 1 januari tot en met 31 december. De verzekering keert minimaal twee gebeurtenissen per jaar uit, met een dekking van 1.000.000, - euro per schadeveroorzakende gebeurtenis

Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van de deelname. Bij de Inschrijving volstaat het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** (zie onderdeel 5.1). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver nadere bewijsstukken te kunnen overleggen, in lijn met art. 2.91 Aanbestedingswet 2012, waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven.

4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid

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

4.3.2.1 Certificeringen

Voorts dient Inschrijver op het moment van het indienen van een Inschrijving **op perceel 1 CMS en perceel 2 CRM** en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over een geldige ISO27001 certificering, inclusief verklaring van toepasselijkheid met relevante scope van de ICT Prestatie of vergelijkbare certificering zoals NEN 7510, ISAE 3402/ SOC 2 (deze verklaring wordt kosteloos overhandigd aan de opdrachtgever), Security Verified, ISO 22301, Cyber Essentials.

Bij de Inschrijving volstaat het **Uniform Europees Aanbestedingswet** (zie deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver binnen vijf dagen een kopie van het betreffende certificaat te kunnen overleggen of andere bescheiden waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan.

4.3.3 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver, waaronder begrepen alle eventuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband (combinatie) en tevens de Derde(n) waarop een beroep wordt gedaan dienen te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister.

Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Dat Inschrijver voldoet aan deze eisen rondom Beroepsbevoegdheid dient bij Inschrijving verklaard te worden bij deel IV van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument**. Daarnaast dient bij de Inschrijving een uittreksel van de inschrijving in handelsregister dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden bijgevoegd te worden. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver nadere bewijsstukken te kunnen overleggen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven.

Hoofdstuk 5 EMVI: beoordeling van de Inschrijvingen

5.1. Programma van Eisen

Met de indiening van uw Inschrijving en de rechtsgeldig ondertekende aanbestedingsbrief gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle voorschriften, voorwaarden en eisen zoals gesteld in deze Aanbestedingsleidraad inclusief de bijlagen.

In bijlage 11 staat het Programma van Eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

5.2. Gunningscriterium

Er wordt gegund op basis van het criterium 'economisch meest voordelige inschrijving', waarbij de Inschrijver(s) met de Inschrijving(en) die naar het oordeel van de Aanbestedende dienst de beste prijs-kwaliteitverhouding ken(t)(nen) de Opdracht gegund krijg(t)(en). Deze verhouding is gesteld op 90% kwaliteit en 10% prijs.

In totaal zijn er **1000 punten per perceel** te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria Kwaliteit en Prijs. Deze subgunningscriteria bestaan op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen.

Bij perceel 3 bestaat het gunningscriterium Kwaliteit uit een Schriftelijk en een mondeling deel. Het mondelinge deel is onderdeel van het derde kwaliteitscriterium "Samenwerking". Deze presentatie dient iedere Inschrijver bij het indienen van de Inschrijving bij te sluiten en maakt als zodanig ook onderdeel uit van de Inschrijving. Uitsluitend Inschrijvers met een geldige inschrijving (die niet op eerdere gronden zijn uitgesloten) worden daadwerkelijk uitgenodigd voor het geven van een presentatie en het beantwoorden van vragen (interview). Het betreft een 15 minuten durende presentatie en een interview bestaande uit enkele verdiepende vragen van circa 45 minuten, totaal maximaal een uur.

In onderstaand overzicht is per onderdeel weergegeven hoeveel punten maximaal kunnen worden toegekend.

Perceel 1 en 2

Subgunningscriterium	Onderdeel	Maximum aantal punten
Kwaliteit	G 1.1 Plan van Aanpak	400
	G 1.2. Testomgeving	300
	G 1.3 Samenwerking	200
Prijs	Prijzenblad	100
		1000

Tabel: Beoordelingskader Perceel 1 en 2

Perceel 3

Tabel: Beoordelingskader Perceel 3

Subgunningscriterium	Onderdeel	Maximum aantal punten
kwaliteit	G 3.1. Plan van Aanpak	400
	G 3.2 Projectteam	300
	G 3.3. Samenwerking (schriftelijk)	200
	Verificatiegesprek /toetsingsgesprek	
Prijs	Prijzenblad	100
		1000

5.3. Beoordelingsprocedure

Om in aanmerking te komen voor gunning van de opdracht, dient de inschrijving op alle onderdelen binnen het subgunningscriterium ****Kwaliteit**** minimaal een voldoende te behalen. Indien op één of meerdere onderdelen een onvoldoende wordt gescoord, kan de inschrijving niet als de economisch meest voordelige inschrijving worden aangemerkt en wordt terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor gunning.

Voor de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvingen wordt per perceel een beoordelingscommissie samengesteld. De beoordelingscommissie bestaat uit drie materiedeskundigen.

In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de Inschrijvingen individueel beoordelen op het subgunningscriterium Kwaliteit. De beoordelingscommissie beoordeelt de kwaliteit zonder kennis te hebben genomen van de prijzen. Vervolgens worden de definitieve scores plenair, met alle leden van de beoordelingscommissie gezamenlijk, op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend.

Bij perceel 3 onderdeel G3.2. Projectteam een verificatiegesprek plaatsvinden. Zie verder paragraaf 5.6.1 verificatiegesprek. Deze wordt afgenomen en beoordeeld door dezelfde beoordelingscommissie.

De volgende cijfers kunnen worden toegekend:

Cijfer	Waardering	Beschrijving (G1.1 en G1.3)	Beschrijving (G1.2)
10	Uitstekend	Onderdeel getuigt integraal van optimale kennis en kunde, is zeer helder beschreven en roept daarmee geen vragen op. Onderdeel biedt daarbij extra's ten opzichte van uitvraag die getuigen van relevante kennis ter zake.	Onderdeel getuigt integraal van optimale kennis en kunde, en roept daarmee geen vragen op. Testomgeving voldoet aan hetgeen is gevraagd en biedt daarbij extra's ten opzichte van uitvraag die getuigen van relevante kennis ter zake.
8	Goed	Onderdeel wordt helder en overtuigend omschreven en biedt volledig comfort dat invulling geborgd is. Tekst roept weinig vraagpunten op omtrent invulling.	Onderdeel wordt helder en overtuigend, en biedt volledig comfort dat invulling geborgd is. De testomgeving roept weinig vraagpunten op omtrent invulling.
6	Voldoende	Onderdeel biedt voldoende aanknopingspunten om vertrouwen te bieden dat dit beheerst c.q. op adequate wijze ingevuld wordt of gaat worden. Tekst roept wel vraagpunten en op niet-kritieke onderdelen twijfels op.	Onderdeel biedt voldoende aanknopingspunten om vertrouwen te bieden dat dit beheerst c.q. op adequate wijze ingevuld wordt of gaat worden. Testomgeving roept wel vraagpunten en op niet-kritieke onderdelen twijfels op.
4	Onvoldoende	Onderdeel biedt onvoldoende vertrouwen en roept vragen op omtrent de mate waarin dit beheerst c.q. ingevuld wordt en twijfels op kritieke onderdelen van de opdracht.	Onderdeel biedt onvoldoende vertrouwen en roept vragen op omtrent de mate waarin dit beheerst c.q. ingevuld wordt. Testomgeving geeft twijfels op kritieke onderdelen van de opdracht.
2	Slecht	Onderdeel mist iedere aansluiting op de verwachtingen ter zake. Onderdeel biedt geen enkel vertrouwen en roept over de hele linie vragen en/of twijfels op omtrent de mate waarin dit beheerst c.q. ingevuld wordt.	Onderdeel mist iedere aansluiting op de verwachtingen ter zake. Testomgeving biedt geen enkel vertrouwen en roept over de hele linie vragen en/of twijfels op omtrent de mate waarin dit beheerst c.q. ingevuld wordt.
0	Niets ingevuld	Niet of nauwelijks te beoordelen. Geen noemenswaardige inspanningen verricht om ter zake duidelijk te maken waar men voor staat c.q. hoe invulling wordt gegeven aan hetgeen is gevraagd.	Niet of nauwelijks te beoordelen. Geen noemenswaardige inspanningen verricht om ter zake duidelijk te maken waar men voor staat c.q. hoe invulling wordt gegeven aan hetgeen is gevraagd.

Elk lid van het beoordelingsteam beoordeelt eerst individueel de inschrijvingen per perceel op het onderdeel kwaliteit. De beoordelingscijfers worden gegeven op basis van de mate van volledigheid van de behandeling van de genoemde aspecten en in relatie tot de zaken die de provincie Utrecht voor haar als van belang heeft aangegeven in deze aanbestedingsleidraad en bijlagen.

De individuele scores (met name grote afwijkingen daarin) worden besproken door de beoordelaars in een plenaire sessie waarna per onderdeel tot één consensusscore wordt gekomen. Deze consensusscore wordt vermenigvuldigd met de wegingsfactor. Per onderdeel worden de scores bij elkaar opgeteld, zodat één totaalscore op het criterium 'Kwaliteit' ontstaat.

U kunt in totaal op kwaliteit een maximum score behalen van 900

punten. Voorbeeld:

U scoort op onderdeel G1.1 een 10. Dit levert u een score van 10×40 punten is 400 punten op. Op onderdeel G1.2 scoort u een 6. Dit levert u een score van 6×30 punten is 180 punten op. Voor het onderdeel G1.3 scoort u een 8. Dat levert u een score op van 8×20 punten is 160 punten. In totaal scoort u op kwaliteit: $400+180+160= 740$.

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

Indien meerdere Inschrijvingen met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het subgunningscriterium Kwaliteit de doorslag. Indien twee of meer inschrijvingen een gelijke en hoogste totaalscore hebben, dan is daarvan de inschrijving met de hoogste totaalscore op de kwaliteitscriteria de inschrijving met de beste prijs- kwaliteit verhouding. Als in dat geval ook de totale kwaliteitswaarde gelijk is, wordt door middel van loting de rangorde bepaald.

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

5.4. Kwaliteit PERCEEL 1 CMS

G 1.1. Plan van aanpak

Vormvereiste: maximaal 10 A4 enkelzijdig in leesbaar lettertype

De opdrachtgever wenst een CMS dat passend en gebruiksvriendelijk is voor deze opdracht (het energieloket) voor zowel interne als externe gebruikers en flexibel in te vullen door gemeenten (zie ook aard van de opdracht). Daarnaast moet het CMS toekomstbestendig zijn, met een helder beheer- en onderhoudsplan. In dit plan van aanpak willen wij de volgende onderwerpen terugzien, waarbij wordt rekening gehouden met de haalbaarheid:

Onderwerpen plan van aanpak	Onze behoefte	Vraag aan de inschrijver	Beoordelingskader
1. Functionele geschiktheid	Een CMS met een duidelijke visuele structuur, dat doelgericht en gebruiksvriendelijk is voor verschillende doelgroepen.	Lever een sitemap en mock-up van het CMS en beschrijf hoe de functionaliteiten bijdragen aan de opdracht.	• Overzichtelijkheid en volledigheid van de sitemap en mock-up. • Geschiktheid van de functionaliteiten voor de verschillende gebruikersgroepen.
2. Toegangsbeheer en contentbeheer	Een flexibel, centraal beheerd CMS dat efficiënt werkt en gebruiksvriendelijk is voor gemeenten en stakeholders. (zie voor toelichting paragraaf 2.5 aard van de opdracht van deze leidraad)	Hoe zorgt uw CMS-oplossing ervoor dat wij volledig worden ontzorgd in toegangsbeheer en contentbeheer, waarbij centrale regie en consistentie worden gewaarborgd, terwijl gemeenten en stakeholders eenvoudig zelfstandig content kunnen beheren en aanpassen zonder technische kennis (multisite en subsites)?	• Toetsing op eenvoud van wijzigingen en laagdrempeligheid voor eindgebruikers. • Toetsing op mate van ontzorging en borging van het beheersysteem • Toetsing op eenvoudig zelfstandig content kunnen beheren

3. Wijzigingenbeheer	Een CMS met een efficiënt en transparant wijzigingsproces en een snelle afhandeling van supportvragen.	Beschrijf hoe wijzigingen en supportvragen worden afgehandeld en geef een concreet voorbeeld van een wijzigingsaanvraag.	• Snelheid en efficiëntie van wijzigingenbeheer. • Beschikbaarheid en reactietijden van support. • Duidelijkheid van het wijzigingsproces
4. Technisch beheer, updates en beveiliging	Een stabiel en veilig CMS dat voldoet aan de actuele wet- en regelgeving en continu up-to-date wordt gehouden.	Beschrijf hoe uptime wordt gemonitord, hoe wordt omgegaan met privacy (AVG) en hoe het technisch beheer en updates worden uitgevoerd.	• AVG-compliance en dataveiligheid. • Frequentie en effectiviteit van updates en beveiligingspatches. • Mate van anticipatie op nieuwe wet- en regelgeving.
5. Planning en implementatieproces	Een realistische en gestructureerde implementatie met een duidelijke fasering en benodigde resources.	Beschrijf het implementatieproces in fasen, inclusief realistische doorlooptijden en afhankelijkheden. specificeer welke resources van de opdrachtgever nodig zijn tijdens de implementatie. Geef een indicatie van de tijdslijn van eerste oplevering tot volledige ingebruikname.	• Duidelijkheid en haalbaarheid van de planning. • Logische fasering en identificatie van afhankelijkheden. • Realistische inschatting van benodigde middelen. • Tijdslijn van oplevering tot ingebruikname.

G1.2 Testomgeving

De opdrachtgever wenst een testomgeving als onderdeel van de implementatie, waarin zowel de opdrachtgever als eindgebruikers de functionaliteit kunnen toetsen en feedback kunnen geven. Deze testomgeving dient representatief te zijn voor het uiteindelijke product en gebaseerd te zijn op een bestaand, vergelijkbaar project. Daarnaast moet het CMS gebruiksvriendelijk en eenvoudig te bedienen zijn door de opdrachtgever.

Vormvereiste: De testomgeving dient minimaal drie weken beschikbaar te zijn vanaf indiening van de inschrijving, voor de Opdrachtgever. (met een inlogmogelijkheid voor alle leden van de beoordelingscommissie)

Vormvereiste: documentatie maximaal 3 A4 (enkelzijdig) in een leesbaar lettertype

	Onze behoefte	Vraag aan de inschrijver	Beoordelingskader
Testomgeving	Een volledig functionerende testomgeving	Inschrijvers dienen een volledig functionerende testomgeving aan te leveren waarin minimaal de volgende taken zelfstandig door de opdrachtgever kunnen worden uitgevoerd: • Aanmaken van een nieuwsitem. • Toevoegen van een doelgroep in de menustructuur. • Toevoegen van een figuur in een tekst. De inschrijver verstrekt voorbeeld documentatie waarin helder wordt uitgelegd hoe deze taken binnen het CMS uitgevoerd kunnen worden.	• Het gemak waarmee de taken kunnen worden uitgevoerd, zonder overbodige stappen of complexe handelingen. • De snelheid en efficiëntie van de uitvoering, waarbij de benodigde tijd en inspanning minimaal zijn. • De intuïtiviteit van het proces, zodat gebruikers zonder uitgebreide uitleg of training de handelingen moeiteloos kunnen verrichten. Mate van intuïtieve en effectieve navigatie

G1.3: Samenwerking tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en Andere Perceelhouders

Onze behoefte:

De opdrachtgever streeft naar een efficiënte samenwerking tussen de opdrachtgever, opdrachtnemer en partijen die de andere percelen uitvoeren. Deze samenwerking moet leiden tot een soepel proces, effectieve afstemming en een efficiënte uitvoering van de opdracht. Vormvereiste: maximaal 3 A4 (enkelzijdig) in een leesbaar lettertype

Vraag aan de Inschrijver

De samenwerking wordt vormgegeven volgens de uitgangspunten benoemd in de Samenwerkingsvisie, functionele omschrijving en programma van eisen. Geef op basis van deze informatie (zie bijlage 11) uw visie hoe u dit implementeert in uw werkwijze tijdens uitvoering van de opdracht.

Beoordelingskader

Wij beoordelen of uw omschreven werkwijze zorgdraagt voor de juiste uitvoering van de samenwerkingsvisie. En of we de onderdelen uit de samenwerkingsvisie terugzien.

5.5. Kwaliteit PERCEEL 2 CRM

G 2.1. Plan van aanpak

Vormvereiste: maximaal 10 A4 enkelzijdig in leesbaar lettertype

De opdrachtgever wenst een CRM dat passend en gebruiksvriendelijk is voor deze opdracht (het energieloket), veilig in omgang met data en flexibel in aanpassingen (zie ook aard van de opdracht). Daarnaast moet het CRM eenvoudig integreren met andere systemen en toekomstbestendig zijn. In dit plan van aanpak willen wij de volgende onderwerpen terugzien, waarbij wordt rekening gehouden met de haalbaarheid:

Onderwerpen plan van aanpak	Onze behoefte	Vraag aan de inschrijver	Beoordelingskader
1. Functionele geschiktheid	Een CRM met een duidelijke structuur, dat doelgericht en gebruiksvriendelijk is voor verschillende doelgroepen.	• Lever een technische beschrijving van het CRM • Beschrijf hoe verschillende gebruikers toegang kunnen krijgen tot specifieke datasets, selecties kunnen maken binnen het systeem en hoe deze worden beheerd. • Bied een overzicht van beschikbare modules en uitbreidingen en hoe deze kunnen bijdragen aan maatwerk voor de opdrachtgever.	• Geschiktheid van de functionaliteiten voor de opdracht en de verschillende gebruikersgroepen.
2. Beveiliging en dataveiligheid	Een stabiel en veilig CRM dat voldoet aan de actuele wet- en regelgeving en continu up-to-date wordt gehouden.	• Beschrijf hoe de beveiliging van data gewaarborgd wordt, inclusief encryptie, toegangscontrole en logging. • Geef inzicht in hoe het CRM voldoet aan de AVG en dataminimalisatie-principes, inclusief dataclassificatie en rechtenbeheer. • Beschrijf de procedures rondom back-ups, incidentenbeheer en disaster recovery, inclusief hoe snel gegevens hersteld kunnen worden.	• AVG-compliance en dataveiligheid. • Frequentie en effectiviteit van updates en beveiligingspatches. • Robuustheid van incidentenbeheer en back-upstrategie

3. Flexibiliteit en integratiemogelijkheden	Een CRM dat makkelijk en soepel integreert met andere systemen	- Beschrijf de flexibiliteit in dataverzameling en hoe aanpassingen kunnen worden doorgevoerd. - Geef aan welke integraties mogelijk zijn met het CMS uit perceel 1 en andere systemen zoals verbeterjehuis.nl. - Licht toe hoe API-koppelingen en datamigratie worden ondersteund en wat de randvoorwaarden hiervoor zijn.	- De mate waarin het systeem eenvoudig data kan verzamelen, verwerken en aanpassen aan nieuwe eisen zonder grote ontwikkeltrajecten. - De mate waarin het systeem naadloos integreert met het CMS uit Perceel 1 en externe platforms zoals Verbeterjehuis.nl, inclusief betrouwbaarheid en dataconsistentie. - De mate waarin API-functionaliteiten worden ondersteund, Randvoorwaarden voor implementatie - De mate waarin de inschrijver inzicht geeft in de benodigde technische en organisatorische randvoorwaarden voor succesvolle koppelingen en migratie.
4. Technisch beheer, updates en beveiliging		- Beschrijf de update-strategie van het CRM en de frequentie van patches. - Geef inzicht in hoe het systeem up-to-date blijft met nieuwe wet- en regelgeving. - Beschrijf hoe de opdrachtnemer ondersteuning biedt bij beheer en onderhoud.	- Frequentie en betrouwbaarheid van updates. - Relevantie en mate waarin updates wet- en regelgeving volgen. - Kwaliteit van de ondersteuning bij technisch beheer
5. Planning en implementatieproces	Een realistische en gestructureerde implementatie met een duidelijke fasering en benodigde resources.	- Beschrijf het implementatieproces in fasen, inclusief realistische doorlooptijden en afhankelijkheden. - Specificeer welke resources van de opdrachtgever nodig zijn tijdens de implementatie. - Geef een indicatie van de tijdslijn van eerste oplevering tot volledige ingebruikname.	- Duidelijkheid en haalbaarheid van de planning. - Logische fasering en identificatie van afhankelijkheden. - Realistische inschatting van benodigde middelen. - Tijdslijn van oplevering tot ingebruikname.

G 2.2: Testomgeving

De opdrachtgever wenst een testomgeving als onderdeel van de implementatie, waarin zowel de opdrachtgever als eindgebruikers de functionaliteit kunnen toetsen en feedback kunnen geven. Deze testomgeving dient representatief te zijn voor het uiteindelijke product en gebaseerd te zijn op een bestaand, vergelijkbaar project. Daarnaast moet het CRM gebruiksvriendelijk en eenvoudig te bedienen zijn door de opdrachtgever.

Vormvereiste: De testomgeving dient minimaal drie weken beschikbaar te zijn vanaf indiening van de inschrijving, voor de Opdrachtgever. (met een inlogmogelijkheid voor alle leden van de beoordelingscommissie)

Vormvereiste: documentatie maximaal 3 A4 (enkelzijdig) in een leesbaar lettertype

	Onze behoefte	Vraag aan de inschrijver	Beoordelingskader
Testomgeving	Een volledig functionerende testomgeving	• Inschrijvers dienen een volledig functionerende testomgeving aan te leveren, waarin de volgende taken zelfstandig door de opdrachtgever kunnen worden uitgevoerd: • Selectie maken van een groep bewoners met e-mailadressen en een woning met een bouwjaar tussen 1945 en 1970. • Toevoegen van een klantcontact door de helpdesk. • De inschrijver verstrekt voorbeeld documentatie waarin helder wordt uitgelegd hoe deze taken binnen het CRM uitgevoerd kunnen worden.	• Het gemak waarmee de taken kunnen worden uitgevoerd, zonder overbodige stappen of complexe handelingen. • De snelheid en efficiëntie van de uitvoering, waarbij de benodigde tijd en inspanning minimaal zijn. • De intuïtiviteit van het proces, zodat gebruikers zonder uitgebreide uitleg of training de handelingen moeiteloos kunnen verrichten. Mate van intuïtieve en effectieve navigatie

G 2.3 Samenwerking tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en Andere Perceelhouders

Onze behoefte:

De opdrachtgever streeft naar een efficiënte samenwerking tussen de opdrachtgever, opdrachtnemer en partijen die de andere percelen uitvoeren. Deze samenwerking moet leiden tot een soepel proces, effectieve afstemming en een efficiënte uitvoering van de opdracht. Vormvereiste: maximaal 3 A4 (enkelzijdig) in een leesbaar lettertype

Vraag aan de Inschrijver

De samenwerking wordt vormgegeven volgens de uitgangspunten benoemd in de Samenwerkingsvisie, functionele omschrijving en programma van eisen. Geef op basis van deze informatie (zie bijlage 11) uw visie hoe u dit implementeert in uw werkwijze tijdens uitvoering van de opdracht.

Beoordelingskader

Wij beoordelen of uw omschreven werkwijze de punten uit de visie omvat en zorgdraagt voor de juiste uitvoering van de samenwerkingsvisie.

5.6 Kwaliteit PERCEEL 3 Helpdesk

Hieronder worden de verschillende onderdelen binnen het subgunningscriterium Kwaliteit voor perceel 3 beschreven. Voor perceel 3 bestaat dit uit twee onderdelen namelijk: G3.1. Plan van Aanpak en G3.2. Projectteam.

G 3.1. Plan van aanpak

De opdrachtgever wenst een helpdesk die goed bereikbaar is, efficiënt werkt en kwalitatieve informatie en advies biedt aan bewoners en pandeigenaren. Daarnaast moet er een duidelijke implementatieperiode zijn om de overgang soepel te laten verlopen.

Vormvereiste: maximaal 10 A4 (enkelzijdig) in een leesbaar lettertype.

De beoordeling wordt opgedeeld in de volgende deelonderwerpen:

Onderwerpen plan van aanpak	Onze behoefte	Vraag aan de inschrijver	Beoordelingskader
1. Bereikbaarheid en efficiëntie	De opdrachtgever wenst een helpdesk die: • Goed bereikbaar is via diverse kanalen. • Flexibel is wanneer nodig om bereikbaarheid op te schalen • Efficiënt werkt en vragen snel en adequaat afhandelt. • Kwalitatieve informatie en advies biedt aan bewoners en pandeigenaren. • Een duidelijke implementatieperiode kent om de overgang soepel te laten verlopen	• Beschrijf hoe en wanneer de helpdesk bereikbaar is via telefoon, e-mail, chat en fysieke ondersteuning. • Licht toe hoe vragen worden geregistreerd, opgevolgd en binnen welke termijnen reacties worden verwacht. Aangezien de helpdesk afhankelijk is van het CRM uit Perceel 2, dient de inschrijver te beschrijven hoe de helpdesk kan functioneren binnen een CRM-omgeving. • Onderbouw hoe processen flexibel kunnen worden ingericht om afstemming met het CRM uit Perceel 2 mogelijk te maken. • Beschrijf hoe piekbelasting wordt opgevangen en hoe flexibiliteit wordt ingebouwd, bijvoorbeeld door extra inzet van personeel of uren.	• De mate waarin de helpdesk goed bereikbaar is en efficiënt en doelmatig gebruik maakt van het CRM en flexibel is voor eventuele benodigde opschaling,
2. kwaliteit en training	Zie punt 1.	• Beschrijf hoe de kwaliteit van de verstrekte informatie wordt gewaarborgd, inclusief training en kennisdeling onder medewerkers. • Geef aan hoe maatwerkadvies per gemeente wordt geborgd en hoe lokale context en regelingen worden meegenomen in de adviezen. • Licht toe hoe klanttevredenheid wordt gemonitord en hoe verbeteringen worden doorgevoerd. • Beschrijf hoe medewerkers worden getraind op het gebied van informatiebeveiliging en beveiligingsbewustzijn, zodat zij risico's kennen en correct omgaan met gevoelige informatie.	• De mate waarin de inschrijver borgt dat informatie correct, actueel en op maat wordt verstrekt en hoe medewerkers hierop worden getraind.

3. implementatie en opstartfase	Zie punt 1.	- Beschrijf de implementatieperiode, inclusief een realistische planning en mijlpalen. - Geef aan welke inzet van de opdrachtgever en andere betrokken partijen nodig is. - Licht toe hoe risico's bij de implementatie worden beheerst en hoe continuïteit wordt gewaarborgd.	De mate waarin het plan een realistische planning en beheersmaatregelen bevat om risico's te minimaliseren en een soepele overgang te garanderen
---------------------------------	-------------	--	--

G3.2 Projectteam

De inschrijvers worden gevraagd om in hun inschrijving gedetailleerde informatie te verstrekken over de samenstelling van het team, relevante ervaring en kennisniveau, en de aanpak van complexe vraagstukken en kennisdeling. De beoordeling vindt plaats op basis van de volgende criteria:

Vormvereiste: maximaal 3 A4 (enkelzijdig) gebruiken, exclusief cv's.

De cv's kunnen uit maximaal 2 A4 per cv bestaan.

Onderwerp	Onze behoefte	Vraag aan de inschrijver	Beoordelingskader
projectteam	De opdrachtgever wenst een professioneel en ervaren team dat: - Bestaat uit gekwalificeerde medewerkers met relevante expertise. - Voldoende capaciteit heeft om de dienstverlening adequaat uit te voeren. - Beschikt over de nodige ervaring in klantcontact, klachtenafhandeling en inhoudelijke advisering. - Effectief omgaat met complexe vragen en kennisdeling binnen het team faciliteert.	- De inschrijver wordt gevraagd inzicht te geven in de samenstelling en kwalificaties van het team door het verstrekken van de volgende informatie: Samenstelling team - Beschrijf de functies en rollen binnen het team. - Geef aan hoe u kunt inspelen op een ontwikkeling die (tijdelijk) meerwerk met zich mee brengt. Ervaring & kennisniveau - Lever cv's van kernmedewerkers waarin relevante werkervaring en expertise worden aangetoond. - Beschrijf hoe het team omgaat met complexe vragen en hoe kennisdeling wordt gefaciliteerd. - Hoe borgt u de kwaliteit van de in de zetten medewerkers met oog op personele wisselingen.	Samenstelling team: De mate waarin de voorgestelde functies en rollen aansluiten bij de opdracht en of voldoende capaciteit aanwezig is. Ervaring & kennisniveau: De mate waarin de cv's aantonen dat kernmedewerkers beschikken over relevante werkervaring en expertise. Omgang met complexe vragen en kennisdeling: De mate waarin de aanpak bijdraagt aan een goed functionerend en deskundig team. Borging van kwaliteit bij personele wisselingen: De wijze waarop continuïteit van kennis en kwaliteit van dienstverlening wordt gewaarborgd.

Op basis van deze criteria wordt een initiële beoordeling gemaakt, waarbij inschrijvers punten worden toegekend op basis van de vooraf vastgestelde beoordelingssystematiek.

5.6.1. Verificatiegesprek G3.2. Projectteam

Na de schriftelijke beoordeling vindt een verificatiegesprek plaats met de vier hoogst scorende inschrijvers. Het doel van dit gesprek is om te toetsen of de schriftelijke toezeggingen daadwerkelijk geborgd zijn binnen de organisatie en op welke wijze de kwaliteit gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt gewaarborgd. Voor het verificatiegesprek dient een sleutelpersoon uit uw organisatie /consortium aanwezig te zijn. Deze sleutelpersoon heeft een dusdanige positie dat hij/ zij de borging van alle (contract) afspraken en kwaliteitsbewaking kan realiseren (zie ook pve bijlage 11 en paragraaf 5.6.2).

Om te waarborgen dat alleen inschrijvers met een reële kans op gunning deelnemen aan het verificatiegesprek, wordt de volgende schifting toegepast:

Het verificatiegesprek voor perceel 3 wordt gevoerd met maximaal de vier best scorende inschrijvers, mits zij voldoen aan de minimale score-eis namelijk dat er voor alle onderdelen minimaal een voldoende is gescoord. Het verificatiegesprek introduceert geen nieuwe beoordelingscriteria, maar dient ter verificatie van de reeds beoordeelde schriftelijke stukken. De inschrijver krijgt de gelegenheid om de schriftelijk verstrekte informatie mondeling toe te lichten. De beoordelaars kunnen op basis van de gegeven antwoorden hun individuele beoordeling van de schriftelijke antwoorden op dit onderdeel nog hun punten naar beneden of boven bijstellen.

In bijlage 12 vindt u de onderdelen waarop de verificatie zal plaatsvinden.

5.6.2. Borging gedurende de Overeenkomst

Om de kwaliteit gedurende de looptijd van de overeenkomst te waarborgen, worden periodieke evaluatiemomenten ingepland, waarin de volgende aspecten worden getoetst:

- Kwaliteit van dienstverlening en klanttevredenheid.
- Voortgang in kennisdeling en interne samenwerking binnen het team.
- Effectiviteit van de aanpak bij complexe vraagstukken.
- Eventuele personele wisselingen en de impact op de continuïteit van de dienstverlening.

Indien tijdens deze evaluaties blijkt dat de dienstverlening niet voldoet aan de toegezegde kwaliteit, kunnen verbetermaatregelen worden geëist of aanvullende verificatiemomenten worden ingepland.

G3.3 Samenwerking tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en Andere Perceelhouders

Onze behoefte:

De opdrachtgever streeft naar een efficiënte samenwerking tussen de opdrachtgever, opdrachtnemer en partijen die de andere percelen uitvoeren. Deze samenwerking moet leiden tot een soepel proces, effectieve afstemming en een efficiënte uitvoering van de opdracht. Vormvereiste: maximaal 3 A4 (enkelzijdig) in een leesbaar lettertype

Vraag aan de Inschrijver

De samenwerking wordt vormgegeven volgens de uitgangspunten benoemd in de Samenwerkingsvisie, functionele omschrijving en programma van eisen. Geef op basis van deze informatie (zie bijlage 11) uw visie hoe u dit implementeert in uw werkwijze tijdens uitvoering van de opdracht.

Beoordelingskader

Wij beoordelen of uw omschreven werkwijze zorgdraagt voor de juiste uitvoering van de samenwerkingsvisie. En of we de onderdelen uit de samenwerkingsvisie terugzien.

5.7. Subgunningscriterium Prijs

Inschrijvers dienen het bijgevoegde **Format Prijzenblad** per perceel volledig in te vullen en in TenderNed te uploaden als .xls(x)- en .pdf-bestand. Het niet volledig invullen of wijzigen van het **Format Prijzenblad** leidt tot uitsluiting van de Inschrijving. Het is enkel toegestaan positieve bedragen in te vullen. De prijsopgave dient in Euro's (€) (op 2 decimalen) en exclusief BTW te geschieden.

Pas na beoordeling van het criterium "Kwaliteit" worden de prijsbestanden geopend en de scores op prijs berekend. De Inschrijver met de laagste inschrijfsom behaalt het maximaal aantal te behalen punten, namelijk 450 op het criterium "Prijs". De scores van de overige Inschrijvers worden als volgt berekend:

Formule:

$$S = 100 \times \frac{P - P_{\text{laagste}}}{(1 - P_{\text{laagste}})}$$

S: Score
P: inschrijfsom van de te beoordelen Inschrijver
P-laagste: laagste inschrijfsom van alle Inschrijvers

De score wordt op 2 decimalen afgerond waarbij "x,005" en hoger naar boven wordt afgerond en daaronder naar beneden wordt afgerond.

Indien de door Inschrijver aangeboden inschrijfsom zoveel hoger is dan de laagst aangeboden inschrijfsom dat het eindcijfer negatief wordt, ontvangt Inschrijver nul (0) punten.

Indexering van all-in (uur)tarieven gedurende de uitvoering van deze Opdracht is mogelijk na de initiële periode van drie jaar. Zie artikel 6 van de Bijlage Concept Overeenkomst.

CHECKLIST

Hieronder treft u een checklist aan van alle documenten die u als Inschrijver in onderstaande volgorde dient te overleggen, welke formats u daarbij dient te hanteren en op welke wijze u uw Inschrijving dient samen te stellen. In de laatste kolom ziet u hoeveel documenten u dient aan te leveren indien u voor meerdere percelen inschrijft.

Checklist - documenten die de Inschrijver dient te overleggen		
Document	Actie	Percelen
Voorschriften, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.		
Aanbiedingsbrief: - Naam en contactgegevens contactpersoon Inschrijver. - Inzet/ gebruik van Derde en toelichting werkverdeling (indien van toepassing). - Samenwerkingsverband (combinatie) en toelichting werkverdeling (indien van toepassing).	Rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen (bij Samenwerkingsverband door penvoerder namens het Samenwerkingsverband (combinatie))	Eenmaal, waar relevant onderscheid per perceel maken.
Eigen Verklaring	Bijlage het Uniform Europees Aanbestedingsdocument invullen, eventueel rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen. ² <u>Let op:</u> door iedere deelnemer aan het Samenwerkingsverband (combinatie) dient separaat het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te worden ingediend.	Eenmaal per entiteit.
Uittreksel inschrijving nationale handelsregister	Bijvoegen, niet ouder dan 6 maanden. De naam van de rechtsbevoegde persoon voor ondertekening van de inschrijving en overeenkomst dient op dit uittreksel te staan vermeld. <u>Let op:</u> door iedere deelnemer aan het Samenwerkingsverband (combinatie) dient dit separaat te worden ingediend.	Eenmaal per entiteit.
Verklaring Russische betrokkenheid	Bijlage Verklaring Russische betrokkenheid invullen, eventueel rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen. <u>Let op:</u> door iedere deelnemer aan het Samenwerkingsverband (combinatie) dient dit separaat te worden ingediend.	Eenmaal, waar relevant onderscheid per perceel maken.
Gunningscriteria	Actie	Percelen
Kwaliteit	Onderdeel I: Invulling G1.1, in .pdf	Eenmaal per perceel
	Onderdeel II: Invulling G1.2, in pdf	Eenmaal per perceel
	Onderdeel III: Invulling G1.3, in .pdf	Eenmaal per perceel
Prijs	Onderdeel I: Prijzenblad, in .pdf	Eenmaal per perceel

². Ondertekening van het formulier is niet verplicht als de handtekening betrekking heeft op meerdere documenten waarvan de eigen verklaring er 1 is (artikel 2 lid 2 Aanbestedingsbesluit).