

# Inhuur Receptie- en Beheersdiensten en Studentassistenten

## Aanbestedingsleidraad

voor een openbare procedure conform de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, met inwerkingtreding  
op 1 juli 2016

Referentienummer	Kenmerk 2025-10/ TN 507188
Datum	20-06-2025
Versie	1

## Algemene Informatie

### Aanbestedingsprocedure:

- Europese openbare aanbesteding met betrekking tot Inhuur Receptie- en Beheersdiensten en Studentassistenten
- Cpv-code:
  - 79620000-6 Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel
  - 98341140-8 Huismeesterdiensten
  - 79992000-4 Receptiediensten
- Beste prijs-kwaliteitverhouding
- Aantal Percelen: 2

### Wettelijk kader:

Aanbestedingswet 2012

### Inkoopvoorwaarden van toepassing:

Algemene inkoopvoorwaarden HKU

### Uitvoerende partij:

Stichting Hogeschool voor de Kunsten Utrecht, hierna te noemen HKU

### Procesbegeleiding Aanbesteding:

HKU | sr. Inkoper

### Contactpersonen Aanbesteding:

Hein Machielse, inkoper | machielse@hollandinkoopprofessionals.nl

Kenmerk: 2025-10/ TN 507188

## Inleiding

Dit is de Aanbestedingsleidraad van Stichting Hogeschool voor de Kunsten Utrecht, verder te noemen HKU, ten behoeve van de openbare aanbesteding voor Inhuur Receptie- en Beheersdiensten en Studentassistenten zoals op TenderNed met kenmerk 2025-10/ TN 507188 en Tenders Electronic Daily (TED) is aangekondigd.

Deze Aanbestedingsleidraad is een onlosmakelijk onderdeel van de Aankondiging op TenderNed waarin naar deze Aanbestedingsleidraad wordt verwezen en geeft een omschrijving van de Opdracht, hoe Inschrijvers een Inschrijving kunnen indienen, het verloop van de Aanbestedingsprocedure en een opsomming van de Uitsluitingscriteria, Eisen, Gunningscriteria alsmede van de in dat kader door HKU benodigde informatie om te kunnen beoordelen of de Raamovereenkomst kan worden gegund aan de winnende Inschrijver.

De Raamovereenkomst wordt gegund aan de Inschrijver die voor de beste prijs-kwaliteitverhouding de gevraagde Opdracht, Inhuur Receptie- en Beheersdiensten en Studentassistenten, kan uitvoeren. Bij de beste prijs-kwaliteitverhouding ligt er een nadruk op kwaliteit, omdat partijen hierop het verschil kunnen maken om zich van elkaar kunnen onderscheiden

### Doel van deze Aanbestedingsprocedure

Het doel van deze Aanbesteding is om tot gunning te komen voor de Opdracht "Inhuur Receptie- en Beheersdiensten en Studentassistenten" in de vorm van één (1) Raamovereenkomsten met één (1) Opdrachtnemer per perceel.

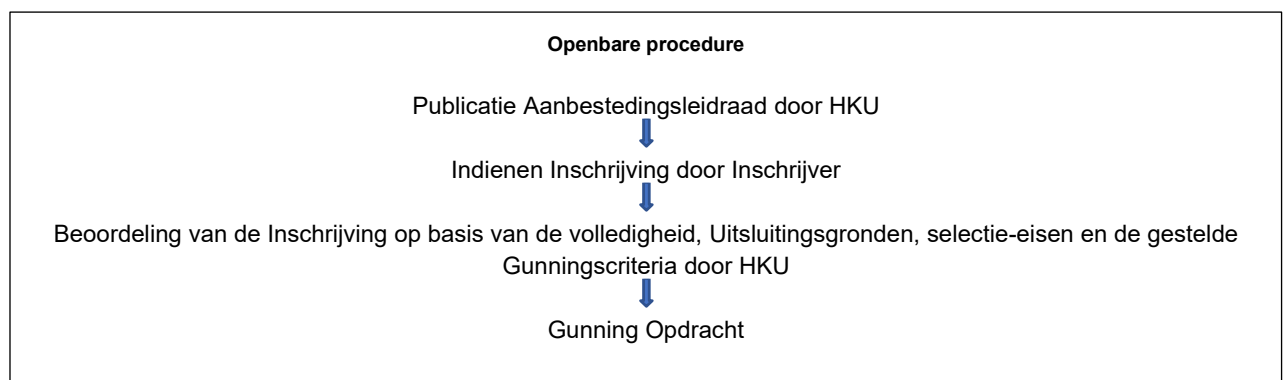
De aanbesteding betreft het geheel aan diensten en/of producten zoals beschreven in deze Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Aanbestedingsdocumenten.

Wij nodigen u uit om een Inschrijving in te dienen op basis van deze Aanbestedingsleidraad en conform de voorwaarden die hierin zijn vastgelegd. De Inschrijving kan zelfstandig of in Combinatie en eventueel door een beroep te doen op Derden, conform de voorwaarden zoals is vermeld onder hoofdstuk 3.

### Gekozen Aanbestedingsprocedure

HKU heeft voor de openbare procedure gekozen. Dit houdt in dat deze aanbesteding één (1) fase kent en dat Ondernemingen zijn uitgenodigd om op basis van de in deze Aanbestedingsleidraad verstrekte informatie, een Inschrijving te doen.

In hoofdlijnen bevat deze Aanbestedingsprocedure de volgende stappen:



### Elektronisch aanbesteden – TenderNed

De aanbesteding verloopt volledig elektronisch via het aanbestedingsplatform TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)). Alle communicatie- en informatie-uitwisseling tussen HKU en Inschrijvers in het kader van de aanbesteding, waaronder ook het stellen van vragen vindt plaats via dit aanbestedingsplatform.

Heeft u problemen met de functionaliteit of techniek van TenderNed, neem dan contact op met de Servicedesk<sup>1</sup> van TenderNed. U bent zelf verantwoordelijk voor de volgende zaken:

- Het tijdig raadplegen van gepubliceerde documenten en de planning.
- Het ontvangen van berichten via de berichteninbox op TenderNed.
- Dat de juiste personen op de hoogte worden gehouden.
- Het instellen van uw persoonlijke instellingen en een eHerkenning betrouwbaarheidsniveau 2<sup>2</sup>.

De Servicedesk is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur

### **Communicatie en vragen over de Aanbesteding**

Tijdens de gehele Aanbestedingsprocedure verloopt alle correspondentie met betrekking tot deze aanbesteding uitsluitend via TenderNed, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk zijn, dan kan contact worden opgenomen via email van de betrokken contactpersoon voor deze aanbesteding zoals vermeld is onder het hoofdstuk "algemene informatie".

Inschrijver draagt zelf de verantwoordelijkheid om te verifiëren of zijn e-mailberichten (tijdig) zijn ontvangen door HKU.

Het is Inschrijver niet toegestaan om over de Aanbesteding contact op te nemen met andere personen binnen HKU of andere bij de aanbesteding betrokken personen, dan de aangewezen contactpersoon gedurende de gehele Aanbestedingsprocedure. Indien Inschrijver contact opneemt met andere personen binnen HKU dan de hierboven genoemde persoon, kan HKU besluiten Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan deze Aanbestedingsprocedure.

HKU is in geen geval gebonden aan uitspraken en/of toezeggingen gedaan door andere personen en/of via andere kanalen dan hiervoor beschreven. Om die reden benadrukt HKU dat Inschrijver communicatie buiten TenderNed om met de contactpersoon dient te beperken.

### **Externe expertise**

HKU heeft bij het opstellen van deze aanbestedingsstukken zich laten adviseren door Holland Inkoopprofessionals, hierna te noemen HIP. HIP ondersteunt en begeleidt deze aanbesteding voor HKU. HIP mag en zal gedurende deze aanbesteding op geen enkele wijze als deelnemende onderneming, onderaannemer of als adviseur van een deelnemende onderneming betrokken zijn bij deze Aanbesteding;

---

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

<sup>2</sup> <https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-Ondernemingen/starten-met-tenderned/eherkenning-gebruiken>

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>BESCHRIJVING VAN HKU</b>	<b>7</b>
1.1	MAKERSCHAP	7
1.2	INCLUSIEVE OMGEVING	7
1.3	MISSIE EN VISIE	7
<b>2</b>	<b>DE OPDRACHT</b>	<b>9</b>
2.1	AANLEIDING	9
2.2	OPDRACHTGEVER	9
2.3	OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT	9
2.4	OMVANG VAN DE OPDRACHT	10
2.4.1	GERAAMDE WAARDE	11
2.5	HUIDIGE SITUATIE	11
2.6	DOELSTELLING VAN DE OPDRACHT	12
2.7	DE UITGANGSPUNTEN EN DE SCOPE VAN DE OPDRACHT	13
2.7.1	IN SCOPE VAN DE OPDRACHT	13
2.7.2	BUITEN DE SCOPE VAN DE OPDRACHT	13
2.8	HERZIENINGSCLAUSULE	14
2.9	PERCEELINDELING	14
2.10	VARIANTEN	15
2.11	RAAMOVEREENKOMST	15
2.12	WACHTKAMERCONSTRUCTIE	15
2.13	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	15
<b>3</b>	<b>AANBESTEDINGSPROCEDURE EN PLANNING</b>	<b>17</b>
3.1	DOEL	17
3.2	PLANNING	17
3.3	DE ONDERDELEN VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE	17
3.3.1	VRAAG EN ANTWOORDEN	17
3.3.2	DE INSCHRIJVING, WIJZE VAN- EN VOORWAARDEN VOOR INDIENEN INSCHRIJVING	19
3.3.3	DE BEOORDELING	22
3.3.4	HET BEOORDELINGSTEAM	23
3.3.5	NADERE TOELICHTING INSCHRIJVINGEN	24
3.3.6	VERIFICATIE EIGEN VERKLARING (UEA)	24
3.3.7	TERMIJN VERSTREKKEN BEWIJSSTUKKEN	24
3.4	GUNNING	24
3.4.1	GUNNINGSBESLISSING	24

3.4.2	OVERIGE VOORWAARDEN M.B.T. DE AANBESTEDING	24
<b>4</b>	<b>SELECTIE: EISEN TEN AANZIEN VAN DE INSCHRIJVER</b>	<b>27</b>
<b>4.1</b>	<b>UITSLUITINGSGRONDEN</b>	<b>27</b>
4.1.1	BEOORDELING UITSLUITINGSGRONDEN	27
<b>4.2</b>	<b>BEOORDELING MINIMUM EISEN</b>	<b>29</b>
4.2.1	FINANCIËEL - ECONOMISCHE DRAAGKRACHT	29
4.2.2	VERZEKERING	31
4.2.3	TECHNISCHE BEKWAAMHEID EN BEROEPSBEKWAAMHEID	32
<b>5</b>	<b>GUNNING: EISEN EN GUNNINGSCRITEIA MET BETREKKING TOT DE OPDRACHT</b>	<b>34</b>
<b>5.1</b>	<b>VOORWAARDEN VOOR GUNNING</b>	<b>34</b>
5.1.1	PROGRAMMA VAN EISEN	34
5.1.2	CONCEPT RAAMOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN / VERWERKERSOVEREENKOMST / BASISCONTRACT ARBODIENST	34
<b>5.2</b>	<b>BEOORDELINGSMETHODIEK</b>	<b>34</b>
5.2.1	GEWOGEN FACTOR METHODE	35
<b>5.3</b>	<b>GUNNINGSCRITEIA</b>	<b>35</b>
5.3.1	GUNNINGSCRITEIUM PRIJS	35
5.3.2	GUNNINGSCRITEIUM KWALITEIT	36
5.3.3	WAARDERING (SUB)GUNNINGSCRITEIA	43
5.3.4	TOTSTANDKOMING TOTAALSCORE	44
5.3.5	GELIJKE TOTAALSCORE	44
<b>6</b>	<b>OVERZICHT BIJLAGEN</b>	<b>45</b>

## 1 Beschrijving van HKU

Voor uw Inschrijving is het van belang dat Inschrijver kennis neemt van HKU en de activiteiten die bij HKU plaats vinden.

HKU is een publieke instelling en met 4.400 studenten de grootste hogeschool voor de kunsten in Nederland en daarmee tevens een van de grootste op kunst, cultuur en creatieve industrie gerichte kennisinstituten van Europa. HKU bestaat omdat kunst en het maken van kunst nieuwe perspectieven biedt, inspireert tot prikkelende interacties en daarmee vorm en betekenis geeft aan de samenleving en de uitdagingen waar zij voor staat.

*Met ons kunstonderwijs en praktijkgericht onderzoek creëren wij de beste voorbereiding van de student op een loopbaan als professioneel maker met impact op mens en samenleving.*

HKU is een veelstemmige community, biedt toekomstgericht kunstvakonderwijs van hoog niveau en verricht onderzoek, vaak samen met nationale en internationale partners. Studenten met uiteenlopende talenten en ambities ontwikkelen zich hier tot creatieve, artistieke en geëngageerde professionals. Toegerust met persoonlijk Ondernemerschap vinden zij hun weg in een werkveld dat continu in ontwikkeling is.

### 1.1 Makerschap

HKU stelt makerschap centraal: met up-to-date creatieve technologie. Werkplaatsen, studio's en (werkveld)labs vormen het hart van het onderwijs en in toenemende mate het onderzoek. HKU staat voor de ontwikkeling van makerschap van hoog artistiek niveau.

HKU biedt een breed aanbod aan associate degrees, bachelors en masters, verdeeld over zeven locaties en negen schools te weten: Beeldende Kunst, Design, Media, Muziek en Technologie, Games en Interactie, Theater, Utrechts Conservatorium, Kunst en Economie en Creative Transformation. De lectoraten en onderzoekseenheden werken nauw samen met het onderwijs, zijn actueel en state-of-the-art.

Door het praktijkgerichte onderwijs heeft HKU diverse bijzondere kenmerken en ruimten in de gebouwen, waarbij, zonder gelimiteerd te zijn, te denken valt aan: een galerie, theater en concertzalen, instrumenten, kunstobjecten, werk-ateliers, studioruimten.

### 1.2 Inclusieve omgeving

HKU spreekt zich volledig en zonder terughoudendheid uit tegen racisme en tegen iedere vorm van discriminatie op grond van geslacht, uiterlijk, afkomst of religie binnen HKU en zet zich in om een veilige, inclusieve omgeving te bieden, waarin studenten en medewerkers respectvol met elkaar omgaan en kunnen leren en werken in een prettige, productieve en veilige leer- en werkomgeving.

Wij proberen hiermee om studenten zo voor te bereiden op de beroepspraktijk en samenleving dat zij zelf een bijdrage kunnen leveren aan een inclusievere samenleving. Verschillende perspectieven zijn voor HKU iets om te koesteren, juist omdat we streven naar maatschappelijke impact. Zonder ruimte voor talenten vanuit diversiteit kunnen we dat niet waarmaken. Een inclusieve werk- en leeromgeving bereik je niet zomaar: dat kost tijd en gerichte acties.

We nodigen niet alleen alle studenten en medewerkers uit, maar verwachten ook van onze leveranciers en een ieder die zich in- en rond onze gebouwen bevindt een bijdrage aan een inclusieve werk- en leeromgeving.

### 1.3 Missie en visie

Als publieke instelling voor hoger kunstonderwijs hebben wij als doel: het zo goed mogelijk opleiden van getalenteerde studenten in vrije, uitvoerende en toegepaste kunst- en mediadisciplines en de daaraan grenzende educatieve, technische en economische vakgebieden.

Wij willen een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van bekende, nieuwe en vernieuwende beroepspraktijken in én op de randen van de kunsten. Dit doen we door zelfstandige, initiatiefrijke en vernieuwende jonge professionals op te leiden. Ook doen we dit met de onderzoeken die we initiëren en uitvoeren.

Een diploma van HKU betekent een startkwalificatie op graduate of postgraduate niveau. Voor een al bestaande of nieuwe professionele rol in de culturele sector, media en educatie, en/of andere werkgebieden in de creatieve industrie. In onze opleidingen combineren studenten hun artistiek-professionele competentie met het actief omgaan met interdisciplinaire mogelijkheden én innovatieve en multidisciplinaire projectpraktijken. Wij zijn toekomst- en vernieuwingsgericht. En geloven in het belang van het leggen van verbindingen tussen artistieke en creatieve processen en andere werkgebieden, disciplines en hybride beroepspraktijken. Een stimulerende en ondersteunende leer- en werkomgeving: dat is wat wij onze studenten en medewerkers willen bieden. Het krijgen van onderzoeks- en Ondernemerschapservaring in uitdagende praktijksituaties zien wij als een noodzakelijk onderdeel daarvan.

Voor verdere informatie over HKU verwijzen wij u graag naar [www.hku.nl](http://www.hku.nl)

## 2 De Opdracht

Dit hoofdstuk beschrijft de Opdracht waarvoor deze Aanbestedingsprocedure is opgestart.

### 2.1 Aanleiding

Vier jaar geleden is de Inhuur van flexibel personeel aanbesteed. In het kader van goed Opdrachtgeverschap en rechtmatige inkoop hecht HKU grote waarde aan het continueren van een transparant, objectief en non-discriminair inkoopproces. Daarnaast beoogt HKU mogelijke risico's met betrekking tot de geldende wet- en regelgeving omtrent de Inhuur van flexibel personeel zoveel mogelijk te beperken. Om deze redenen is besloten tot het opnieuw aanbesteden van de Inhuur Receptie- en Beheersdiensten en Studentassistenten. Het doel van deze Aanbesteding is om te komen tot één Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer voor de Inhuur van Studentassistenten en met één Opdrachtnemer voor het uitvoeren van Receptie- en Beheersdiensten. Deze aanbesteding is opgedeeld in twee percelen.

### 2.2 Opdrachtgever

Stichting Hogeschool voor de Kunsten Utrecht (hierna: HKU) is een instelling voor hoger onderwijs in Utrecht waar 4.400 studenten onderwijs volgen. HKU onderscheidt zich met hoger onderwijs in de kunsten en de media en is een drijvende kracht in opleidingen en innovatie voor de creatieve industrie. Binnen de HKU werken circa 872 medewerkers (470 fte).

HKU telt negen Schools die het onderwijs verzorgen. Op de negen verschillende Schools wordt het volgende onderwijs geboden: Beeldende Kunst, Design, Muziek en Technologie, Games en Interactie, Kunst en Economie, Media, Utrechts Conservatorium, Theater en HKU College. HKU heeft vele bijzondere ruimten in de panden zoals een eigen galerie, theater en concertzalen. In de gebouwen zijn op veel plaatsen het veelzijdige werk van studenten en afgestudeerden te beleven, zoals concerten, theatervoorstellingen, exposities en installaties.

### 2.3 Omschrijving van de Opdracht

De Hogeschool voor de Kunsten Utrecht (HKU) heeft de behoefte aan ondersteuning op het gebied van Inhuur Receptie- en Beheersdiensten en Studentassistenten. De Opdracht bestaat uit het leveren van een dienst die voorziet in de volgende werkzaamheden:

1. Tijdig leveren van de juiste inhuurkrachten;
2. Ondersteunen van hiring managers bij het formuleren van inhuuropdrachten;
3. Werving & selectie, tenzij payrollings door HKU gewenst is;
4. Leveren van managementrapportage;
5. Tijdig attenderen op verloop uitzendcontract;
6. Tijdig signalement van maximaal toegestane uitzendcontracten van desbetreffende Uitzendkracht;
7. Centraal aanspreekpunt
8. Support-desk;
9. Correcte facturatie op basis van geaccordeerde uren (0% fouten);
10. Referentie-check/papieren van kandidaat Uitzendkracht;
11. Etc.

De Opdracht wordt aanbesteed in twee percelen:

- **Perceel 1: Studentassistenten** – Flexibele inzet van ondersteunend personeel zoals administratief medewerkers en Studentassistenten.

Dit deel betreft de Inhuur van flexibele inzet van ondersteunend personeel. Het gaat hierbij vooral om de inzet van Studentassistenten die worden ingezet voor ondersteunende activiteiten (zoals het opbouwen en afbouwen van evenementen) binnen HKU wanneer zij werkzaamheden verrichten waar geen studiepunten aan verbonden zijn en die geen betrekking hebben op het primaire proces. Aanvullend betreft het de inhuur van Uitzendkrachten in beginsel binnen de functies tot en met functieschaal 9 van de functiematrix van Opdrachtgever. Het grootste deel van de Opdracht betreft het beheren van een pool. Opdrachtnemer borgt dat binnen de pool voldoende beschikbaarheid van Studentassistenten voor de werkzaamheden is. In de huidige situatie worden hiervoor enkel studenten van HKU ingezet, wat goed werkt. Deelnemer krijgt toegang tot (de locaties van) Opdrachtgever voor wervingsactiviteiten om de pool (aan) te vullen. Bij de inzet van Studentassistenten hebben studenten van HKU een pré omdat zij bekend zijn met zowel de locaties als de opleidingen van Opdrachtgever. Binnen

Opdrachtgever zijn er meerdere aanvragers, in ieder geval 1 per afdeling die de diensten (Opdrachten voor inzet van Studentassistenten) bij Deelnemer uitzetten.

- **Perceel 2: Receptie- en Beheersdiensten** – Structurele inzet van medewerkers voor Receptie- en Beheersdiensten.

Met Receptiediensten wordt bedoeld de inzet van 'receptiemedewerkers'. Met Beheersdiensten wordt bedoeld de inzet van 'huismeesters/beheerders/conciërges'. De inzet van Receptiemedewerkers en Medewerkers Beheer wordt door Opdrachtgever aangevraagd ter aanvulling op haar eigen bezetting. Daarbij is een onderscheid te maken tussen de structurele inzet en de meer ad hoc inzet. Voor de structurele inzet, maakt Opdrachtgever een rooster per 6 maanden. Dit rooster wordt met Opdrachtnemer gedeeld en Opdrachtnemer zorgt voor de structurele inzet van Receptiemedewerkers en medewerker Beheer.

De dienstverlening moet HKU volledig ontzorgen door snel en kwalitatief hoogwaardige kandidaten te leveren, adequate administratieve ondersteuning te bieden, en te zorgen voor transparantie en naleving van relevante wet- en regelgeving.

## 2.4 Omvang van de Opdracht

Onderstaande kentallen geven een indicatie van de omvang van de Opdracht en zijn gebaseerd op de huidige aantallen.

### Omvang Raamovereenkomst perceel 1 – Inhuur Studentassistenten

De Inhuur van Studentassistenten betrof bij benadering in 2019		
Profiel	Aantal unieke plaatsingen	Aantal uur
Uitzendkracht	5	3.500
Studentassistenten	400	15.000

	2021	2022	2023	2024	Totaal
414 - Payrolling	239.993	433.499	405.010	330.116	1.408.618
413 - Uitzendkrachten overig personeel	21.989	37.721	3.990	21.096	84.797
103 - Recruitement, werving en selectie		7.709			7.709
111 - Evenementen en etentjes				352	352
419 - Reiskosten inhuur derden	164	44	11	32	251
1007 - Leermiddelen	17				17
	<b>262.164</b>	<b>478.973</b>	<b>409.011</b>	<b>351.597</b>	<b>1.414.824</b>

### Omvang Raamovereenkomst perceel 2 – Inhuur Receptie- en Beheersdiensten

De omvang van de inzet van Receptie- en Beheersdiensten betrof in 2019			
Locatie	Profiel	Aantal reguliere uren	Aantal toeslag uren
Oudenoord 700	Medewerker Beheer	500	750
IBB/Pastoe	Medewerker Beheer	500	150
Conservatorium	Medewerker Beheer	1000	160
Oudenoord 700	Receptiemedewerker	850	650
Nieuwekade	Receptiemedewerker	400	Nvt
IBB/Pastoe	Receptiemedewerker	450	500
Conservatorium	Receptiemedewerker	850	750
Theater	Receptiemedewerker	450	950

	2021	2022	2023	2024	Eindtotaal
<b>Totale uitgaven</b>	<b>337.378</b>	<b>594.470</b>	<b>700.867</b>	<b>736.282</b>	<b>2.368.997</b>

#### 2.4.1 Geraamde waarde

De geraamde waarde van de Raamovereenkomst voor perceel 1 bedraagt naar verwachting tussen de € 400.000 en € 600.000 excl. BTW per jaar met een maximale verwachte omvang € 2.400.000 exclusief btw voor de volledige looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief optionele verlengingen). Deelnemers kunnen geen rechten ontleen aan deze opgave van de geraamde waarde van de onderhavige Raamovereenkomst

De geraamde waarde van de Raamovereenkomst voor perceel 2 bedraagt naar verwachting tussen de € 300.000 en € 500.000 excl. BTW per jaar met een maximale verwachte omvang € 2.000.000 exclusief btw voor de volledige looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief optionele verlengingen). Deelnemers kunnen geen rechten ontleen aan deze opgave van de geraamde waarde van de onderhavige Raamovereenkomst.

Aan bovenstaande kentallen kunnen geen rechten ontleend worden. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan zowel de gevraagde inzet van mensen indien van toepassing evenals de aantallen uren wijzigen door diverse factoren van politieke-, economische-, organisatorische-, en/of bestuurlijke aard en de hiermee samenhangende groei- of krimp.

## 2.5 Huidige situatie

Binnen de Hogeschool voor de Kunsten Utrecht (HKU) wordt externe Inhuur onderscheiden in twee hoofdcategoryën: Inhuur voor het primaire proces en Inhuur voor ondersteunende processen. Deze aanbesteding richt zich uitsluitend op externe Inhuur binnen de ondersteunende processen, specifiek gericht op Studentassistenten en Receptie-, Beheersdiensten.

De huidige inzet van medewerkers vindt plaats ter aanvulling op de eigen personele bezetting van HKU en omvat twee vormen van dienstverlening:

#### 1. Structurele inzet:

Voor structurele ondersteuning wordt tweemaal per jaar een rooster opgesteld met een looptijd van zes maanden. De huidige leveranciers zijn verantwoordelijk voor het invullen van deze formatie met gekwalificeerd personeel. De inzet betreft vaste diensten op vooraf vastgestelde tijden en locaties binnen HKU.

#### 2. Ad hoc inzet:

Naast de structurele inzet wordt regelmatig een beroep gedaan op ad hoc inzet, bijvoorbeeld bij ziekte, verlof, piekmomenten of evenementen. De leveranciers dienen in staat te zijn snel en flexibel te reageren, met behoud van kwaliteit en continuïteit.

De werkzaamheden worden uitgevoerd op verschillende locaties van HKU en bestaan onder meer uit:

- Ontvangst en registratie van bezoekers;
- Telefoonbehandeling;
- Sleutel- en gebouwbeheer;
- Ondersteuning bij facilitaire zaken;
- Ondersteuning tijdens evenementen en open dagen.

Voor de invulling van deze functies wordt gebruikgemaakt van Uitzendkrachten, gedetacheerden, ZZP'ers en student-assistenten, afhankelijk van de aard van de Opdracht en beschikbaarheid.

Belangrijke aandachtspunten in de huidige situatie zijn:

- Een deel van de structurele en ad hoc dienstverlening wordt goed ingevuld, maar er is ook sprake van tekortkomingen, zoals onvoldoende bereikbaarheid van leveranciers buiten kantooruren, het niet (volledig) nakomen van afspraken (zoals BHV-certificering) en gebrekkige opvolging bij openstaande diensten.

- De administratie, urenregistratie en communicatie rondom Inhuur vragen momenteel veel inzet vanuit HKU.
- Er is behoefte aan een beter georganiseerde backoffice, verbeterde proactieve communicatie en een heldere verdeling van verantwoordelijkheden.
- Bij Studentassistenten blijkt dat communicatie en betrokkenheid verder verbeterd kunnen worden, met name in bereikbaarheid tijdens evenementen en in het proces van Inschrijving en toewijzing van diensten.

De kwaliteit en representativiteit van de medewerkers is essentieel, evenals de mate waarin leveranciers zich gedragen als goed werkgever. Tevens is het belangrijk dat leveranciers flexibel kunnen inspelen op verschillen tussen structurele inzet en ad hoc aanvragen en alternatieven kunnen bieden wanneer geplande inzet niet mogelijk blijkt.

## 2.6 Doelstelling van de Opdracht

De Raamovereenkomst heeft als doel de continuïteit, kwaliteit en betrouwbaarheid van de Receptie- en beheerdiensten binnen de HKU te waarborgen. Dit wordt gerealiseerd door de inzet van gekwalificeerd, representatief en flexibel personeel dat aansluit bij de creatieve, informele én professionele cultuur van de organisatie. De Raamovereenkomst voorziet in een stabiele personele bezetting, goede bereikbaarheid en een heldere taakverdeling. De HKU streeft hierbij naar een duurzame samenwerking met een professionele en betrokken partner die actief bijdraagt aan het realiseren van deze doelstellingen. Daarbij staan de volgende doelstellingen centraal:

### Perceel 1: Studentassistenten

#### 1. Verbeteren van de communicatie en bereikbaarheid

Doel: Zorgdragen voor snelle en efficiënte communicatie, zowel via e-mail als telefonisch, zodat alle betrokkenen altijd tijdig antwoord krijgen en dringende zaken snel kunnen worden opgelost.

#### 2. Optimaliseren van de taakverdeling en proactieve planning

Doel: Er moet worden gezorgd voor een duidelijke taakverdeling en meer proactiviteit bij het invullen van diensten, zodat de werkdruk niet onterecht bij de HKU komt te liggen en er geen onzekerheid ontstaat over de invulling van diensten.

#### 3. Verbeteren van het inschrijvings- en feedbackproces voor studenten

Doel: Het aanbieden van een gebruiksvriendelijk inschrijvingssysteem met een geïntegreerd feedbackmechanisme, waarmee studenten en contactpersonen binnen de HKU op efficiënte wijze hun gegevens kunnen beheren en feedback kunnen verstrekken over studentassistenten en het inschrijfproces.

### Perceel 2: Receptie- en Beheersdiensten

#### 1. Verbeteren van de contractnaleving en communicatie

Doel: Zorgdragen voor strikte naleving van contractuele afspraken, waaronder bereikbaarheid, BHV-verantwoordelijkheden en de volledige uitvoering van alle contractvoorwaarden, met daarbij transparante en structurele communicatie over de voortgang en status van deze afspraken.

#### 2. Verbeteren van de begeleiding, ontwikkeling en inwerking van medewerkers

Doel: Er moet worden gezorgd voor adequate begeleiding, ontwikkeling en inwerking van medewerkers op de locaties van de HKU, zodat ze goed voorbereid zijn en hun taken effectief kunnen uitvoeren.

#### 3. Optimaliseren van de dienstverlening en rapportage

Doel: Het bieden van transparante en betrouwbare dienstverlening, met een helder systeem voor het accorderen van diensten en het waarborgen van volledige bezetting. Tevens worden incidentele aanvragen snel en adequaat opgepakt, om verstoringen in het onderwijs en de dienstverlening te voorkomen.

De Raamovereenkomst moet leiden tot een kwalitatieve dienstverlening, minder administratieve belasting voor de HKU en een hogere tevredenheid bij zowel medewerkers als interne Opdrachtgevers.

## 2.7 De Uitgangspunten en de scope van de Opdracht

Voor deze Opdracht gelden een aantal uitgangspunten waar Inschrijver rekening mee dient te houden. Deze punten zijn in deze Aanbestedingsleidraad verder uitgewerkt in het Programma van Eisen (bijlage A en B) en in de Gunningscriteria.

### 2.7.1 In Scope van de Opdracht

Opdrachtgever is op zoek naar een Opdrachtnemer die de Inhuur van Flexibele Arbeidskrachten (Studentassistenten) verzorgt en één Opdrachtnemer die de Receptie- en Beheersdiensten uitvoert.

#### Ten aanzien van de Inhuur van Flexibele arbeidskrachten (Studentassistenten)

Dit deel betreft de Inhuur van natuurlijke personen die in rechtsverhouding staan tot een uitzendbureau (als zijnde werkgever) en als arbeidskracht ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever en onder diens leiding en toezicht werkzaamheden verrichten op basis van een Uitzendovereenkomst. Het gaat hierbij vooral om de inzet van Studentassistenten die worden ingezet voor ondersteunende activiteiten (zoals het opbouwen en afbouwen van evenementen) binnen HKU wanneer zij werkzaamheden verrichten waar geen studiepunten aan verbonden zijn en die geen betrekking hebben op het primaire proces. Studentassistenten worden door de HKU zelf aangedragen/geworven. De opdracht betreft hoofdzakelijk de verloning van deze studentassistenten. Aanvullend betreft het de Inhuur van Uitzendkrachten.

in beginsel binnen de functies tot en met functieschaal 9 van de functiematrix van Opdrachtgever, namelijk:

- Medewerker Gespecialiseerde Support 1 - schaal 7
- Medewerker Gespecialiseerde Support 2 - schaal 8
- Medewerker Gespecialiseerde Support 3 - schaal 9
- Administratief-secretarieel medewerker 1 - schaal 4
- Administratief-secretarieel medewerker 2 - schaal 5
- Administratief-secretarieel medewerker 3 - schaal 6
- Managementondersteuner 1 - schaal 7
- Managementondersteuner 2 - schaal 8

#### Ten aanzien van de Inhuur van Receptie- en Beheersdiensten

Uitvoeren van Receptie- de Beheersdiensten voor de locaties van de Opdrachtgever zoals omschreven in dit Beschrijvend Document en het Programma van Eisen. Met Receptiediensten wordt bedoeld de inzet van 'receptiemedewerkers'. Met Beheersdiensten wordt bedoeld de inzet van 'huismeesters/beheerders/conciërges'

### 2.7.2 Buiten de scope van de Opdracht

Onderstaande onderwerpen vallen niet in de scope van de aanbesteding en zullen in een ander project worden opgepakt:

1. Inhuur voor primaire proces (Inhuur docenten);
2. Inhuur overige (adviesdiensten/consultants)
3. Detachering onderwijs en detachering overig (inbesteding)

Inhuur voor het primaire proces, zijnde de docenten, zullen buiten deze aanbesteding vallen gezien de desbetreffende docenten vrij specifiek zijn voor het kunstonderwijs. Deze docenten zijn vaak ZZP-ers die rechtstreeks contracteert worden door HKU.

Adviesdiensten zitten niet in de scope van deze aanbesteding. Het verschil met adviesdiensten/consultants en Uitzendkrachten/gedetacheerden is, dat adviesdiensten/consultants door een werkgever worden ingezet bij een derde om bijvoorbeeld een bepaald financieel, juridisch, ICT of automatiseringsproject uit te voeren. De adviesdiensten/consultants hebben een **resultaatverplichting**.

De consultant is bij de werkgever werkzaam op basis van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd, **voor de duur van een project** of voor onbepaalde tijd. Tussen de werkgever en de Opdrachtgever bestaat een overeenkomst (van Opdracht). De consultant verricht de werkzaamheden niet altijd onder leiding en toezicht van de Opdrachtgever.

In het geval de consultant onder leiding en toezicht van de Opdrachtgever staat dan is aldus sprake van detachering. De werknemer is in principe dan (automatisch) werkzaam op basis van een uitzendovereenkomst. De scheidslijn tussen consultancy en detachering is soms erg dun. De gevolgen kunnen echter groot zijn. Indien de activiteiten van een bepaalde vennootschap voor 50% of meer bestaan uit het detacheren van consultants, dan is de algemeen verbindend verklaarde Cao voor de Uitzendkrachten en de verplichte pensioenregeling (StiPP) van toepassing, mogelijk met terugwerkende kracht. Dit kan grote (financiële) gevolgen hebben voor de werkgever. Het is dan ook belangrijk dat een werkgever zich goed bewust is van deze risico's en desnoods maatregelen treft om de financiële risico's te beperken.

Uitzendkrachten/gedetacheerden hebben een **inspanningsverplichting** en staan onder **leiding en toezicht** van de Opdrachtgever. Uitzendkrachten hebben een uitzendbeding en gedetacheerden hebben dit niet.

## 2.8 Herzieningsclausule

Dit artikel betreft herzieningsclausules als bedoeld in artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012 en/of de alsdan vigerende regelgeving. Opdrachtgever kan tijdens de duur van de Raamovereenkomst de omvang van de Opdracht wijzigen aan de hand van het gestelde in deze herzieningsclausule, met dien verstande dat wijzigingen geen wijziging van de algemene aard van de Opdracht met zich meebrengen.

Indien door wets- of beleidswijzigingen de afname van meer of andere diensten noodzakelijk wordt voor de juiste uitvoering van deze Raamovereenkomst, kan de maximale opdrachtwaarde worden verlaagd of opgehoogd met de daaruit voortvloeiende verminderde of extra kosten.

Opdrachtgever kan andere opdrachten verstrekken die verband houden met deze Raamovereenkomst, doch niet zijn beschreven als onder de scope van de Raamovereenkomst vallende opdrachten, met een cumulatieve waarde van ten hoogste 50% van de waarde van de oorspronkelijke Raamovereenkomst.

Overige wijzigingen in de Raamovereenkomst gelden slechts indien deze binnen de grenzen van hoofdstuk 2.5 Aanbestedingswet 2012 en/of de alsdan vigerende regelgeving kunnen worden overeengekomen en indien deze wijzigingen schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.

## 2.9 Perceelindeling

De Opdracht is opgedeeld in twee afzonderlijke percelen:

- **Perceel 1: Studentassistenten**  
Flexibele en kortdurende inzet voor diverse ondersteunende werkzaamheden binnen de HKU.
- **Perceel 2: Receptie- en Beheersdiensten**  
Structurele en representatieve inzet op locatie, gericht op continuïteit, bereikbaarheid en gastvrijheid.

Deze keuze is gemaakt op basis van de volgende overwegingen:

1. Inhoudelijk verschillende werkzaamheden  
Studentassistenten worden met name flexibel en ad hoc ingezet voor ondersteunende taken, vaak op basis van kortere Opdrachten en met wisselende inzet. Receptie- en Beheersdiensten daarentegen betreffen doorgaans structurele, frontoffice-gerelateerde functies waarbij continuïteit, representativiteit en locatiekennis essentieel zijn. Door deze diensten apart aan te besteden, kunnen aanbieders beter inspelen op de specifieke Eisen, inzetvormen en kwaliteitscriteria per perceel.
2. Specialistische leveranciers kunnen gericht inschrijven  
Niet alle leveranciers zijn in staat om beide soorten dienstverlening kwalitatief goed te leveren. Door de opdeling kunnen partijen zich richten op het perceel dat het beste aansluit bij hun expertise. Dit vergroot de marktwerking en bevordert de kwaliteit van de Inschrijvingen.
3. Flexibiliteit en beheersbaarheid  
Door de percelen te scheiden, wordt het voor de Opdrachtgever mogelijk om per type dienstverlening maatwerkafspraken te maken, passende KPI's te hanteren en gericht te sturen op prestaties. Dit komt de beheersbaarheid van de contracten ten goede en biedt ruimte voor optimalisatie binnen elk domein.

Kortom, de perceelindeling draagt bij aan betere dienstverlening, een hogere mate van marktbenutting en een scherpere focus op kwaliteit en samenwerking per dienstsoort.

De perceelindeling ondersteunt daarmee een effectieve marktbenadering en verhoogt de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening binnen beide domeinen.

## 2.10 Varianten

Voor deze aanbesteding zijn varianten (alternatieven) niet toegestaan.

## 2.11 Raamovereenkomst

HKU is voornemens over te gaan tot het sluiten van één Raamovereenkomst voor een periode van twee (2) jaren met één (1) Opdrachtnemer per perceel die in staat is de Opdracht goed uit te voeren en hiervoor de economische meest voordelige Inschrijving heeft gedaan volgens het Gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. HKU heeft middels een optie de mogelijkheid om de Raamovereenkomst tweemaal (2x) te verlengen met een periode van maximaal één (1) jaar. De totale maximale looptijd van de Raamovereenkomst is derhalve vier (4) jaren.

Bij deze Aanbestedingsleidraad wordt een concept Raamovereenkomst gevoegd met de 1<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen of zoveel eerder dan mogelijk is (bijlage C en D) alsmede de op deze Opdracht van toepassing zijnde Algemene inkoopvoorwaarden (bijlage E).

## 2.12 Wachtkamerconstructie

Op deze aanbesteding is een wachtkamerconstructie van toepassing. Indien de Raamovereenkomst met de Inschrijver aan wie de Opdracht in eerste instantie is gegund, wordt beëindigd, kan HKU tot 12 maanden na definitieve gunning de Opdracht voor de resterende looptijd gunnen aan de opvolgende Inschrijver. De opvolgende Inschrijver wordt bepaald door bij de berekening van de scores de winnende Inschrijving buiten beschouwing te laten, mits deze Inschrijver zich bereid heeft verklaard zijn Inschrijving tot 12 maanden na definitieve gunning gestand te doen, middels ondertekening van de wachtkamerovereenkomst (bijlage F). Indien deze Inschrijver daartoe niet bereid is, vervalt zijn plaats in de wachtkamer en kan HKU het verzoek richten tot de volgende Inschrijver in de rangorde, net zo lang tot een Inschrijver is gevonden die bereid is zijn Inschrijving tot 12 maanden na definitieve gunning gestand te doen.

Na het verstrijken van deze gestanddoeningstermijn, is een beroep op de wachtkamerconstructie niet langer mogelijk.

HKU kan onder meer gebruik maken van de wachtkamerconstructie, indien de Raamovereenkomst met de Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund, is beëindigd, bijvoorbeeld omdat deze:

- in surseance van betaling verkeert;
- in staat van faillissement is verklaard;
- zijn activiteiten geheel of gedeeltelijk heeft gestaakt;
- in een andere soortgelijke toestand verkeert, waardoor hij niet in staat is de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren of;
- niet blijkt te kunnen voldoen aan het Programma van Eisen of anderszins ernstig tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen.

HKU is niet verplicht gebruik te maken van de wachtkamerconstructie wanneer de Raamovereenkomst met de Inschrijver aan wie de Opdracht in eerste instantie is gegund, wordt beëindigd. Bij het informeren van de Inschrijvers over de gunning zal de betreffende opvolgende Inschrijver gemeld worden dat hij in aanmerking komt voor het sluiten van de wachtkamerovereenkomst.

## 2.13 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

HKU zet zich in om een veilige en inclusieve omgeving te bieden aan studenten en medewerkers.

Diversiteit en inclusie staan voor een diverse en inclusieve samenleving en bedrijfsleven waarin iedereen wordt behandeld en beoordeeld op wat ze kunnen en niet op wie ze zijn, van wie ze houden, waar ze vandaan komen

of wat ze geloven. Opdrachtnemer heeft ook een belangrijke taak in het stimuleren van het gelijkwaardigheidsprincipe bij werknemers, waarin ze in staat zijn te herkennen en erkennen wat er nodig is voor de diverse werknemers binnen HKU om het verzuim aan te pakken en verder terug te brengen.

HKU wil weten:

- Hoe Opdrachtnemer nu werkt en wat het plan is voor de komende drie jaar op dit gebied, om optimaal aan te sluiten bij de diverse medewerkerspopulatie van HKU.
- Op welke manier ingespeeld wordt- en rekening gehouden wordt met de diversiteit van de medewerkers van HKU.
- Welke expertise en ervaring aanwezig is binnen het in te zetten team van Opdrachtgever op het gebied van diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid.

**Wij ontvangen hiervoor graag een uitwerking van maximaal twee (2) pagina's A4 in lettertype Arial, met een lettergrootte van 10.**

Deze uitwerking telt niet mee voor de beoordeling van de Inschrijving. Deze uitwerking wordt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst jaarlijks besproken met Opdrachtnemer.

### 3 Aanbestedingsprocedure en planning

#### 3.1 Doel

Het doel van de Aanbestedingsprocedure is te komen tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver per perceel met de economisch meest voordelige Inschrijving volgens het Gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding, zoals nader beschreven in hoofdstuk 5 van deze Aanbestedingsleidraad.

De Aanbestedingsprocedure bestaat uit de volgende onderdelen en wordt onder paragraaf 3.3 nader toegelicht:

- Vraag- en antwoorden (paragraaf 3.3.1);
- De Inschrijving (paragraaf 3.3.2);
- De beoordeling (paragraaf 3.3.3);
- De gunning (paragraaf 3.4).

#### 3.2 Planning

De gunningsprocedure verloopt op hoofdlijnen volgens onderstaande indicatieve planning. Deze planning is tevens opgenomen in TenderNed.

Procedure onderdeel	Datum
Publicatie offerteaanvraag op TenderNed	20 juni 2025
Uiterste datum stellen van de eerste vragen voor de Nota van Inlichtingen 1	4 juli 2025 vóór 12:00 uur
Verstrekken Nota van Inlichtingen 1	11 juli 2025
Uiterste datum stellen van de laatste vragen voor de Nota van Inlichtingen 2	18 juli 2025 vóór 12:00 uur
Verstrekken Nota van Inlichtingen 2	25 juli 2025
Uiterste datum indienen van Inschrijvingen	4 september 2025 vóór 12:00 uur
Casuspresentaties	9 september
Bekendmaking voorgenomen Gunning en afwijzing	16 september 2025
Definitieve Gunning	7 oktober 2025
Start Raamovereenkomst	1 november 2025

Deze planning is indicatief en bindt HKU niet. HKU behoudt zich het recht voor om van de planning af te wijken. Inschrijvers kunnen hieraan geen rechten ontleen. In geval er sprake is van een wijziging van de planning, ontvangen Inschrijvers een melding via TenderNed van de herziene planning.

*Alle door HKU aan Inschrijver gestelde termijnen gelden als fataal. Ná de sluitingsdatum en het Sluitingstijdstip accepteert het aanbestedingsplatform TenderNed geen Inschrijvingen meer; het indienen van een Inschrijving is dan niet meer mogelijk. De geregistreeerde systeemtijd van TenderNed geldt hierbij als de werkelijke tijd. Eventuele vertragingen bij de indiening, bijvoorbeeld als gevolg van technische storingen, komen altijd volledig voor rekening en risico van Inschrijver. Inschrijver dient HKU steeds direct op de hoogte te stellen van een eventuele technische storing.*

### 3.3 De onderdelen van de Aanbestedingsprocedure

#### 3.3.1 Vraag en antwoorden

Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen over de Aanbestedingsleidraad, de bijlagen en de standaardformulieren en de Aanbestedingsprocedure. Deze mogen alleen via TenderNed gesteld worden.

**Uitsluitend de vragen die via de vraag- en antwoordmodule (“vragen over de aanbesteding”)** van TenderNed ingediend zijn, worden in behandeling genomen. Inschrijver wordt verzocht om zijn vragen zo snel mogelijk te stellen, maar uiterlijk op de datum genoemd in de planning in TenderNed. De antwoorden op vragen en eventuele wijzigingen in de aanbestedingsstukken worden middels één of meer Nota's van Inlichtingen en/of

de vraag- en antwoordmodule in TenderNed bekendgemaakt en worden aan alle Inschrijvers ter beschikking gesteld. De Nota's van Inlichtingen maken integraal deel uit van deze Aanbestedingsleidraad.

*Voor het stellen van vragen is het van belang dat Inschrijver bij alle vragen:*

1. *De vragen geanonimiseerd aan HKU stelt;*
2. *Begint met een vermelding op welk document en paragraaf de vraag betrekking heeft;*
3. *Per vraag 1 vraag stelt (dus niet in 1 vraag 10 subvragen stellen)*

voorbeeld: Aanbestedingsleidraad par 5.3: is er een standaardformulier om vragen te stellen?

HKU behoudt zich het recht voor om vragen niet in behandeling te nemen indien:

- Niet aan bovenstaande is voldaan;
- Vragen en/of verzoeken om nadere inlichtingen na de uiterste datum zijn ingediend

#### **3.3.1.1 Meerdere vragenrondes**

Ingeval HKU meer dan 1 vragenronde in haar aanbestedingsproces heeft opgenomen, dan mogen in de 2<sup>e</sup> en verdere vragenrondes, alleen vragen gesteld worden die betrekking hebben op de door HKU gegeven antwoorden uit de vorige vragen ronde en/of nieuw ter beschikking gestelde informatie.

#### **3.3.1.2 Individuele vragen**

Ingeval een Inschrijver zwaarwegende redenen heeft om een vraag (en het antwoord) niet voor alle Inschrijvers inzichtelijk te maken, dient Inschrijver in TenderNed aan te geven ("aanvinken") dat zijn vraag een individuele vraag betreft. Inschrijver geeft gemotiveerd aan waarom hij van mening is dat hier sprake is van zwaarwegende redenen. HKU bepaalt of er daadwerkelijk sprake is van zwaarwegende redenen voor individuele beantwoording.

Mocht HKU van mening zijn dat er geen zwaarwegende redenen zijn om de vraag en het antwoord daarop niet te publiceren, zal HKU dit mededelen aan Inschrijver. Inschrijver kan vervolgens zelf besluiten om de vraag al dan niet in te trekken of te herformuleren. Reageert Inschrijver niet binnen de door HKU aangegeven termijn, dan mag HKU dit aanmerken als een impliciete instemming van Inschrijver om de betreffende informatie op te nemen in de Nota van Inlichtingen. HKU is niet aansprakelijk voor enige schade geleden door Inschrijver.

#### **3.3.1.3 Concept Raamovereenkomst / Algemene inkoopvoorwaarden HKU**

Inschrijvers krijgen tot de uiterste datum voor het stellen van vragen, de gelegenheid om vragen te stellen en/of aanpassingen voor te stellen met betrekking tot de concept Raamovereenkomst (bijlage C en D) en de Algemene inkoopvoorwaarden van HKU (bijlage E). Indien Inschrijver met één of meerdere passages uit de Raamovereenkomst en/of Algemene inkoopvoorwaarden niet kan instemmen, nodigt HKU de Inschrijver uit om een vervangend tekstvoorstel in te dienen waarbij het totaal van de afwijkingen in aard en omvang zodanig is dat redelijkerwijs de essentie als genoemd in bovengenoemde documenten in stand blijft. Dit laatste is ter beoordeling van HKU.

Inschrijver dient bij de vraag aan te geven:

1. Om **welk document en bijbehorende paragraaf/artikelnr** het gaat;
2. daarbij aan te geven **waarom** hij een bepaalde aanpassing wenst;
3. wat zijn aanpassing inhoudt, in vorm van een **concreet tekstvoorstel**.

HKU kan naar aanleiding van de vragen en aanvullingen met tekstvoorstellen besluiten de tot de concept Raamovereenkomst en de Algemene inkoopvoorwaarden van HKU aan te passen. De finale concept Raamovereenkomst zal met de laatste Nota van Inlichtingen op TenderNed worden geplaatst.

### 3.3.2 De Inschrijving, wijze van- en voorwaarden voor indienen Inschrijving

Het indienen van de Inschrijving geschiedt door het uploaden van de gevraagde documenten op TenderNed. Het via een andere weg indienen van de Inschrijving is niet toegestaan en wordt aangemerkt als een ongeldige Inschrijving.

De Inschrijving dient helder, overzichtelijk en onvoorwaardelijk te zijn opgesteld.

Een Inschrijving onder voorwaarden c.q. met voorbehouden dan wel een onvolledige en/of anderszins ongeldige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door HKU als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Onder een voorwaardelijke Inschrijving verstaat HKU onder andere: een Inschrijving waaraan een of meerdere voorwaarden zijn verbonden of waarin aannames en/of uitgangspunten worden opgenomen die leiden tot een voorwaardelijke Inschrijving.

De gevraagde documenten moeten juist, volledig en correct zijn ingevuld, virusvrij zijn en doorzoekbaar en in een algemeen toegankelijk format (bijvoorbeeld PDF of MS-office) zijn opgeslagen en op correcte wijze en op tijd worden aangeleverd. Indien sprake is van het overleggen van onjuiste, onvolledige, niet-correcte of niet-tijdige ingediende Inschrijving, kan dit leiden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

Door het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver zich integraal akkoord met de Aanbestedingsprocedure en alle hierop van toepassing zijnde bepalingen, zoals opgenomen in deze Aanbestedingsleidraad (inclusief bijlagen) en alle overige aanbestedingsstukken, zoals de Nota's van Inlichtingen.

**LET OP:** *verifieer voor het uploaden van de documenten die onderdeel vormen van de Inschrijvingen of ze rechtsgeldig zijn ondertekend! Tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven, leidt het ontbreken van een – rechtsgeldig - ondertekend document tot een ongeldige Inschrijving. De rechtsgeldige ondertekening moet blijken uit de Inschrijving in het beroeps-/handelsregister in het land van vestiging dan wel in combinatie met een volmacht waaruit de bevoegdheid blijkt.*

Door het ondertekenen van de Eigen Verklaring en de Conformiteitsverklaring (bijlage G), verklaart Inschrijver deze naar waarheid te hebben ingevuld. Er wordt met klem op gewezen dat verklaringen, die achteraf (al dan niet na verificatie) onjuistheden blijken te bevatten, of toezeggingen die niet (kunnen) worden waargemaakt, door HKU worden opgevat als valse verklaringen. Dit kan leiden tot uitsluiting voor verdere deelname aan deze Aanbestedingsprocedure

Er wordt met klem op gewezen dat verklaringen die achteraf (al dan niet na verificatie) onjuistheden blijken te bevatten, of toezeggingen die niet (kunnen) worden waargemaakt, door HKU worden opgevat als valse verklaringen. Dit kan leiden tot uitsluiting van deze Aanbestedingsprocedure.

#### 3.3.2.1 Entiteit van Inschrijver

Ter verduidelijking benadrukt HKU dat eenduidigheid ter zake de entiteit van Inschrijver vereist is. Dit betekent dat de entiteit waarmee Inschrijver zich aanmeldt, zoals opgegeven in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, tevens de entiteit is die:

- De van toepassing zijnde bewijsmiddelen aanlevert, welke op naam van de aanmeldende entiteit staat c.q. betrekking hebben op de aanmeldende entiteit;

#### EN

- (indien Inschrijver de winnende Inschrijving heeft gedaan en aan hem wordt gegund) de contractspartij wordt van HKU en verantwoordelijk voor de uitvoering van de Raamovereenkomst (en- indien van toepassing – de inkooporder van HKU ontvangt);
- Naar aanleiding van de gesloten Raamovereenkomst de factuur/facturen stuurt aan HKU en ten name van welke entiteit HKU de betaling uitvoert.

Indien Inschrijver gebruik wil maken van een derde (binnen of buiten eigen concern, tenzij dit specifiek wordt uitgesloten, dan zal Inschrijver dat op de daarvoor bestemde wijze moeten aangeven.

### 3.3.2.2 Eigen Verklaring

Door een Eigen Verklaring middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, geeft Inschrijver aan of op hem een Uitsluitingsgrond van toepassing is, of hij voldoet aan de Minimumeisen ten aanzien van financiële en economische draagkracht en technische en organisatorische bekwaamheid (zie tevens hoofdstuk 4). Voor deze Eigen Verklaring maakt HKU gebruik van een interactief pdf-formulier dat is te downloaden via TenderNed.

Hoe werkt het interactieve pdf-formulier?

HKU heeft in Deel I van de Eigen Verklaring haar gegevens en de gegevens van deze aanbesteding ingevuld. In Deel III, Afdeling C, heeft HKU aangekruist welke dwingende en facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Inschrijver vult het formulier volledig in (Deel II, III, IV en VI). Het formulier zelf hoeft verder niet ondertekend te worden. Het ondertekenen van de Conformiteitsverklaring (bijlage G) geldt als een ondertekening van de Eigen Verklaring.

Deel V "beperking van het aantal gekwalificeerde Gegadigden" uit het formulier is niet van toepassing en hoeft niet ingevuld te worden omdat het een openbare aanbesteding betreft.

*De pdf kan alleen gebruikt worden met Acrobat Reader, bij voorkeur versie 11. Om het document te kunnen bewerken, dient u het eerst te downloaden en vervolgens te openen in Acrobat Reader. Een internetbrowser kan vaak wel de pdf weergeven, maar de functies van aanvinken en 'uitgrijzen' van niet-relevante velden functioneren dan niet*

### 3.3.2.3 Inschrijving in samenwerking met andere Ondernemingen

Inschrijver kan zich zelfstandig aanmelden of met één of meer andere Ondernemers een samenwerkingsverband aangaan. Als Ondernemingen afspreken gezamenlijk een Inschrijving in te dienen met de bedoeling om samen de Opdracht uit te voeren, dan wordt deze Combinatie van Ondernemingen aangemerkt als de Inschrijver.

Voorts kan een Inschrijver, al dan niet een Combinatie, een beroep doen op de draagkracht van een derde om te voldoen aan de gestelde Eisen ten aanzien van de financiële en economische draagkracht en/of technische en organisatorische bekwaamheid. HKU stelt aan deze samenwerkingsvormen een aantal specifieke Eisen.

Inschrijver kan zich zelfstandig aanmelden of in samenwerking met andere Ondernemingen, zoals in deze paragraaf omschreven onder:

- A. Combinatie
- B. Beroep op derde(n)

## A. Combinatie

*Uniform Europees Aanbestedingsdocument: Deel II, Afdeling B*

HKU stelt aan de Inschrijving van Combinaties de volgende Eisen:

- Van elke afzonderlijke Deelnemer aan de Combinatie moet een rechtsgeldig ondertekende Eigen Verklaring en een uittreksel uit het beroeps-/handelsregister worden ingediend of een bewijs van Inschrijving in het land van vestiging van de betreffende combinant. Het uittreksel of bewijs van Inschrijving van de betreffende combinant mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor de ontvangst van de Inschrijvingen (zie ook paragraaf 4.1.1.1.1).
- Elke Deelnemer vermeldt in de Eigen Verklaring de in paragraaf 3.3.2.2 genoemde informatie, alsmede zijn rol binnen de Combinatie (pervoerderschap, werkverdeling, enz.), welke Ondernemingen deel uitmaken van de Combinatie en, indien van toepassing, de naam van de deelnemende Combinatie (UEA, Deel II Afdeling A 'Wijze van deelneming'). Indien een Combinant zich daarbij wenst te beroepen op de draagkracht van een derde, is het bepaalde in deze paragraaf onder B eveneens van toepassing.
- Door indiening van de Inschrijving verplichten de Deelnemers aan de Combinatie zich de in de Eigen Verklaring genoemde rol-/werkverdeling daadwerkelijk na te leven.
- Elke afzonderlijke Deelnemer aan de Combinatie is ten opzichte van HKU hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en juiste uitvoering van de Opdracht in al zijn onderdelen.
- De samenstelling van een Combinatie kan na Inschrijving niet worden gewijzigd, behoudens de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van HKU.

**Let op:** mocht Inschrijver als Combinatie de Opdracht voorlopig gegund worden, dan dient de combinant binnen 7 kalenderdagen na een daartoe strekkende eerste verzoek van HKU aanvullend de in hoofdstuk 6 genoemde documenten te verstrekken (voor zover van toepassing)

## B. Beroep op derde(n)

*Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA): Deel II, Afdeling C*

Inschrijver kan voor de Inschrijving ook een beroep doen op de draagkracht van Derden.

HKU stelt aan een beroep op draagkracht van (een) derde(n) de volgende Eisen:

- Inschrijver vermeldt in de Eigen Verklaring dat hij een beroep doet op de draagkracht van (een) derde(n), voor welke Minimumeisen en de namen van de derde(n) (Eigen Verklaring, Deel II Afdeling C, 'Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten').
- Inschrijver dient (voor elke derde afzonderlijk) een door de derde ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Eigen Verklaring(en) en een uittreksel uit het beroeps- of handelsregister in. De derde op wiens draagkracht Inschrijver een beroep doet, vermeldt in de Eigen Verklaring de informatie bedoeld in Deel II afdeling A en B, Deel III, Deel IV en Deel VI.
- Inschrijver dient op eerste schriftelijk verzoek van HKU aan te tonen dat hij over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van de derde(n) kan beschikken en is gehouden bij de uitvoering van de Opdracht daadwerkelijk gebruik te maken van die middelen. In geval Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van een derde om aan een kerncompetentie te voldoen, dienen de werkzaamheden waarvoor die draagkracht is vereist, door de derde te worden uitgevoerd.
- Indien Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van een derde om te voldoen aan één of meer Minimumeisen ten aanzien van financiële en economische draagkracht, is de derde ten opzichte van

HKU hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en juiste uitvoering van de Opdracht in al zijn onderdelen. Inschrijver dient op eerste schriftelijke verzoek van HKU een verklaring inzake hoofdelijke aansprakelijkheid te verstrekken.

#### 3.3.2.4 Digitaliseren van ondertekende documenten

Alle verklaringen (en brieven) die door een daartoe bevoegde rechtsgeldig vertegenwoordiger van de Inschrijver ondertekend dienen te worden, dienen gedigitaliseerd (inclusief de handtekening) bij de Inschrijving in TenderNed gevoegd te worden op de daarvoor aangegeven plaatsen.

#### 3.3.2.5 Rangorde van de documenten bij tegenstrijdigheden

Deze Aanbestedingsleidraad, de bijlagen en standaardformulieren zijn met zorg samengesteld. In het geval dat er desondanks een tegenstrijdigheid zou zijn, dan geldt de onderstaande rangorde waarbij de eerder genoemde documenten boven de later genoemde documenten prevaleren:

1. De Raamovereenkomst
2. Nota(s) van Inlichtingen
3. De Aanbestedingsleidraad
4. De bijlagen bij deze Aanbestedingsleidraad
5. De standaardformulieren
6. De Aankondiging

*Voorts geldt dat de antwoorden op vragen die gesteld en beantwoord zijn via de "vraag en antwoord" module in TenderNed prevaleren boven alle hiervoor genoemde documenten. Later gegeven antwoorden prevaleren boven eerder gegeven antwoorden in geval van verschillen.*

### 3.3.3 De beoordeling

Na sluiting van de inschrijvingstermijn doorloopt HKU de volgende stappen in de beoordeling van de Inschrijvingen.

#### Stap 1: Beoordeling op volledigheid en (rechts)geldigheid

Inkoop van HKU beoordeelt of de Inschrijving compleet is en of de ingediende documenten, voor zover van toepassing, correct en volledig zijn ingevuld en rechtsgeldig zijn ondertekend. Indien een Inschrijving niet voldoet aan alle in de Aanbestedingsleidraad, inclusief bijlagen en (de) Nota('s) van inlichtingen gestelde voorschriften, dan kan de gehele Inschrijving door HKU als ongeldig worden verklaard en terzijde worden gelegd.

HKU kan Inschrijver in voorkomend geval verzoeken een gebrek dan wel een kennelijke fout in zijn Inschrijving binnen een termijn van twee werkdagen te herstellen, tenzij de beginselen van gelijke behandeling en transparantie zich hiertegen verzetten. Indien Inschrijver niet binnen deze termijn het gebrek of de kennelijke fout heeft hersteld zal de Inschrijving alsnog ongeldig worden verklaard.

Ingeval de documenten niet rechtsgeldig zijn ondertekend, waarvoor wel een ondertekening gevraagd is, dan kan de gehele Inschrijving door HKU als ongeldig worden verklaard en terzijde worden gelegd. Uitzonderd zijn de documenten waarvan HKU uitdrukkelijk heeft aangegeven geen rechtsgeldige ondertekening te verlangen (zie paragraaf 3.3.2).

#### Stap 2: Toets Uitsluitingsgronden en Minimumeisen

De betrokken in koper toetst aan de hand van de Eigen Verklaring of op Inschrijver en eventuele derde(n) op wiens draagkracht Inschrijver een beroep doet, een uitsluitingsgrond van toepassing is, zoals nader beschreven in paragraaf 4.1.1.

Indien toetsing aan de Uitsluitingsgronden geen aanleiding geeft tot uitsluiting van Inschrijver, toetst HKU aan de hand van de Eigen Verklaring en de referentieopdracht(en) of Inschrijver voldoet aan de Minimumeisen ten aanzien van financiële en economische draagkracht en technische en organisatorische bekwaamheid, zoals

nader beschreven in paragraaf 4.2.1. Voldoet Inschrijver niet aan de Minimumeisen, dan wordt hij uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

*Wanneer Inschrijver niet voldoet aan stap 1 en/of 2 zal het resultaat van de beoordeling zijn dat de Inschrijving terzijde wordt gelegd (tenzij HKU, ten aanzien van punt 2 en onder toepassing van artikel 2.88 Aanbestedingswet besluit niet over te gaan tot uitsluiting) en zal stap 3 verder niet meer worden doorlopen.*

### **Stap 3: Inhoudelijke beoordeling Inschrijving**

De inhoudelijke beoordeling van de Inschrijving bestaat uit een toets op de in het Programma van Eisen ("PvE") genoemde technische specificaties, gunningseisen en normen en een beoordeling aan de hand van het Gunningscriterium met bijbehorende beoordelingscriteria, zoals nader beschreven in hoofdstuk 5.

Een Inschrijving die niet of niet volledig voldoet aan het Programma van Eisen of de overige voorwaarden zoals beschreven in paragraaf 5.1 is ongeldig en wordt terzijde gelegd. Eveneens ongeldig is een Inschrijving waaraan een of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden.

De Inschrijvingen die geldig zijn bevonden en aan de overige voorwaarden zoals beschreven in hoofdstuk 5.1 voldoen zullen vervolgens worden beoordeeld aan de hand van het van toepassing zijnde Gunningscriterium en op de wijze zoals beschreven in hoofdstuk 5.2.

Een daarvoor samengesteld beoordelingsteam van HKU zal de inhoudelijke beoordeling uitvoeren. Eerst individueel, door ieder lid van het beoordelingsteam afzonderlijk en vervolgens worden deze individuele scores in een plenaire sessie met het complete beoordelingsteam besproken. Tijdens deze plenaire sessie wordt de score per Inschrijver in consensus vastgesteld, met inbegrip van de daaraan ten grondslag liggende argumentatie.

*V.b.: een (sub)Gunningscriterium met betrekking tot kwaliteit welke op basis van de Inschrijving als goed was beoordeeld, kan dan eventueel worden bijgesteld naar uitstekend of matig als de presentatie en bijbehorende toelichting daartoe aanleiding geeft.*

De definitieve score op de kwalitatieve aspecten wordt na de presentatie plenair in consensus vastgesteld door het beoordelingsteam.

### **Stap 5: Prijsbeoordeling**

De betrokken inkoper voert de beoordeling van de prijzen uit en stelt op basis van de meetmethodiek zoals omschreven onder paragraaf 5.2 de punten toe voor het Gunningscriterium prijs. De prijzen en de toegekende punten worden niet met de leden van het beoordelingsteam gedeeld, voordat de definitieve scores conform de vorige stap 4 uit deze paragraaf, door het beoordelingsteam zijn vastgesteld.

### **Verbod irreële en manipulatieve Inschrijvingen**

Alle op te geven prijzen, tarieven, opslagen, percentages etc. moeten reëel en transparant zijn. Een prijs van nul euro en negatieve prijzen worden geacht dit niet te zijn.

*Om een objectieve beoordeling te waarborgen worden na toetsing van de Inschrijvingen eerst de kwaliteitsonderdelen beoordeeld inclusief de verificatie presentatie, zonder dat de prijzen bekend zijn bij de beoordelaars. De inkoper is geen beoordelaar op de kwaliteitsonderdelen van de Inschrijvingen.*

### **3.3.4 Het beoordelingsteam**

Het beoordelingsteam bestaat uit 5 leden die alle ter zaken kundig zijn. De inkoper heeft de rol van procesbegeleider. HKU behoudt zich het recht voor de om zowel de samenstelling alsook het aantal van het beoordelingsteam te wijzigen.

### 3.3.5 Nadere toelichting Inschrijvingen

Op verzoek van HKU kunnen besprekingen met Inschrijver plaatsvinden met het oog op de verduidelijking van de inhoud van hun Inschrijving, tenzij de beginselen van gelijke behandeling en transparantie zich hiertegen verzetten.

### 3.3.6 Verificatie Eigen verklaring (UEA)

Na beoordeling van de bij de Inschrijving ingediende documenten, vraagt HKU bij de Inschrijver die in aanmerking komt voor gunning de bewijsstukken op ter verificatie van de ingediende UEA, zie paragraaf 4.1 De bewijsmiddelen staan vermeld in paragraaf 4.1.1.1 (Uitsluitingsgronden) en paragraaf 4.2 (Minimumeisen).

### 3.3.7 Termijn verstrekken bewijsstukken

De bewijsstukken ter verificatie van de UEA dienen, voor zover deze niet al bij Inschrijving zijn ingediend, binnen zeven (7) kalenderdagen na de verzenddatum van het verzoek tot het verstrekken van de bewijsstukken in het bezit van HKU te zijn.

HKU kan Inschrijver verzoeken de bewijsstukken binnen een door HKU te bepalen fatale termijn aan te vullen of toe te lichten, tenzij de beginselen van gelijke behandeling en transparantie zich hiertegen verzetten.

## 3.4 Gunning

### 3.4.1 Gunningsbeslissing

Zo spoedig mogelijk nadat de rangorde van de Inschrijvingen is vastgesteld, stelt HKU Inschrijvers via TenderNed in kennis van haar gunningsbeslissing.

HKU verstrekt daarbij geen gegevens betreffende de gunningsbeslissing indien openbaarmaking van die gegevens:

- Met enig wettelijk voorschrift in strijd zou zijn;
- Met het openbaar belang in strijd zou zijn;
- De rechtmatige commerciële belangen van Ondernemers zou kunnen schaden, of;
- Afbreuk aan de eerlijke mededinging tussen Ondernemers zou kunnen doen.

#### 3.4.1.1 Bezwaar tegen gunningsbeslissing

Afgewezen Inschrijvers die het niet eens zijn met de gunningsbeslissing hebben de mogelijkheid om binnen een termijn van 20 kalenderdagen vanaf de dag na de datum van verzending van de betreffende mededeling een met redenen omkleed bezwaar aan te tekenen tegen de voorgenomen gunning van HKU.

Zo spoedig mogelijk na ontvangst van het bezwaar deelt HKU haar zienswijze mee aan de Inschrijver die bezwaar heeft gemaakt. Indien HKU bij haar gunningsbeslissing blijft, heeft de betreffende Inschrijver de mogelijkheid om binnen 4 kalenderdagen na de mededeling van de zienswijze van HKU een kort geding aanhangig te maken door middel van het aanhangig maken van een kort geding en HKU daarvan binnen dezelfde termijn op de hoogte te stellen via TenderNed.

### 3.4.2 Overige voorwaarden m.b.t. de aanbesteding

#### 3.4.2.1 Gestanddoeningstermijn Inschrijving

Inschrijver dient zijn Inschrijving gedurende een termijn van 3 maanden gestand te doen. Mocht in die periode een kort geding aanhangig worden gemaakt tegen de gunningsbeslissing, dan is Inschrijver gehouden zijn Inschrijving gestand te doen tot in ieder geval 14 kalenderdagen na de datum waarop het vonnis is gewezen, of zoveel langer als de gestanddoeningstermijn loopt.

#### 3.4.2.2 Tijdig kenbaar maken van bezwaren

De Aanbestedingsleidraad en bijbehorende bijlagen zijn met zorg samengesteld. Mocht Inschrijver desondanks bezwaren hebben vanwege bijvoorbeeld vermeende tegenstrijdigheden, onvolkomenheden en/of inbreuken op de wettelijke voorschriften, dan wordt Inschrijver verzocht deze bezwaren zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de sluitingsdatum voor het indienen van schriftelijke vragen, via TenderNed aan HKU kenbaar te maken.

Eventuele bezwaren m.b.t. de gunningsleidraad en bijbehorende bijlagen die niet tijdig kenbaar zijn gemaakt aan HKU:

- Leiden tot niet-ontvankelijkheid van Inschrijver in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid anderszins;
- Zullen in het voordeel van HKU worden uitgelegd.

#### *3.4.2.3 Geen rechten ontlenen aan verstrekte informatie*

De door HKU in deze aanbesteding verstrekte informatie is gebaseerd op de best mogelijke inschatting van de omvang van de Opdracht. Inschrijver kan geen rechten ontlenen aan deze informatie (aantallen, specificaties, planning). De verstrekte informatie dient enkel ter indicatie.

#### *3.4.2.4 Verwijzing naar merken, types, fabricaten, herkomst e.d.*

HKU heeft geen voorkeur voor een bepaalde Opdrachtnemer, dienstverlener of aannemer, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Mocht in de aanbestedingsstukken met betrekking tot de gunningsprocedure een eis of een wens betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, waardoor bepaalde Ondernemingen of bepaalde producten worden bevoordeeld of geëlimineerd, dan dient hierbij gelezen te worden 'of gelijkwaardig'.

#### *3.4.2.5 Uitsluiting algemene voorwaarden Inschrijver*

De leverings-, betalings- en andere algemene voorwaarden van Inschrijver worden voor deze aanbesteding uitdrukkelijk van de hand gewezen door HKU.

#### *3.4.2.6 Onderaannemers*

Indien Inschrijver van plan is een gedeelte van de Opdracht in onderaanneming te geven aan één of meerdere Derden op wier draagkracht hij geen beroep doet, dan dient Inschrijver dit in zijn **Eigen Verklaring in Deel II, Afdeling D** te vermelden. Inschrijver vermeldt daarbij welk gedeelte van de Opdracht hij voornemens is aan een derde in onderaanneming te geven en welke Onderaannemer(s) hij voorstelt. HKU kan na definitieve gunning van de Opdracht verlangen dat Opdrachtnemer opgave doet van de in artikel 2.79 lid 2 van de Aanbestedingswet bedoelde gegevens en hem in kennis stelt van wijzigingen in die gegevens. Voorts kan HKU verlangen dat Opdrachtnemer opgave doet van de in artikel 2.79 lid 2 van de Aanbestedingswet bedoelde gegevens van nieuwe Onderaannemers. Opdrachtnemer is in alle gevallen gehouden medewerking te verlenen.

#### *3.4.2.7 Geen vergoeding inschrijvingskosten*

HKU vergoedt geen kosten die verbonden zijn aan het opstellen en indienen van een Inschrijving. Ingeval sprake is van een laattijdige intrekking van deze aanbesteding, te wijten aan HKU, dan zal HKU afwegen of Inschrijvers die een geldige Inschrijving hebben gedaan, enige kostenvergoeding tegemoet kunnen zien.

#### *3.4.2.8 Informatieplicht*

Indien zich wijzigingen in de bedrijfsvoering van de Inschrijver voordoen of dreigen voor te doen, die van invloed zijn op de voortgang en afhandeling van de aanbesteding, dient de Inschrijver dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken via TenderNed zoals beschreven in de inleiding.

#### *3.4.2.9 Eén Inschrijving*

Een Ondernemer (in de zin van artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012) kan slechts één Inschrijving indienen, hetzij zelfstandig, hetzij als Deelnemer aan een Combinatie. Indien een Ondernemer meer dan één Inschrijving indient, dan worden hij en, voor zover van toepassing, de Combinatie(s) waarvan hij deel uitmaakt uitgesloten van deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

Een Onderaannemer op wiens draagkracht een beroep wordt gedaan mag niet tevens zelf als Inschrijver een Inschrijving indienen, hetzij zelfstandig, hetzij als Deelnemer aan een Combinatie. Indien een Ondernemer op wiens draagkracht een beroep wordt gedaan tevens als Inschrijver een Inschrijving indient, dan wordt de Inschrijving die hij als Inschrijver heeft ingediend terzijde gelegd.

#### *3.4.2.10 Meerdere Inschrijvingen binnen één concern*

Binnen een groep in de zin van artikel 2:24b BW mag per perceel slechts één Ondernemer een Inschrijving indienen, hetzij zelfstandig, hetzij als Deelnemer aan een Combinatie, tenzij de betrokken Ondernemers naar het oordeel van HKU genoegzaam kunnen aantonen dat de Inschrijvingen onafhankelijk van elkaar, zonder onderlinge afstemming, tot stand zijn gekomen. Indien de betrokken Ondernemers niet in dit bewijs slagen, sluit HKU alle betrokken Ondernemers uit van deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

Indien en voor zover twee of meer Ondernemers die onderdeel zijn van dezelfde groep in de zin van artikel 2:24b BW gezamenlijk als Combinatie een Inschrijving indienen, hoeven zij niet aan te tonen dat de Inschrijving onafhankelijk van elkaar, zonder onderlinge afstemming, tot stand is gekomen.

#### *3.4.2.11 Vertrouwelijkheid*

Inschrijver zal de door HKU verstrekte informatie in het kader van deze aanbesteding vertrouwelijk behandelen. Inschrijver zal de verplichting tot geheimhouding tevens opleggen aan haar medewerkers (in welke hoedanigheid ook) en de door Inschrijver in te schakelen derde partijen. Inschrijver zal zonder voorafgaande toestemming van HKU geen uitlatingen doen over de aanbesteding, via social media (ook van medewerkers), op de eigen website of willekeurig welke media dan ook. Bij schending van deze geheimhoudingsplicht heeft HKU het recht de Inschrijving van de betreffende Inschrijver als ongeldig te verklaren.

HKU zal de informatie die Inschrijver verstrekt in het kader van de aanbesteding met vertrouwelijkheid behandelen. De schriftelijk verstrekte informatie zal HKU niet retour zenden aan Inschrijver.

HKU is niet verplicht om interne documenten, zoals resultaten van evaluaties, vergelijkingen, alsmede adviezen aangaande de gunning aan de Inschrijver bekend te maken, met uitzondering van hetgeen waartoe zij ten behoeve van de motivering van een afwijzing op grond van de Aanbestedingswet verplicht is.

#### *3.4.2.12 Intellectuele eigendom Aanbestedingsdocumenten*

HKU heeft het auteursrecht op de documentatie die zij in het kader van de aanbesteding verstrekt aan de Inschrijvers.

Inschrijver mag de Aanbestedingsleidraad en de gegevens, die in het kader van deze aanbesteding ter beschikking worden gesteld, uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Het is niet toegestaan de Aanbestedingsleidraad aan Derden ter beschikking te stellen of voor een ander doel dan waarvoor deze is verstrekt te veelevoudigen.

#### *3.4.2.13 Rechtskracht mededeling*

Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk (per mail of anderszins) zijn bevestigd.

#### *3.4.2.14 Wijzigingen in Aanbestedingsdocumenten*

HKU kan op eigen initiatief wijzigingen aanbrengen in de Aanbestedingsdocumenten om voor haar moverende redenen, voor zover deze wijzigingen niet wezenlijk van aard zijn. Dergelijke wijzigingen worden uitsluitend schriftelijk door middel van Nota's van Inlichtingen aan alle Inschrijvers via TenderNed gecommuniceerd.

#### *3.4.2.15 Voorbehoud gunning en intrekking aanbesteding*

HKU is te allen tijde – zonder schadeplichtig te worden - gerechtigd de Aanbestedingsprocedure in het geheel op te schorten of in te trekken en is niet verplicht om de Opdracht te verstrekken.

#### *3.4.2.16 Nederlandse taal*

Alle correspondentie en communicatie omtrent deze aanbesteding geschiedt in het Nederlands.

#### *3.4.2.17 Toepasselijk recht en bevoegde rechter*

Uitsluitend Nederlands recht is van toepassing. Uitsluitend de bevoegde rechter te Utrecht is bevoegd, kennis te nemen van geschillen.

## 4 Selectie: Eisen ten aanzien van de Inschrijver

### *Uitsluitingscriteria, Minimumeisen en selectiecriteria*

#### 4.1 Uitsluitingsgronden

##### *Eigen Verklaring deel III, afdelingen A t/m C*

HKU hecht er groot belang aan dat zij zaken doet met Ondernemers die betrouwbaar en van onbesproken gedrag zijn. In deze aanbesteding past HKU daarom de Uitsluitingsgronden toe die zijn opgenomen in Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

##### 4.1.1 Beoordeling Uitsluitingsgronden

Indien één of meer van de Uitsluitingsgronden van de in Deel III, Afdelingen A t/m C van de Eigen Verklaring aangekruiste Uitsluitingsgronden van toepassing is op Inschrijver of, in geval van een Combinatie, op één of meer van de Combinanten, of op een derde in het geval van een beroep van middelen van een Derden, zal Inschrijver of de Combinatie van verdere deelname aan deze Aanbestedingsprocedure worden uitgesloten.

Met inachtneming van artikel 3.65 Aw kan HKU onder bepaalde omstandigheden besluiten niet tot uitsluiting van een Inschrijver over te gaan. Als één of meer van de Uitsluitingsgronden van toepassing is op de Inschrijver, dient de Inschrijver in de Eigen Verklaring aan te geven waarom zij niet zou moeten worden uitgesloten en te bewijzen dat zij voldoende maatregelen heeft getroffen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Bij het besluit tot uitsluiting zal HKU acht slaan op die toelichting en het bewijs. Het niet naar waarheid invullen van de het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname.

Voorts kan HKU op de in (artikel 3:65 lid 3 jo.) artikel 2.86a en artikel 2.88 van de Aanbestedingswet genoemde gronden afzien van uitsluiting. In geval één of meer facultatieve Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, kan HKU tevens afzien van uitsluiting, indien uitsluiting onder de gegeven omstandigheden disproportioneel is.

De hiervoor genoemde uitgangspunten zijn van overeenkomstige toepassing op Derden op wiens draagkracht Inschrijver een beroep doet. Indien één of meer Uitsluitingsgronden van toepassing zijn op een derde op wiens draagkracht Inschrijver een beroep doet en er geen aanleiding is om van uitsluiting van die derde af te zien, is Inschrijver verplicht de derde op eerste schriftelijk verzoek van HKU binnen zeven (7) kalenderdagen te vervangen en conform paragraaf 4.1.1 een Eigen Verklaring alsmede de in paragraaf 4.1.1.1 en 4.2 genoemde bewijsstukken van de nieuwe derde te verstrekken.

##### 4.1.1.1 Bewijsstukken Uitsluitingsgronden

Om de juistheid van de Eigen Verklaring met betrekking tot de Uitsluitingsgronden te toetsen, zal HKU onderstaande bewijsmiddelen opvragen:

1. Uittreksel uit het handelsregister
2. Gedragsverklaring Aanbesteding (GVA)
3. Verklaring betalingsgedrag belastingen en/of sociale premies

Deze bewijsmiddelen moeten de feitelijke situatie weergeven op het moment van Inschrijving.

##### 4.1.1.1.1 Uittreksel uit het handelsregister

Een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel voor Inschrijver die in Nederland gevestigd zijn, dan wel een bewijs van inschrijving in het beroeps- of handelsregister in het land van vestiging. Het uittreksel of bewijs van Inschrijving mag **niet ouder zijn dan 6 maanden**, gerekend vanaf de uiterste datum voor ontvangst van de Inschrijving en dient de actuele situatie weer te geven.

**Te verstrekken door**

Alle Inschrijvers

	<p>Is Inschrijver een Combinatie, dan geldt dit verzoek voor <b>alle Deelnemers</b> aan de Combinatie.</p> <p>In geval Inschrijver een beroep doet op de financiële draagkracht van een derde, dan geldt dit verzoek ook voor deze derde.</p>
<b>Wanneer</b>	<b>Bij Inschrijving</b>

#### 4.1.1.1.2 Gedragsverklaring Aanbesteding (GVA)

*HKU wijst Inschrijver er op de Gedragsverklaring aanbesteden (GVA) tijdig aan te vragen. Deze kan een doorlooptijd van 8 weken hebben.*

<p>Een <b>Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) afgegeven door het Ministerie van Veiligheid en Justitie</b> of, indien deze verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven, een gelijkwaardig document afgegeven door een gerechtelijke of bevoegde overheidsinstantie. Indien een zodanig document niet in het land van vestiging wordt verstrekt, kan dit document worden vervangen door een verklaring onder ede die door de betrokkene is afgelegd ten overstaan van een notaris. Van een Ondernemer die in Nederland is gevestigd, wordt enkel een Gedragsverklaring Aanbesteden geaccepteerd.</p> <p>De Gedragsverklaring Aanbesteden of daaraan gelijkwaardig document uit het land van vestiging mag <b>niet ouder zijn dan twee (2) jaar</b>, gerekend vanaf de uiterste datum voor ontvangst van de Inschrijvingen.</p> <p>Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van een Gedragsverklaring Aanbesteden. Houd er rekening mee te houden dat de behandeling van een aanvraag van een Gedragsverklaring Aanbesteden 4 tot 8 weken in beslag kan nemen.</p>	
<b>Te verstrekken door</b>	<p><b>De Inschrijver die voor voorlopige gunning in aanmerking komt</b></p> <p>Indien Inschrijver een Combinatie is, dan geldt dit verzoek voor <b>alle Deelnemers</b> aan de Combinatie.</p> <p>Doet Inschrijver voor de Inschrijving een beroep op de draagkracht van een derde, dan dient Inschrijver ook de GVA van deze derde te verstrekken</p>
<b>Wanneer</b>	<b>Binnen 7 kalenderdagen</b> na een daartoe strekkend eerste <b>verzoek van HKU</b>

#### 4.1.1.1.3 Verklaring betalingsgedrag belastingen en/of sociale premies

<p>Een <b>verklaring van de belastingdienst inzake de betaling van belastingen en sociale premies</b> in de zin van artikel 2.89 lid 3 Aanbestedingswet of, indien in het land van vestiging deze verklaring niet wordt afgegeven, een gelijkwaardig document afgegeven door een gerechtelijke of bevoegde overheidsinstantie. Van een Ondernemer die in Nederland is gevestigd, wordt enkel een verklaring van de belastingdienst geaccepteerd.</p> <p>De verklaring van de belastingdienst of een daaraan gelijkwaardige verklaring uit het land van vestiging mag <b>niet ouder zijn dan zes (6) maanden</b>, gerekend vanaf de uiterste datum voor ontvangst van de Inschrijving.</p>	
---	--

<b>Te verstrekken door</b>	<b>De Inschrijver die voor voorlopige gunning in aanmerking komt</b>
	Indien Inschrijver een Combinatie is, dan geldt dit verzoek voor <b>alle Deelnemers</b> aan de Combinatie. Doet Inschrijver voor de Inschrijving een beroep op de draagkracht van een derde, dan dient Inschrijver ook een verklaring betalingsgedrag nakoming belastingen of sociale premies van deze derde te verstrekken.
<b>Wanneer</b>	<b>Binnen 7 kalenderdagen</b> na een daartoe strekkend eerste <b>verzoek van HKU</b>

## 4.2 Beoordeling minimum Eisen

### *Eigen Verklaring Deel IV, Afdeling a*

**Let op:** Deel IV van de Eigen Verklaring heeft als titel "Selectiecriteria". Anders dan de titel doet vermoeden, behandelt het echter uitsluitend de Minimumeisen zoals bedoeld in paragraaf 4.2 van deze Aanbestedingsleidraad.

HKU hanteert in deze aanbesteding Minimumeisen binnen de volgende categorieën:

- Financieel-economische draagkracht;
- Verzekering;
- Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid;
- Maatschappelijke geschiktheid

In onderstaand(e) paragrafen is steeds per categorie uiteengezet waaraan Inschrijver dient te voldoen. Inschrijver die niet voldoet aan de in deze paragraaf genoemde Minimumeisen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze Aanbestedingsprocedure.

Indien een derde op wiens draagkracht Inschrijver een beroep doet, niet voldoet aan de betreffende Minimumeis, is Inschrijver verplicht die derde op eerste schriftelijk verzoek van HKU binnen zeven (7) kalenderdagen te vervangen en conform paragraaf 4.1.1 een Eigen Verklaring alsmede de in dit hoofdstuk 4 genoemde bewijsstukken van de nieuwe derde te verstrekken.

### 4.2.1 Financieel - economische draagkracht

Voor HKU is het een vereiste dat Inschrijver over voldoende financiële en economische draagkracht beschikt om de Opdracht zonder financiële risico's voor HKU gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst goed en tijdig uit te kunnen voeren. De financieel economische draagkracht toetst HKU op basis van de volgende Minimumeisen aan de hand van de Eigen Verklaring:

- A. Er is geen sprake van gerede twijfel over de duurzame voortzetting van de activiteiten van Inschrijver. In geval van Inschrijving van een Combinatie geldt deze Minimumeis voor alle afzonderlijke Deelnemers aan de Combinatie.
- B. Inschrijver is niet bekend met aanspraken van Derden, financieel of anderszins, die de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen. In geval van een Inschrijving van een Combinatie geldt deze Minimumeis voor alle afzonderlijke Deelnemers aan de Combinatie.

In de Eigen Verklaring dient Inschrijver te verklaren dat hij aan de selectie-eisen, waaronder de Eisen voor financiële en economische draagkracht voldoet.

#### 4.2.1.1 Bewijsstukken financieel – economische draagkracht

Om de juistheid van de Eigen Verklaring met betrekking tot de Minimumeisen ten aanzien van financiële en economische draagkracht te toetsen, zal HKU onderstaande bewijsstukken opvragen.

##### A) Duurzame voortzetting van activiteiten van Inschrijver

**A)** Een verklaring van een registeraccountant of een Accountant- Administratieconsulent in de zin van artikel 2:393 lid 1 BW met goedkeurende strekking zonder toelichtende paragraaf wegens onzekerheid omtrent de continuïteit (continuïteitsparagraaf). De accountantsverklaring heeft betrekking op de jaarrekening over het laatste beschikbare boekjaar. Uit deze verklaring moet blijken dat (a) de jaarrekening een getrouw beeld geeft van het vermogen en het resultaat en (b) er geen gerede twijfel is over de continuïteit van de activiteiten van Inschrijver.

**OF**

**B)** Indien Inschrijver niet beschikt over een door een accountant gecontroleerde jaarrekening, maar deel uitmaakt van een concern dat beschikt over een geconsolideerde jaarrekening, mag hij een accountantsverklaring met betrekking tot de geconsolideerde jaarrekening verstrekken. De accountantsverklaring heeft betrekking op de geconsolideerde jaarrekening over het laatste beschikbare boekjaar. Uit deze verklaring moet blijken dat (a) de jaarrekening een getrouw beeld geeft van het vermogen en het resultaat en (b) er geen gerede twijfel is over de continuïteit van de activiteiten van het concern. Inschrijver dient aanvullend een garantstellingsverklaring te verstrekken van de vennootschap in wiens jaarrekening de gegevens van Inschrijver zijn geconsolideerd (de 'moedermaatschappij').

Nota bene: HKU beschouwt het gebruik van de accountantsverklaring met betrekking tot de geconsolideerde jaarrekening als bewijsstuk niet als een beroep op een derde in de zin van paragraaf 3.3.2.3. B. Als Inschrijver gebruik maakt van een accountantsverklaring met betrekking tot geconsolideerde jaarrekening van zijn moedermaatschappij, hoeft hij de gegevens van moedermaatschappij dus niet te vermelden in Deel II C van de Eigen verklaring. Van de moedermaatschappij hoeft in dat geval ook geen Eigen verklaring bij de Inschrijving te worden ingediend.

**OF**

**C)** Indien Inschrijver niet over een door een accountant gecontroleerde jaarrekening beschikt, mag Inschrijver een beoordelingsverklaring verstrekken van een registeraccountant of een Accountant- Administratieconsulent die in het in artikel 36 van de Wet op het accountantsberoep\* bedoelde register is ingeschreven en ten aanzien van wie de in lid 2 sub i van dit artikel bedoelde aantekening in het register is geplaatst. De beoordelingsverklaring van de accountant heeft betrekking op de jaarrekening over het laatste beschikbare boekjaar. Uit deze verklaring moet blijken dat (a) niet de conclusie getrokken kan worden dat de jaarrekening geen getrouw beeld geeft van het vermogen en het resultaat en (b) er geen gerede twijfel is over de continuïteit van de activiteiten van de Inschrijver.

\*of in het land van vestiging vergelijkbare wetgeving.

<b>Te verstrekken door</b>	De <b>Inschrijver die voor voorlopige gunning in aanmerking komt</b> .  Indien Inschrijver een Combinatie is, dan geldt dit verzoek voor <b>alle Deelnemers</b> aan de Combinatie.  Doet Inschrijver ten aanzien van Minimumeis A een beroep op de draagkracht van een derde, dan dient Inschrijver bovengenoemde bewijsstukken van deze derde te verstrekken. Inschrijver dient aanvullend een verklaring te verstrekken waarin de derde zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de uitvoering van de Opdracht
<b>Wanneer</b>	<b>Binnen 7 kalenderdagen</b> na een daartoe strekkend <b>eerste verzoek van HKU</b>

#### B) Geen aanspraken van Derden

Een rechtsgeldig ondertekende verklaring van Inschrijver dat hij niet bekend is met aanspraken van Derden, financieel of anderszins, die de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen. Inschrijver dient hiervoor gebruik te maken van bijgevoegde 'Verklaring Financiële draagkracht en continuïteit bedrijfsvoering' (bijlage H).	
<b>Te verstrekken door</b>	Alle Inschrijvers  Indien Inschrijver een Combinatie is, dan geldt dit verzoek voor <b>alle Deelnemers</b> aan de Combinatie.  Doet Inschrijver voor de Inschrijving ten aanzien van de financieel- economische draagkracht een beroep op de draagkracht van een derde, dan dient Inschrijver ook voor deze derde bovenbedoelde verklaring te verstrekken. Inschrijver maakt daarvoor gebruik van het als bijlage H bijgevoegde model. Inschrijver dient aanvullend een verklaring te verstrekken waarin de derde zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de uitvoering van de Opdracht.
<b>Wanneer</b>	<b>Bij Inschrijving</b>

#### 4.2.2 Verzekering

Inschrijver is afdoende verzekerd tegen aansprakelijkheid voor schade aan personen en zaken die wordt veroorzaakt tijdens de uitvoering van Opdrachten (bedrijfsaansprakelijkheid). In geval van Inschrijving van een Combinatie, geldt deze Minimumeis voor alle afzonderlijke Deelnemers aan de Combinatie.

##### 4.2.2.1 Bewijsstukken verzekering

Een <b>bewijs van</b> verzekering tegen <b>bedrijfs- of beroepsaansprakelijkheid</b> (kopie polis of verzekeringsverklaring) waaruit blijkt dat Inschrijver beschikt over een geldige verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid (bedrijfs- of beroepsaansprakelijkheid) voor een bedrag <b>van minimaal € 1.000.000,- per schadeveroorzakende gebeurtenis</b> en een <b>limiet van minimaal € 2.500.000,- per jaar</b> .	
<b>Te verstrekken door</b>	De <b>Inschrijver die voor voorlopige gunning in aanmerking komt</b> .  Indien Inschrijver een Combinatie is, dan geldt dit verzoek voor <b>alle Deelnemers</b> aan de Combinatie.
<b>Wanneer</b>	<b>Binnen 7 kalenderdagen</b> na een daartoe strekkend <b>eerste verzoek van HKU</b>

#### 4.2.3 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Voor HKU is het van belang dat Inschrijver beschikt over voldoende technische en beroepsbekwaamheid. HKU hanteert hiervoor de navolgende Minimumeisen:

1. Referentieopdrachten i.r.t. kerncompetenties
2. Beroepsbevoegdheid

##### 4.2.3.1 Referentieopdrachten

Voor het op een goede wijze kunnen uitvoeren van de Raamovereenkomst acht Opdrachtgever bepaalde competentie(s) noodzakelijk. Een Deelnemer dient aan de hand van referentie(s) aan te tonen over de competentie(s) te beschikken. Het dient hierbij te gaan om verwijzingen naar de competenties die Deelnemer heeft opgedaan tijdens verrichtingen in de afgelopen periode van ten hoogste drie jaar, verleend uitstel daaronder begrepen (er wordt gerekend vanaf de datum van publicatie van de Aanbesteding). Deelnemer dient de referentie(s) in bijlage I of J in te vullen, te ondertekenen en aan de Inschrijving toe te voegen.

Om de geschiktheid per perceel aan te tonen dient Deelnemer te beschikken over de volgende competenties:

##### Perceel 1 – Studentassistenten:

1. Deelnemer heeft ervaring met het beheren van een pool met medewerkers voor een Opdrachtgever. Hierbij borgt Deelnemer dat er voldoende capaciteit beschikbaar in de pool en dat geschikte medewerkers ter beschikking worden gesteld op de door de Opdrachtgever aangedragen diensten. Het aantal unieke ingezette Studentassistenten betreft minimaal honderd (100) medewerkers binnen een kalenderjaar.
2. Deelnemer heeft ervaring met het werven, selecteren, ter beschikking stellen en begeleiden van Uitzendkrachten voor administratieve en/of secretariële profielen. Deelnemer toont dit aan door middel van een referentie waaruit blijkt dat minimaal aantal vier individuele Uitzendkrachten zijn geplaatst binnen een aaneengesloten periode van twee (2) Jaar.

##### Perceel 2 – Receptie- en Beheersdiensten:

1. Deelnemer heeft ervaring met het uitvoeren van een Opdracht voor Receptiediensten bij een Opdrachtgever in de publieke sector, zijnde een overheidsorganisatie of semioverheidsorganisatie. De referentieopdracht kent een doorlooptijd van minimaal 12 kalendermaanden en betreft een minimale waarde van € 125.000 exclusief BTW per jaar.
2. Deelnemer heeft ervaring met het uitvoeren van een Opdracht voor Beheersdiensten bij een Opdrachtgever in de publieke sector, zijnde een overheidsorganisatie of semioverheidsorganisatie. De referentieopdracht kent een doorlooptijd van minimaal 12 kalendermaanden en betreft een minimale waarde van € 125.000 exclusief BTW per jaar.

De gevraagde bekwaamheid dient te worden aangetoond door maximaal één referentie per competentie. Dit laat onverlet dat een referentie wel ter aantoning van meerdere competenties mag worden ingezet.

Voor de referentie(s) geldt verder het volgende:

- Deelnemer mag zich beroepen op de ervaring van (een) Derde(n) conform paragraaf 3.3.2.3 B.
- Indien Deelnemer inschrijft als Samenwerkingsverband, dienen de leden gezamenlijk aan te tonen dat Gegadigde aan bovenstaande Eisen voldoet.
- Een referentie behoeft niet afgerond te zijn op het moment van Inschrijving. Indien Deelnemer gebruik maakt van een nog niet (geheel) afgeronde Opdracht mag Deelnemer alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract opgeven en kan Deelnemer niet volstaan met een prognose van de resultaten.
- Indien de Deelnemer bij de uitvoering van de referentieopdracht onderdeel was/is van een Combinatie van Ondernemingen, dient Deelnemer te omschrijven wat zijn aandeel bij de uitvoering van de referentieopdracht is (geweest). Slechts zijn aandeel in de referentieopdracht telt mee bij de beoordeling of aan deze Geschiktheidseisen wordt voldaan.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentieorganisatie.

- Indien een Combinatie zich aanmeldt als Inschrijver en de relevante referentie is uitgevoerd door één of meerdere (maar niet alle) Combinanten, dan dienen de werkzaamheden waarop de relevante referentie betrekking heeft, in geval van gunning aan deze Combinatie, te worden uitgevoerd door de Combinant die de desbetreffende relevante referentie heeft ingebracht.
- Het is niet toegestaan referentiewerken in te dienen waarbij de Opdrachtgever een maatschappij (b.v. moeder-, zuster of werkmaatschappij) binnen het eigen concern van Inschrijver is.

#### *4.2.3.2 Beroepsbevoegdheid*

Inschrijver dient in het rechtsverkeer te kunnen optreden op een wijze zoals met de uitvoering van de Opdracht wordt beoogd.

#### *4.2.3.3 Bewijsstuk beroepsbevoegdheid*

Inschrijver dient te zijn ingeschreven bij één van de in de lidstaat van vestiging bijgehouden beroeps- of handelsregisters als bedoeld in bijlage XI van Richtlijn 2014/24/EU.

Indien Inschrijver een Combinatie is, dienen alle Deelnemers aan de Combinatie afzonderlijk te voldoen aan de in deze paragraaf genoemde Eisen inzake beroepsbevoegdheid.

## 5 Gunning: Eisen en Gunningscriteria met betrekking tot de Opdracht

Dit hoofdstuk beschrijft de voorwaarden voor gunning, het Gunningscriterium, de (sub)Gunningscriteria en de uitwerking hiervan alsmede de wijze waarop de beoordeling tot stand komt.

Inschrijvingen die voldoen aan alle vormvereisten en die onvoorwaardelijk voldoen aan alle Eisen, worden door HKU beoordeeld op basis van de Gunningscriteria zoals omschreven in dit hoofdstuk 5. De Inschrijving met de hoogste totale eindscore op het Gunningscriterium, beste prijs-kwaliteitverhouding, komt als eerste voor gunning van de Opdracht in aanmerking.

HKU heeft het recht om van de winnende Inschrijver, de geleverde bewijsstukken op de Gunningscriteria, die in dit hoofdstuk 5 worden gevraagd, verder te laten uitwerken en deze door te voeren in de Opdracht. Door het indienen van de Inschrijving is Inschrijver bereid en in staat om de door haar aangeboden bewijsstukken door te voeren tegen ingediende prijzen.

### 5.1 Voorwaarden voor gunning

Om in aanmerking te komen voor gunning van de Opdracht, dient Inschrijver of de Inschrijving te voldoen aan de in deze paragraaf vermelde voorwaarden.

#### 5.1.1 Programma van Eisen

Om in aanmerking te komen voor gunning van de Opdracht, dient de Inschrijving zonder voorbehoud te voldoen aan de Eisen, (technische) specificaties en normen, zoals beschreven in het Programma van Eisen (bijlage A en B). Inschrijver zal hiertoe bij zijn Inschrijving een volledig ingevulde en rechtsgeldige ondertekende "Conformiteitsverklaring" (bijlage G) indienen.

Indien uit de in paragraaf 3.3.3 bedoelde inhoudelijke beoordeling desondanks blijkt, dat de Inschrijving niet of niet volledig voldoet aan het Programma van Eisen, dan is de Inschrijving ongeldig en wordt deze terzijde gelegd.

#### 5.1.2 Concept Raamovereenkomst / Algemene inkoopvoorwaarden / Verwerkersovereenkomst / Basiscontract arbodienst

Om in aanmerking te komen voor gunning van de Opdracht, dient Inschrijver akkoord te gaan met alle voorwaarden in de Raamovereenkomst (bijlage C en D) en de Algemene inkoopvoorwaarden (bijlage E). Door indiening en rechtsgeldige ondertekening van bijlage G "Conformiteitsverklaring" verklaart Inschrijver dat zijn Inschrijving zonder voorbehoud voldoet aan deze Eisen.

### 5.2 Beoordelingsmethodiek

De Raamovereenkomst wordt gegund aan de Inschrijver die de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft aangeboden op basis van de onderstaande (sub)Gunningscriteria met bijbehorende wegingsfactoren, voor zover deze Inschrijving niet terzijde is gelegd o.b.v. het gestelde in de hoofdstukken 3 en 4.

De (sub)Gunningscriteria die in dit hoofdstuk zijn beschreven vormen de basis voor de te bepalen rangschikking van de Inschrijvingen. Ook is in dit hoofdstuk voor ieder Gunningscriterium de beoordelingsmethodiek omschreven.

Inschrijvers wordt gevraagd om per (sub)Gunningscriterium aan te geven in welke mate of op welke wijze zij kunnen voldoen aan de gestelde criteria. Voor ieder Gunningscriterium is een wegingsfactor bepaald.

**LET OP!** : Alle in te dienen bewijsstukken, met uitzondering van de prijzen dienen geanonimiseerd te worden ingediend, dat wil zeggen dat op geen enkele wijze de naam en/of het logo van Inschrijver op de in te dienen bewijsstukken vermeld mag worden. Het formaat van de in te dienen bewijsstukken pagina's is **A4 in font Arial 10, regelafstand 1,15**, waarbij het maximaal aantal toegestane pagina's staat aangegeven bij het desbetreffende bewijsstuk.

Ingeval Inschrijver het maximum aantal toegestane pagina's overschrijdt, dan worden de desbetreffende pagina's die het aantal overschrijden, niet mee genomen in de beoordeling.

### 5.2.1 Gewogen factor methode

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt in dit geval plaats op basis van de (sub)gunningscriteria, waarbij gebruik wordt gemaakt van de gewogen factor methode. Deze methode houdt in dat zowel de prijs als de kwalitatieve aspecten van de inschrijving worden beoordeeld, ieder met een vooraf vastgestelde wegingsfactor. Elke Inschrijving wordt per (sub)criterium beoordeeld en krijgt een score op basis van de mate waarin wordt voldaan aan de gestelde beoordelingsaspecten. Deze score wordt vermenigvuldigd met de bijbehorende wegingsfactor, waarna de resultaten per criterium worden opgeteld tot een totaalscore.

De inschrijver met de hoogste totaalscore wordt gekenmerkt als de economisch meest voordelige inschrijving. Voorwaarde is uiteraard dat aan alle gestelde geschiktheidseisen, uitsluitingsgronden en minimumeisen is voldaan. De inschrijving met de hoogste totaalscore komt in aanmerking voor gunning, conform de procedure zoals beschreven in paragraaf 5.1.

### 5.3 Gunningscriteria

De Gunningscriteria met bijbehorende weging zijn als volgt en ingedeeld in de volgende categorieën:

Perceel 1: Studentassistenten

Onderdeel	Weging
Kwaliteit	60%
Prijs	40%

Perceel 2: Receptie- en Beheersdiensten

Onderdeel	Weging
Kwaliteit	70%
Prijs	30%

Onverminderd alle overige Eisen en voorwaarden zoals opgenomen in deze uitnodiging tot Inschrijving betekent dit dat de Inschrijver die Opdrachtgever de beste prijs-kwaliteitsverhouding levert, de Opdracht (voorlopig) gegund krijgt. Om de beste prijs-kwaliteitsverhouding te bepalen zijn door de Aanbestedende dienst gunningscriteria opgesteld. In de volgende paragrafen worden de criteria nader toegelicht.

#### 5.3.1 Gunningscriterium prijs

Voor de prijsopgave dient Inschrijver uitsluitend bijgevoegde prijzenblad (Bijlage K) te gebruiken. Onderstaand wordt nader gespecificeerd hoe de prijzen ingediend dienen te worden.

Indien in het prijzenblad elementen ontbreken die volgens Inschrijver wel van belang zijn, de indeling niet logisch is of indien anderszins problemen geconstateerd worden, dient Inschrijver dit tijdens de Nota van Inlichtingen aan te geven.

Bij het opgeven van de verschillende prijzen dient Inschrijver zich te houden aan de volgende voorwaarden:

- Alle prijzen en tarieven moeten worden aangeboden in euro's, exclusief btw.
- De HKU behoudt zich het recht om tijdens de beoordelingsfase een nadere toelichting en onderbouwing op de afgegeven tarieven te verlangen van Inschrijver.

- Het is niet toegestaan om negatieve bedragen in te vullen.
- Inschrijver dient bij alle onderdelen tarieven op te geven die binnen de kaders van de Overeenkomst en het Programma van Eisen reëel zijn, daarnaast dienen de tarieven in relatie tot de door Inschrijver opgegeven werkwijze reëel te zijn.

Het indienen van een irreële Inschrijving of van een manipulatieve Inschrijving is verboden. Dergelijke Inschrijvingen worden terzijde gelegd door de Aanbestedende dienst en komen niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht. Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer - als gevolg van miskennenning door Inschrijver van bepaalde aannames van de Aanbestedende dienst - de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals het innemen van een realistische positie, wordt verstoord. Een Inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief en/of irreëel als:

- Opgegeven prijzen bewust fout worden aangeboden en die dus niet als realistisch worden beschouwd;
- De gehanteerde gunningssystematiek wordt gefrustreerd;
- Negatieve of nultarieven worden niet geaccepteerd.
- De prijs die wordt beoordeeld is de totale prijs uit cel Inschrijfprijs.

De prijs die wordt beoordeeld is de totale prijs uit cel Inschrijfprijs.

De Inschrijver met de laagste totaalprijs scoort het maximale aantal punten. De totaalprijzen worden volgens de onderstaande formule bepaald:

$$P = P_{\max} \times e^{-k \times \left( \frac{P_i - P_{\min}}{P_{\min}} \right)}$$

- P = Het aantal punten dat inschrijver *i* krijgt voor de prijscomponent
- Pmax: maximaal te behalen punten
- e= exp, de wiskundige constante (~2,718), basis van de natuurlijke logaritme
- k = de 'straf'parameter die bepaalt hoe sterk de punten afnemen bij een hogere prijs. In deze formule betreft k 0,15
- Pi = De ingediende prijs van inschrijver *i*
- Pmin = de laagste ingediende prijs in de aanbesteding

**LET OP!** : Voor de door Inschrijver in te dienen prijzen mag uitsluitend gebruik gemaakt worden van het format, welke volledig dient te worden ingevuld en vervolgens in hetzelfde excel format te worden ge-uploaded op TenderNed. Inschrijver mag verder niets gewijzigd/beveiligd worden aan het format, waaronder mede wordt verstaan het verwijderen of toevoegen van velden.

In het Prijzenblad zijn alle door Inschrijver aan HKU in rekening te brengen kosten verdisconteerd: er worden geen andere bedragen in rekening gebracht voor Arbodienstverlening. Alle vermelde prijzen dienen gesteld te zijn exclusief BTW.

### 5.3.2 Gunningscriterium Kwaliteit

#### Perceel 1: Studentassistenten

Voor het Gunningscriterium kwaliteit zijn voor perceel 1, 600 punten te behalen. De kwaliteit van deze Opdracht wordt uitgewerkt aan de hand van onderstaande Gunningscriteria:

Beheer en planning van de pool	100 punten
Implementatie dienstverlening Studentassistenten	200 punten
Monitoring van tevredenheid en samenwerking	100 punten
Demo	50 punten
Casus	150 punten

#### *5.3.2.1 (Sub)Gunningscriterium G1 – Beheer en planning van de pool:*

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een gewaarborgde continue inzet van de Studentassistenten voor ondersteunende activiteiten binnen HKU, waarbij de inzet van de Studentassistenten en het beheer van de pool optimaal is afgestemd op de benodigde kwaliteit en capaciteit.

##### Gevraagde informatie

Opdrachtgever wenst daarom dat Deelnemer inzichtelijk maakt op welke wijze zij omgaat met het beheer en de planning. Deelnemer verwerkt in de uitwerking minimaal de volgende aspecten:

1. Welke wervingstactiek Deelnemer toepast voor het beheren van de pool om de benodigde capaciteit te waarborgen.
2. Op welke wijze Opdrachtgever betrokken wordt bij de samenstelling van de pool en de in te zetten Studentassistenten.
3. Beschrijf hoe de Opdrachtgever zorgt dat Studentassistenten zich aanpassen aan de creatieve, informele en tegelijkertijd professionele cultuur van de HKU.
4. Hoe Deelnemer de planning van de Studentassistenten vormgeeft met betrekking tot:
  - a. Welk planningsproces Deelnemer hanteert en welke inspanningen hierbij namens Opdrachtgever nodig zijn.
  - b. Welk elektronisch systeem of systemen (bijvoorbeeld softwarepakket, tooling) er wordt of worden gebruikt en wat hiervan de meerwaarde is.
  - c. Welke managementinformatie er beschikbaar is.
5. De bereikbaarheid van Deelnemer buiten kantooruren.
6. Op welke wijze Deelnemer zich dienstverlenend opstelt richting de Studentassistenten, waaronder het proces en doorlooptijd van uitbetaling en wanneer die niet soepel verloopt.

##### Beoordelingskader G1:

Bij de beoordeling van (sub)Gunningscriterium G1 kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van het aangeboden voor G1. Daarbij let het beoordelingsteam op de mate waarin:

- Deelnemer een wervingstactiek hanteert waardoor de pool gedurende het schooljaar bestaat uit voldoende Studentassistenten voor ondersteunende activiteiten binnen Opdrachtgever.
- Adequate afstemming plaatsvindt met Opdrachtgever over de samenstelling van de pool.
- Deelnemer een elektronisch systeem hanteert voor de uitvoering van de dienstverlening en Opdrachtgever Deelnemer de (administratieve) inspanningen van Opdrachtgever beperkt.
- Deelnemer zich dienstverlenend opstelt richting de Studentassistenten bij uitbetaling van het salaris.

De Deelnemer dient de uitwerking van (sub)Gunningscriterium G1 van maximaal vier (4) pagina's van A4-formaat toe te voegen aan de Inschrijving in lettertype Arial, met een lettergrootte van 10.

#### *5.3.2.2 (Sub)Gunningscriterium G2 – implementatie dienstverlening Studentassistenten:*

De door Deelnemer aangeboden dienstverlening ten aanzien van de inzet van Studentassistenten is een nieuwe manier van werken voor Opdrachtgever. De implementatie is dan ook van groot belang voor de kwaliteit en continuïteit van de door Deelnemer aangeboden dienstverlening.

Gevraagde informatie Opdrachtgever wenst daarom dat Deelnemer inzichtelijk maakt op welke wijze zij de implementatie van de inzet van Studentassistenten verzorgt. Deelnemer verwerkt in de uitwerking minimaal de volgende aspecten:

1. Hoe Deelnemer de implementatie uitvoert, inclusief planning van de implementatie en de benodigde inzet van Opdrachtgever;
2. Hoe Deelnemer bij de start de pool gaat vullen met Studentassistenten;
3. Op welke wijze Deelnemer de communicatie richting gebruikers van Opdrachtgever verzorgt met betrekking tot de aangeboden dienstverlening waaronder het gebruik van digitale systemen;
4. Op welke wijze Opdrachtgever ontzorgd wordt bij de implementatie van de aangeboden dienstverlening.

Beoordelingskader G2:

Bij de beoordeling van (sub)Gunningscriterium G2 kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van het aangeboden voor G2. Daarbij let het beoordelingsteam op de mate waarin:

- Deelnemer de implementatie organiseert, deze passend is bij Opdrachtgever, de planning realistisch is en een minimale inspanning van Opdrachtgever vergt;
- Deelnemer tijdig tot een gevulde pool komt met passende Studentassistenten;
- Deelnemer proactief de gebruikers informeert over de nieuwe dienstverlening en hen hierin meeneemt;
- Deelnemer proactief handelt bij de implementatie en gebruikers van Opdrachtgever meeneemt in de nieuwe werkwijze.

De Deelnemer dient de uitwerking van (sub)Gunningscriterium G2 van maximaal vier (4) pagina's van A4-formaat toe te voegen aan de Inschrijving in lettertype Arial, met een lettergrootte van 10.

*5.3.2.3 (Sub)Gunningscriterium G3 - Monitoring van tevredenheid en samenwerking:*

De HKU hecht veel waarde aan een duurzame en transparante samenwerking met haar leveranciers. In het bijzonder is het belangrijk dat de leverancier actief de tevredenheid van HKU monitort gedurende de looptijd van de Opdracht en tijdig bijstuurt indien signalen van ontevredenheid of knelpunten worden gesignaleerd. Ook in geval van tegenvallende prestaties of onverwachte situaties verwacht HKU een open, eerlijke en oplossingsgerichte communicatie.

Beschrijf op welke wijze u gedurende de looptijd van de Opdracht:

1. De tevredenheid van HKU structureel monitort;
2. Signalen van ontevredenheid of knelpunten tijdig signaleert;
3. De samenwerking actief bijstuurt bij eventuele knelpunten of tegenvallende resultaten;
4. Zorgt voor open en eerlijke communicatie, juist ook wanneer zaken anders verlopen dan gepland.

Licht uw aanpak zo concreet mogelijk toe met voorbeelden uit eerdere Opdrachten, gebruikte methodieken of communicatieprotocollen.

Beoordelingskader G3:

De inschrijving wordt beter beoordeeld naarmate:

- Er sprake is van een duidelijke, structurele en herhaalbare aanpak voor monitoring;
- Er effectieve methodes worden beschreven voor het signaleren van en reageren op ontevredenheid;
- De communicatie open, oplossingsgericht en proactief wordt ingevuld;
- Er blijkt is van reflectie en lerend vermogen bij tegenvallende resultaten.

De Deelnemer dient de uitwerking van (sub)Gunningscriterium G3 van maximaal drie (3) pagina's van A4-formaat toe te voegen aan de Inschrijving in lettertype Arial, met een lettergrootte van 10.

*5.3.2.4 (Sub)Gunningscriterium G4 - Demo:*

De inschrijver wordt gevraagd een demo van het aangeboden digitale systeem beschikbaar te stellen in een testomgeving. In deze omgeving krijgen geselecteerde eindgebruikers van HKU (zoals interne aanvragers en functioneel beheerders) de gelegenheid om zelfstandig met het systeem te werken en de belangrijkste functionaliteiten te toetsen.

De demo dient minimaal de volgende aspecten van het systeem inzichtelijk te maken:

- Gebruiksvriendelijkheid van de gebruikersinterface (intuïtiviteit, overzichtelijkheid, snelheid van handelingen).
- Relevantie en volledigheid van functionaliteiten afgestemd op de werkwijze van HKU.
- Ondersteuning van integriteit: herleidbaarheid en logging van diensten die uit het systeem worden gehaald (logboekfunctionaliteit, autorisatiebeheer, audit trails).

Beoordelingskader G4:

- Het systeem een gebruiksvriendelijke en intuïtieve interface biedt die aansluit bij de werkwijze van HKU;
- De geboden functionaliteiten volledig en relevant zijn voor de uitvoering van de processen binnen HKU;

- Er duidelijke en betrouwbare logging aanwezig is waarmee acties inzichtelijk, herleidbaar en controleerbaar zijn;
- Het systeem waarborgen biedt voor integriteit, zoals autorisatiebeheer en auditmogelijkheden;
- Eindgebruikers zelfstandig kunnen navigeren en handelingen kunnen uitvoeren zonder uitgebreide ondersteuning;
- De testomgeving representatief, stabiel en goed gedocumenteerd is aangeboden.

#### 5.3.2.5 (Sub)Gunningscriterium G5 - Casus:

Om een goed beeld van Inschrijver en haar werkwijze te krijgen dient Inschrijver een presentatie te geven.

Van Inschrijver wordt gevraagd om de volgende zaken te presenteren:

- Presentatie en bespreking van een casus met betrekking tot de aanpak voor invulling van een functie (deze worden 60 minuten voor het startmoment van de presentatie verstrekt aan Inschrijver);
- Beantwoording van eventuele vragen (deze komen voort uit de beoordeling van de schriftelijke Inschrijving).

Alle inschrijvers die een volledige Inschrijving hebben ingediend en voldoen aan alle gestelde Eisen en voorwaarden in deze aanbesteding zullen worden uitgenodigd om een presentatie te komen geven.

Inschrijver wordt verzocht er rekening mee te houden dat er in totaal maximaal 60 minuten zijn voor de presentatie. Eventuele uitloop is niet mogelijk. Verder wordt verzocht de presentatie te laten verzorgen door de beoogde in te zetten (twee) sleutelfunctionarissen die bij de uitvoering van de Opdracht betrokken zullen zijn. De presentatie inclusief casus wordt gehouden op 8 juli 2025. De locatie en het betreffende tijdstip worden tijdig met de betrokken partijen gecommuniceerd.

Uitgangspunten:

- De presentatie dient gegeven te worden door sleutelfunctionarissen van Inschrijver die operationeel verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening en ook daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken zijn.
- Inschrijver dient bij de Inschrijving aan te geven welke sleutelfunctionarissen (functie) aan de presentatie deelnemen en van elke sleutelfunctionaris een back-up in geval van onverwachte afwezigheid, u kunt dit invullen in bijlage L.
- Het is niet toegestaan dat er iemand anders van Inschrijver aanwezig is bij de presentatie anders dan de sleutelfunctionarissen opgegeven in bijlage K. Indien dit wel het geval is dan kan de behandeling van de (sub)Gunningscriterium niet plaatsvinden en scoort u derhalve 0.
- Sleutelfunctionarissen worden niet beoordeeld op hun presentatievaardigheden maar op de inhoud van de gegeven antwoorden en hun individuele bijdrage aan de presentatie.
- De presentatie biedt geen ruimte voor een bedrijfspresentatie.
- De presentatie is geen discussie maar een zakelijk vraag-antwoord gesprek.

Bij de beoordeling van de casussen wordt getoetst op de volgende aspecten:

- Houdt rekening met en sluit aan op hetgeen gesteld in de Aanbestedingsdocumenten;
- Is concreet;
- Is doeltreffend en doelmatig;
- Is passend: bij beantwoording van vragen is blijk gegeven van begrip en aansluiting op de werkelijkheid.
- Is inhoudelijk kwalitatief, vaktechnisch, consistent en samenhangend in de uitwerking van de gehele case;
- Geeft op verschillende niveaus invulling aan de gewenste relatie c.q samenwerking en partnerschap;
- Getuigt van flexibiliteit en oplossend vermogen van Inschrijver.

#### **Perceel 2; Receptie- en Beheersdiensten**

Voor het Gunningcriterium kwaliteit zijn voor perceel 2, 700 punten te behalen. De kwaliteit van deze Opdracht wordt uitgewerkt aan de hand van onderstaande Gunningscriteria:

Kwaliteit in te zetten medewerkers

100 punten

Inwerken, beschikbaarheid en continuïteit van personeel	200 punten
Monitoring van tevredenheid en samenwerking	150 punten
Demo	100 punten
Casus	150 punten

#### 5.3.2.6 (Sub)Gunningscriterium G1 - Kwaliteit in te zetten medewerkers:

Oprachtgever hecht veel waarde aan de kwaliteit van de in te zetten medewerkers.

Gevraagde informatie Oprachtgever wenst daarom dat Deelnemer inzichtelijk maakt op welke wijze zij de selectie en begeleiding van de in te zetten medewerkers die bij Oprachtgever te werk worden gesteld, uitvoert. Deelnemer verwerkt in de uitwerking minimaal de volgende aspecten:

1. Op basis van welke criteria selecteert Deelnemer medewerkers voor de Receptie- en Beheersdiensten die ingezet worden bij Oprachtgever?
2. Beschrijf hoe de leverancier ervoor zorgt dat medewerkers zich kunnen aanpassen aan de creatieve, informele én professionele cultuur van de HKU. Licht daarbij toe op welke wijze er rekening wordt gehouden met diversiteit en inclusie en hoe de inschrijver dit in de praktijk brengt.
3. Hoe borgt Deelnemer dat de in te zetten medewerkers blijvend voldoen aan deze criteria?
4. Hoe begeleidt Deelnemer haar medewerkers gedurende de looptijd van Raamovereenkomst en welke inspanningen worden hierbij verwacht van Oprachtgever?
5. Welke mogelijkheden voor scholing en ontwikkeling biedt Deelnemer de in te zetten medewerkers en wat zijn hier de resultaten van?

Beoordelingskader G1:

Bij de beoordeling van (sub)Gunningscriterium G1 kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van het aangeboden voor G1. Daarbij let het beoordelingsteam op de mate waarin:

- Deelnemer een selectiemethode hanteert waarbij zowel harde als zachte criteria gehanteerd worden, waardoor medewerkers optimaal passen bij Oprachtgever;
- Deelnemer de kwaliteit van de in te zetten medewerkers meet en laat aansluiten op de behoefte van Oprachtgever gedurende de looptijd van Raamovereenkomst;
- De invulling van de werkgeversrol door Deelnemer leidt tot medewerkerstevredenheid en de inspanningen van Oprachtgever worden beperkt;
- Deelnemer haar medewerkers ontwikkelt en hoe Oprachtgever daarvan profiteert.

De Deelnemer dient de uitwerking van (sub)Gunningscriterium G1 van maximaal vier (4) pagina's van A4-formaat toe te voegen aan de Inschrijving in lettertype Arial, met een lettergrootte van 10.

#### 5.3.2.7 (Sub)Gunningscriterium G2 - Inwerken, beschikbaarheid en continuïteit van personeel:

Oprachtgever vindt het belangrijk dat de dienstverlening op het gebied van Receptie- en Beheersdiensten te allen tijde gewaarborgd is. De betrouwbaarheid en continuïteit van de inzet van medewerkers speelt hierin een essentiële rol, waarbij het inwerken, beschikbaar hebben van personeel en het voorkomen van uitval centraal staan.

Gevraagde informatie

Oprachtgever wenst daarom dat Deelnemer inzichtelijk maakt op welke wijze zij zorgt voor een stabiele en doorlopende personele bezetting. Deelnemer verwerkt in de uitwerking minimaal de volgende aspecten:

1. Hoe Deelnemer zorg draagt voor een gestructureerde en uniforme inwerkprocedure op alle locaties van Oprachtgever;
2. Hoe Deelnemer kennisborging regelt met betrekking tot de specifieke receptietaken;
3. Hoe zorgt u ervoor dat nieuw in te zetten medewerkers de beschikking hebben over een BVH diploma en hoe garandeert u dat er t.a.t. een BHV gediplomeerde medewerker aanwezig is op een dienst;
4. Op welke wijze Deelnemer zorgt voor personele beschikbaarheid, ook bij ad-hoc aanvragen en tijdens avond- en weekenduren;

5. Beschrijf op welke wijze de Inschrijver de bereikbaarheid van zijn dienstverlening waarborgt, zowel tijdens reguliere werktijden als in geval van urgente situaties. Geef hierbij aan welke middelen en werkwijzen worden ingezet om continuïteit en snelle responstijden te garanderen;
6. Hoe Deelnemer inzet maakt van een back-up pool en welke procedures worden gehanteerd bij uitval van personeel.

#### Beoordelingskader G2

Bij de beoordeling van (sub)Gunningscriterium G2 kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van het aangeboden. Daarbij let het beoordelingsteam op de mate waarin:

- Deelnemer een inwerkstructuur hanteert die leidt tot een snelle en zorgvuldige inzet van personeel;
- Er sprake is van kennisborging en overdracht die aansluit bij de werkzaamheden op locatie;
- Deelnemer op korte termijn kan opschalen of vervanging regelen bij uitval;
- De aanpak leidt tot continuïteit van de dienstverlening en ontzorging van Opdrachtgever.

De Deelnemer dient de uitwerking van (sub)Gunningscriterium G2 van maximaal vier (4) pagina's van A4-formaat toe te voegen aan de Inschrijving in lettertype Arial, met een lettergrootte van 10.

#### *5.3.2.8 (Sub)Gunningscriterium G3 - Monitoring van tevredenheid en samenwerking:*

De HKU hecht veel waarde aan een duurzame en transparante samenwerking met haar leveranciers. In het bijzonder is het belangrijk dat de leverancier actief de tevredenheid van HKU monitort gedurende de looptijd van de Opdracht, en tijdig bijstuurt indien signalen van ontevredenheid of knelpunten worden gesignaleerd. Ook in geval van tegenvallende prestaties of onverwachte situaties verwacht HKU een open, eerlijke en oplossingsgerichte communicatie.

Beschrijf op welke wijze u gedurende de looptijd van de Opdracht:

5. De tevredenheid van HKU structureel monitort;
6. Signalen van ontevredenheid of knelpunten tijdig signaleert;
7. De samenwerking actief bijstuurt bij eventuele knelpunten of tegenvallende resultaten;
8. Zorgt voor open en eerlijke communicatie, juist ook wanneer zaken anders verlopen dan gepland.

Licht uw aanpak zo concreet mogelijk toe met voorbeelden uit eerdere Opdrachten, gebruikte methodieken of communicatieprotocollen.

#### Beoordelingskader G3:

De Inschrijving wordt beter beoordeeld naarmate:

- Er sprake is van een duidelijke, structurele en herhaalbare aanpak voor monitoring;
- Er effectieve methodes worden beschreven voor het signaleren van en reageren op ontevredenheid;
- De communicatie open, oplossingsgericht en proactief wordt ingevuld;
- Er blijkt is van reflectie en lerend vermogen bij tegenvallende resultaten.

De Deelnemer dient de uitwerking van (sub)Gunningscriterium G3 van maximaal drie (3) pagina's van A4-formaat toe te voegen aan de Inschrijving in lettertype Arial, met een lettergrootte van 10.

#### *5.3.2.9 (Sub)Gunningscriterium G4 - Demo:*

De inschrijver wordt gevraagd een demo van het aangeboden digitale systeem beschikbaar te stellen in een testomgeving. In deze omgeving krijgen geselecteerde eindgebruikers van HKU (zoals interne aanvragers en functioneel beheerders) de gelegenheid om zelfstandig met het systeem te werken en de belangrijkste functionaliteiten te toetsen.

De demo dient minimaal de volgende aspecten van het systeem inzichtelijk te maken:

- Gebruiksvriendelijkheid van de gebruikersinterface (intuïtiviteit, overzichtelijkheid, snelheid van handelingen).
- Relevantie en volledigheid van functionaliteiten afgestemd op de werkwijze van HKU.
- Ondersteuning van integriteit: herleidbaarheid en logging van diensten die uit het systeem worden gehaald (logboekfunctionaliteit, autorisatiebeheer, audit trails).

Beoordelingskader G4:

- Het systeem een gebruiksvriendelijke en intuïtieve interface biedt die aansluit bij de werkwijze van HKU;
- De geboden functionaliteiten volledig en relevant zijn voor de uitvoering van de processen binnen HKU;
- Er duidelijke en betrouwbare logging aanwezig is waarmee acties inzichtelijk, herleidbaar en controleerbaar zijn;
- Het systeem waarborgen biedt voor integriteit, zoals autorisatiebeheer en auditmogelijkheden;
- Eindgebruikers zelfstandig kunnen navigeren en handelingen kunnen uitvoeren zonder uitgebreide ondersteuning;
- De testomgeving representatief, stabiel en goed gedocumenteerd is aangeboden.

*5.3.2.10 (Sub)Gunningscriterium G5 - Casus:*

Om een goed beeld van Inschrijver en haar werkwijze te krijgen dient Inschrijver een presentatie te geven.

Van Inschrijver wordt gevraagd om de volgende zaken te presenteren:

- Presentatie en bespreking van een tweetal casussen met betrekking tot de aanpak voor invulling van een functie (deze worden 60 minuten voor het startmoment van de presentatie verstrekt aan Inschrijver);
- Beantwoording van eventuele vragen (deze komen voort uit de beoordeling van de schriftelijke Inschrijving).

Alle inschrijvers die een volledige Inschrijving hebben ingediend en voldoen aan alle gestelde Eisen en voorwaarden in deze aanbesteding zullen worden uitgenodigd om een presentatie te komen geven.

Inschrijver wordt verzocht er rekening mee te houden dat er in totaal maximaal 60 minuten zijn voor de presentatie. Eventuele uitloop is niet mogelijk. Verder wordt verzocht de presentatie te laten verzorgen door de beoogde in te zetten (twee) sleutelfunctionarissen die bij de uitvoering van de Opdracht betrokken zullen zijn. De presentatie inclusief twee casussen wordt gehouden op 8 juli. De locatie en het betreffende tijdstip worden tijdig met de betrokken partijen gecommuniceerd.

Uitgangspunten:

- De presentatie dient gegeven te worden door sleutelfunctionarissen van Inschrijver die operationeel verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening en ook daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken zijn.
- Inschrijver dient bij de Inschrijving aan te geven welke sleutelfunctionarissen (functie) aan de presentatie deelnemen en van elke sleutelfunctionaris een back-up in geval van onverwachte afwezigheid, u kunt dit invullen in bijlage ...
- Het is niet toegestaan dat er iemand anders van Inschrijver aanwezig is bij de presentatie anders dan de sleutelfunctionarissen opgegeven in bijlage K. Indien dit wel het geval is dan kan de behandeling van de (sub)Gunningscriterium niet plaatsvinden en scoort u derhalve 0.
- Sleutelfunctionarissen worden niet beoordeeld op hun presentatievaardigheden maar op de inhoud van de gegeven antwoorden en hun individuele bijdrage aan de presentatie.
- De presentatie biedt geen ruimte voor een bedrijfspresentatie.
- De presentatie is geen discussie maar een zakelijk vraag-antwoord gesprek.

Bij de beoordeling van de casussen wordt getoetst op de volgende aspecten:

- Houdt rekening met en sluit aan op hetgeen gesteld in de Aanbestedingsdocumenten;
- Is concreet;
- Is doeltreffend en doelmatig;
- Is passend: bij beantwoording van vragen is blijk gegeven van begrip en aansluiting op de werkelijkheid.
- Is inhoudelijk kwalitatief, vaktechnisch, consistent en samenhangend in de uitwerking van de gehele case;
- Geeft op verschillende niveaus invulling aan de gewenste relatie c.q samenwerking en partnerschap;
- Getuigt van flexibiliteit en oplossend vermogen van Inschrijver.

### 5.3.3 Waardering (sub)Gunningscriteria

De hierboven genoemde (sub)Gunningscriteria van kwaliteit zullen aan de hand van onderstaande meetmethodiek beoordeeld worden. Per (sub)Gunningscriterium worden scores toegekend op een schaal van 0 t/m 100%, volgens onderstaande verdeling. Andere percentages dan uit onderstaande tabel kunnen niet worden toegekend, dus tussenliggende percentages, zoals bijvoorbeeld 70%, worden niet toegekend.

In aanvulling op onderstaande meetmethodiek wordt het antwoord beoordeeld op welke mate het antwoord SMART geformuleerd is en aansluit op toepasbaarheid/buikbaarheid/volledigheid voor HKU.

Betekenis / score	
<p><b>Uitstekend/ 100 % fictieve waarde aftrek</b></p>	<p>Naar het oordeel van de beoordelaars heeft Inschrijver heeft een inhoudelijk relevant, concreet, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven, waarin alle in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen volledig zijn genoemd en toegelicht.</p> <p>De wijze van invulling is uitstekend en onderscheidend.</p> <p>Daarnaast toont Inschrijver haar meerwaarde voor HKU door extra zaken te benoemen die naar het oordeel van HKU een verrijking zijn voor de uitvoering van de Opdracht.</p> <p>Voor (sub)Gunningscriterium 2.1 : De 2 genoemde kpi's en boete geven HKU het vertrouwen dat goed gestuurd wordt op de kwaliteit en dat Inschrijver zich tot het uiterste zal inspannen om de kwaliteit van de arbodienstverlening te borgen</p>
<p><b>Goed/ 80 % fictieve waarde aftrek</b></p>	<p>Inschrijver heeft naar het oordeel van de beoordelaars een inhoudelijk relevant, concreet, toepasselijk en goed antwoord gegeven, waarin alle in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen zijn genoemd en toegelicht.</p> <p>De wijze van invulling is goed en is op onderdelen onderscheidend en/of biedt enige meerwaarde die naar het oordeel van HKU een verrijking zijn voor de uitvoering van de Opdracht</p> <p>Echter, een beperkt aantal aspecten scoort minder goed. Hierdoor kan geen maximale score worden toegekend.</p> <p>Voor (sub)Gunningscriterium 2.1 : De 2 genoemde kpi's en boete geven HKU het vertrouwen dat gestuurd wordt op de kwaliteit en dat Inschrijver de kwaliteit van de arbodienstverlening wenst te borgen.</p>
<p><b>Matig/ 50 % fictieve waarde aftrek</b></p>	<p>Inschrijver heeft naar het oordeel van de beoordelaars een inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven, waarin de in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen grotendeels maar niet volledig zijn genoemd en/of toegelicht.</p> <p>Voor (sub)Gunningscriterium 2.1 : De 2 genoemde kpi's en boete geven HKU niet volledig vertrouwen dat gestuurd wordt op de kwaliteit en/of dat Inschrijver de kwaliteit van de arbodienstverlening wenst te borgen.</p>

<p><b>Slecht/ 0 % fictieve waarde aftrek</b></p>	<p>Inschrijver heeft naar het oordeel van de beoordelaars een beperkt inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven, waarin de in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen slechts beperkt zijn genoemd en toegelicht.</p> <p>Voor (sub)Gunningscriterium 2.1 : De 2 genoemde kpi's en boete geven HKU niet het vertrouwen dat gestuurd wordt op de kwaliteit en/of dat Inschrijver niet instaat voor de te leveren kwaliteit van de arbodienstverlening borgt</p>
--	--

#### 5.3.4 Totstandkoming totaalscore

De totaalscore wordt bepaald door de score op Kwaliteit op te tellen bij de score op prijs en daarmee ontstaat de ranking van de Inschrijvingen.

*De Inschrijver met de hoogst behaalde totaalscore wordt geacht de Inschrijving met de 'beste prijs kwaliteitsverhouding' te hebben ingediend. De Opdracht zal worden gegund aan de Inschrijver die als Inschrijving met de beste prijs kwaliteitsverhouding is beoordeeld. Indien een Inschrijving toch ongeldig blijkt te zijn, zullen de geldige Inschrijvingen herberekend en herschikt worden.*

#### 5.3.5 Gelijke totaalscore

Indien na de gewogen eindbeoordeling twee of meer Inschrijvers dezelfde totaalscore in punten hebben (afgerond op twee decimalen achter de komma) en het daarmee niet mogelijk is aan één (1) Inschrijver te gunnen, zal de score vervolgens op onderstaande (sub)Gunningscriteria doorslaggevend zijn in volgorde van belangrijkheid, tot wel aan één (1) Inschrijver gegund kan worden:

1. Het Gunningscriterium prijs;
2. Het hoogst aantal behaalde punten voor de (sub)Gunningscriteria;
3. Een notariële loting.

## 6 Overzicht Bijlagen

In onderstaande tabel staat een compleet overzicht van alle bijlagen en Standaardformulieren die bij deze Aanbesteding worden gevraagd en/of aan Inschrijver ter beschikking worden gesteld en die integraal deel uit maken van deze Aanbestedingsleidraad.

Bijlage	Document
Bijlage A	Programma van Eisen Studentassistenten
Bijlage B	Programma van Eisen Receptie- en Beheersdiensten
Bijlage C	Concept Raamovereenkomst perceel 1
Bijlage D	Concept Raamovereenkomst perceel 2
Bijlage E	Inkoopvoorwaarden HKU
Bijlage F	Concept Wachtkamerovereenkomst
Bijlage G	Conformiteitsverklaring
Bijlage H	Financiële draagkracht
Bijlage I	Referentieblad perceel 1
Bijlage J	Referentieblad perceel 2
Bijlage K	Prijzenblad
Bijlage L	Opgave namen sleutelfunctionarissen

## Definities

In deze Aanbestedingsleidraad hebben de woorden die met een hoofdletter worden geschreven de betekenis zoals hier onder gedefinieerd. Termen die niet in deze lijst zijn vermeld, maar wel zijn gedefinieerd in de Aanbestedingswet hebben de betekenis conform de Aanbestedingswet.

Aanbestedende Dienst	De publieke organisatie of instantie, zoals bedoeld in de Aanbestedingswet 2012, die de aanbestedingsprocedure initieert en verantwoordelijk is voor het gunnen van de opdracht; in dit geval betreft dit de Hogeschool voor de Kunsten Utrecht (HKU).
Aanbestedingsdocument	Het geheel aan documenten dat door de Aanbestedende Dienst aan de Inschrijvers ter beschikking wordt gesteld met betrekking tot de aanbesteding, waaronder de Aanbestedingsleidraad, het Programma van Eisen, conceptovereenkomst(en) en eventuele bijlagen.
Aanbestedingsleidraad	De documentatie waarin nader omschreven staat wat van Inschrijver wordt verwacht, en aan welke randvoorwaarden zijn Inschrijving moet voldoen en hoe deze vervolgens ingediend kan worden.
Aanbestedingsprocedure	De door de Aanbestedende Dienst gevolgde procedure voor het selecteren van een opdrachtnemer, overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012.
Aanbestedingswet	De Aanbestedingswet 2012.
Aankondiging	De officiële bekendmaking van de aanbesteding via het daartoe aangewezen platform (zoals TenderNed), waarin de kerngegevens van de opdracht en de aanbestedingsprocedure zijn opgenomen.
Algemene inkoopvoorwaarden	De Algemene inkoopvoorwaarden I – goederen en diensten, van HKU.
BW	Burgerlijk Wetboek.
Beheersdiensten	Met Beheersdiensten wordt bedoeld de inzet van 'huismeesters/beheerders/conciërges'.
Beoordelingscommissie	De Beoordelingscommissie bestaat uit door HKU aangewezen medewerkers of Derden die belast zijn met de taak van beoordelen van de verschillende Inschrijvingen.
Combinatie	Samenwerkingsverband van Ondernemers die gezamenlijk een Inschrijving hebben ingediend of van plan zijn gezamenlijk een Inschrijving in te dienen, afhankelijk van de context.
Deelnemer	Een Inschrijver die deelneemt aan de onderhavige aanbestedingsprocedure.

Derde	De rechtspersoon waar Inschrijver een beroep op doet ten behoeve van de Inschrijving (op het gebied van de financiële en economische draagkracht, beroepsbekwaamheid en/of technische bekwaamheid) dan wel wenst in te zetten bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.
Dienst	De uit te voeren Opdracht, zoals omschreven in deze Selectieleidraad.
Eigen Verklaring	Het als bijlage 1 bij de Aanbestedingsleidraad gevoegde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) als bedoeld in artikel 2:84 lid 1 van de Aanbestedingswet.
Eisen	Verplichtingen waaraan een Inschrijver onvoorwaardelijk moet voldoen om voor verdere beoordeling in aanmerking te komen, waaronder Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en Minimumeisen.
Flexibele arbeidskrachten	Arbeidskrachten die tijdelijk of op afroepbasis werkzaamheden verrichten ten behoeve van de opdrachtgever, waaronder Uitzendkrachten, Studentassistenten en overige tijdelijke inzet.
Gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de economisch meest voordelige Inschrijving wordt bepaald.
Gedragsverklaring aanbesteden	Een Gedragsverklaring aanbesteden (GVA) is een verklaring dat uit een onderzoek door Justis is gebleken dat er geen bezwaren zijn dat een natuurlijk persoon of rechtspersoon inschrijft op een overheidsopdracht, speciale-sectoropdracht, concessieovereenkomst voor openbare werken of prijsvraag. Justis raadpleegt daartoe het Justitieel Documentatie Systeem en gaat na of sprake is van relevante beschikkingen van de Autoriteit Consument en Markt of de Europese Commissie.
Geschiktheidseisen	Eisen ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan Inschrijver en/of Inschrijver moet voldoen.
Inhuur	Het tijdelijk inzetten van externe arbeidskrachten door een derde partij ten behoeve van de uitvoering van werkzaamheden binnen de organisatie van de opdrachtgever.
Inschrijver	Een Ondernemer of Combinatie (natuurlijke- of rechtspersoon) die van plan is een Inschrijving in te dienen of een Inschrijving heeft ingediend, afhankelijk van de context.
Inschrijving	Het aanbod dat Inschrijver volgens de Aanbestedingsleidraad doet aan HKU en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.

Minimumeisen	De objectieve Eisen waaraan een inschrijver minimaal moet voldoen om in aanmerking te komen voor verdere beoordeling of gunning.
Nota van Inlichtingen	De vragen en antwoorden, die door HKU gepubliceerd worden, waarin HKU nadere inlichtingen verstrekt aan Inschrijvers naar aanleiding van vragen en opmerkingen over de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende bijlagen.
Onderaannemer	Een Ondernemer aan wie de hoofdaannemer een deel van de Opdracht in onder aanneming zal geven.
Ondernemer	Een Ondernemer in de zin van artikel 1:1 van de Aanbestedingswet.
Onderneming	Een rechtspersoon of natuurlijke persoon die een economische activiteit uitoefent en zich als Inschrijver heeft gemeld in het kader van deze Aanbestedingsprocedure.
Opdracht	De Opdracht zoals beschreven in deze Aanbestedingsleidraad.
Opdrachtgever	De Hogeschool voor de Kunsten Utrecht (HKU), zijnde de Aanbestedende Dienst en contractspartij bij de uit te voeren Opdracht.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie HKU op basis van deze aanbesteding een Raamovereenkomst sluit ter uitvoering van de Opdracht.
Raamovereenkomst	Een overeenkomst waarin de algemene voorwaarden waaronder Opdrachtnemer de Diensten aan HKU levert geregeld is. De Raamovereenkomst houdt zelf geen Opdracht tot het leveren of verzoek om afname van specifieke Diensten in.
Receptiediensten	Met Receptiediensten wordt bedoeld de inzet van 'receptiemedewerkers'.
Studentassistenten	Dit deel betreft de Inhuur van flexibele inzet van ondersteunend personeel. Het gaat hierbij vooral om de inzet van Studentassistenten die worden ingezet voor ondersteunende activiteiten (zoals het opbouwen en afbouwen van evenementen).
Prijzenblad	Het bij de Aanbestedingsdocumenten gevoegde formulier waarop de Inschrijver zijn prijzen, tarieven en overige financiële gegevens vermeldt ten behoeve van de beoordeling.
Programma van Eisen	Het document waarin de specificaties van de te leveren prestatie moet voldoen (dienst en/of levering en/of werk) op het moment van levering dan wel acceptatie ervan.

Uniform Europees  
Aanbestedingsdocument

Afgekort UEA. Een verklaring als bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.

Uitsluitingscriteria

Wettelijk voorgeschreven gronden op basis waarvan een gegadigde of inschrijver van deelname aan de aanbestedingsprocedure kan of moet worden uitgesloten, zoals genoemd in de Aanbestedingswet 2012.

Uitsluitingsgronden

De gronden m.b.t. de persoonlijke situatie van de Gegadigde/Inschrijver als vermeld in de Aanbestedingswet 2012, bedoeld voor uitsluiting van de Aanmelding/Inschrijving.

Uitzendkrachten

Arbeidskrachten die via een uitzendbureau tijdelijk werkzaamheden verrichten ten behoeve van de opdrachtgever, zonder daarbij rechtstreeks in dienst te zijn bij de opdrachtgever.