

Aanbestedingsdocument

Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling

Uitnodiging tot Inschrijving

Openbare Europese Aanbesteding Geschenken en Attenties

Het Aanbestedingsdocument en alle overige aanbestedingsstukken dienen volstrekt vertrouwelijk te worden behandeld en mogen slechts worden getoond aan medewerkers van de Inschrijver die ten behoeve van het indienen van de Inschrijving in het kader van deze Aanbestedingsprocedure daarvan kennis moeten nemen. Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling behandelen de Inschrijvingen met dezelfde vertrouwelijkheid; deze worden uitsluitend getoond aan medewerkers die direct bij de Aanbestedingsprocedure zijn betrokken.

Referentie: SHN2519

Datum: 18 august

Inhoud

Definities	2
1 Organisatie	3
1.1 Algemeen	3
1.2 Stichting Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling	3
2 Opdrachtomschrijving	4
2.1 Huidige situatie	4
2.2 Raamovereenkomst /Algemene Inkoopvoorwaarden	5
2.3 Verwerkersovereenkomst	5
2.4 Eisen aan de opdracht	5
2.5 Omvang van de opdracht	5
2.6 Percelen	6
2.7 Varianten	6
3 Beschrijving Inschrijvingsprocedure	7
3.1 De procedure	7
3.2 De publicatie	7
3.3 Auteursrechten	7
3.4 Merknamen	7
3.5 Melding onjuistheden	7
3.6 De planning van de aanbesteding	8
3.7 De communicatie	8
3.8 Nota van Inlichtingen	8
3.9 De sluitingsdatum indienen Inschrijvingen	9
3.10 Concept Raamovereenkomst	10
3.11 Communicatie gunning & afwijzing	10
3.12 Eénmaal inschrijven	11
4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	12
4.1 Uitsluitingsgronden	12
4.2 Geschiktheidseisen	12
5 Gunningscriteria	15
5.1 Kwaliteitscriteria	16
5.2 Prijs	17
6 De beoordeling van Inschrijvingen	18
6.1 Beoordelingscommissie	18
6.2 Beoordelingsprocedure	18
6.3 Procedure van verificatie en contractsluiting	19
Bijlagen	21

Definities

Definitie	Toelichting
Aanbestedingsdocument	Onderhavig document inclusief Bijlagen, waarin informatie over Opdrachtgever, de te volgen Aanbestedingsprocedure, het Programma van Eisen, geschiktheidseisen en de gunningscriteria worden beschreven en toegelicht.
Aanbestedingsprocedure	De onder meer in hoofdstuk 3 van dit Aanbestedingsdocument beschreven procedure.
Algemene Inkoopvoorwaarden	De Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Slachtofferhulp Nederland d.d. juli 2023 die voor het laatst beschikbaar gesteld zijn in de Aanbestedingsprocedure zijn van toepassing op de opdracht. De Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Slachtofferhulp Nederland zijn mede van toepassing op Stichting Perspectief Herstelbemiddeling.
Bijlage	Aanhangsel bij het Aanbestedingsdocument dat integraal onderdeel uitmaakt van het Aanbestedingsdocument.
Combinant	De persoon, onderneming of organisatie die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Een combinatie van Inschrijvers gevormd met het doel om de in deze aanbesteding gevraagde leveringen te doen en/of diensten te verstrekken.
Dienstverlening	De aanschaf en levering van geschenken zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument inclusief Bijlagen.
Functionaliteiten	De tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen specificaties en hetgeen in de desbetreffende omstandigheden gebruikelijk is en redelijkerwijs door Opdrachtgever mag worden verwacht op basis van de Raamovereenkomst, meer specifiek (maar niet beperkt tot) het Programma van eisen (Bijlage 6 bij het Aanbestedingsdocument), de Inschrijving van Opdrachtnemer zelf, de Raamovereenkomst, de Offerteaanvraag, de Nadere Offerte en de Nadere Overeenkomst.
Inschrijver	De persoon, onderneming of organisatie of de Combinatie die een Inschrijving op deze aanbesteding uitbrengt.
Inschrijving	Het document waarmee de Inschrijver meedingt naar de opdracht die wordt aanbesteed.
Jaar	Aaneengesloten termijn van twaalf (12) kalendermaanden.
Nota van Inlichtingen	Het document / de documenten (inclusief Bijlagen) waarin de Opdrachtgever de vragen van geïnteresseerden naar aanleiding van het Aanbestedingsdocument geanonimiseerd beantwoordt. De Nota van Inlichtingen maakt / maken integraal onderdeel uit van deze aanbesteding.
Opdrachtgever	De aanbestedende dienst: Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling.
Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund en met wie de Raamovereenkomst wordt gesloten.
Programma van Eisen	Het programma van eisen waaraan de uitgevraagde producten, de uitgevraagde Dienstverlening moeten voldoen (Bijlage 6).
Raamovereenkomst	De definitieve Raamovereenkomst van opdracht, inclusief Bijlagen, die de Opdrachtgever met één (1) Opdrachtnemer aangaat conform de laatste concept Raamovereenkomst die de Opdrachtgever voor het laatst beschikbaar heeft gesteld in de Aanbestedingsprocedure.
Service Levels	De kritische prestatie-indicatoren zoals in het Programma van Eisen zijn gedefinieerd en in de Inschrijving/offerte van Opdrachtnemer zijn geoffreerd.
Webshop	Bijvoorbeeld een digitale klant omgeving met een mogelijkheid tot o.a. bestellen, facturen bekijken, rapportages opvragen en aankoophistorie inzien.

1 Organisatie

1.1 Algemeen

Voor u ligt het Aanbestedingsdocument behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor Geschenken voor Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling, hierna te noemen Opdrachtgever, met referentie SHN2519 en met TenderNednummer TN538807. Dit document omvat alle gegevens met betrekking tot de omschrijving van de opdracht, de specificaties van de gewenste oplossing en Dienstverlening en de eisen die gesteld worden aan de Inschrijver.

Dit Aanbestedingsdocument is, inclusief alle Bijlagen, de Nota('s) van Inlichtingen, overige aanvullingen en de aanbieding van de Inschrijver die de opdracht krijgt gegund, integraal onderdeel van de Raamovereenkomst en van de Nadere Offerte(s).

1.2 Stichting Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling

Stichting Slachtofferhulp Nederland helpt slachtoffers, nabestaanden, betrokkenen en getuigen na een vermoedelijk strafbaar feit, verkeersongeluk of calamiteit en achterblijvers van suïcide en vermissingen. Jaarlijks worden circa 475.000 slachtoffers offline ondersteund en 731.000 online geholpen. Stichting Slachtofferhulp Nederland streeft ernaar de materiële en immateriële schade waarmee slachtoffers worden geconfronteerd zo veel mogelijk te verhelpen, beperken en voorkomen.

Stichting Slachtofferhulp Nederland is een onafhankelijke stichting en wordt voornamelijk gefinancierd door het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Daarnaast ontvangt de stichting financiële steun van andere ministeries, gemeentes en particulieren. De reguliere begrotingsomvang bedraagt ± € 63000.000.

Bij Stichting Slachtofferhulp Nederland zijn ca. 550 betaalde medewerkers, 715 vrijwilligers en 80 stagiairs actief op 25 locaties. Het landelijk kantoor is gesitueerd in Utrecht.

Stichting Perspectief Herstelbemiddeling staat voor wederzijds respect tussen mensen. De kerntaak van Perspectief Herstelbemiddeling is het bemiddelen tussen betrokkenen van ingrijpende gebeurtenissen. Een delict, verkeersongeval of medisch incident kunnen een grote (emotionele) impact hebben op de direct betrokkenen. Perspectief organiseert en begeleidt bemiddeling na dergelijke incidenten. Slachtoffers en daders kunnen zelf bijdragen aan herstel. Stichting Perspectief Herstelbemiddeling is een onafhankelijke stichting en wordt voornamelijk gefinancierd door het Ministerie van Justitie en Veiligheid. De reguliere begrotingsomvang bedraagt ± € 2.200.000

Stichting Perspectief Herstelbemiddeling heeft het landelijke kantoor ook in Utrecht. Bij Perspectief Herstelbemiddeling werken ca. 28 betaalde medewerkers.

Sinds 2002 is er eenheid van bestuur bij Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling; dit wil zeggen dat de Raad van Bestuur van Stichting Slachtofferhulp Nederland tevens de Raad van Bestuur vormt van Stichting Perspectief Herstelbemiddeling.

Daar waar in dit Aanbestedingsdocument 'Opdrachtgever' staat, dient dus conform de definitie van Opdrachtgever te worden begrepen Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling. Overal waar in dit Aanbestedingsdocument specifiek ofwel Stichting Slachtofferhulp Nederland ofwel Stichting Perspectief Herstelbemiddeling staat, wordt slechts die specifieke organisatie begrepen. Stichting Slachtofferhulp Nederland fungeert als de penvoerder van de aanbesteding, waardoor alle communicatie over de Aanbestedingsprocedure, met uitzondering van een eventueel geschil uitsluitend aan haar dient te worden gericht.

2 Opdrachtomschrijving

2.1 Huidige situatie

Het huidige contract met de leverancier voor het digitaal bestellen en het leveren van geschenken en attenties verloopt op 31 december 2025. Opdrachtgever is voornemens om een nieuw contract af te sluiten met een leverancier die deze producten aanbiedt via een webshop (one stop shop) tegen de gewenste prijs-kwaliteit verhouding en een – zoveel mogelijk - geautomatiseerde factuurafhandeling.

2.1.1 De aard en het doel van de Opdracht

Opdrachtgever vindt het van belang om aandacht te besteden aan bijzondere persoonlijke gebeurtenissen in het leven van haar interne en externe medewerkers en in sommige gevallen externe relaties. Deze aandacht wordt o.a. gegeven in de vorm van een geschenk of attentie. Wij zoeken een leverancier die op landelijk niveau een divers assortiment aan (duurzame) producten kan leveren en waarbij het facturatieproces via een OCI-koppeling met Inconto ~~kan verlopen~~ verloopt, daarbij rekening houdend met de registratievereisten vanuit de WKR-verplichtingen. Opdrachtgever heeft de ambitie om in de toekomst klimaat neutraal te zijn, het reduceren van CO2 uitstoot is een belangrijke pijler. Er wordt verwacht van de leverancier dat er proactief wordt meegedacht en -gewerkt aan verbetermogelijkheden om de CO2 uitstoot die binnen de contractafspraken wordt gecreëerd, te minimaliseren.

De Opdrachtgever heeft behoefte aan een leverancier die in ieder geval (niet uitsluitend) de volgende productcategorieën kan leveren:

1. Bloemen.
2. Cadeaubonnen.
3. Boeken.
4. Beeldjes t.b.v. bijzondere gebeurtenissen (jubileum, afscheid bv.) (zie Programma van Eisen, bijlage 6).
5. Wellness producten.
6. Wenskaarten.
7. Fruitmanden.
8. Koek, gebak & chocolade.
9. Wijn & dranken.
10. Kerst- en eindejaarsgeschenken (Medewerkers kunnen A. zelf iets kiezen of B. een bedrag doneren)

Daarnaast is Opdrachtgever gedurende looptijd van de Raamovereenkomst vrij om uit het gehele assortiment van de opdrachtnemer te kiezen.

2.1.2 Het beoogde resultaat

Het resultaat dat de Opdrachtgever wil bereiken is dat er een soepele samenwerking ontstaat tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Het bestellen, factureren, betalen en afleveren van de attenties moet vlekkeloos verlopen.

2.1.3 Duur van de opdracht

De beoogde ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 1 januari 2026. De aanbesteding wordt overeengekomen door het sluiten van een Raamovereenkomst met één (1) Inschrijver voor een contractperiode van twee (2) jaar met daarbij de optie voor Opdrachtgever om de Raamovereenkomst twee (2) keer te verlengen voor de duur van één (1) jaar. De minimale duur van de Raamovereenkomst is twee (2) jaar en de maximale duur van de Raamovereenkomst is vier (4) jaar inclusief alle mogelijke verlengingen.

2.1.4 Scope van de opdracht

- Duurzame of maatschappelijk verantwoorde geschenken en attenties.
- Verjaardag of beterschapsgeschenken voor medewerkers en vrijwilligers.
- Jubileum geschenken.
- Welkomst- of afscheidsgeschenken.
- Cadeaupakketten / vouchers.
- Kerst- en eindejaarsgeschenken.
- Geschenken aan ketenpartners / relaties van SHN.

2.1.5 Buiten scope:

- Gadgets / promotieartikelen.

2.2 Raamovereenkomst /Algemene Inkoopvoorwaarden

Bij de beoordeling tot verlenging van de Raamovereenkomst beoordeelt Opdrachtgever onder meer de geleverde prestaties voor de aanbestede dienst in totaliteit, inclusief de prijs/kwaliteit verhouding (o.b.v. de eisen en gunningscriteria in deze aanvraag). Indien de Raamovereenkomst niet wordt verlengd, eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege.

Op deze Aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende, gunning en opdracht en op de Nadere Offerte(s) zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de Algemene Inkoopvoorwaarden die Opdrachtgever in Bijlage 3 van dit Aanbestedingsdocument heeft opgenomen. De toepasselijkheid van algemene (leverings)voorwaarden van Inschrijver(s) wordt hierbij expliciet van de hand gewezen.

2.3 Verwerkersovereenkomst

Voor de opdracht geldt dat er sprake kan zijn van het verwerken van persoonsgegevens volgens de per 25 mei 2018 geldende Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van de Richtlijn 95/46/EG). De Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) harmoniseert de regels die in de Europese Unie gelden voor de verwerking van persoonsgegevens. De AVG schrijft onder meer voor dat de uitvoering van de verwerking door een verwerker wordt geregeld in een verwerkersovereenkomst. Het concept verwerkersovereenkomst staat in (zie bijlage 13).

Inschrijver zal, indien hij in het kader van de uitvoering van de opdracht één of meerdere onderaannemers inschakelt die (een gedeelte van) de persoonsgegevens zal of zullen verwerken ook met de in te zetten onderaannemer(s), eenzelfde verwerkersovereenkomst dienen af te sluiten.

2.4 Eisen aan de opdracht

Opdrachtgever heeft eisen aan de procedure en opdracht geformuleerd; deze zijn als Bijlage 6 (Programma van Eisen) toegevoegd aan de publicatie op TenderNed. Door het indienen van de Inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen die aan de procedure en de opdracht zijn gesteld en verklaart u onvoorwaardelijk de opdracht te kunnen uitvoeren conform de gestelde eisen.

2.5 Omvang van de opdracht

De looptijd van de Raamovereenkomst bedraagt maximaal vier (4) jaar.

De opdrachtwaarde wordt geschat op circa € 570.000 exclusief btw over 4 jaar. De raming is gebaseerd op historische uitgaven. Het betreft een indicatie en betreft geen afnamegarantie gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer kan hier op geen enkele wijze rechten aan ontlenuen en heeft geen exclusiviteitsrecht binnen de scope van deze aanbesteding.

Op basis van de uitspraak van het Europese Hof 19 december 2018 C-216/17 moet bij Raamovereenkomsten in de aanbestedingsstukken een maximale waarde worden genoemd. Als de maximale waarde is bereikt houdt de Raamovereenkomst op te bestaan.

De maximale waarde voor deze Raamovereenkomst is bepaald op € 855.000 exclusief btw, waarbij rekening is gehouden met een ophoging van 50% ten opzichte van de geschatte waarde. In dit percentage is o.a. rekening gehouden met eventuele onvoorziene grote afnames. Hierdoor ontstaat er binnen de Raamovereenkomst een bruikbare flexibiliteit voor Opdrachtgever. Inschrijver kan geen recht op afname ontlenuen aan de genoemde maximale waarde gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Inschrijver gaat ermee akkoord dat de Raamovereenkomst bij het bereiken van de maximale waarde op initiatief van de Opdrachtgever kan eindigen.

2.6 Percelen

De opdracht wordt niet onderverdeeld in percelen. Het betreft een homogene dienstverlening.

2.7 Varianten

Er zijn geen varianten benoemd en toegestaan.

3 Beschrijving Inschrijvingsprocedure

3.1 De procedure

Oprachtgever handelt conform de Aanbestedingswet 2012, in werking getreden op 1 april 2013. De Aanbestedingswet 2012 is in 2016 aangepast om drie Europese Aanbestedingsrichtlijnen te implementeren.

Voor de Europese aanbesteding wordt de openbare procedure gevolgd. De Aanbestedingswet geeft regels voor opdrachten boven en onder de Europese aanbestedingsdrempels.

3.2 De publicatie

De opdracht betreft een Europese aanbesteding volgens een openbare procedure en is op www.TenderNed.nl gepubliceerd. Het Aanbestedingsdocument inclusief Bijlagen zijn te downloaden via www.TenderNed.nl. Hetzelfde geldt voor de Nota van Inlichtingen.

3.3 Auteursrechten

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niets uit dit Aanbestedingsdocument worden veelevoudigd (anders dan voor het doel van dit Aanbestedingsdocument bedoeld), door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Daarnaast is het niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in teksten of rekenmodellen die als format zijn aangeleverd door Opdrachtgever. Indien een Inschrijver het Aanbestedingsdocument toch heeft gewijzigd, dan wordt de Inschrijving te allen tijde uitgesloten van verdere deelname.

3.4 Merknamen

Opdrachtgever wijst erop dat, daar waar in dit Aanbestedingsdocument in verband met technische specificaties melding wordt gedaan van een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, van een verwijzing naar een A-merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, deze melding of verwijzing alleen bedoeld is als voorbeeld. Deze melding of verwijzing dient dan zo gelezen te worden dat deze wordt opgevolgd door de woorden 'of gelijkwaardig'. Voor de prijsvergelijking van de Inschrijvingen dient echter exact de beschreven specificaties als uitgangspunt te worden gehanteerd. Zonder dit uitgangspunt te hanteren worden ongelijke Inschrijvingen vergeleken.

3.5 Melding onjuistheden

Het Aanbestedingsdocument met alle bijbehorende Bijlagen is met zorg samengesteld. Mochten er desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in voorkomen, dan dient Inschrijver onmiddellijk Opdrachtgever hier schriftelijk van op de hoogte te stellen via de Nota van Inlichtingen. Na de sluitingsdatum voor het indienen van verzoeken om nadere informatie (Nota van Inlichtingen) opgemerkte tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden die niet eerder door Inschrijver zijn opgemerkt, zijn voor risico en rekening van Inschrijver.

3.6 De planning van de aanbesteding

In onderstaande tabel is de planning weergegeven. De data en tijden zijn indicatief, Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze data te wijzigen.

Activiteit	Datum
Publicatie van de aanbesteding	18 augustus 2025
Termijn indienen van vragen voor de 1 ^e Nota van Inlichtingen	3 september 2025
Publiceren 1 ^e Nota van Inlichtingen	10 september 2025
Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen	30 september 2025
Mededeling voorlopige gunningsbeslissing	28 oktober 2025
Opschortende termijn	20 kalenderdagen
Definitieve gunning	19 november 2025
Ingangsdatum Raamovereenkomst	1 januari 2026

Tabel 3: Planning aanbesteding Geschenken en attenties

3.7 De communicatie

Communicatie tussen Inschrijver en Opdrachtgever geschiedt uitsluitend via TenderNed (www.tenderned.nl). Opdrachtgever gebruikt TenderNed voor de publicatie van officiële Aanbestedingsdocumenten.

Verzoeken om nadere informatie met betrekking tot inhoudelijke en procedurele aspecten rond deze aanbesteding dienen te allen tijde en uitsluitend via TenderNed te geschieden.

Geïnteresseerden en Inschrijvers die op andere wijze bij (medewerkers van) Opdrachtgever informatie trachten in te winnen over deze aanbesteding, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat telefonische verzoeken om nadere informatie niet in behandeling worden genomen noch worden beantwoord.

3.8 Nota van Inlichtingen

Als Inschrijver wordt u in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen over de aanbestedingsstukken en/of de beoordelingsprocedure te maken. U kunt uw vragen en/of opmerkingen **doorlopend** via de tab 'vragen over de aanbesteding' op TenderNed stellen aan Opdrachtgever. Dit is mogelijk tot de datum die genoemd is in de planning (3.6). Gestelde vragen kunnen doorlopend worden beantwoord en geanonimiseerd aan alle geregistreerde geïnteresseerde partijen beschikbaar worden gesteld.

Let op dat u duidelijk vermeld bij het onderwerp van de vraag om welke Bijlage, paragraaf en/of artikel het gaat.

Op de in de planning opgenomen datum zal er een Nota van Inlichtingen worden gegenereerd met daarin alle gestelde vragen en gegeven antwoorden. Deze Nota van Inlichtingen zal via TenderNed beschikbaar worden gesteld en moet worden beschouwd als een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken.

Opdrachtgever garandeert niet dat vragen die worden gesteld nadat verzending van de Nota van inlichtingen heeft plaatsgevonden, worden beantwoord.

Inschrijver verklaart door het indienen van de Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen. Het is daarom belangrijk dat geïnteresseerde ondernemers alle elementen uit hun voorgenomen Inschrijving, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke alternatieven en, in hun ogen, verbeteringen, tijdens de informatieronde aan Opdrachtgever ter beoordeling voorleggen.

Mocht u derhalve bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel van het Aanbestedingsdocument, of tegen aspecten van de procedure, dan dient u deze tijdig en voor de indiening van de Inschrijving schriftelijk en gemotiveerd naar voren te brengen via de hierboven beschreven procedure.

In dit verband is van belang, dat blijkens jurisprudentie (van zowel het Europese Hof van Justitie als van nationale rechters) een Inschrijver die niet overeenkomstig het vorenstaande handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt.

Na deze informatieronde worden de geschiktheidseisen, eisen aan de procedure en de opdracht en gunningcriteria met bijbehorende documenten definitief vastgesteld.

Zowel het opstellen van het Aanbestedingsdocument als het beoordelen van de Inschrijvingen vindt plaats door een beoordelingscommissie waarin diverse deskundigheden zijn verenigd. Het is niet toegestaan om in het kader van de Aanbestedingsprocedure contact te zoeken met leden van de beoordelingscommissie ter verkrijging van welke informatie dan ook, op straffe van uitsluiting van deelname aan de aanbesteding. Het inwinnen van informatie kan uitsluitend in de in deze paragraaf benoemde informatieronde op de aangegeven wijze.

3.9 De sluitingsdatum indienen Inschrijvingen

De Inschrijvingen dienen geheel digitaal, volledig en tijdig ingediend te zijn via TenderNed. Dat wil zeggen dat alle vragenlijsten, het prijzenblad en Bijlagen voor 100% in TenderNed zijn ingevuld en voor de gestelde deadline, zoals opgenomen in de planning, worden ingediend. Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken op TenderNed te zetten en is het niet meer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. Het risico van niet op tijd indienen is geheel voor risico van de Inschrijver. Inschrijvingen per e-mail, fax of post worden niet geaccepteerd.

Er wordt vanuit TenderNed automatisch een notificatie verstuurd op het moment dat de Inschrijving is ingediend. Indien een Inschrijving niet aan deze voorwaarde voldoet zal deze door Opdrachtgever terzijde worden gelegd. Een notificatie dat de Inschrijving is ingediend, kan niet gezien worden als waardeoordeel over de Inschrijving. De notificatie wil slechts zeggen dat de Inschrijving na de aanbesteding te zien is door Opdrachtgever en beoordeeld kan worden.

Inschrijver heeft bij het accepteren van de 'voorwaarde aan deelname' aan deze tender verklaard een instructie over het indienen van een digitale Inschrijving in TenderNed gelezen en begrepen te hebben. Nadere informatie over het werken met TenderNed is te vinden via: <https://www.TenderNed.nl/cms/TenderNed-voor-ondernemingen>.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Inschrijving. Bij vragen of onduidelijkheden kan er contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed.

3.9.1 Opening van de Inschrijvingen

Na sluiting van de termijn voor het indienen van Inschrijvingen worden de Inschrijvingen uit de digitale kluis gedownload en start de beoordelingsprocedure. De Inschrijvingen worden door de beoordelingscommissie vertrouwelijk behandeld.

Let op: Opdrachtgever raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Inschrijving te verifiëren dat uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op www.TenderNed.nl en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op www.TenderNed.nl, dit proces kan meerdere dagen duren.

3.10 Concept Raamovereenkomst

De concept Raamovereenkomst is in Bijlage 2 aan dit Aanbestedingsdocument toegevoegd. Na gunning zal het contract op naam gesteld en ondertekend worden.

De Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Slachtofferhulp Nederland die van toepassing zijn op de Raamovereenkomst, zijn als Bijlage 3 toegevoegd.

Met betrekking tot de concept Raamovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Slachtofferhulp Nederland vraagt Opdrachtgever om direct bij het stellen van een vraag een voorstel toe te voegen hoe Inschrijver de desbetreffende bepaling wenst vorm te geven.

3.11 Communicatie gunning & afwijzing

Op de datum, genoemd in de planning van de Aanbestedingsprocedure, ontvangen alle Inschrijvers gelijktijdig via TenderNed bericht over de gunningsbeslissing. Het betreft hier een voorlopige gunning. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de Inschrijver met de beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV) voor de aanbesteding heeft gedaan. Door dit bericht komt derhalve geen Raamovereenkomst tot stand als bedoeld in artikel 6:217 BW.

De Inschrijvers van wie de Inschrijving niet de hoogste score heeft behaald, ontvangen in ditzelfde bericht de motivering van de voorlopige afwijzing.

Klachtenmeldpunt/ Commissie van Aanbestedingsexperts

Tijdens de procedure kunt u hier: <https://klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/leden/stichting-slachtofferhulp-nederland/> een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt (Bijlage 14 klachtenregeling Opdrachtgever). U moet hierbij duidelijk en gemotiveerd aangeven op welk aspect van de aanbesteding uw klacht betrekking heeft. Wanneer uw klacht betrekking heeft op de geschiktheidseisen, selectiecriteria of contractvoorwaarden van deze aanbestedingsprocedure, moet u eerst gebruik maken van de vraag- en antwoordprocedure om uw bezwaar kenbaar te maken. Als de reactie van de Aanbestedende dienst naar uw mening niet voldoet, kunt u een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt. De klacht zal zo spoedig mogelijk worden behandeld door een onafhankelijke deskundige van het klachtenmeldpunt.

Als u het niet eens bent met de (uitkomst van de) klachtafhandeling van het klachtenmeldpunt, dan is het mogelijk de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voor nadere informatie over de werkwijze van de Commissie kunt u terecht op www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.

Kortgeding

Gedurende een termijn van twintig (20) kalenderdagen na dagtekening van het bericht, van de beslissing tot voorgenomen gunning, hebben Inschrijvers die het niet eens zijn met de gunningsbeslissing, de mogelijkheid een kortgeding jegens Opdrachtgever aanhangig te maken bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. Dit recht is enkel voorbehouden aan Inschrijvers. Potentiële Inschrijvers die uiteindelijk geen Inschrijving hebben ingediend, hebben niet het recht om op te komen tegen een gunningbeslissing.

Opdrachtgever verzoekt Inschrijvers, wanneer zij voornemens zijn bezwaar te maken, dit zo spoedig mogelijk, doch binnen twintig (20) kalenderdagen dit bezwaar eerst schriftelijk onderbouwd kenbaar te maken bij Opdrachtgever via het emailadres aanbesteding@slachtofferhulp.nl en via de berichtenmodule van TenderNed.

Indien een Inschrijver niet binnen de hiervoor genoemde termijn van twintig (20) kalenderdagen na de datum van de bekendmaking van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, is deze niet-ontvankelijk en vervalt de mogelijkheid om de gunningbeslissing in rechte te bestrijden. Na het verstrijken van de termijn wordt, indien er geen kortgeding aanhangig is gemaakt, tot definitieve gunning overgegaan.

3.12 Eénmaal inschrijven

Het is een Inschrijver niet toegestaan meer dan één keer in te schrijven op deze uitnodiging tot Inschrijving. Op de volgende manieren kan er worden ingeschreven:

- Zelfstandig, zonder beroep op een derde/onderaannemer.
- Zelfstandig, met een beroep op een derde/onderaannemer.
- Samenwerkingsverband/Combinatie, zonder een beroep op een derde/onderaannemer.
- Samenwerkingsverband/Combinatie, met een beroep op een derde/onderaannemer.

Een onderneming mag slechts eenmaal betrokken zijn bij een Inschrijving of als zelfstandig inschrijver, of als lid van een samenwerkingsverband/combinatie of als onderaannemer.

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

4.1 Uitsluitingsgronden

De Inschrijver wordt beoordeeld op de uitsluitingsgronden. De Inschrijver verklaart door middel van een rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) of de uitsluitingsgronden al dan niet op hem van toepassing zijn. Voor het invullen van het UEA wordt gebruik gemaakt van de UEA-wizard in TenderNed.

4.1.1 Bewijsstukken betreffende uitsluitingsgronden

De Inschrijver die in aanmerking komt voor voorlopige gunning dient ter onderbouwing van het UEA, de volgende bewijsmiddelen binnen een termijn van tien (10) werkdagen vanaf de dag waarop het verzoek wordt gedaan te overleggen:

- Een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) die op het tijdstip van het indienen nog minimaal drie maanden geldig te zijn vanaf de datum waarop de Inschrijving is ingediend.
- Een verklaring van de Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.

Aanvragen voor een GVA dienen bij Justis, afdeling COVOG, te worden ingediend. Dit kan via de website:

<https://www.justis.nl/producten/gva>

Inschrijver dient er rekening mee te houden dat een reguliere aanvraag voor een GVA circa acht (8) weken in beslag kan nemen.

4.1.2 Verklaring geen Russische betrokkenheid

De Europese Unie heeft op 8 april 2022 nieuwe sancties ingesteld tegen (Wit-)Rusland. Deze hebben ook gevolgen voor aanbestedingen van aanbestedende diensten. Met dit sanctiepakket introduceert de Europese Unie een verbod op het gunnen van overheidsopdrachten aan een Russische partij.

Door het ondertekenen van de Verklaring inzake VERORDENING (EU) 2022/576 (Bijlage 10) verklaart u dat geen van de genoemde bepalingen genoemd in de Verklaring op uw onderneming of Onderaannemers van toepassing is. Indien u gebruik maakt van Onderaannemers, derden of combinanten, dienen die ook een Verklaring in te vullen en ondertekend in te dienen.

4.2 Geschiktheidseisen

De Inschrijver dient te voldoen aan alle onderstaande geschiktheidseisen. Indien een Inschrijver niet of niet volledig voldoet aan een of meerdere geschiktheidseisen, legt Slachtofferhulp Nederland de Inschrijving terzijde.

In Deel IV van het UEA dient Inschrijver te verklaren dat wordt voldaan aan alle geschiktheidseisen (in het UEA 'selectiecriteria' genoemd). Inschrijver verklaart dat door in Deel IV van het UEA het antwoord 'ja' aan te kruisen.

4.2.1 Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

1	Holding Indien de financiële informatie betrekking heeft op de holding waartoe de onderneming behoort, dan wordt een verklaring bijgevoegd waaruit blijkt dat de holding (Bijlage 11, Holdingverklaring) zich bij eventuele gunning garant stelt voor nakoming van de wettelijke en contractuele verplichtingen die uit de af te sluiten Raamovereenkomst voortvloeien.
2	Aansprakelijkheidsverzekering Inschrijver verklaart met betrekking tot de wettelijke aansprakelijkheidsverzekering tegen bedrijfs- en beroepsrisico's van de Inschrijver dat: 1. Inschrijver beschikt over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van Opdrachtgever adequaat dekt, zoals blijkt uit een daartoe strekkende verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon. Uit de gevraagde verklaring dient helder te blijken dat Inschrijver verzekerd is, voor de verzekerde bedragen zoals opgenomen in de Raamovereenkomst. Binnen tien (10) werkdagen na het communiceren van het voorgenomen gunningsbesluit dient de Inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt

	<p>een kopie van een verzekeringspolis en betalingsbewijs te overleggen, waaruit blijkt dat Inschrijver ten minste verzekerd is voor de evenementen en genoemde bedragen.</p> <p>2. Inschrijver beschikt over een verzekering die de beroepsaansprakelijkheid ten opzichte van Opdrachtgever adequaat dekt, zoals blijkt uit een daartoe strekkende verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon. Uit de gevraagde verklaring dient helder te blijken dat Inschrijver verzekerd is, voor de verzekerde bedragen zoals opgenomen in De Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Slachtofferhulp Nederland d.d. juli 2023</p> <p>Binnen tien (10) werkdagen na het communiceren van het voorgenomen gunningsbesluit dient de Inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt voor zowel de bedrijfsaansprakelijkheid als de beroepsaansprakelijkheid een kopie van een verzekeringspolis en betalingsbewijs te overleggen, waaruit blijkt dat Inschrijver minimaal verzekerd is voor de genoemde bedragen.</p>
3	<p>Solvabiliteit</p> <p>Inschrijver verklaart met betrekking tot de solvabiliteit dat de solvabiliteit (garantievermogen gedeeld door balanstotaal) over het afgelopen boekjaar (2024 minimaal 20% bedraagt en over de afgelopen drie boekjaren (2022-2024) gemiddeld minimaal 20% bedraagt. Inschrijver heeft hiervoor Bijlage 12, Solvabiliteitsverklaring.</p> <p>De financiële informatie uit Bijlage 12 heeft betrekking op de eigen onderneming / organisatie. Indien wordt ingeschreven als Combinatie, moet de financiële informatie worden overlegd die betrekking heeft op de separate ondernemingen. Tevens moet voor Opdrachtgever herleidbaar zijn, welke delen van de informatie van welke organisatie afkomstig zijn. De argumentatie met betrekking tot deze solvabiliteit is gelegen in het feit dat de dienstverlening van Opdrachtgever sterk afhankelijk is van de kwaliteit en bovendien de continuïteit van haar infrastructuur.</p>

4.2.2 Geschiktheidseisen met betrekking tot technische bekwaamheid

4	<p>Inschrijver dient aan te tonen dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de Opdracht. Voor het uitvoeren van de Opdracht dient Inschrijver over de volgende Kerncompetenties te beschikken:</p> <p>Kerncompetentie 1 Aantoonbare ervaring met het leveren van geschenken en attenties aan een organisatie met minimaal 1350-820 medewerkers en een landelijke dekking en waarbij het bestelproces via een OCI-koppeling verloopt.</p> <p>Kerncompetentie 2 Minimaal 1 tevredenheidsverklaring van een andere opdrachtgever voor het verzorgen van geschenken en attenties op basis van keuzevrijheid voor minimaal 1350-820 medewerkers en een opdrachtwaarde van 50.000 euro in één contractjaar (excl. btw). Met een aanbod van meerdere geschenken zoals cadeaubonnen, fysieke producten, donaties.</p> <p>Eisen aan kerncompetenties</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De Kerncompetentie is aantoonbaar middels een opdracht die in de laatste 3 (drie) jaar, terug te rekenen vanaf datum publicatie van de Aanbesteding, is uitgevoerd; 2. De uitvoering van de opdracht dient voldoende beoordeeld te zijn door de betreffende opdrachtgever. De Opdrachtgever kan een referentiecheck uitvoeren om hier een controle op uit te voeren, de ingediende referentie dient hiermee akkoord te zijn. 3. Korte beschrijving van de opdracht waaruit duidelijk de Kerncompetentie blijkt in maximaal 250 woorden (de woorden na de eerste 250 woorden worden niet gelezen). Uit deze gegevens moet blijken dat Inschrijver over de gevraagde Kerncompetentie beschikt voor de gevraagde dienstverlening. Onvolledige of te summiere beschrijving van de opdracht is geheel voor rekening van Inschrijver. Herstel van een onvolledige of te summiere beschrijving in de vorm van een nieuwe schriftelijke uitleg van maximaal 250 woorden is niet toegestaan. 4. Per Kerncompetentie verstrekt Inschrijver maximaal 1 referentie.
---	--

5. Inschrijver gebruikt zo veel referenties (dus ingevulde formats) als nodig is om alle Kerncompetenties aan te tonen. Eén referentie kan meerdere Kerncompetenties aantonen, maar het is niet toegestaan om meerdere referenties te gebruiken om één Kerncompetentie aan te tonen.
6. De referentie mag niet afkomstig zijn van de eigen organisatie van de Inschrijver of een andere organisatie binnen de holding of de moedermaatschappij.
7. Een Onderneming (een Inschrijver, een combinant of een derde) kan zich slechts beroepen op de (in samenwerkingsverband) opgedane ervaring indien de onderneming de werkzaamheden waarop de technische bekwaamheid berust daadwerkelijk zelf heeft verricht.
8. De Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om aan hem overgelegde informatie, gegevens en bescheiden (op juistheid) te (laten) controleren en te (laten) verifiëren. Inschrijver is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen.

Inschrijver dient hiervoor bijgevoegd document (bijlage 5) in te vullen en onder deze vraag te uploaden.

4.2.3 Geschiktheidseisen betreffende beroepsbevoegdheid

5	<p>Inschrijving Handelsregister</p> <p>De Inschrijver (en in geval van een Combinatie geldt dat dus voor alle Combinanten) dient, door overlegging van een uittreksel van de Inschrijving, aan te tonen te zijn ingeschreven in het Beroeps- of Handelsregister, zoals bedoeld in artikel 2.98 van de Aanbestedingswet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het uittreksel mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden op de datum van Inschrijving en dient de actuele situatie weer te geven. <p>Indien de Inschrijver een dochteronderneming is, dienen eveneens uittreksel(s) (zoals bedoeld in artikel 2.98 van de Aanbestedingswet) met betrekking tot de moederonderneming(en) verstrekt te worden, die niet ouder zijn dan 6 maanden op de datum van Inschrijving.</p>
---	---

5 Gunningscriteria

Alle Inschrijvingen die niet zijn uitgesloten van de Aanbestedingsprocedure en die door Opdrachtgever geldig zijn bevonden, worden beoordeeld op basis van de beste Prijs-Kwaliteit Verhouding (BPKV).

De rangorde van hoog naar laag in de totaalscores bepaalt de economisch meest voordeling Inschrijving. Opdrachtgever gunt de Opdracht aan de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitsverhouding.

De gunningscriteria bestaan uit criteria op het gebied van kwaliteit en prijs. Met de kwalitatieve criteria zijn in totaal 700 punten (70%) te verdienen net als de prijs waarmee ook 300 punten (30%) kunnen worden verdiend. De gunningscriteria zijn opgenomen in onderstaande tabel:

Gunningscriteria	
Kwaliteitscriteria	Max score
GC 1 Plan van Aanpak	350
GC 2 Webportal	350
Prijs	Max score
P 1 prijzenblad	300
Totaal aantal punten	1.000 punten

Tabel 4: Gunningscriteria

Voor de kwaliteitscriteria worden de punten toegekend aan de hand van beoordelingswaarderingen die lopen van uitstekend tot en met geen beantwoording. Deze waarderingen worden door het beoordelingsteam toegekend volgens de consensus beoordelingsmethode zoals beschreven in hoofdstuk 6 van het Aanbestedingsdocument. Vervolgens wordt per kwaliteitscriteria de toegekende beoordelingswaardering omgerekend naar het bijbehorende puntenaantal via de onderstaande tabel.

Beoordelingskader

Score	Waardering
100% van de maximaal te behalen score	Uitstekend De beantwoording voldoet volledig en overtreft de verwachting van de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft maximale invulling aan de beoordelingscriteria.
70% van de maximaal te behalen score	Goed De beantwoording voldoet ruimschoots aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft goede invulling aan de beoordelingscriteria.
50% van de maximaal te behalen score	Voldoende De beantwoording voldoet in voldoende mate aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft voldoende invulling aan de beoordelingscriteria.
25% van de maximaal te behalen score	Zeer matig De beantwoording beantwoordt in beperkte mate aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft in beperkte mate invulling aan de beoordelingscriteria.
10% van de maximaal te behalen score	Slecht De beantwoording beantwoordt in onvoldoende mate aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft onvoldoende invulling aan de beoordelingscriteria.
0% van de maximaal te behalen score	Geen inhoudelijke beantwoording U heeft geen inhoudelijke beantwoording gegeven.

Tabel 5: Toelichting op waarderingen

Het is belangrijk om de kwaliteitscriteria zo concreet en aantoonbaar mogelijk op te stellen. Een concrete, aantoonbare en onderbouwde invulling zal hoger worden beoordeeld dan een algemene en/of abstract beschrijving. Tevens wordt de invulling van het kwaliteitscriteria in geval van gunning onderdeel van de te sluiten Raamovereenkomst.

5.1 Kwaliteitscriteria

Hieronder zijn de kwaliteitscriteria bij deze aanbesteding beschreven. Iedere gunningscriterium bestaat uit (1) een omschrijving, (2) een aantal elementen waarop Inschrijver in zijn antwoord dient in te gaan en (3) het beoordelingskader waarop de beoordelingscommissie het antwoord van Inschrijver zal toetsen. De wijze van beoordeling van de gunningscriteria wordt beschreven in fase 4 van paragraaf 6.2 van het Aanbestedingsdocument.

5.1.1 Gunningscriterium 1: Plan van Aanpak

De Inschrijver stelt een Plan van Aanpak op, waarin wordt toegelicht op welke wijze het assortiment en de bedrijfsvoering van de Inschrijver bijdragen aan de inhoud van de Opdracht zoals beschreven in paragraaf 2.1.1. Het Plan van Aanpak bevat in ieder geval naast bovengenoemde ook de volgende thema's:

- Implementatie: Hoe draagt de Inschrijver bij aan een effectieve aanpak voor het implementeren en bereiken van de gewenste doelstellingen?
- Communicatie: Op welke manier worden de stakeholders (contractmanagers, ontvanger en bestellers) geïnformeerd?
- Assortiment: Op welke manier zorgt de Inschrijver voor een passend assortiment wat bestaat uit gezonde, biologische, sociale, lokale en duurzame producten en belevenissen? Zoals de lokale bloemist of bakker.
- Assortiment kerst- en eindejaarsgeschenken: Hoe ziet het assortiment van de kerst- en eindejaarsgeschenken eruit?
- Levering en Logistiek: Op welke manier vindt de levering plaats (bestel- en levertijden) en hoe vindt de bezorging plaats?
- Op welke manier denkt en werkt Inschrijver mee bij het reduceren van CO2 uitstoot.
- Bestelproces: Hoe zorgt de inschrijver ervoor dat meerdere bestellers tegelijk kunnen bestellen binnen dezelfde omgeving.
- OCI-koppeling: Welke invoervelden zijn beschikbaar in de OCI-koppeling om te kunnen voldoen aan de WKR-verplichtingen, zoals de reden voor het geschenk en de naam van de ontvanger? Kan het systeem automatisch de bestelling koppelen bij een bepaalde combinatie aan een specifieke grootboekrekening? Hoe wordt de actualiteit van het assortiment en prijzen binnen de webshop via de OCI--koppeling gewaarborgd?

Beoordelingskader:

- De mate waarin het Plan van Aanpak concreet, realistisch en volledig is;
- De mate waarin het Plan van Aanpak aansluit op de gewenste doelstellingen uit paragraaf 2.1.1.
- De mate van waarop/waarmee Opdrachtgever wordt ontzorgd

Uw omschrijving voor het gunningscriterium is niet groter dan 5 A4 (exclusief eventuele schermafbeeldingen). Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal pagina's A4 overlegt, worden uitsluitend de eerste 5 aangetroffen pagina's A4 beoordeeld.

5.1.2 Gunningscriterium 2: Webportal: Gebruikersgemak en informatie

Inschrijver stelt een testomgeving van het Webportal beschikbaar voor de periode van 16 kalender dagen vanaf de datum indienen inschrijving. De Inschrijver geeft indien nodig een beschrijving van de functionaliteiten.

Beoordelingsonderdeel	Toelichting
Gemak van inloggen	Eenvoudig en veilig inloggen, bij voorkeur zonder aparte registratie.
Intuïtief gebruik	Navigatie is logisch en eenvoudig. Portal is zonder uitleg bruikbaar.
Overzichtelijke keuzemenu's	Menu's zijn duidelijk, logisch opgebouwd en niet overbelast.
Vindbaarheid van informatie	Zoekfunctie en filters zijn effectief, informatie is snel vindbaar.
Leesbaarheid	Goede lettertypes, opmaak en duidelijke taal.
Zichtbare levertijden	Levertijden staan duidelijk per product vermeld.
Afbeeldingen en productinformatie	Producten zijn voorzien van duidelijke afbeeldingen en volledige info.
Verplichte invulvelden bij levering	Verplichte velden zoals afdeling / kostenplaats, contactpersoon, enz. zijn aanwezig.
Duidelijke weergave duurzaamheid en gezondheid	Duurzaamheids- en gezondheidsinformatie zijn visueel en goed vindbaar.
Klachtenprocedure	Klachten kunnen makkelijk worden ingediend via de portal.
Bulkbestellingen en multi-adresfunctionaliteit	Portal ondersteunt bulkbestellingen naar meerdere adressen.

5.2 Prijs

Inschrijver dient het Prijzenblad (bijlage 7) volledig in te vullen en bij zijn Inschrijving in te dienen. De prijzen in het Prijzenblad liggen vast voor de duur van de overeenkomst en hier mag tijdens de uitnutting niet van worden afgeweken, behoudens de in de overeenkomst beschreven indexatie.

De score op het onderdeel Prijs wordt berekend op basis van de totaalprijs exclusief btw die in de blauwgekleurde cel wordt weergegeven. Het aantal punten wordt als volgt berekend: $(\text{laagste prijs} / \text{prijs inschrijver}) \times 300$ punten.

6 De beoordeling van Inschrijvingen

6.1 Beoordelingscommissie

Alle Inschrijvingen worden beoordeeld door een ter zake deskundige beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie bestaat uit verschillende deskundigen afkomstig van verschillende afdelingen van Oprachtgever en is onder meer samengesteld uit deskundigen van de afdelingen informatievoorziening en facilitair.

6.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de onderstaande fasen:

6.2.1 Fase 1: vorm- en procedurevereisten

In deze fase wordt van alle Inschrijvers gecontroleerd of de Inschrijvingen voldoen aan de eisen en andere voorwaarden zoals gesteld in Bijlage 4.

Inschrijvingen moeten voldoen aan alle voorschriften van deze Aanbestedingsprocedure, waaronder, maar niet uitsluitend, de instructies en voorwaarden die zijn opgenomen in dit Aanbestedingsdocument. Tevens mogen Inschrijvingen niet in strijd zijn/worden gedaan met het aanbestedingsrecht. Inschrijvingen die niet voldoen worden ongeldig verklaard en terzijde gelegd, tenzij er naar de mening van de aanbestedende dienst sprake is van een bagatel.

6.2.2 Fase 2: uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In deze fase worden de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen van de Inschrijving gecontroleerd.

Oprachtgever sluit Inschrijvers uit die verkeren in één van de omstandigheden die genoemd worden in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet 2012. Ten behoeve van de beoordeling van de omschrijving op de eigen verklaring en uitsluitingsgronden dient Inschrijver het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig in te vullen. Met de ondertekening van de Inschrijving tekent Inschrijver ook voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Geschiktheidseisen zijn bedoeld om vast te stellen of de Inschrijver geschikt wordt geacht om uitvoering te kunnen geven aan de in het Aanbestedingsdocument omschreven opdracht. De geschiktheid van de Inschrijver wordt gecontroleerd op grond van de geschiktheidseisen met betrekking tot economische en financiële draagkracht, technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid. De Inschrijving wordt beoordeeld op het voldoen aan gestelde geschiktheidseisen. Een Inschrijving die niet voldoet aan één of meerdere geschiktheidseisen, wordt van verdere beoordeling uitgesloten.

Oprachtgever behoudt zich het recht om bij de voorlopige gunning de officiële bewijsstukken op te vragen die behoren bij de geschiktheidseisen van de partij waaraan gegund wordt. Inschrijver dient deze bewijsstukken op eerste aanvraag van Oprachtgever binnen tien (10) werkdagen te verstrekken.

6.2.3 Fase 3: controleren of onvoorwaardelijk aan het Programma van Eisen is voldaan

In deze fase wordt aan de hand van de door de Inschrijvers ingediende documenten beoordeeld of de Inschrijvers onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoen, zoals gesteld in Bijlage 6, Programma van Eisen. Alleen Inschrijvers die onvoorwaardelijk akkoord gaan met de eisen voldoen. Daar waar in de eis om een verwijzing gevraagd wordt, moet deze verwijzing worden gegeven.

Een Inschrijver die niet onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoen, wordt uitgesloten van verdere deelname.

6.2.4 Fase 4: beoordeling op de beste prijs-kwaliteitsverhouding

In fase 4 worden de antwoorden op de geformuleerde gunningscriteria beoordeeld.

In fase 4 worden de Inschrijvingen beoordeeld op basis van beste prijs/kwaliteitsverhouding (Economisch Meest Voordelige Inschrijving). Dit bepaalt opdrachtgever aan de hand van het criterium prijs en de gunningscriteria met de daarbij behorende maximaal aantal punten zoals genoemd in tabel 4 'Gunningscriteria'.

Kwaliteitsbeoordeling

De kwaliteit is verwoord in de gunningscriteria. Aan iedere gunningscriterium is door de beoordelingscommissie een kwaliteitswaarde toegekend. Hierbij is een gunningscriterium waaraan een lage kwaliteitswaarde is toegekend van minder belang dan een gunningscriterium waaraan een hoge kwaliteitswaarde is toegekend. Voor de beschrijving van de gunningscriteria en de daarbij behorende maximale kwaliteitswaardes wordt u verwezen naar hoofdstuk 5 van dit Aanbestedingsdocument.

Bij gunningscriteria waar als antwoord een beschrijving gegeven dient te worden, verloopt het proces als volgt: ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt eerst de binnengekomen Inschrijvingen individueel. In de daaropvolgende consensusbijeenkomst worden de individuele scores besproken en wordt er, na hoor en wederhoor van de motivatie en argumenten die beoordelaars aandragen, per gunningscriterium een consensuscore bepaald door de beoordelaars. De beoordelingscommissie zal haar oordeel baseren op de bij de gunningscriteria vermelde elementen in combinatie met het totaalbeeld van de beantwoording. Deze elementen zijn voor Opdrachtgever van belang en slechts vermeld als toelichting ten behoeve van de Inschrijver. Deze elementen zijn niet te beschouwen als nadere sub-gunningscriteria.

Prijsbeoordeling

De beoordeling van de prijs geschiedt op basis van het prijzenblad. Inschrijver dient daartoe het prijzenblad (Bijlage 7) in te vullen.

6.2.5 Fase 5: afronding oordeel

De door de beoordelingscommissie toegekende score van ieder kwaliteitscriterium wordt vermenigvuldigd met de bij deze gunningscriterium vermelde wegingsfactor. De totale score op kwaliteit wordt opgeteld bij de score op prijs. De Inschrijver met de hoogste totaalscore heeft tot dan toe de voorlopige economisch meest voordelige Inschrijving gedaan.

Van Inschrijvingen waarvan de totaalscore na de beoordeling gelijk is, wordt de Inschrijving waarvan de prijs het laagst is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde Inschrijvingen geplaatst.

Indien vervolgens het aantal punten bij de prijs van die Inschrijvingen ook weer gelijk is, wordt de Inschrijving waarvan de score op gunningscriterium 1 het hoogst is, in de rangorde als hoogste van de gelijk geëindigde Inschrijvingen geplaatst. Indien vervolgens de score van gunningscriterium 2 van de Inschrijvingen ook weer gelijk is, dan bepaalt een loting, onder toezicht van een notaris, de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde Inschrijvingen.

6.2.6 Fase 6: bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing

Na beoordeling van de Inschrijvingen zal Opdrachtgever aan alle Inschrijvers door middel van een gunningsbeslissing schriftelijk mededelen aan welke inschrijver zij voornemens is de opdracht te gunnen. Deze mededeling, betreffende het voornemen tot gunning, geeft de winnaars nog geen aanspraak op gunning van de opdracht, aangezien de mededeling geen aanvaarding van de aanbieding inhoudt. Er is dan dus nog geen sprake van een Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en de beoogde winnaars. Inschrijvers dienen eventuele bezwaren tegen het gunningsvoornemen binnen twintig (20) kalenderdagen na de gunningsbeslissing middels een daartoe strekkend kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de Voorzieningenrechter te Utrecht. Deze bezwaartermijn is tevens een vervaltermijn.

Teneinde te voorkomen dat een uitgebrachte dagvaarding Opdrachtgever niet tijdig bereikt wordt de Inschrijver verzocht zo spoedig mogelijk een afschrift van de dagvaarding te mailen via TenderNed.

6.3 Procedure van verificatie en contractsluiting

De beoordelingscommissie stelt ter voorbereiding op de verificatie vast op welke punten, door de Inschrijver met de hoogste totaalscores geleverde informatie, geverifieerd moet worden, c.q. welke documenten of nadere informatie de Inschrijver

moet uitleggen. Tevens wordt vastgesteld welke vragen nog opheldering behoeven en welke punten nog afgestemd moeten worden, kortom op welke punten in de verificatiebespreking nog nader ingegaan moet worden. Blijkt tijdens de verificatiebesprekingen met de Inschrijvers dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan zal de betreffende Inschrijver alsnog afvallen. Ook kan blijken dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten Raamovereenkomst.

Gevallen als deze zullen de volgende consequenties hebben:

Ingeval blijkt dat een Inschrijving ongeldig verklaard had moeten worden in fase 1, 2 of 3 van paragraaf 6.2, maar dit niet gebeurd is, zal in dat geval besloten worden de procedure uit paragraaf 6.2 vanaf fase 4 opnieuw te doen (met de Inschrijvers die niet reeds eerder af zijn gevallen in fase 1, 2 of 3), waarbij de alsnog ongeldige verklaarde Inschrijving in deze fase zal afvallen. Fase 4 zal dus in dit geval slechts uitgevoerd worden met Inschrijvingen die na herbeoordeling van fase 1, 2 en 3 nog geldig blijken.

Ook ingeval tijdens verificatie met de voorlopig winnaar blijkt dat deze niet de bewijsstukken heeft dan wel kan aanleveren die Opdrachtgever verlangt ter controle van de geschiktheidseisen uit de publicatie, zal de Inschrijver uitgesloten worden en zal besloten worden de procedure uit paragraaf 6.2 vanaf fase 3 opnieuw te doen zonder deze Inschrijver.

In geval van het afvallen van een Inschrijver wegens andere redenen dan ongeldigheid zal een bespreking met de als vierde geëindigde Inschrijver belegd worden.

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor Opdrachtgever uit om te beslissen de gehele procedure te stoppen.

Slotwoord

Wij willen u bij voorbaat hartelijk danken voor de genomen moeite om dit Aanbestedingsdocument door te nemen. Indien u na het lezen van dit Aanbestedingsdocument wenst deel te nemen aan deze Aanbestedingsprocedure, dan wensen wij u veel succes met het samenstellen van uw Inschrijving en zien wij uw Inschrijving graag tegemoet!

Bijlagen

1. Checklist voor Inschrijving
2. Concept Raamovereenkomst
3. Algemene Inkoopvoorwaarden
4. Vorm en procedure vereisten
5. Referentiebladen
6. Programma van Eisen
7. Prijzenblad
8. Verklaring Samenwerkingsverband
9. Verklaring beroep op (een) derde(n)
10. Verklaring geen Russische betrokkenheid
11. Holding verklaring
12. Solvabiliteitsverklaring
13. Verwerkersovereenkomst
14. Klachtenregeling
15. Handleiding OCI