



Aanbestedingsdocument:

Sanitaire Voorzieningen 2026 De Connectie/Gemeente Arnhem

CPV-code:

Hoofdopdracht (CPV-code)

44411000-4 Sanitair

Bijkomende opdracht(-en) (CPV-code)

33741100-7 Handenreiniger

33760000-5 Toiletpapier, zakdoekjes, handdoeken en servetten

33771000-5 Papieren producten voor sanitair gebruik

Zaaknummer: 4527688

Datum: 11 september 2025

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	4
1.1	Algemeen.....	4
1.2	Definities.....	4
1.3	Aanbestedende Dienst	6
1.4	Beschrijving van de Opdracht.....	6
1.5	Toekomstontwikkelingen	7
1.6	Herzieningsclausule	8
1.7	Omvang	8
1.8	Aanvang en duur van de overeenkomst.....	9
1.9	Gunningscriterium.....	9
1.10	Schouw	10
1.11	Wachtkamerconstructie	10
2	PROCEDURE	11
2.1	Algemene procedureregels	11
2.2	Planning	13
2.3	Schouwdag	13
2.4	Inlichtingen, stellen van vragen.....	14
2.5	De beoordeling	14
2.6	Gunning	15
2.7	Klachtenprocedure	15
2.8	Tegenstrijdigheden.....	15
3	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN.....	17
3.1	Uitsluitingsgronden	17
3.2	UEA Deel II Gegevens met betrekking tot de ondernemer	18
3.3	Deel III Uitsluitingsgronden	20
3.4	Deel IV Geschiktheidseisen.....	20
3.5	Bijzondere voorwaarden	22
3.6	Rechtsgeldige ondertekening	22
3.7	In te dienen documenten	23
4	PROGRAMMA VAN EISEN	25
4.1	Algemene eisen	25
4.2	Logistieke eisen	25

4.3	Personele Eisen.....	26
4.4	Storingen en (pro-actief) onderhoud	26
4.5	Voorraadbeheer	27
4.6	Eisen Dispensers.....	27
4.7	Contractvoorwaarden	27
5	GUNNINGSCRITERIA	32
5.1	Algemeen.....	32
5.2	Subgunningscriterium kwaliteit.....	33
5.3	Subgunningscriterium prijs.....	34
5.4	Beoordeling gunningscriteria	34
6	BIJLAGEN.....	37

1 INLEIDING

1.1 Algemeen

U heeft zojuist het aanbestedingsdocument met betrekking tot de Europese aanbesteding Sanitaire Voorzieningen 2025 gedownload. Fijn dat u belangstelling heeft. Wij wensen u veel succes bij deze procedure.

Deze aanbestedingsprocedure verloopt volledig digitaal en vangt aan middels een aankondiging van een opdracht via TED en TenderNed waar deze gepubliceerd is. Een schouw is onderdeel van deze procedure.

De huidige Raamovereenkomst loopt af per 1 januari 2026 wat de reden is om een nieuwe aanbestedingsprocedure te starten.

Dit Aanbestedingsdocument beschrijft de procedure van aanbesteding, de voorwaarden en uitgangspunten voor deelname aan de aanbestedingsprocedure, de geëiste geschiktheid van de inschrijvende partijen en de eisen die de AD stelt aan de levering en bijbehorende dienstverlening. Door middel van het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met alle voorwaarden en modaliteiten van deze aanbesteding, zoals de geschiktheidseisen, de procedure, het Programma van Eisen, de gunningscriteria, etc.

De aanbesteding van de Opdracht vindt plaats op grond van de Aanbestedingswet 2012 (AW). In deze wet zijn de Europese bepalingen uit de Richtlijnen (2014/23/EU, 2014/24/EU) vastgesteld op 26 februari 2014) geïmplementeerd.

1.2 Definities

De in dit document gebruikte begrippen, die met een hoofdletter zijn geschreven, hebben de hieronder vermelde betekenis (zowel wanneer dit begrip in meervoud dan wel enkelvoud wordt gebruikt).

Aanbestedende Diensten (AD)	Gemeente Arnhem De Connectie Opdrachtgever die voornemers is de in de Aanbestedingsdocumenten omschreven Opdracht te plaatsen.
Aanbestedingsdocumenten	Dit document, inclusief bijlagen, Nota('s) van Inlichtingen en de aankondiging van een Opdracht waarin Opdrachtgever informatie heeft opgenomen die relevant is voor het uitbrengen van een Inschrijving in het kader van de aanbesteding waarop dit document betrekking heeft.
De Connectie	Bedrijfsvoeringsorganisatie (gemeenschappelijke regeling), waarin een aantal uitvoerende taken van de gemeenten Arnhem, Rheden en Renkum zijn ondergebracht.
Inschrijver	Ondernemer die een aanbieding doet op basis van de Aanbestedingsdocumenten.
Inschrijving	Een door Inschrijver op basis van de Aanbestedingsdocumenten ingediende aanbieding.

Nota van Inlichtingen	Een document waarin gestelde (verduidelijkings)vragen geanonimiseerd worden beantwoord of eventuele aanvullingen of wijzigingen op de Aanbestedingsdocumenten worden weergegeven.
Opdracht	De dienst/levering die in het kader van deze aanbesteding wordt gegund aan de ondernemer d.m.v. een (Raam)overeenkomst.
Opdrachtgever	Gemeente Arnhem De Connectie
Opdrachtnemer	Inschrijver aan wie deze Opdracht wordt gegund.
Overeenkomst	Schriftelijke afspraken, via deze aanbesteding tot stand gekomen, gebaseerd op alle Aanbestedingsdocumenten, bijlagen en inschrijvingsstukken, aangemerkt als één integraal geheel, tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Programma van Eisen	De functionele en/of technische omschrijvingen van de dienstverlening/het product, waarin de eisen zijn beschreven waar Inschrijver aan moet voldoen bij de uitvoering van deze Opdracht.
Raamovereenkomst	Overeenkomst tussen Opdrachtgever en één of meerdere Opdrachtnemers waarin afspraken op hoofdlijnen worden bepaald, zoals bijvoorbeeld voorwaarden voor de uitvoering van later nader overeen te komen deelopdrachten al dan niet inclusief vooraf bepaalde prijsafspraken. Binnen de Raamovereenkomst geldt expliciet geen leverings- of afnameverplichting.
SLA	Een Service Level Agreement is een document waarin praktische werkafspraken zijn opgenomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over bijvoorbeeld prestatie-indicatoren, kwaliteitseisen en contactpersonen. Dit alles op basis van deze aanbesteding.
Social Return	Het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, waardoor Opdrachtnemers een bijdrage leveren aan het Gemeentelijke beleid ten aanzien van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Uniforme verklaring welke vanuit de Aanbestedingswet 2012 verplicht ingesteld is, waarmee Inschrijver verklaart of hij voldoet aan de gestelde eisen in deze aanbesteding en aangeeft of er uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn.

1.3 Aanbestedende Dienst

De Aanbestedende Diensten (hierna AD) zijn

De gemeente Arnhem. De gemeente bestaat uit het bestuur en de ambtenaren. Het bestuur omvat de Gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders en bepaalt wat er in de stad moet gebeuren. De ambtenaren adviseren en ondersteunen het bestuur en voeren taken uit.

De Connectie. De Connectie is een bedrijfsvoeringsorganisatie van en voor de gemeenten Arnhem, Rheden en Renkum. De Connectie voert bedrijfsvoeringsdiensten uit voor deze drie gemeenten, De Connectie zelf en enkele aangesloten derden.

De Connectie biedt bedrijfsvoeringsdiensten aan waarbij efficiëntie kernwaarde is. De volgende afdelingen zijn onderdeel van De Connectie: Facilitaire Zaken & DIV, Frontoffice en ICT, Administratie en Beheer en Inkoop & Aanbesteding, Basisregistraties, Belastingen en Management Support.

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd door Team Facilitaire Zaken. De af te sluiten Raamovereenkomst wordt ook beheerd door deze afdeling. Deze aanbestedingsprocedure wordt begeleid door een adviseur van team Inkoop en Aanbesteding van De Connectie.

1.4 Beschrijving van de Opdracht

De Opdracht behelst in grote lijnen het huren, plaatsen en onderhouden van sanitaire dispensers en toebehoren, met daarbij het leveren van verbruiksartikelen en de bijbehorende dienstverlening van de damesverbandcontainers en schoonloopmatten. Het gaat hierbij in ieder geval om het huren en leveren van de volgende producten en de daarbij behorende dienstverlening:

Sanitaire Dispensers (huur)	Sanitaire verbruiksartikelen (koop)
Toiletrolhouder	Toiletpapier
Zeepautomaat	Foamzeep
Vouwhanddoekautomaat	Vouwhanddoeken
Poetsrol automaat	Midirol papier
Vouwhanddoekautomaat	Handdoekrol katoen
Seatcleaner	Seatcleaner
Industriële zeepdispenser	Industriële zeep
Toiletborstelhouder + borstel	
Afvalbak	
Damesverbandzakhouter	
Luier container	

Sanitair Product plus service(huur)
Damesverbandcontainer
Luchtverfrisserdispenser
Schoonloopmatten

Dispensers (huur)

- Het leveren en het installeren van de dispensers;
- Repareren en opvullen van aanwezige gaten (veroorzaakt door de montage van de oude dispensers) in de muur, als deze nog zichtbaar zijn na het installeren van de nieuwe dispensers;
- Het repareren of vervangen van niet of niet-goed functionerende dispensers gedurende de looptijd van de overeenkomst;
- Het op verzoek van de gemeente bijplaatsen of verwijderen van dispensers;
- Het periodiek vervangen van luchtverfrissingscapsules en batterijen.

Dienstverlening

- Het voorraadbeheer van op de locaties aanwezige voorraden van producten;
- Het leveren van de producten tot aan de afgesproken locatie;
- Het leveren en installeren van de damesverbandcontainers (DVC);
- Het periodiek wisselen van een DVC. Frequentie dienstverlening DVC's kan zijn: wekelijks, 1 x per 2 weken of 1 x per 4 weken.

Buiten de scope van de opdracht:

Buiten de scope van de Opdracht vallen de locaties van de gemeente Rheden en het Duivelshuis van de gemeente Arnhem.

In de bijlage "Locatieoverzicht", vindt u een overzicht van de betreffende locaties en een overzicht van aantallen automaten en dispensers.

1.5 Toekomstontwikkelingen

De gemeenten zijn volop in ontwikkeling. De belangrijkste wijziging is dat De Connectie als zelfstandige entiteit ophoudt te bestaan. De Connectie wordt naar verwachting vanaf 1 januari 2026 een cluster binnen de gemeente Arnhem. De dienstverlening verandert echter niet. Die blijft zoals het is. Dit geldt ook voor de dienstverlening die De Connectie verleent aan de gemeenten Renkum en Rheden.

De belangrijkste ontwikkeling die mogelijk gevolgen heeft voor de Raamovereenkomst Sanitaire Voorzieningen is de huisvesting van de hoofdlocaties van beide gemeenten. Het Stadhuis van de gemeente Arnhem en het gemeentehuis van de gemeente Renkum in Oosterbeek. Mogelijk wordt het Stadhuis van de gemeente Arnhem tijdens de contractperiode verbouwd en verhuist de gemeente Renkum naar een tijdelijk onderkomen. Nog niet bekend is of op dit tijdelijk onderkomen Sanitaire Voorzieningen afgenomen gaan worden.

Mogelijk dat er gedurende de Raamovereenkomst locaties bijkomen of worden afgestoten. Van Inschrijver wordt verwacht hier flexibel mee om te gaan.

1.6 Herzieningsclausule

Deze raamovereenkomst wordt gesloten in een dynamische context waarin de organisatiestructuur, omvang en fysieke locaties kunnen wijzigen. Partijen erkennen dat flexibiliteit in de dienstverlening essentieel is voor een succesvolle samenwerking. Deze herzieningsclausule, zoals bedoeld in artikel 2.163c van de Aanbestedingswet 2012, voorziet in de mogelijkheid om de overeenkomst gedurende de looptijd aan te passen onder de hierna omschreven voorwaarden. De toepassing van deze clausule leidt niet tot een wezenlijke wijziging van de algemene aard van de opdracht.

1.6.1 *Wijziging in Locatiebestand*

- A. Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen, kan het aantal en de aard van de locaties waar de dienstverlening wordt verricht, wijzigen. Dit omvat, maar is niet beperkt tot:
 - Het toevoegen van nieuwe locaties als gevolg van uitbreiding van de dienstverlening of nieuwe huisvesting.
 - Het afstoten van bestaande locaties als gevolg van krimp, verhuizing of beëindiging van activiteiten op een locatie.
 - Het tijdelijk verhuizen van personeel en activiteiten naar een interim-locatie, bijvoorbeeld in het geval van een verbouwing van een stadhuis of gemeentehuis.
- B. De AD zal de Opdrachtnemer schriftelijk informeren over een voorgenomen toevoeging of afstoting van een locatie, met inachtneming van een redelijke termijn.
- C. Bij het toevoegen van een nieuwe locatie worden de voorwaarden van deze raamovereenkomst, inclusief de overeengekomen tarieven en/of kortingsstructuren, onverkort van toepassing.
- D. Bij het afstoten of (tijdelijk) buiten gebruik stellen van een locatie, vervalt de verplichting tot dienstverlening voor die specifieke locatie. De financiële afrekening zal pro rata worden aangepast op basis van de daadwerkelijk afgenomen diensten.
- E. De Inschrijver wordt geacht met deze potentiële fluctuaties in het locatiebestand rekening te hebben gehouden in zijn inschrijving.

1.6.2 *Gemeentelijke Herindelingen*

- A. Indien gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een of meerdere van de deelnemende gemeenten fuseren, worden opgesplitst of opgaan in een andere (niet-deelnemende) gemeente, kan dit leiden tot een wijziging in de afname van diensten.
- B. In een dergelijk geval zal de AD in overleg treden met de Opdrachtnemer om de gevolgen voor de overeenkomst te bepalen. Dit kan resulteren in:
 - Het (gedeeltelijk) beëindigen van de dienstverlening voor de betreffende locaties.
- C. De voorwaarden voor een dergelijke wijziging zullen in lijn zijn met de bepalingen van de Aanbestedingswet 2012.

1.7 Omvang

De Opdracht is een Raamovereenkomst en heeft een geraamde waarde van € 1.025.000 voor 7 jaar. Dit is de totale waarde inclusief opties en verlengingen, exclusief btw voor alle locaties van beide clusters.

De AD kan op voorhand geen enkele garantie geven voor het aantal te verstrekken Opdrachten en de te verwachten omzet. Aan de afgegeven cijfers kunnen geen rechten worden ontleend.

De totale waarde van de opdrachten die onder deze raamovereenkomst kunnen worden verstrekt, is gemaximeerd op € 1.533 miljoen exclusief btw, wat overeenkomt met 150% van de geraamde waarde.

Zodra dit maximumbedrag is bereikt, kunnen alleen nog opdrachten worden verstrekt als dit is toegestaan op grond van artikel 2.163a tot en met 2.163g van de Aanbestedingswet 2012 (bijvoorbeeld in geval van aanvullende opdrachten of onvoorziene omstandigheden). Als deze bepalingen niet (langer) van toepassing zijn, eindigt de raamovereenkomst van rechtswege, doordat een contractueel overeengekomen ontbindende voorwaarde is ingetreden. Er kunnen vanaf dat moment geen nieuwe opdrachten meer worden verstrekt, ook niet als de looptijd van de raamovereenkomst nog niet is verstreken.

Als wordt vastgesteld dat het plafond is bereikt of zeer binnenkort bereikt zal worden, zal de AD de raamovereenkomst beëindigen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, tenzij al sprake is van een automatische beëindiging op grond van het vorige lid.

Beëindiging van de raamovereenkomst wegens het bereiken van het financiële plafond levert voor de opdrachtnemer geen recht op schadevergoeding of enige andere vorm van compensatie op.

1.8 Aanvang en duur van de overeenkomst

De AD is voornemens Twee Raamovereenkomsten te sluiten met één (1) Opdrachtnemer met een looptijd van drie (3) jaar met een optie tot verlenging van vier (4) keer één (1) jaar. In principe wordt bij goed functioneren een verlenging ingezet.

Één met Team Facilitaire Zaken van De Connectie- en één met Team Beheer & Techniek van het Cluster Vastgoed van de gemeente Arnhem.

De beslissing tot het al dan niet verlengen van de Raamovereenkomst ligt voor De Connectie uitsluitend bij de De Connectie. Voor de gemeente Arnhem uitsluitend bij de gemeente Arnhem en zal schriftelijk aan Opdrachtnemer worden medegedeeld uiterlijk 6 maanden voor het aflopen van de Raamovereenkomst.

De te sluiten raamovereenkomsten hebben een beoogde duur van maximaal 7 jaar. Hiermee wordt afgeweken van de maximale duur van een raamovereenkomst zoals bepaald in de Aanbestedingswet 2012. Reden hiervoor is dat de levensduur van een nieuwe dispenser (gemiddeld 7 jaar) gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kan worden afgeschreven.

De ingangsdatum van de Raamovereenkomst zal zijn 1 januari 2026. Dit betekent dat de absolute einddatum 31 december 2032 is. Opdrachten die doorlopen na de einddatum van de Raamovereenkomst dienen onder gelijkblijvende voorwaarden te worden afgerond.

1.9 Gunningscriterium

De AD hanteert als gunningscriterium "beste prijs-kwaliteitverhouding" (beste BPKV). Inschrijvingen worden beoordeeld op kwalitatieve en prijstechnische criteria.

Deze gunningscriteria worden nader uitgewerkt in hoofdstuk 5.

1.10 Schouw

Voor alle potentiële inschrijvers zal een gezamenlijke schouw gehouden worden om een beeld te krijgen van de locaties van De Connectie/gemeente Arnhem. Tijdens de schouw worden geen inhoudelijke vragen beantwoord. Mogelijke vragen naar aanleiding van deze schouw dienen gesteld te worden in de Nota van Inlichtingen. Inschrijver dient vooraf kenbaar te maken of deze wenst deel te nemen aan de schouw. De schouw zal vanuit De Connectie begeleid worden door de Team Facilitaire Zaken. De schouw zal plaatsvinden op 9 september 2025 vanaf 9.30 uur. Graag ontvangt De Connectie vooraf een aanmelding via de berichtenmodule van Tendered.

1.11 Wachtkamerconstructie

De AD is voornemens om twee Raamovereenkomsten te sluiten met één Opdrachtnemer. Eveneens wordt er een wachtkamerovereenkomst gesloten met de als tweede geëindigde Inschrijver. Kenmerkend voor deze wachtkamerovereenkomst is dat hierin geen Opdracht tot uitvoering is opgenomen. Deze Inschrijver komt uitsluitend voor de uitvoering van de Opdracht in aanmerking als de gegunde Inschrijver, om wat voor reden dan ook, niet in staat blijkt de verplichtingen vanuit de Raamovereenkomst na te komen.

De als tweede geëindigde zal de Raamovereenkomst voortzetten in overeenstemming met de uitgebrachte aanbieding en met toepassing van alle vereisten zoals beschreven in deze aanbesteding.

Deze wachtkamerovereenkomst start gelijk met de andere overeenkomst of tijdens de implementatie en blijft geldig voor een periode van twee (2) jaar en heeft met wederzijdse instemming een optie tot verlenging met één (1) jaar. De maximale looptijd van deze overeenkomst is drie (3) jaar.

2 PROCEDURE

De navolgende algemene procedureregels zijn van toepassing op deze aanbesteding.

2.1 Algemene procedureregels

1. Deze aanbesteding zal digitaal plaatsvinden middels het online platform TenderNed. Te verkrijgen documenten, communicatie en Inschrijving verlopen enkel via dit platform. Dit geldt zowel voor de AD als Inschrijver.
2. Aan de hand van dit document dienen de gevraagde gegevens ingevuld en ingediend te worden op TenderNed. Dit dient te gebeuren door het invullen van de verklaringen volgens de verstrekte bijlagen bij dit document en het, desgevraagd, ondertekenen en weer toevoegen (uploaden) van de gevraagde stukken in de aanbesteding op TenderNed.
3. Alleen digitale Inschrijvingen via TenderNed worden door de AD in behandeling genomen.
4. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de juiste, volledige en tijdige indiening van de Inschrijving in de digitale kluis van onderhavige aanbesteding.
5. Inschrijvingen die na de sluitingsdatum worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. De digitale kluis sluit exact op de aangegeven datum en tijd.
6. Voor vragen over de werking van het platform kunt u contact opnemen met de TenderNed Servicedesk. Telefoon: 0800-836 3376. Contactformulier voor email via de volgende link: [Mailen servicedesk | TenderNed](#)
7. De AD staat Inschrijver niet toe op andere wijze dan in overeenstemming met dit aanbestedingsvoorschrift via TenderNed te communiceren. Beïnvloeding of communicatie, op welke wijze dan ook, met de bij de aanbesteding betrokken medewerkers of bestuur of management van de AD, is niet toegestaan en kan leiden tot uitsluiting van de lopende aanbesteding. De Inschrijver laat gedurende de aanbestedingsprocedure het contact verlopen via één contactpersoon welke gemachtigd dient te zijn om namens de Inschrijver op te treden.
8. Indien gegadigde op enig moment wenst af te zien van deelname aan de aanbesteding wordt hij verzocht dit kenbaar te maken via TenderNed.
9. Het aanbieden van de Inschrijving houdt in dat de Inschrijver, zonder voorbehoud, volledig met de voorwaarden van de aanbestedingsprocedure, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten, waaronder dit document, de bijlage (n) en de eventuele nota ('s) van inlichtingen, instemt. Indien een Inschrijver toch voorwaarden en/of voorbehouden en/of alternatieven of varianten aan zijn Inschrijving verbindt, zal de AD de betreffende Inschrijver uitsluiten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.
10. De Inschrijving en alle overige correspondentie dienen in de Nederlandse taal gesteld te zijn.
11. De Inschrijving is onherroepelijk en dient een gestanddoeningstermijn te hebben van tenminste 6 (zes) maanden vanaf de datum van Inschrijving. In verband met de mogelijkheid dat tegen het voornemen tot gunnen een civiel kort geding wordt aangespannen, dient de Inschrijver de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot na afloop van de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen. Voorts dient hij, voor het geval er een civiel kort geding wordt aangespannen, de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee weken na de uitspraak in kort geding.
12. Bedragen dienen in Euro's (exclusief BTW) te zijn vermeld.
13. Bijlagen dienen uitsluitend in het oorspronkelijke, bijgevoegde format aangeleverd te worden. Het ongemotiveerd weglaten van gegevens en/of bijlagen kan tot uitsluiting leiden, evenals Inschrijving in een andere vorm en volgorde dan voorgeschreven in dit

Aanbestedingsdocument. De AD behoudt zich het recht voor de door Inschrijver ingediende documenten die niet voldoen aan de voorgeschreven aanbestedingsprocedure, dan wel niet volledig of onjuist zijn, niet in behandeling te nemen.

14. De AD behoudt zich het recht voor om, bijvoorbeeld in geval van onvoorziene situaties of in geval van het ontbreken van naar haar oordeel geschikte Inschrijvingen, de aanbestedingsprocedure tijdelijk op te schorten of definitief te stoppen.
15. De AD behoudt zich het recht voor om te allen tijde de verstrekte gegevens en verklaringen aan een nader onderzoek te onderwerpen en op juistheid te controleren, evenals de opgegeven referenties te benaderen, zonder Inschrijver hierover vooraf te informeren.
16. Het verstrekken van onjuiste gegevens leidt tot uitsluiting.
17. Voor zover voor deze aanbesteding, voordat tot definitieve gunning kan worden overgegaan, bestuurlijke goedkeuring of een vergunningverlening vereist is, geschiedt deze aanbesteding onder het voorbehoud van goedkeuring of vergunningverlening.
18. De Inschrijver zal strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ter zake van alle (vertrouwelijke) informatie welke hem bekend is of wordt van de AD. De informatie welke hem ter beschikking staat, zal hij niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het doen van de Inschrijving. Deze vertrouwelijkheid is wederkerig, de AD zal op dezelfde wijze omgaan met de (vertrouwelijke) informatie van de Inschrijver.
19. De door de Inschrijver gemaakte kosten voor het opstellen en het aanbieden van de Inschrijving worden niet vergoed.
20. De AD is niet verplicht interne documenten, zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning aan Inschrijvers bekend te maken.
21. Gegevens en documentatie waar in dit Aanbestedingsdocument niet uitdrukkelijk om wordt gevraagd, worden niet in de beoordeling betrokken en niet op prijs gesteld.
22. Het niet voldoen aan de procedureregels kan tot uitsluiting leiden.
23. Eventuele geschillen die naar aanleiding van de deze aanbestedingsprocedure, en/of de daaruit voortkomende Raamovereenkomst mochten ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde burgerlijk rechter te Arnhem, Rechtbank Gelderland.
24. Als een Inschrijver een geschil voortvloeiende uit of verband houdende met de aanbesteding aanhangig maakt, wordt die Inschrijver verzocht een kopie van de dagvaarding aan de contactpersoon van De Connectie te zenden (per e-mail via aanbesteden@connectie.nl), onverminderd overige verplichtingen op grond van (onder meer) het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering.
25. Na verzending van het voornemen tot gunning geldt, in overeenstemming met artikel 2.127 AW 2012, een opschortende termijn van 20 kalenderdagen, waarbinnen een afgewezen Inschrijver tegen dit voornemen een kort geding aanhangig kan maken. Deze termijn is ook een vervaltermijn. Dit betekent dat afgewezen Inschrijvers na verstrijken van deze termijn geen bezwaar meer kunnen maken naar aanleiding van het gunningsvoornemen dan wel tegen deze aanbestedingsprocedure en niet ontvankelijk zijn in hun vorderingen. Na het verstrijken van de termijn van 20 kalenderdagen is de AD vrij om, in overeenstemming met het voornemen tot gunning, tot definitieve gunning over te gaan.
26. Als de AD aanwijzingen heeft dat de Inschrijver zich bevindt in één of meer van de omstandigheden genoemd in § 2.3.5.1 AW, maar er bij de AD onvoldoende informatie beschikbaar is om het uitsluiten van die Inschrijver te motiveren, dan kan door de AD advies worden gevraagd aan het Bureau BIBOB (zie artikel 8 van de Wet Bevordering

Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet BIBOB)). De Inschrijver over wie advies is gevraagd, wordt door de AD geïnformeerd over de inhoud van dat advies.

27. Door Inschrijver gebruikte branchevoorwaarden, algemene voorwaarden of andere voorwaarden van Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen. Op een eventuele Opdracht zullen uitsluitend de Algemene Inkoopvoorwaarden van de AD van toepassing zijn.
28. Het is Inschrijver niet toegestaan een € 0,- tarief, symbolische prijs, een abnormaal lage prijs of negatieve prijs aan te bieden op de onderdelen, dan wel subonderdelen, waarvoor een tarief wordt gevraagd, op straffe van uitsluiting, tenzij expliciet is vermeld dat dit wel is toegestaan.
29. De AD eist dat door Inschrijvers reële prijzen (tarieven of kosten) aangeboden worden. Het moet voor de AD in alle redelijkheid aannemelijk zijn dat de Inschrijver de Opdracht voor de door hem aangeboden prijzen kan uitvoeren. Irreële Inschrijvingen, zulks naar het oordeel van de AD, zullen terzijde worden gelegd. De irreële inschrijving kan het prijzenblad betreffen of de gevraagde financiële onderbouwing of open calculatie.
30. Manipulatieve Inschrijvingen zullen, zulks naar oordeel van de AD, zonder nadere toelichting of motivatie van de zijde van de AD ongeldig worden verklaard. Daarvan kan bijvoorbeeld sprake zijn wanneer de door de AD bedoelde beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het met die systematiek beoogde doel wordt verstoord.

2.2 Planning

Aankondiging	Datum, 11 september 2025
Schouw	Datum, 18 september 2025
Gelegenheid tot het stellen van vragen	Datum 25 september 2025 vóór 10.00 uur
Nota van Inlichtingen	Datum 2 oktober 2025
Gelegenheid tot het stellen van vragen 2	Datum 9 oktober 2025 vóór 10.00 uur
Nota van Inlichtingen 2	Datum 16 oktober 2025
Uiterste termijn indienen Inschrijving	Datum 27 oktober 10.00 uur
Voornemen tot gunning	Datum 14 november 2025
Verificatie (optioneel)	Datum 18 november
Definitieve gunning	Datum 5 december 2025
Ingangsdatum Raamovereenkomst/Overeenkomst	Datum 1 januari 2025

De datum en het tijdstip van het indienen van de vragen en het indienen van de Inschrijvingen gelden als uiterste termijn. De AD is gerechtigd deze planning te wijzigen.

2.3 Schouwdag

Voor geïnteresseerde Inschrijvers bestaat de mogelijkheid om deel te nemen aan een schouwdag. De AD organiseert voor de geïnteresseerde Inschrijvers één schouwdag. Deze vindt plaats op 18 september 2025.

De inschrijver dient zich uiterlijk op **16 september 2025 vóór 16:00 uur** aan te melden door het indienen van het 'Inschrijfformulier Schouwdag' via de berichtenmodule in TenderNed. In deze aanmelding wordt vermeld welke personen, maximaal 2, de schouwdag bijwonen. Van de schouwdag wordt een proces-verbaal opgemaakt. In dit proces-verbaal wordt minimaal opgenomen welke partijen bij de schouw aanwezig zijn geweest. Tijdens de schouw worden geen vragen beantwoord. Als er vragen zijn, dan dienen deze te worden gesteld via de Nota van Inlichtingen.

De schouwdag vindt plaats op **18 september 2025 van 9:30 uur tot (max.)11:00 uur** en start bij het Stadskantoor gemeente Arnhem. Aansluitend zal MFC Presikhaven worden bezocht.

2.4 Inlichtingen, stellen van vragen

Vragen met betrekking tot de procedure en/of de inhoud van de stukken kunnen uitsluitend via TenderNed gesteld worden. Hiervoor dient het format 'vragenlijst ten behoeve van Nota van Inlichtingen' uit de bijlage gebruikt worden. De anoniem gestelde vragen en de antwoorden hierop zullen in een Nota van Inlichtingen worden verzameld en via de berichtenmodule van TenderNed verstrekt worden. Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat telefonische vragen niet in behandeling worden genomen.

2.5 De beoordeling

De beoordeling van de Inschrijvingen met bijbehorende stukken gebeurt in meerdere stappen:

1. De Inschrijvingen worden allereerst beoordeeld op volledigheid. Inschrijvingen die niet alle gevraagde gegevens bevatten, of niet zo zijn opgesteld als voorgeschreven, worden terzijde gelegd en komen niet meer voor de Opdracht in aanmerking, tenzij er sprake is van het zogenoemde 'klein herstel'. Na beoordeling op volledigheid wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gecontroleerd. Inschrijvingen die niet voldoen kunnen eveneens terzijde worden gelegd. Inschrijvingen die niet aan het programma van eisen voldoen zullen van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure uitgesloten worden.
2. De overgebleven Inschrijvingen worden tenslotte beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria als beschreven in hoofdstuk 5 van dit Aanbestedingsdocument.

Aan de Inschrijver met de beste totaalscore, zal onder voorbehoud worden gegund.

Bij een gelijke totaalscore zal, onder deze gelijkscorenden, worden gegund aan de Inschrijver met de beste score op kwaliteit. Als er dan alsnog als gevolg van een gelijke stand geen winnende inschrijver kan worden vastgesteld, dan zal door middel van loting onder deze Inschrijvers worden bepaald aan welke Inschrijver de Opdracht gegund wordt.

3. Na het voornemen tot gunnen worden de bewijsstukken geverifieerd. Slechts na positieve verificatie kan na het verstrijken van de wettelijke termijn definitief worden gegund.

Als om welke reden dan ook na het voornemen tot gunnen een Inschrijving af valt, zal geen herberekening van de beoordeling plaatsvinden en zal de oorspronkelijke rangorde gehandhaafd worden.

2.6 Gunning

Na de beoordeling maakt de AD schriftelijk via TenderNed een voornemen tot gunnen bekend. Als binnen de vervalttermijn van 20 kalenderdagen geen kort geding tegen het voornemen tot gunning aanhangig wordt gemaakt, acht de AD zich vrij om de Opdracht definitief te gunnen.

2.7 Klachtenprocedure

De AD heeft een onafhankelijk klachtenmeldpunt ingericht. Wanneer een Inschrijver een klacht heeft, kan deze worden gemeld <https://www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/leden/connectie/>. Op de website wordt duidelijk vermeld welke gegevens Inschrijver dient te vermelden in geval van een klacht.

De AD hanteert de volgende procedure:

1. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht.
2. Het klachtenmeldpunt en de AD bepalen wie de klacht behandelt.
3. Vervolgens wordt onderzocht of de klacht terecht is.
4. Er wordt zo spoedig mogelijk met dit onderzoek begonnen; het onderzoek wordt voortvarend voortgezet en hierbij wordt rekening gehouden met de planning van de aanbestedingsprocedure.
5. Wanneer de AD na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de AD dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) Inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de AD aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
6. Wanneer de AD na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst zij de klacht gemotiveerd af en bericht zij de Inschrijver.

Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. De AD is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure.

2.8 Tegenstrijdigheden

De Aanbestedingsdocumenten zijn met zorg samengesteld. Mocht de Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient de Inschrijver deze zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, aan de AD, via de berichtenmodule van TenderNed, kenbaar te maken, met opgave van de correctievoorstellen en eventuele onderbouwing. Ook eventuele bezwaren tegen (delen van) de Aanbestedingsdocumenten dient de Inschrijver zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, aan de AD, via de berichtenmodule van TenderNed, kenbaar te maken. Als naderhand blijkt dat er onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in de Aanbestedingsdocumenten zitten en deze niet door de Inschrijver zijn opgemerkt, kan dit de AD niet worden aangerekend.

Van Inschrijvers wordt een proactieve houding verwacht. Dit betekent dat een Inschrijver geen rechtsgeldig beroep kan doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die door hem niet binnen

de hiervoor genoemde termijn, maar in ieder geval vóór de uiterste inschrijfdatum, aan de orde zijn gesteld, terwijl dit redelijkerwijs wel mogelijk was geweest. Ten aanzien van deze onvolkomenheden of tegenstrijdigheden heeft een Inschrijver in die situatie zijn rechten verwerkt.

3 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

In dit hoofdstuk is vermeld welke uitsluitingsgronden gelden en aan welke geschiktheidseisen een Inschrijver moet voldoen.

Het is een Inschrijver (of combinant) slechts toegestaan één Inschrijving in te dienen voor deze aanbesteding.

Indien een partij betrokken is als onderaannemer of derde waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen, mag hij geen eigen Inschrijving indienen. Als dit toch het geval is, dan zal de eigen Inschrijving worden uitgesloten.

Een onderaannemer mag niet betrokken zijn bij meerdere Inschrijvingen, dit geldt eveneens in het geval van beroep op een derde.

Als bij deze aanbesteding een partij betrokken blijkt te zijn bij informatie-uitwisseling in strijd met de mededingingsregelgeving, volgt uitsluiting van alle Inschrijvingen waarbij deze partij is betrokken. Tenzij deze partij kan aantonen dat dit niet aan de orde is.

Van een concern of groep in de zin van Artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek mogen slechts meerdere ondernemingen inschrijven (zelfstandig, in combinatie of als hoofdaannemer), indien zij de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan de onafhankelijkheid niet door over Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers.

3.1 Uitsluitingsgronden

3.1.1 Algemeen

De Inschrijver dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zoals bedoeld in artikel 2.84 van de AW, in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

Het UEA is een eigen verklaring waarin de Inschrijver zijn eigen situatie weergeeft en aangeeft dat er geen uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn. Daarnaast verklaart de Inschrijver dat hij voldoet aan de in de aankondiging of de aanbestedingsdocumenten gestelde geschiktheidseisen.

Als één of meer van de uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing zijn, kan Inschrijver worden uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding.

Indien Inschrijver niet aan alle geschiktheidseisen voldoet, is de Inschrijver ongeschikt en volgt op grond van de geconstateerde ongeschiktheid uitsluiting van deelname aan deze aanbesteding.

Uit het UEA moet duidelijk blijken wie de Inschrijver is, of Inschrijver voor deze opdracht met één of meerdere partijen samenwerkt en zo ja, op welke manier en welke partij(en) het betreft.

De Inschrijver (of combinatie) is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de volledige opdracht.

Wanneer een Inschrijver in het kader van de gestelde geschiktheidseisen een beroep doet op één of meer andere entiteiten, zie paragraaf 3.2, dan wel meerdere ondernemers in combinatie inschrijven, zie paragraaf 3.2, dan dient voor iedere betrokken partij een UEA te worden ingediend. De Inschrijver moet de opdracht uitvoeren met de partijen waarmee hij heeft ingeschreven.

Een rechtsgeldige (elektronische) ondertekening van één van de vereiste aan te leveren documenten voor de Inschrijving geldt ook als ondertekening van het UEA.

De AD is gerechtigd en zal doorgaans al het verklaarde toetsen aan de hand van de toepasselijke bewijsstukken, bijvoorbeeld een uittreksel van de Kamer van Koophandel en een gedragsverklaring aanbesteden. De uitkomst van deze verificatie kan, bij gebleken tekortkomingen, alsnog leiden tot uitsluiting.

Inschrijver dient op de dag van Inschrijving, op de dag van eventuele gunning én tijdens de uitvoering te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.

Uitsluitingsgrond i.v.m. verbod op gunning aan Russische partijen

Voorts heeft de Europese Unie (EU) op 8 april 2022 nieuwe sancties ingesteld tegen Rusland.

Gelet hierop is de AD verplicht om het genoemde verbod bij wijze van (extra) uitsluitingsgrond in deze Europese aanbestedingsprocedure en als (extra) ontbindende voorwaarde in het bijbehorende contract te hanteren en toe te passen. Zie *Bijlage Uitsluitingsgrond i.v.m. verbod op gunning aan Russische partijen* voor een uitgebreide toelichting.

Met het oog hierop heeft de AD de *Inschrijfformulier Verklaring omtrent Russische betrokkenheid* opgesteld en bij de aanbestedingsstukken gevoegd. De Inschrijvers dienen deze verklaring naar waarheid in te vullen, te laten ondertekenen door perso(o)n(en) die bevoegd is (zijn) om de onderneming rechtsgeldig te vertegenwoordigen en zij dienen deze ingevulde en ondertekende verklaring bij hun Inschrijving te voegen.

Wanneer bedoelde verklaring niet naar waarheid is ingevuld en/of het genoemde verbod wél op de Inschrijver van toepassing is, dan leidt dit tot uitsluiting van (verdere) deelname aan deze aanbestedingsprocedure. De AD behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de inhoud van de verklaring op juistheid te controleren.

Let wel, deze uitsluitingsgrond geldt naast de gebruikelijke uitsluitingsgronden die van toepassing zijn verklaard in het UEA.

3.2 UEA Deel II Gegevens met betrekking tot de ondernemer

3.2.1 Deel II A Gegevens over de ondernemer

Inschrijver vult Deel II A *Gegevens over de ondernemer* van het UEA in.

Samenwerkingsverband, combinatie van Inschrijvers

In geval van Inschrijving door een samenwerkingsverband/combinatie wordt dit vermeld in *Deel II A* bij het onderdeel *wijze van deelneming*.

Bij Inschrijving door een samenwerkingsverband van ondernemingen dient *elk van de deelnemende ondernemers* een afzonderlijke, rechtsgeldig ondertekende, UEA in te dienen met daarin de in de delen II tot en met VI gevraagde gegevens.

Daarnaast dienen de deelnemers in het samenwerkingsverband bij hun Inschrijving een rechtsgeldig ondertekende (vormvrije) verklaring omtrent gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid voor de uitvoering van de overeenkomst in te dienen.

3.2.2 *Deel II B Informatie over de vertegenwoordigers van de ondernemer*

Inschrijver hoeft *Deel II B* van het UEA enkel te vullen ingeval de rechtsgeldige vertegenwoordiging van de onderneming afwijkt van hetgeen in de Kamer van Koophandel staat vermeld.

Zie ook 3.6.

3.2.3 *Deel II C Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten*

In *Deel II C* van zijn UEA dient Inschrijver te vermelden of hij een beroep doet op de draagkracht van derde(n). Dit beroep op draagkracht kan betrekking hebben op financiële en economische draagkracht, maar ook op technische bekwaamheid, beroepsbevoegdheid of het bezit van certificaten. Inschrijver kan een beroep doen op derde(n) om te voldoen aan één of meer van deze geschiktheidseisen.

Als er een beroep op draagkracht wordt gedaan, dan vermeldt Inschrijver in *Deel II C* specifiek voor welk onderdeel gebruik wordt gemaakt van die derde en wie die derde is.

De betreffende derde(n) dienen ieder afzonderlijk een eigen UEA in te vullen met de informatie die wordt gevraagd in *Deel II afdelingen A en B en Deel III en VI*.

Indien Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van derden, dient Inschrijver met een (vormvrije) verklaring bij Inschrijving aan te tonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de noodzakelijke middelen van de derde en deze in te zetten voor de uitvoering van de betreffende onderdelen van de opdracht.

Onder derde(n) wordt in dit verband verstaan: alle (rechts)personen die niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behoren. Hieronder vallen ook gelieerde ondernemingen (dochter, zuster-, of moedervenootschap). Ook niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behorende technici of technische organen kwalificeren in dit verband als derde(n).

Holdingverklaring i.v.m. art. 2:403 lid 1 sub c BW

In geval een inschrijver onderdeel is van een groep én er sprake is van een geconsolideerde jaarrekening, dan is er automatisch ook een 403-verklaring.

Indien Inschrijver deel uit maakt van een groep (“concern”) zoals bedoel in art. 2.24b BW en de financiële gegevens van Inschrijver door een andere rechtspersoon of vennootschap zijn geconsolideerd in een geconsolideerde jaarrekening, zoals bedoeld in art. 2:403 lid 1 sub c BW (welk artikel ziet op de zogenaamde “concernvrijstelling”), dan is dat relevante informatie voor de AD. De AD heeft er namelijk belang bij om te weten of die andere rechtspersoon of vennootschap schriftelijk heeft verklaard zich hoofdelijk aansprakelijk te stellen voor de uit rechtshandelingen van

Inschrijver voortvloeiende schulden (zie art. 2:403 lid 1 sub f BW). Daarom dient Inschrijver genoemde informatie bij zijn Inschrijving te verschaffen middels het ingevulde en bevoegd ondertekende Holding (403)-verklaring (zie bijlage). Een en ander hoeft niet te worden vermeld in het UEA van Inschrijver en er hoeft ook geen UEA van genoemde andere rechtspersoon of vennootschap te worden ingediend.

3.2.4 *Deel II D Informatie over onderaannemers op wier draagkracht de ondernemer geen beroep doet*

Indien Inschrijver een beroep doet op een onderaannemer voor de uitvoering van de opdracht, maar hij doet geen beroep op de draagkracht om te kunnen voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen, dan kan Inschrijver de naam van de onderaannemer vermelden in *Deel II D* van het UEA.

Hiermee verklaart Inschrijver dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de noodzakelijke inzet, activiteiten of middelen van de onderaannemer(s) gedurende de uitvoering van de gehele Opdracht.

De in te schakelen onderaannemer dient aan alle gestelde uitvoeringseisen voor het deel van de opdracht dat hij uitvoert te voldoen.

Wanneer de Overeenkomst is ingegaan, mag Inschrijver slechts een onderaannemer vervangen (en/of inschakelen) na schriftelijke goedkeuring door de AD.

3.3 **Deel III Uitsluitingsgronden**

De AD heeft in deel III A, B en C aangevinkt welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn op deze aanbesteding. De vragen zijn door de AD aangevinkt en de gewenste antwoorden zijn voor-ingevuld. Het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijver om te verifiëren of de antwoorden kloppen.

3.4 **Deel IV Geschiktheidseisen**

Deel IV van het UEA wordt selectiecriteria genoemd, maar er wordt geschiktheidseisen bedoeld. De Inschrijver verklaart te voldoen aan de hieronder genoemde geschiktheidseisen.

3.4.1 *Financiële en economische draagkracht*

Bewijs van verzekering

Het is van belang in verband met de financiële continuïteit van de Inschrijver dat hij zich naar behoren heeft verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid.

De verzekering dient actueel te zijn en dient een minimale dekking per gebeurtenis te hebben van € 2.500.000,-.

Als de huidige verzekering van Inschrijver onvoldoende is, verklaart Inschrijver door middel van het indienen van het UEA dat bij eventuele gunning een verzekering met bovengenoemde dekking af wordt gesloten.

3.4.2 *Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid*

Kwaliteitscertificaten

De AD zal uitsluitend een Raamovereenkomst aangaan met een bedrijf dat in de ogen van de AD een voldoende kwaliteitsbeleid heeft. De AD eist om die reden een ISO 9001-certificaat of

gelijkwaardige kwaliteitsmaatregelen. Deze gelijkwaardigheid kan worden aangetoond door middel van een kwaliteitshandboek, waaruit blijkt dat aan ISO 9001 gelijkwaardige kwaliteitsmaatregelen zijn getroffen.

Het kwaliteitshandboek is een boekwerk waarin alle kwaliteitsdocumenten gebundeld zijn en waar de vindplaats van alle kwaliteitsdocumenten in is te achterhalen.

Onder kwaliteitsdocumenten worden alle protocollen, richtlijnen, SOP's, werkinstructies, notities en andere voor het werkproces relevante geschreven teksten verstaan. Kwaliteitsdocumenten waarin de kwaliteitsborging is beschreven, maken ook onderdeel uit van het kwaliteitshandboek.

Milieu-managementsysteem

Door middel van een intern milieu-managementsysteem laat een bedrijf zien dat milieuzorg structureel deel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering.

Een milieuzorgsysteem zoals ISO 14001 of EMAS toont aan dat een bedrijf of organisatie een systematisch milieu-managementsysteem hanteert voor het behandelen van relevante milieukwesties tijdens dagelijkse activiteiten.

Als u niet over een certificaat beschikt dan kunt u dit aantonen door middel van een verklaring van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken, waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld:

- milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie;
- concrete maatregelen die de inschrijver heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de **bedrijfsprocessen**, die verband houden met de uitvoering van de opdracht, te verminderen of te voorkomen;
- hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten;
- hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;
- hoe naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd.
-

Beroepsbekwaamheid.

De AD wenst een Opdrachtnemer met aantoonbare, recente, relevante ervaring, opgedaan binnen de afgelopen drie jaar, te rekenen vanaf de inschrijfdatum. Inschrijver dient daartoe één relevante referentie per hierna genoemde kerncompetentie te beschrijven en hiervoor het als bijlage opgenomen *Inschrijfformulier Referenties* volledig in te vullen. Als meerdere referenties worden ingediend, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling.

De AD kan de opgegeven referenties toetsen zonder Inschrijver daarvoor te raadplegen. Een referentieproject mag meerdere malen opgevoerd worden als het voor meerdere competenties voldoet.

Als een referentieproject in combinatie is uitgevoerd, dient Inschrijver expliciet aan te geven welke onderdelen van het referentieproject zelfstandig door hem zijn uitgevoerd. Alleen het eigen aandeel in de combinatie telt mee, ook voor de berekening van de referentiewaarde.

Hetzelfde geldt ingeval beroep wordt gedaan op een derde en de referentie door deze derde wordt ingebracht: in dat geval telt het eigen aandeel van de derde in het referentieproject.

De partij die het referentieproject heeft uitgevoerd dient de gevraagde gegevens op te stellen.

Kerncompetentie:

Uit de ingediende referentie blijkt dat u	
Leveren sanitaire voorzieningen	Ervaring heeft met het leveren van sanitaire voorzieningen bij een organisatie met nevenlocaties en tenminste 800 medewerkers
Dienstverlening inclusief voorraadbeheer	Ervaring heeft met dienstverlening inclusief voorraadbeheer aan een organisatie met nevenlocaties en tenminste 800 medewerkers

De referentie dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

1. De opdracht is afgerond in de afgelopen drie jaar óf is nog lopend en duurt ten minste twee jaar (gerekend vanaf de publicatiedatum van deze aanbesteding);
2. Uit de toelichting moet blijken dat u over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de gevraagde kerncompetenties;
3. Als u verzaakt om de bewijsstukken op te leveren of indien aangedragen referenties niet blijken te voldoen aan de gestelde criteria kunnen wij u uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

3.4.3 Beroepsbevoegdheid

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij volgens de eisen van de wetgeving in het beroeps- of handelsregister of een vergelijkbaar register uit het land van herkomst is ingeschreven. Inschrijver verklaart in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat hij voldoet aan deze geschiktheidseis.

3.5 Bijzondere voorwaarden

Maatschappelijk verantwoord inkopen

Bij inkopen neemt de AD sociale, ecologische en economische aspecten in acht. Dit betekent dat de effecten op people, planet en profit worden meegenomen bij inkopen. Als basis worden de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen (Sustainable Development Goals (SDG's)) van de VN genomen. De AD heeft deze verwerkt in onderhavige aanbesteding.

3.6 Rechtsgeldige ondertekening

Inschrijver draagt zorg voor rechtsgeldige ondertekening van de inschrijving. Dit betekent dat de naam van de ondertekenaar eveneens terug te lezen is in het uittreksel van het beroeps- of

handelsregister. Dit geldt ook voor eventuele combinanten en partijen op wie een beroep wordt gedaan. Voor zover de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het uittreksel uit het handelsregister, dan wel de bevoegdheden sindsdien zijn veranderd, dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de gegadigde al bij de inschrijving schriftelijk te worden aangetoond door overlegging van een rechtsgeldig ondertekende volmacht.

3.7 In te dienen documenten

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden zijn ter beschikking gesteld via TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen. Vragen en antwoorden in de informatiefase kunnen tot gevolg hebben dat de gemeente een invulformulier wijzigt. De Connectie past dan het versienummer aan. Let erop dat u, vlak voor u uw inschrijving indient, controleert dat u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier (hieronder valt ook een ter beschikking gesteld document waarvan u de opmaak en/of vorm heeft aangepast) gebruikt, dan kan dat er namelijk toe leiden dat de gemeente uw inschrijving als een onregelmatige inschrijving beschouwt en uw inschrijving om die reden afwijst

Hieronder wordt weergegeven welke bewijsstukken de Inschrijver voor zichzelf dan wel namens combinanten moet indienen bij Inschrijving.

Inschrijfformulier Verklaring omtrent Russische betrokkenheid

Van de Inschrijver met format welke als bijlage is opgenomen.

Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)

Van de Inschrijver en indien van toepassing van combinanten, partijen (of concern) op wie een beroep wordt gedaan

Kamer van Koophandel

Bewijs van inschrijving bij de Kamer van Koophandel, niet ouder dan 6 maanden bij aanmelding, waarin de naam van de ondertekenaar van het UEA terug te lezen is.

Verklaring samenwerkingsverband - indien van toepassing

Met format welke als bijlage is opgenomen

Verklaring Beroep op derden – indien van toepassing

Vormvrij of met format welke als bijlage is opgenomen

Holding verklaring i.v.m. artikel 2:403 lid 1 sub c BW – indien van toepassing

Met format welke als bijlage is opgenomen

Inschrijfformulier Referenties

Uw inschrijving volgens hoofdstuk 5 van deze leidraad

Documenten op verzoek in te dienen

De onder voorbehoud gegunde Inschrijver dient binnen 5 kalenderdagen na het voornemen tot gunnen de volgende bewijsstukken in te dienen voor zichzelf, eventuele combinanten en/of derden.

- Een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 2 jaar. Deze verklaring wordt verstrekt door Justis, namens de minister van Veiligheid en Justitie. Let hierbij goed op de aanvraagtermijn: www.Justis.nl

Let op: De gedragsverklaring Aanbesteden (hierna GVA) dient als een officieel bewijsstuk, vraag deze tijdig aan

- Een verklaring van de belastingdienst met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies en belastingen die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.
 - Bewijs van verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid
 - Bewijs van verzekering tegen beroepsaansprakelijkheid
 - Vrijwaringsverklaring/-beschikking ten behoeve van inlenersaansprakelijkheid
 - ISO 9001- certificaat of gelijkwaardig
 - ISO 14001-certificaat of EMAS-certificaat
- Of
verklaring dat de milieuzorg een structureel onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering, van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken

4 PROGRAMMA VAN EISEN

Door het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met het onderstaande Programma van Eisen. Als de AD constateert dat Inschrijver niet voldoet aan de eisen zal hij van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure uitgesloten worden. Vragen over de eisen kunnen gesteld worden in de informatiefase door middel van de nota van inlichtingen.

4.1 Algemene eisen

1. De voertaal op het project is Nederlands. Voor zover relevant voor diens werkzaamheden dient de projectleider de Nederlandse taal in voldoende mate te beheersen.
2. De Opdrachtgever zal de betrokken sanitaire dispensers van Opdrachtnemer huren. De sanitaire dispensers blijven in eigendom van Opdrachtnemer, echter het gebruiksrecht ligt, zolang de sanitaire dispensers worden gehuurd, bij Opdrachtgever.
3. De inschrijver dient 1 productlijn- en kleur te hanteren in haar aanbieding voor alle locaties.
4. De kleur van dispensers dient wit- antraciet/zwart of metaal-kleur te zijn. Als meerdere kleuren worden aangeboden, wordt bij de gunning een keuze door de Opdrachtgever gemaakt.
5. Inschrijver dient een luxe RVS lijn in het assortiment te hebben. In veruit de meeste gevallen zal gekozen worden voor de productielijn. In bijzondere situaties willen Opdrachtgevers de keuze kunnen maken voor een luxe RVS automaat/dispenser.
6. De dispensers dienen qua grootte en vorm passend te zijn in de bouwkundige situatie van de ruimtes van de locaties. Opdrachtgever stelt hiervoor een schouw beschikbaar.
7. De dispensers, inclusief reparatieonderdelen, dienen gedurende de contracttermijn leverbaar te zijn.
8. Op verzoek van Opdrachtgever dienen sanitaire dispensers worden bijgeplaatst of verwijderd worden.
9. De dispensers dienen afsluitbaar te zijn met een solide/betrouwbaar slot en te gebruiken zijn met een generieke sleutel. Deze sleutels worden op elke locatie beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever.
10. De dispensers dienen hangend aan de wand bevestigd te kunnen worden.
11. De dispensers zijn van brandvrije- en/of brandvertragende materialen gemaakt.
12. De dispensers dienen te zijn vervaardigd van materiaal welke krasvast en vingertasten niet zichtbaar zijn.
13. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het geven van een instructie, plus naslagwerk, op elke locatie aan de schoonmakers en medewerkers van Opdrachtgever (ongeveer 6 personen per locatie).
14. Van alle overige, niet opgenomen hygiënemiddelen staat het de opdrachtgever vrij om deze zelf elders in te kopen.
15. Handzeep, textielhanddoekrollen en tissuepapierproducten voldoen aan criteria van een ISO type I milieukeurmerk.
16. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de dispensers gevuld worden door medewerkers van het schoonmaakbedrijf.

4.2 Logistieke eisen

17. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en installeren van de dispensers, en het leveren van verbruiksartikelen.

18. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afleveren en wisselen van de serviceproducten (DVC's, luchtverfrissers en schoonloopmatten).
19. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het navullen en/of vervangen van services artikelen.
20. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het direct retour meenemen van verpakkingsmaterialen van de nieuwe dispensers.
21. Opdrachtgever heeft inspraak in de uitvoeringsplanning van Opdrachtnemer, zodat interne en externe dienstverlening doorgang kan blijven vinden.
22. Bij vervanging van bestaande dispensers worden waar mogelijk de bestaande bevestigingspunten hergebruikt. Als na montage oude boorgaten zichtbaar blijven, worden deze esthetisch én bouwkundig verantwoord hersteld in de oorspronkelijke staat, zodat de ruimte in nette en veilige conditie blijft. Eventuele kosten die daaraan verbonden zijn, zijn voor Opdrachtnemer.
23. Opdrachtgever beheert de voorraad op dusdanige wijze dat er zo min mogelijk reisbewegingen (levermomenten) nodig zijn.
24. Uw dispensers worden uiterlijk 8 weken na ingangsdatum van het contract op alle locaties geplaatst.
25. U stemt het demonteren van de huidige dispensers af met de huidige leverancier en Opdrachtgever. U bent verantwoordelijk voor het overdragen van alle huidige dispensers en de nog aanwezige voorraden aan de huidige leverancier.

4.3 Personele Eisen

26. Opdrachtgever ontvangt alle medewerkers van Opdrachtnemer (hierna: medewerker) als gast. De medewerker houdt zich aan de huisregels van de gemeente Arnhem en Renkum.
27. De medewerker draagt herkenbare bedrijfskleding die er verzorgd en representatief uit ziet.
28. Alle medewerkers die worden ingezet op locaties van de gemeenten dienen te beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor de gemeente Arnhem/De Connectie.
29. Medewerkers van Opdrachtnemer ontvangt een leverancierspas. De leverancierspas is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Bij verlies neemt de medewerker direct contact op met Opdrachtgever.

4.4 Storingen en (pro-actief) onderhoud

30. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een goede werking van de dispensers.
31. Opdrachtnemer beschikt over een storingsmeldpunt (digitaal én telefonisch) waar storingen, defecten en overige verzoeken gemeld kunnen worden.
32. Onderhoud wordt proactief uitgevoerd volgens een door Opdrachtnemer opgestelde onderhoudsplanning. Deze planning wordt jaarlijks met Opdrachtgever afgestemd en goedgekeurd
33. Indien dispensers en/of reparatieonderdelen niet langer leverbaar zijn, draagt Opdrachtnemer – na goedkeuring door Opdrachtgever – zorg voor vervanging van de dispensers. De vervangende dispensers dienen qua uitstraling en functionaliteit zo veel mogelijk aan te sluiten bij de oorspronkelijke dispensers. Opdrachtnemer voert onderhoud en reparaties kosteloos en in overleg met Opdrachtgever uit.
34. Opdrachtnemer draagt zorg dat storingen binnen 2 werkdagen (16 uur) na melding, door Opdrachtgever verholpen worden.

35. Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer een digitale werk bon bij correctief en/of preventief onderhoud op één van de locaties van Opdrachtgever.
36. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer vooraf als een levering- en/of servicerronde niet volgens schema en contract kan worden uitgevoerd

4.5 Voorraadbeheer

37. Opdrachtnemer initieert en beheert de voorraad van de verbruiksartikelen en zorgt voor iedere locatie voor een “ijzeren voorraad” om misgrijpen te voorkomen.
38. Opdrachtgever stelt op elke locatie een ruimte beschikbaar voor voorraadbeheer
39. Opdrachtgever krijgt via een online portaal of via maandelijkse rapportages inzicht in verbruik, resterende voorraad en leveringen per locatie.
40. Absentie van de medewerkers van Opdrachtnemer mag in geen geval leiden tot het niet leveren van sanitaire verbruiksartikelen of niet wisselen van serviceproducten.
41. Opdrachtnemer levert op regie binnen 48 uur na aanvraag extra voorraad als Opdrachtgever dit noodzakelijk vindt.

4.6 Eisen Dispensers.

De eisen waaraan de dispensers, automaten en schoonloopmatten moeten voldoen zijn opgenomen in de bijlage: “Eisen voorzieningen”.

4.7 Contractvoorwaarden

4.7.1 Raamovereenkomst

In de bijlage is de concept Raamovereenkomsten voor de uitvoering van deze opdracht opgenomen.

4.7.2 Service Level Agreement (SLA)

Het SLA is een verfijning van bepaalde eisen die in het programma van eisen zijn gesteld. Deze SLA zal onderdeel uitmaken van de Raamovereenkomst. De SLA wordt pas na toestemming van Opdrachtgever aan de overeenkomst toegevoegd.

In het SLA worden nadere afspraken gemaakt over de producten, diensten en leveringen door Opdrachtnemer en bevat functionele- en kwaliteitsnormen tussen De Connectie/ gemeente Arnhem en Opdrachtnemer. De basis van de SLA is uw Inschrijving en de aanbestedingsdocumenten.

4.7.3 Inschrijfprijs

De door de inschrijver aangeboden prijzen en kosten voor alle sanitaire dispensers zijn vermeld in Euro's, exclusief Btw. Bijkomende of onvoorzien kosten achteraf voor bijvoorbeeld, afvalheffing, verwijderingsbijdrage, milieutoeslag, reis- en verblijfkosten, overheadkosten etc. zullen niet worden geaccepteerd. Tussentijdse heffingen door overheidswege opgelegd mogen in overleg met De Connectie worden doorberekend. De eenheidsprijzen zoals opgegeven in het Prijzenblad zijn contractprijzen. Deze worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst gehanteerd. De gefactureerde bedragen moeten herleidbaar zijn naar het prijzenblad. Enkel de eenheidsprijzen komen voor indexering in aanmerking.

De totaalprijs op het Prijzenblad is fictief, gebaseerd op de (fictieve) hoeveelheden.

4.7.4 Indexering

De tarieven worden geïndexeerd volgens de door het CBS laatst gepubliceerde Dienstenprijsindex (2021=100) nummer 81: diensten in verband met gebouwen. [Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100 | CBS](#)

Indexering wordt niet toegestaan voor de dispensers en automaten die vallen onder onderdeel A van het prijzenblad. Zie voor de voorwaarden het prijzenblad.

De eerste indexering mag plaats vinden na 1 heel contractjaar, dus op 1 januari 2027 Leverancier doet hiervoor een maand voor het aflopen van het hele contractjaar een schriftelijk voorstel aan de hand van het genoemde onderdeel van de Dienstenprijsindex (DPI) van het laatste kwartaal van het voorgaande jaar ten opzichte van het laatste kwartaal van het jaar dáárvóór.

Bijvoorbeeld: tegen het einde van het eerste contractjaar kijkt u of u uw uurtarieven mag verhogen door Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100, 3^e kwartaal 2025 af te trekken van 3^e kwartaal 2026. Het verschil kan een positief percentage zijn; dus een prijsstijging of een negatief percentage; dus een prijsdaling. Opdrachtgever checkt uw voorstel ten opzichte van dezelfde index en methode en na akkoord mag u de nieuwe tarieven rekenen vanaf 1 januari 2027.

4.7.5 Factureringsvoorwaarden

Gemeente Arnhem:

De facturen dienen in PDF aangeleverd te worden via het emailadres facturen@arnhem.nl waarbij het volgende geldt:

- Per email dient maximaal 1 pdf bestand (bestaande uit een factuur inclusief eventuele bijlage (n)) verzonden te worden
- Het pdf bestand mag niet groter zijn dan 5 MB;
- De factuur mag niet eveneens per post verzonden worden.
- BTW-nr.: NL0018.25.112.B.01

- Facturen moeten voorzien zijn van de volgende gegevens:
- Gemeente Arnhem, t.a.v. Vastgoedbedrijf, Postbus 99, 6800 AB Arnhem;
- De orderreferenties;
- Indien vermeld het verplichtingnummer, het orderbonnummer en het zaaknummer.

Naast bovenstaande is het ook mogelijk om via eFacturatie te factureren. Indien Inschrijver over deze mogelijkheid beschikt, dient nadere afstemming plaats te vinden met de crediteurenadministratie van de Gemeente Arnhem.

De Connectie:

De facturen dienen in PDF aangeleverd te worden via het emailadres facturen@connectie.nl waarbij het volgende geldt:

- Per email dient maximaal 1 pdf bestand (bestaande uit een factuur inclusief eventuele bijlage (n)) verzonden te worden
- Het pdf bestand mag niet groter zijn dan 5 MB;
- De factuur mag niet eveneens per post verzonden worden.

Facturen moeten voorzien zijn van de volgende gegevens:

- De Connectie, t.a.v. Facilitaire Zaken & Frontoffice, t.a.v. contactpersoon Postbus 2142, 6802 CC Arnhem;
- De orderreferenties;
- Indien vermeld het verplichtingnummer, het orderbonnummer en het zaaknummer.

Naast bovenstaande is het ook mogelijk om via eFacturatie te factureren. Indien Inschrijver over deze mogelijkheid beschikt, dient nadere afstemming plaats te vinden met de crediteurenadministratie van De Connectie.

Na gunning worden door partijen nadere afspraken gemaakt met betrekking tot de maandelijkse facturatie. Doel van de afspraken is een voor beide partijen zo eenvoudige mogelijke facturatie met zo min mogelijk administratieve lasten:

1. **Vaststelling facturatie:** Na gunning en voorafgaand aan de inwerkingtreding van de Overeenkomst stellen partijen binnen twee maanden na ingang Overeenkomst de definitieve facturatie vast, volgens de in de aanbesteding gehanteerde uitgangspunten en tariefstructuur.
2. **Maandelijkse facturatie** De opdrachtnemer factureert maandelijks een vast bedrag per geplaatste eenheid:
 - Per automaat: vast maandtarief inclusief huur en geschatte verbruiksartikelen/kosten;
 - Per dispenser: vast maandtarief inclusief huur en geschatte verbruiksartikelen;
 - Voor sanitaire voorzieningen met een periodieke wisseling.
3. **Jaarlijkse verrekening.** Eén keer per jaar, uiterlijk binnen drie maanden na afloop van een contractjaar vindt verrekening plaats op basis van:
 - Het gefactureerde bedrag op basis van geschat verbruik
 - Het werkelijke verbruik tegen de contractueel vastgelegde eenheidsprijzen
 - (Eventuele meer- of minderverbruik wordt verrekend via een credit- of debet nota.

4.7.6 *Managementinformatie*

Het is voor De Connectie en de gemeente Arnhem van belang om inzicht te hebben in het (eigen) verbruik van de dispensers. Binnen twee weken na het verstrijken van het kwartaal zal Inschrijver de volgende informatie verstrekken:

- Overzicht van de aantallen hardware per locatie;
- Overzicht van de leveringen van vullingen in aantallen per locatie;

- Het werkelijke verbruik per locatie en artikel, ter facilitering van de jaarlijkse verrekening;
- Het aantal verholpen storingen aan de hardware, onderverdeeld naar locatie, soort hardware en oorzaak;
- Het aantal geplaatste of vervangen doorloopmatten per locatie;
- Het aantal verwisselde DVC's per locatie

4.7.7 *Evaluatiegesprekken*

- 4 x per jaar tactisch overleg met de contractmanager van De Connectie./ gemeente Arnhem. De managementrapportage is het uitgangspunt voor het overleg. De overleggen worden vooraf jaarlijks gepland. De contractmanager van CWS zorgt voor de verslaglegging.
- 1 x per jaar strategisch overleg tussen CWS, De Connectie en de gemeente Arnhem. Deelnemers aan dit overleg zijn: contractmanager en/of locatiemanager gemeente Arnhem, contractmanager en contract eigenaar van De Connectie.
- 1 x per jaar overleg met de SROI-coördinator van Werkgevers Servicepunt Midden-Gelderland.

4.7.8 *Afhandeling klachten en claims*

Van iedere klacht en bijbehorende afhandeling over de uitvoering van de Opdracht dient de Inschrijver de AD kopieën te zenden. Het beleid van de AD is dat de Inschrijver voor alle klachten en storingen het eerste aanspreekpunt is. Vanzelfsprekend dient Inschrijver bij hem ingediende klachten correct af te handelen.

4.7.9 *Klanttevredenheid*

De AD behoudt zich te allen tijde het recht voor de klanttevredenheid en de kwaliteit van uitvoering van de overeenkomst te onderzoeken. Inschrijver zal daaraan zijn medewerking verlenen.

4.7.10 *Social Return*

De gemeenten in de arbeidsmarktregio Midden-Gelderland hebben als doelstelling om met hun inkoopbeleid invulling te geven aan het sociaal beleid door speciale voorwaarden, eisen en wensen op te nemen in de inkoopovereenkomsten met bedrijven. Meer informatie hierover is terug te vinden in de bijlage Invulling SROI.

De AD stelt als eis dat de Opdrachtnemer tenminste 5% van de omzet aan Social Return besteedt. Wanneer gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie, zal het genoemde percentage voor Social Return ook van toepassing zijn op de verlengingsjaren. Voor de verrekening van de Social Return verplichting wordt de bouwblokkenmethode toegepast.

4.7.11 *Milieu eisen*

Inschrijver houdt AD gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst continu op de hoogte van milieutechnische innovaties, aanpassingen en veranderende wetgeving. Hierbij wordt vooral aandacht besteed aan dwingende wijzigingen die (mogelijk) een milieubesparend effect hebben.

Milieuzone De Gemeente Arnhem heeft een milieuzone, zie voor meer informatie: Milieuzone - Gemeente Arnhem.

Vanaf 1 juni 2026 is de binnenstad van de gemeente Arnhem een emissievrije zone. Meer informatie hierover is te vinden op de website www.opwegnaarzes.nl en op de website van de gemeente Arnhem: arnhem.nl/stad_en_wijken/Wegen_en_vervoer/Zero_emissiezone.

Voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, <3.500kg) als HDV (Heavy Duty Vehicle, >3.500kg) die buiten de emissievrije zone worden ingezet voldoen ten minste aan emissieklasse 6 en beschikken over een roetfilter.

De gemeente Renkum heeft geen milieuzone.

4.7.12 Huisregels

De AD hanteert huisregels voor medewerkers van Opdrachtnemer. De huisregels zijn van toepassing op deze aanbesteding. Deze zijn terug te vinden in de bijlage.

5 GUNNINGSCRITERIA

5.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de gunningscriteria met betrekking tot de gevraagde dienstverlening/levering beschreven.

Per gunningscriterium worden punten aan de door Inschrijver beschreven toelichtingen/oplossingen toegekend door de beoordelingscommissie. Het maximale aantal te behalen punten en hoe deze punten kunnen worden behaald wordt in dit hoofdstuk beschreven.

Per gunningscriterium wordt eveneens aangegeven op welke wijze de gevraagde beschrijving dient te worden aangeleverd. Wanneer bij de gevraagde beschrijving een maximaal aantal pagina's wordt benoemd is dat exclusief voorblad en inhoudsopgave. In geval van overschrijding van het maximaal aan te leveren aantal pagina's wordt het teveel aangeleverde niet doorgezonden aan de beoordelingscommissie, deze pagina's worden daarmee niet meegenomen in de beoordeling. Evenmin worden verwijzingen naar de beantwoording van andere gunningcriteria, websites of QR-codes meegenomen in de beoordeling.

Inschrijvers dienen in hun Inschrijving concreet en ondubbelzinnig te beschrijven wat zij aanbieden. Niet wat Inschrijver eventueel zou kunnen doen, maar wat Inschrijver daadwerkelijk concreet aanbiedt (dus niet "we kunnen..." of "we doen mogelijk...", maar "we zullen..." of "we doen..."). Onduidelijkheden in de Inschrijving kunnen leiden tot een lagere beoordeling op de kwalitatieve gunningscriteria.

De beschrijvingen worden bij voorkeur onderbouwd met een 'kwaliteitsonderbouwing', waarmee Inschrijver aannemelijk maakt dat hij de doelstellingen gaat realiseren binnen de gestelde randvoorwaarden. De beschrijving vertelt dus niet alleen wat wordt gedaan, maar ook waarom dit effectief is in onderhavige opdracht. Het gaat nadrukkelijk niet om het opsommen van soortgelijke opdrachten. Inschrijver mag zijn stellingen wel mede onderbouwen met eventuele ervaringen en resultaten uit andere opdrachten. Volstaan kan dan worden met een functionele beschrijving van de uitvoeringsprestaties en waarom die aanpak wordt ingebracht ten aanzien van het uitvoeren van de onderhavige opdracht.

Des te beter Inschrijver aantoont dat de beschreven aanpak adequaat is en hij hiermee in staat is de doelstellingen van de Opdrachtgever te realiseren, des te beter wordt de beschrijving beoordeeld.

De Inschrijving moet de wijze beschrijven waarop invulling wordt gegeven aan de uitvoering van de Opdracht. De Inschrijving dient in overeenstemming te zijn met de aanbestedingsstukken en maakt onderdeel uit van de contractverplichtingen, waarbij de AD zich in voorkomende gevallen het recht voorbehoudt om delen van het plan van aanpak niet uit te laten uitvoeren.

5.2 Subgunningscriterium kwaliteit

5.2.1 Product, kwaliteit en service

Dit subgunningscriterium wordt beoordeeld aan de hand van een door de Inschrijver opgesteld plan van aanpak. De Inschrijver laat in zijn plan van aanpak zien dat hij, op basis van de aanbestedingsstukken, begrepen heeft welke aspecten voor de AD belangrijk zijn, met name ook op grond van het Programma van Eisen. Tegelijk kan de Inschrijver als expert op zijn vakgebied tonen welke meerwaarde hij verder te bieden heeft. In het plan van aanpak dient, zonder limitatief voor te schrijven, in ieder geval aandacht te worden besteed aan de volgende punten:

- De aangeboden productlijn, inclusief factsheets en foto's.
- Het gebruiksgemak voor de gebruiker van de automaten en dispensers.
- Levering en voorraadbeheer: beschrijving van de leveringsmomenten en voorkomen van te veel- of te weinig voorraad,
- Een beschrijving van de procedure die de inschrijver volgt bij meldingen, storingen of klachten en responstijden inclusief borging van dit proces.
- Op welke wijze de kwaliteit van de aangeboden dienstverlening wordt gecontroleerd en gewaarborgd.

Het plan van aanpak bestaat uit maximaal 3 X A4, Arial puntgrootte 10.

Maximaal te behalen punten: 50

5.2.2 Implementatieplan

De opdrachtgever wenst dat de implementatie van de sanitaire dispensers wordt gerealiseerd voor 1 maart 2026. Daarnaast wenst de opdrachtgever dat de implementatie van de sanitaire dispensers zo soepel mogelijk verloopt met zo min mogelijk hinder of overlast voor de opdrachtgever. Inschrijver dient in een implementatieplan aan te geven of- en hoe zij aan deze wens(en) zal voldoen. De Inschrijver gaat in ieder geval in op de volgende punten:

- Een beschrijving en planning van de verschillende activiteiten van de verschillende projectfasen van de implementatie.
- Het benoemen van de risico's en de bijbehorende beheersmaatregelen tijdens de implementatie.
- Hoe Inschrijver er zorg voor draagt dat er zo min mogelijk hinder en overlast wordt veroorzaakt voor medewerkers en bezoekers.
- Hoe Opdrachtgever wordt betrokken bij implementatie en de te in te zetten aantallen uren door de Opdrachtgever.

De omschrijving bestaat uit maximaal 2X A4, Arial puntgrootte 10.

Maximaal te behalen punten: 30

5.2.3 Duurzaamheid

De opdrachtgever hecht belang aan de invulling die de inschrijver geeft aan duurzaamheid. De opdrachtgever wil graag samenwerken met een inschrijver die zorg toont voor het milieu. De inschrijver dient een duurzaamheidsplan in te dienen waarin beschreven wordt welke bijdrage de inschrijver kan leveren aan duurzaamheid en het milieu. Daarnaast dient de inschrijver zo uitgebreid mogelijk te beschrijven welke toegevoegde waarde en onderscheidend vermogen de inschrijver kan bieden met betrekking tot duurzaamheid.

De inschrijver gaat minimaal in op de volgende onderdelen:

- Hoe inschrijver kan aantonen dat de door hem als duurzaam bestempelde producten, diensten en werkwijze dit ook daadwerkelijk zijn.
- In hoeverre de door inschrijver aangeboden Dispensers en producten hergebruikt kunnen worden na de contractperiode en welke afvalstromen hieruit voortkomen.
- De wijze waarop inschrijver duurzaamheid in transport, verpakkingen en levering borgt.
- De mate waarin inschrijver duurzaamheid in de eigen aanvoerketen heeft gerealiseerd of wat hij op dit gebied tijdens de Looptijd van de Overeenkomst nog gaat realiseren en hoe dit geborgd wordt.

De omschrijving bestaat uit maximaal 2X A4, Arial puntgrootte 10.

Maximaal te behalen punten: 30

5.3 Subgunningscriterium prijs

Om de Inschrijvingen onderling te kunnen vergelijken dient de Inschrijver verplicht het daarvoor opgestelde en bijgevoegde Prijzenblad in te vullen: *Inschrijfformulier Prijzenblad*.

Instructies met betrekking tot het gebruik van het Prijzenblad staan in het Prijzenblad beschreven.

Alle kosten met betrekking tot de uitvoering van voornoemde volledige Opdracht, gedurende de gehele initiële periode, dienen in de all-in prijs verdisconteerd te zijn. Het separaat opgeven van additionele kosten en het indienen van de prijs op andere wijze dan opgenomen op het Prijzenblad kan leiden tot uitsluiting.

Beoordeling van het onderdeel prijs vindt plaats op basis van het fictieve totaalbedrag in het Prijzenblad.

Maximaal te behalen punten: 40

5.4 Beoordeling gunningscriteria

Voor de beoordeling van de Inschrijvingen hanteert de AD de volgende (sub)gunningscriteria:

Nr.	Gunningscriteria	Maximaal aantal punten
1.	Product, kwaliteit en service	50
2.	Implementatieplan	30

3.	Duurzaamheid	30
4.	Prijs	40
	TOTAAL	150

5.4.1 Gunningscriterium kwaliteit

De beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria wordt gedaan door een deskundige beoordelingscommissie bestaande uit drie personen. De AD behoudt zich het recht voor dit aantal in voorkomende gevallen aan te passen.

De leden voeren individueel een beoordeling uit. Voorafgaand aan de beoordeling is de beoordelingscommissie niet op de hoogte van de geoffreerde prijzen.

Na de beoordeling vindt een plenaire bespreking van de beoordeling plaats. Hierna komt de beoordeling in consensus tot één score.

Bij de beoordeling van de kwalitatieve criteria wordt, naast hetgeen benoemd in paragraaf 5.1 en bij het betreffende gunningscriterium, gebruik gemaakt van de volgende schaalverdeling:

Richtlijn beoordeling gunningscriteria	Te behalen punten GC 1	Te behalen punten GC 2	Te behalen punten GC 3
<u>Uitstekend beantwoord:</u> De beantwoording oogt realistisch, haalbaar en effectief, geeft maximale invulling aan de wensen en ambities van de AD en biedt daarbij maximale meerwaarde. Als extra wordt beoordeeld die (extra) elementen welke Inschrijver benoemt, naast de al in de vraagstelling benoemde elementen, welke naar oordeel van de AD een verrijking zijn voor de uitvoering van de opdracht.	50	30	30
<u>Goed beantwoord:</u> De beantwoording oogt realistisch, haalbaar en effectief en geeft meer dan voldoende invulling aan de wensen en ambities van de AD en biedt daarbij meer dan voldoende meerwaarde.	40	22	22
<u>Voldoende beantwoord:</u> De beantwoording oogt realistisch, haalbaar en effectief en/of geeft voldoende invulling aan de wensen en ambities van de AD en biedt daarmee voldoende meerwaarde.	30	15	15
<u>Matig beantwoord:</u> De beantwoording oogt op onderdelen niet geheel realistisch, haalbaar en effectief en/of geeft onvoldoende invulling aan de wensen en ambities van de AD en biedt daarbij nauwelijks meerwaarde. Of de Inschrijver beantwoordt de gevraagde onderwerpen op onderdelen niet volledig.	20	8	8
<u>Slecht beantwoord:</u> De beantwoording oogt op onderdelen niet realistisch, haalbaar en effectief en geeft geen invulling aan de wensen en de ambities van de AD en/of biedt geen meerwaarde. Of de Inschrijver beantwoordt de gevraagde onderwerpen niet of op onderdelen niet of zeer summier.	0	0	0

5.4.2 *Gunningscriterium prijs*

De beoordeling van het gunningscriterium prijs wordt gedaan door de projectleider en de adviseur Inkoop en Aanbesteding. Inschrijver krijgt punten voor de prijs toegekend volgens onderstaande formule:

$$\text{Max punten} - \left(\frac{(\text{Prijs betreffende inschrijving} - \text{Laagste inschrijving})}{\text{Laagste inschrijving}} \right) \times \text{Max punten}$$

Voorbeeld:

Laagst ingediende prijs is € 190.000

Prijs van Inschrijver A is €200.000

Maximaal aantal te behalen punten is 40

De score van partij A wordt dan als volgt berekend:

$$40 - ((200.000 - 190.000) / 190.000) \times 40 = 37,89$$

Er vindt afronding plaats op 2 cijfers achter de komma.

5.4.3 *Gunning*

Gunning gebeurt aan de Inschrijver met de hoogste eindscore. Om de Inschrijver met de beste prijs kwaliteit verhouding te bepalen wordt de totaalscore van de kwalitatieve gunningscriteria opgeteld bij de totaalscore op prijs.

Afronding vindt plaats op 2 cijfers achter de komma.

6 BIJLAGEN

BIJLAGE ; Inschrijfformulieren

De volgende inschrijfformulieren zijn separaat te downloaden:

- Inschrijfformulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Inschrijfformulier Format samenwerkingsverband
- Inschrijfformulier Format verklaring beroep op derde
- Inschrijfformulier Holding(403)verklaring
- Inschrijfformulier Referenties
- Inschrijfformulier Prijzenblad
- Inschrijfformulier Verklaring omtrent Russische betrokkenheid opgesteld
- Inschrijfformulier Schouwdag

De volgende bijlagen zijn separaat te downloaden:

BIJLAGE; Locatieoverzicht

BIJLAGE; Eisen voorzieningen

BIJLAGE; Algemene Inkoopvoorwaarden

BIJLAGE; Vragenlijst ten behoeve van Nota van Inlichtingen

BIJLAGE; Concept Raamovereenkomst Gemeente Arnhem/De Connectie

BIJLAGE; Concept Wachtkamerovereenkomst

BIJLAGE; Invulling Social Return

BIJLAGE; Huisregels Gemeente Arnhem/De Connectie

BIJLAGE; Bijlage Uitsluitingsgrond i.v.m. verbod op gunning aan Russische partijen