



Beschrijvend document  
Europese Aanbesteding  
*Schoonmaakonderhoud*

Opdrachtgever: Stichting Eye Filmmuseum

Publicatiedatum: 26 september 2025

Besteknummer: 2025-SMO304127

Procedure: Europees Openbaar

## Inhoud

<b>Omschrijving van de opdracht</b> .....	<b>3</b>
1.1. INTRODUCTIE VAN DE AANBESTEDENDE DIENST.....	3
1.2. BESCHRIJVING OPDRACHT EN ACHTERGRONDINFORMATIE .....	4
1.2.1. <i>Doelstelling</i> .....	4
1.2.2. <i>Opdracht</i> .....	5
1.2.3. <i>Achtergrondinformatie</i> .....	5
1.2.4. <i>Opstart</i> .....	8
1.2.5. <i>Contractmanagement</i> .....	8
1.3. PERCELEN .....	8
1.4. PLANNING.....	9
1.4.1. <i>Schouw</i> .....	9
1.5. GUNNINGSCRITERIUM.....	10
<b>In te dienen bij inschrijving</b> .....	<b>11</b>
2.1. AANLEVEREN INSCHRIJVING .....	11
2.2. PRIJS.....	11
2.3. KWALITEIT .....	11
2.3.1 <i>Casus</i> .....	11
<b>Procedurele zaken</b> .....	<b>15</b>
3.1. AANBESTEDEN .....	15
3.2. PROCEDURE .....	15
3.3. BESTEK.....	15
3.4. NOTA VAN INLICHTINGEN .....	15
3.5. INDIENEN INSCHRIJVING .....	16
3.6. BEOORDELINGSCOMMISSIE .....	17
3.7. BEREKENINGSMETHODIEK.....	18
3.7.1. <i>Prijzen</i> .....	18
3.7.2. <i>Uitleg methodiek / Overige uitgangspunten</i> .....	18
3.8. BEOORDELING CASUS.....	19
3.9. DE DEFINITIEVE OVEREENKOMST .....	19
3.10. COMMUNICATIE.....	19
<b>Juridische zaken</b> .....	<b>20</b>
4.1. VOLLEDIGHEID EN GELDIGHEID .....	20
4.2. BEOORDELING UITSLUITINGSGRONDEN – GESCHIKTHEIDSEISEN .....	20
4.3. VOORWAARDEN VOOR DEELNEMING.....	20
4.3.1. <i>Bewijsstukken na mededeling van de Gunningbeslissing</i> .....	22
4.3.2. <i>Verduidelijking en/of verificatie</i> .....	22
4.4. ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN .....	23
4.5. CONCEPTOVEREENKOMST EN CONFORMITEIT .....	23
4.6. TECHNISCHE – OPERATIONELE SPECIFICATIES .....	23
4.7. TEGENSTRIJDIGHEDEN – ONVOLKOMENHEDEN.....	24
4.8. GUNNINGSBESLISSING EN VERVOLG .....	24
4.9. MARKTCONFORMITEIT - REËLE EN DISPROPORTIONELE INSCHRIJVINGEN.....	25
4.10. ONHERROEPELIJK .....	26

4.11. INSCHRIJFBILJET .....	26
4.12. WIJZIGINGEN AANBRENGEN/ONVOLLEDIG AANLEVEREN INSCHRIJVING .....	26
4.13. PRIJSSTELLINGEN .....	27
4.14. VOORBEHOUD .....	27
4.15. KLACHTEN OVER DE PROCEDURE .....	27
<b>Bijlage 1: Begrippenlijst .....</b>	<b>29</b>

## Omschrijving van de opdracht

Dit is het Bestek met betrekking tot de Europese Aanbesteding schoonmaakonderhoud voor Stichting Eye Filmmuseum (hierna te noemen: Eye). Hierin staat alle informatie die nodig is voor het opstellen van uw Inschrijving.

### 1.1. Introductie van de Aanbestedende Dienst

Eye, gevestigd aan het IJ in Amsterdam, is hét museum voor film en bewegend beeld in Nederland. Met een internationaal toonaangevende collectie van meer dan 55.000 films, filmaffiches, foto's en archieven beheert Eye het nationale filmerfgoed. Eye staat wereldwijd bekend om zijn expertise in filmrestauratie, digitalisering en educatie en biedt een breed programma van vertoningen, tentoonstellingen en educatieve activiteiten. Met ruim 185 medewerkers richt Eye zich op behoud, presentatie en vernieuwing van film als kunstvorm en cultureel erfgoed, en wil het film toegankelijk maken voor een breed en divers publiek. Eye streeft naar een gastvrije, inspirerende omgeving waarin bezoekers en professionals de magie van film kunnen beleven.

#### *Museumgebouw*

Sinds het voorjaar van 2012 is het Eye Filmmuseum gevestigd aan de noordelijke IJ-oever van Amsterdam in de wijk Overhoeks. Het Weense bureau Delugan Meissl Associated Architects maakte het spectaculaire ontwerp voor het gebouw dat door pers en publiek enthousiast is ontvangen. Op deze plek is de stichting uitgegroeid tot een inspirerende culturele ontmoetingsplek. Het gebouw aan de IJ biedt onderdak aan vier modern geoutilleerde filmzalen van 315,130 (2x) en 67 zitplaatsen. Er is volop ruimte voor tentoonstellingen, educatieve activiteiten en zakelijke bijeenkomsten. Kantoren, filmcabines, een winkel en een bar-restaurant maken het aanbod compleet. 's Zomers is het prettig toeven op het zonnige terras aan het water. (De schoonmaak van het restaurant meubilair, de bars en de keuken en opslag van de horeca vallen buiten deze aanbesteding en worden door de horeca-partner in eigen beheer verzorgd.) Jaarlijks bezoeken ca. 700.000 a's 750.000 bezoekers het gebouw, gemiddeld ca. 2.000 bezoekers per dag. In de kantoren en publieksruimten zijn ca. 85 werkplekken. Voor de bureaus geldt een clean desk policy.

#### *Collectiecentrum*

In 2016 heeft Eye Filmmuseum de door het museum gehuurde ruimten betrokken in het door Depot Amsterdam B.V. ontwikkelde collectiegebouw aan de Asterweg in Amsterdam Noord. In dit gebouw liggen, m.u.v. de nitraatfilms, de gehele collectie van Eye in acht geklimatiseerde depots opgeslagen. In dit gebouw is de sector Collecties gevestigd, die niet alleen beschikt over kantoormuimte, maar ook over een study die gebruikt wordt door studenten van filmopleidingen, onderzoekers en programmamakers. Daarnaast zijn er diverse technische atelierruimten voor filmbehandeling en een filmzaal van ca. 30 stoelen voor interne viewings. Er zijn ca. 50 kantoorwerkplekken en 12 werkplekken in de atelieruimten. De openingstijden zijn gedurende normale kantoortijden. M.u.v. feestdagen is het collectiecentrum alle werkdagen geopend.

Voor meer informatie, verwijzen wij u naar; [Eye Filmmuseum](#)

## 1.2. Beschrijving opdracht en achtergrondinformatie

### 1.2.1. Doelstelling

Het hoofddoel is het realiseren en behouden van een representatieve, hygiënische en gastvrije omgeving die past bij de uitstraling en het publieke karakter van Eye. Schone en goed onderhouden ruimtes dragen direct bij aan de beleving van bezoekers, de kwaliteit van onze programmering en de optimale ondersteuning van onze medewerkers. Daarom wil Eye een overeenkomst aangaan met een professionele en betrouwbare Opdrachtnemer die garant staat voor kwalitatief hoogwaardig schoonmaakonderhoud.

Aanbestedende Dienst heeft daarbij de volgende subdoelen geformuleerd:

- *Flexibiliteit*; Eye is een dynamische organisatie met wisselende bezoekersstromen, evenementen en programma's. Omdat grotendeels gewerkt wordt met een resultaatgericht schoonmaakprogramma, verwacht Eye van de Opdrachtnemer dat deze binnen de afgesproken kwaliteitsniveaus flexibel inspeelt op veranderingen in gebruik en intensiteit. De invulling van werkzaamheden wordt waar nodig zelfstandig aangepast om het gewenste resultaat te waarborgen.
- *Communicatie*; Heldere, tijdige en transparante communicatie is essentieel voor een succesvolle samenwerking. Dit geldt zowel voor de communicatie op managementniveau (overleg, rapportages, aanspreekpunten) als voor de dagelijkse afstemming met schoonmaakpersoneel op locatie. Overdag moeten schoonmaakmedewerkers goed aanspreekbaar en bereikbaar zijn voor Eye om ad-hoc wensen of urgente situaties op te pakken.
- *Partnerschap*; Eye streeft naar een relatie met Opdrachtnemer, die gebaseerd is op vertrouwen en samenwerking. De Opdrachtnemer denkt proactief mee over verbeteringen in kwaliteit en efficiëntie en stelt zich op als partner in plaats van alleen uitvoerder.
- *Gastvrijheid*; Schoonmaakmedewerkers hebben een zichtbare rol in de publieksruimten van Eye en dragen daarmee direct bij aan de uitstraling en gastvrijheid van het gebouw. Van Opdrachtgever wordt verwacht dat zij zich bewust zijn van hun representatieve functie en altijd professioneel, vriendelijk en servicegericht optreden.
- *Representatieve gebouwen*; De gebouwen dienen, op ieder moment tijdens de openingstijden schoon en representatief conform het overeengekomen kwaliteit. Voor de publieke ruimten incl. de publiekstoiletten geldt dit in het bijzonder.
- *Continuïteit*; De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voldoende en goed opgeleid personeel, zodat onderbezetting geen negatieve invloed heeft op de schoonmaakresultaten. Wij verwachten een stabiel team dat vertrouwd is met de locatie en processen, aangevuld met een solide back-upplanning voor vervanging bij ziekte, vakantie of onverwachte uitval. Daarnaast moeten er duidelijke overdrachts- en inwerkprocedures zijn om de continuïteit van de dienstverlening en de kwaliteit te waarborgen, zonder dat Eye hier hinder van ondervindt.

### 1.2.2. Opdracht

#### Scope van de opdracht

Binnen de opdracht valt:

- Regulier schoonmaakonderhoud;
- Periodiek schoonmaakonderhoud;
- Regie werkzaamheden; het uitvoeren van extra dienstverlening op aanvraag;
- Aanvullen van sanitaire voorzieningen uit voorraad;
- Vloeronderhoud.

Optioneel binnen de opdracht valt:

- Het vegen van straten en parkeerplaatsen;
- Het verwijderen van zwerfvuil;
- Het onderhoud van/aan schoonloopmatten;
- Schoonmaak computerapparatuur, beeldschermen, telefoons, etc.

Buiten de opdracht valt:

- Schoonmaken van museale- en kunstobjecten in tentoonstellingsruimten en het Collectiecentrum, tenzij specifiek besproken is dat dit wel moet gebeuren.
- Schoonmaken van technische apparatuur in cabines en atelierruimten, tenzij nadrukkelijk is afgesproken dat dit wel moet gebeuren.
- Levering van sanitaire voorzieningen
- Glasbewassing (m.u.v. het verwijderen van zichtbare vlekken of vingerafdrukken.)

#### Looptijd van de Overeenkomst

Het betreft een Overeenkomst voor drie (3) vaste jaren. Na deze jaren heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de Overeenkomst nog zeven (7) keer te verlengen met één jaar. In totaal kan deze opdracht dus tien (10) jaar duren.

### 1.2.3. Achtergrondinformatie

In de huidige situatie heeft Eye een overeenkomst met één leverancier voor het schoonmaakonderhoud. Het contract eindigt van rechtswege, waardoor een aanbestedingstraject wordt gestart.

#### Schoonmaakprogramma

Momenteel wordt gewerkt met een resultaatgericht schoonmaakprogramma. Hoewel er met name tevredenheid heerst over de schoonmaak in de huidige situatie, is Eye van mening dat met het inspanningsgerichte programma de kantoorgedeelten van de gebouwen onvoldoende aandacht krijgen. Daarom kiest Eye er in de nieuwe situatie voor een combinatie van inspanningsgericht en resultaatgericht schoonmaken toe te passen. De exacte werkzaamheden zijn opgenomen in Bijlage G, het schoonmaakprogramma.

### Financiering Eye Filmmuseum

Het museum ontvangt een exploitatiesubsidie van het Rijk en, in zeer beperkte mate, van de gemeente Amsterdam. Hiermee wordt ruim de helft van de begroting gedekt. Dat betekent dat Eye in grote mate afhankelijk is van eigen inkomsten. Deze inkomsten krijgt Eye o.a. door middel van kaartverkoop voor de filmvertoningen en tentoonstellingen, educatieve activiteiten, uitbating van de collectie, de museumshop, het verhuren van zalen en de afdracht op de omzet van het, door een externe partij uitgebate café-restaurant. Daarnaast is Eye afhankelijk van financiering die van partners afkomstig is. Deze bijdragen komen van (private) fondsen en particulieren, maar met name uit samenwerking met bedrijven. Eye Filmmuseum streeft ernaar om met zijn Opdrachtnemers een partnership op te bouwen. Binnen deze samenwerking ontvangt Eye Filmmuseum van de Opdrachtnemer een financiële bijdrage en die geeft daarmee, onder andere, vorm aan zijn maatschappelijke betrokkenheid. Daarnaast biedt Eye Filmmuseum de Opdrachtnemer in ruil hiervoor meerwaarde in de vorm van nader in te vullen aantrekkelijke privileges.

### Bezoekers Filmmuseum

De drukte van het publiek kan van dag tot dag sterk verschillen, dit is onder andere afhankelijk van de populariteit van de filmprogrammering of de wisseltentoonstelling, van schoolvakanties, van de weersomstandigheden, de aanwezigheid van een festival in huis of tijdens evenementen als het jaarlijkse Filmbal of de Museumnacht. Met name het succes en daarmee de drukte rond de programmering is niet altijd te voorspellen.

Op daldagen komen er ca. 750 bezoekers in het pand, tijdens piekdagen kan dit oplopen tot meer dan 4.000. In de meeste gevallen is bij Eye bekend wanneer er grotere drukte dan normaal wordt verwacht. Om deze pieken op te vangen vraagt Eye 600 flexibele uren per jaar uit in deze opdracht (zie kopje flexibele uren voor meer informatie). Het gemiddelde bezoek per dag is ca. 2000. Omdat een bezoek aan Eye gemiddeld één uur en drie kwartier duurt, verblijven er op een gemiddelde dag gelijktijdig op het hoogtepunt van de dag per uur tussen de 200 en 300 bezoekers in het gebouw.

### Flexibele uren

Eye hecht grote waarde aan de representativiteit van haar panden en wil daarom flexibel kunnen inspelen op de dagelijkse vraag, naast het reguliere schoonmaakprogramma. In deze opdracht vraagt Eye jaarlijks 600 flexibele uren uit. Deze uren kunnen door Eye naar behoefte worden ingezet.

Het schoonmaken van de filmzalen kan niet via werkroosters worden ingepland maar dient dagelijks of wekelijks te worden ingepland op momenten waarop de filmzalen niet gebruikt worden.

Eye heeft een aantal verhuurbare ruimten. Tijdens dergelijke verhuren komt het regelmatig voor dat tussen 2 gebruiksmomenten de ruimte snel schoongemaakt dient te worden. Eye verwacht tijdens deze ombouwmomenten een flexibele inzet van beschikbare schoonmakers.

### Tijden

Het museumgebouw van Eye opent dagelijks om 10.00 uur voor publiek. Bij evenementen kan het voorkomen dat specifieke ruimten eerder toegankelijk zijn. De sluiting vindt plaats na afloop van de

laatste filmvertoning: doordeweeks om 01.00 uur en in het weekend om 02.00 uur. Uitzonderingen hierop zijn Koningsdag (gesloten), alsmede Kerstavond en Oudejaarsavond (vroegtijdige sluiting).

De kantoorruimten zijn in gebruik tijdens reguliere kantoortijden op werkdagen (met uitzondering van feestdagen) en dienen vijf dagen per week in het schoonmaakprogramma te worden meegenomen.

Voor openingstijd (07:00 – 10:00 uur) dienen de publieksruimten volledig schoon te zijn. Het is van belang dat de schoonmaak om 07:00 uur start, aangezien enkele verhuurbare ruimten al vroeg in gebruik worden genomen. Gedurende de dag (10:00 – 23:00 uur) is minimaal één schoonmaakmedewerker in het Filmmuseum aanwezig voor tussenrondes en overige schoonmaakwerkzaamheden die onder het programma vallen (bijvoorbeeld de schoonmaak van niet publieke ruimten). Voor het collectiecentrum geldt dat van 08:00 – 12:00 uur een schoonmaakmedewerker aanwezig dient te zijn voor de schoonmaak volgens het programma.

#### Communicatie

Voor de communicatie wordt gewerkt met een vast contactpersoon namens de Opdrachtnemer, waarmee Eye direct kan communiceren over operationele en tactische zaken. Daarnaast stelt Eye het schoonmaakpersoneel (die overdag aanwezig is) een communicatiemiddel ter beschikking, zodat zij te allen tijde bereikbaar zijn voor verzoeken, ad-hoc werkzaamheden en communicatie tijdens calamiteiten. Op deze manier wordt de bereikbaarheid en slagkracht geborgd en kan er snel en effectief worden gehandeld wanneer de situatie hierom vraagt.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat er een helder escalatie- en communicatieproces wordt ingericht, waarin duidelijk is vastgelegd hoe meldingen van Eye worden opgepakt en opgevolgd. Daarbij dient er altijd een aanspreekpunt beschikbaar te zijn voor Eye, ook buiten de reguliere werktijden, zodat calamiteiten of urgente situaties adequaat en tijdig kunnen worden behandeld. Het schoonmaakpersoneel moet bovendien voldoende zijn geïnstrueerd over hun rol en handelwijze bij calamiteiten en verzoeken vanuit Eye.

#### Duurzaamheid

Duurzaamheid is een belangrijk uitgangspunt binnen het inkoopbeleid van Eye. Het streven is om in alle processen zo duurzaam mogelijk te handelen. Eye beschikt over een BREEAM-certificering, wat de ambities op het gebied van duurzaamheid onderstreept. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat bij de uitvoering van het schoonmaakonderhoud zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van duurzame materialen en middelen.

Ten aanzien van Social Return on Investment (SROI) geldt dat er minimaal 5% van de aanneemsom dient ingezet te worden binnen deze opdracht. Eye vindt het belangrijk om grip te houden op de invulling van eventuele SROI en staat nadrukkelijk open voor voorstellen van de Opdrachtnemer. Eye denkt graag mee over passende mogelijkheden om hier op een verantwoorde wijze invulling aan te geven.

#### 1.2.4. Opstart

Voor de start van de Overeenkomst, vindt een opstartgesprek plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens dit gesprek worden praktische afspraken gemaakt over de implementatiefase en de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer presenteert hier haar voorstel met betrekking tot de implementatie van het contract. Daarbij geeft zij aan wat zij wanneer nodig heeft van Opdrachtgever, zodat het contract op de opstartdatum goed van start kan gaan. Namens Opdrachtnemer zijn bij het opstartgesprek tenminste de contactpersoon op operationeel niveau en contactpersoon op tactisch/strategisch niveau aanwezig.

#### 1.2.5. Contractmanagement

Alpha Adviesbureau neemt namens Opdrachtgever de rol van contractmanager en contractbeheerder op zich.

Opdrachtgever verwacht van haar Opdrachtnemer dat zij, in relatie tot contractmanagement, de volgende werkzaamheden uitvoert:

- controle op uitvoering
- periodiek overleg op tactisch/strategisch niveau
- periodiek aanleveren managementinformatie aan Alpha Adviesbureau ter beoordeling van prestatieafspraken.

### 1.3. Percelen

Deze opdracht wordt niet in percelen aanbesteed. Reden hiervoor is:

Het aanbestedingsteam heeft voorafgaand aan de aanbesteding onderzocht wat de relevante markt is, of er consequenties zijn voor de toegang van het MKB, wat de gevolgen zijn voor de Aanbestedende Dienst en de Inschrijvers en de mate van samenhang tussen de opdrachten. In dit kader is rekening gehouden met onder andere de volgende punten:

- De samenhang van de opdrachten: er is sprake van een gelijksoortige opdracht;
- De organisatie van Opdrachtgever is zodanig ingericht dat geen sprake is van zelfstandigheid met betrekking tot aankopen bij de vestigingen; inkoop wordt centraal aangestuurd en georganiseerd;
- De verwachte totaalprijzen van deze aanbesteding staan in verhouding tot de uitvoerbaarheid hiervan door het MKB.

## 1.4. Planning

Datum	Omschrijving – Actie
26 september 2025	Publicatie op TenderNed
7 oktober 2025	Schouw (meer informatie in 1.4.1)
28 oktober 2025	Vragen indienen t.b.v. 1 <sup>ste</sup> Nota van Inlichtingen (meer informatie in paragraaf 3.4)
6 november 2025	Publicatie van de 1 <sup>ste</sup> Nota van Inlichtingen
13 november 2025, Voor 10:00 uur	Vragen indienen t.b.v. de 2 <sup>de</sup> Nota van Inlichtingen (meer informatie in paragraaf 3.4)
20 november 2025	Publicatie van de definitieve Nota van Inlichtingen
4 december 2025, voor 10:00 uur	Deadline voor het indienen van uw Inschrijving via TenderNed (sluiting van de digitale kluis) (meer informatie in paragraaf 3.5)
4 december 2025, 10:15 uur	Geplande opening van de ingediende Inschrijvingen op TenderNed
13 januari 2026	Mededeling van de Gunningsbeslissing
20 kalenderdagen	Standstill periode
3 februari 2026	Gunning Opdracht (sluiten van de Overeenkomst)
Nader te bepalen	Opstartgesprek Opdrachtnemer – Opdrachtgever
1 april 2026	Startdatum van de Overeenkomst

De planning is voorlopig; hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Wanneer de planning wijzigt worden alle Inschrijvers zo snel mogelijk op de hoogte gesteld. De planning weergegeven in TenderNed is leidend.

### 1.4.1. Schouw

Aanbestedende Dienst organiseert een schouw om Inschrijvers een beeld te geven van haar locaties. Alle deelnemers worden tegelijk ontvangen. Tijdens de schouw is het niet toegestaan om vragen te stellen. Alle vragen dienen te worden gesteld in de Nota van Inlichtingen (verder beschreven in paragraaf 3.4).

Voor deelname aan de schouw, dient u zich uiterlijk op 3 oktober 2025 via 'Mijn berichten' op TenderNed aan te melden. Elke Inschrijver mag met maximaal 2 personen aanwezig zijn bij de schouw.

De schouw vindt plaats op dinsdag 7 oktober 2025 bij Eye Filmmuseum, IJpromenade 1 te Amsterdam. Om 11:00 uur zal de schouw beginnen, u dient zich te melden bij de receptie van het filmmuseum.

### 1.5. Gunningscriterium

Er wordt gegund op basis van het gunningscriterium:

#### **Beste prijs-kwaliteitverhouding**

waarbij de Inschrijving, die op basis van de gunningsmethodiek, de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft, de opdracht gegund krijgt.

Sub gunningscriterium	Percentage	Maximaal aantal punten
<b>PRIJS</b>	40%	400
Vergelijkingsprijs (Bijlage D: Inschrijfbiljet) (meer informatie in paragraaf 3.7)	40%	400
<b>KWALITEIT</b>	60%	600
Casus 1 (meer informatie in paragraaf 3.8)	30%	300
Casus 2 (meer informatie in paragraaf 3.8)	30%	300

## In te dienen bij inschrijving

### 2.1. Aanleveren Inschrijving

Uw Inschrijving dient in ieder geval te bestaan uit de volgende stukken:

Document	Format	Uploaden in TenderNed
Inschrijving(en) in het handelsregister niet ouder dan zes maanden, waaruit blijkt dat de stukken rechtsgeldig ondertekend zijn	PDF	Eisen – Geen faillissement of surseance van betaling
Rechtsgeldig ondertekend en ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage A)	PDF	Eisen – Economische en financiële draagkracht
Rechtsgeldig ondertekend en ingevuld formulier Geschiktheidseisen (Bijlage B)	PDF	Eisen – Vakbekwaamheid
Ingevuld Inschrijfbiljet (Bijlage D)	Excel	Gunningscriteria – Prijs
Uitwerking van de casus in één document, waarbij iedere casus op een nieuwe pagina dient te starten. Indien gewenst mag de uitwerking naast word ook in PDF worden ingediend.	Word (en PDF)	Gunningscriteria – Kwaliteit

### 2.2. Prijs

In het Inschrijfbiljet geeft u de door u aangeboden prijzen en tarieven op. Na de definitieve gunning wordt het Inschrijfbiljet omgezet naar een 'Uitvoeringsbepaling' en daarmee onderdeel van de Overeenkomst. De op te geven prijzen in het Inschrijfbiljet dienen exclusief BTW te zijn.

### 2.3. Kwaliteit

#### 2.3.1 Casus

Aanbestedende Dienst wil de kwaliteit van uw organisatie, producten en de dienstverlening in relatie tot de opdracht beoordelen. Daarom dient u de volgende Casus uit te werken. U toont hiermee de mate waarin u zich in de potentiële Opdrachtgever kunt inleven en invulling kunt geven aan de gestelde doelstellingen in paragraaf 1.2.1.

Van een Inschrijver wordt verwacht dat hij in eigen bewoordingen aangeeft op welke wijze hij de verlangde kwaliteit gaat leveren en borgen. Daarmee wordt hij in de gelegenheid gesteld zich te onderscheiden van de andere Inschrijvers. Inschrijvers mogen AI-tools, zoals ChatGPT, gebruiken bij het opstellen van hun Inschrijving. Alle informatie en toezeggingen in de Inschrijving, ook die welke met AI-tools zijn gemaakt, worden bij gunning als bindende contractuele verplichtingen beschouwd. Inschrijvers zijn volledig verantwoordelijk voor de juistheid en uitvoerbaarheid van alle toezeggingen, ongeacht of deze met menselijke tussenkomst of AI-tools zijn opgesteld.

De uitwerkingen van de Casus worden na gunning meegenomen in de Overeenkomst, zodat de gevraagde kwaliteit geborgd is tijdens de looptijd van het Overeenkomst.

U dient de casus in Word te beantwoorden. Per casus is een maximum aantal woorden gesteld. Dit zijn woorden inclusief woorden in afbeeldingen. Indien u meer dan de aangegeven woorden gebruikt

dan worden alle woorden meer dan het maximum aantal woorden onleesbaar gemaakt door Alpha Adviesbureau. Het is niet toegestaan om te verwijzen naar andere Casus of links.

**LET OP: Bij het beantwoorden/behandelen van de deelvragen (zwarte bullits), dient u dezelfde volgorde aan te houden zoals deze in de Casus is uitgevraagd. Daarbij moet u de volledige deelvraag als tussenkop hanteren. De woorden die voor deze tussenkop worden gebruikt, tellen niet mee in het totaal aantal te gebruiken woorden.**

U wordt verzocht alle uitgevraagde casussen in één Word-document te uploaden in TenderNed. Zorg ervoor dat elke nieuwe casus op een nieuwe pagina begint. Indien u de uitwerking daarnaast ook in PDF-formaat wilt aanleveren, is dat toegestaan. Voeg de PDF dan toe naast het verplichte Word-document.

### *Casus 1: Communicatie, flexibiliteit en representativiteit (max 1700 woorden)*

#### **Inleiding**

Eye is een dynamische organisatie met sterk wisselende bezoekersaantallen, uiteenlopende programmering en regelmatig terugkerende evenementen. Deze dynamiek stelt hoge eisen aan zowel de flexibiliteit van de schoonmaakorganisatie als aan de kwaliteit van de communicatie tussen Opdrachtnemer en Eye. Heldere en proactieve afstemming is cruciaal om ervoor te zorgen dat de schoonmaak naadloos aansluit op de behoeften van Eye, ongeacht de omstandigheden.

Eye verwacht van de Opdrachtnemer dat deze zich opstelt als een betrouwbare en meedenkende partner, die in staat is om snel en adequaat in te spelen op veranderingen in gebruiksintensiteit, programmering of onverwachte situaties. Daarbij is het van belang dat schoonmaakmedewerkers niet alleen hun werkzaamheden goed uitvoeren, maar ook zichtbaar, aanspreekbaar en professioneel zijn in een publieksomgeving.

In de onderstaande vragen wordt u gevraagd te beschrijven op welke wijze uw organisatie invulling geeft aan deze aspecten. Eye verwacht een concrete en gestructureerde beschrijving van uw aanpak, inclusief relevante praktijkvoorbeelden en meetbare gegevens.

#### **Wij vragen van u:**

Graag ontvangen wij een uitwerking waarin de onderstaande vragen worden beantwoord:

- Op welke manier gaat u de communicatie inrichten, zowel op operationeel niveau (dagelijkse aansturing en bereikbaarheid van schoonmaakmedewerkers) als op tactisch/strategisch niveau (overleg, rapportages, evaluaties).
- Welke vaste aanspreekpunten stelt u beschikbaar? Ga ook in op welke manier Eye kan communiceren met dit aanspreekpunt. Hoe zorgt u dat communicatie (met schoonmaakmedewerkers en aansturing) ook tijdens avond- en weekenddiensten effectief verloopt?
- Op welke manier kan Eye meldingen doen bij vragen, klachten of calamiteiten, en hoe worden deze opgevolgd? Geef tenminste aan welk meldingssysteem u gebruikt, binnen welke termijn meldingen worden afgehandeld, en hoe terugkoppeling plaatsvindt.

- Hoe zorgt u dat medewerkers goed zijn opgeleid, zowel vaktechnisch als in hun houding en gedrag richting bezoekers? Welke instructies en trainingen krijgen medewerkers specifiek over representativiteit, gastvrijheid en omgaan met publiek?
- Hoe zorgt u ervoor dat er snel geschakeld kan worden (ook buiten reguliere werktijden ('s avonds en in het weekend)) bij een calamiteit? Welke afspraken maakt u met Eye over bereikbaarheid en inzetbaarheid? Ga ook in hoe en in welke tijd u ervoor zorgt dat het gebouw weer representatief is.

#### Te behalen punten casus 1:

Score		Wegingsfactor	Aantal punten
Uitstekend	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als uitstekend wanneer deze volledig aansluit bij de doelstellingen van de opdracht en significante meerwaarde biedt. De uitwerking beantwoordt alle gevraagde elementen en biedt een gedetailleerde, uitstekend onderbouwde aanpak van de realistische uitvoering.	1,0	300
Goed	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als goed wanneer deze grotendeels aansluit bij de doelstellingen van de opdracht en meerwaarde biedt. De uitwerking beantwoordt alle of de meeste gevraagde elementen en biedt een duidelijke en goed onderbouwde aanpak van de realistische uitvoering.	0,8	240
Voldoende	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als voldoende wanneer deze in zekere mate aansluit bij de doelstellingen van de opdracht, maar zonder meerwaarde te bieden. De uitwerking beantwoordt alle of de meeste gevraagde elementen en biedt een voldoende onderbouwde aanpak van de realistische uitvoering.	0,6	180
Onvoldoende	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als onvoldoende wanneer deze niet of onvoldoende aansluit bij de doelstellingen van de opdracht. De uitwerking beantwoordt niet alle gevraagde elementen en biedt minimale onderbouwing voor de aanpak van de realistische uitvoering.	0	0
Geen	Er is geen antwoord gegeven.	0	0

*Casus 2: Plan van aanpak schoonmaakprogramma (max 1700 woorden)*

**Inleiding**

Eye vraagt u om een plan van aanpak op te stellen waarin u concreet en overzichtelijk beschrijft hoe u invulling geeft aan de uitvoering van het schoonmaakprogramma. In dit plan van aanpak dient u in te gaan op de volgende aspecten:

- De manier hoe u de implementatie gaat vormgeven;
- De wijze waarop u de combinatie van inspanningsgericht en resultaatgericht schoonmaken vormgeeft;
- Hoe u waarborgt dat publieksruimten en kantoorgedeelten op het afgesproken kwaliteitsniveau (volgens het schoonmaakprogramma en NEN2075 norm) schoon en representatief zijn, op de juiste tijden;
- De manier waarop u inspelt op wisselende bezoekersaantallen, evenementen en piekmomenten;
- Uw aanpak voor interne controle, kwaliteitsbewaking en rapportage richting Eye;
- Uw maatregelen om continuïteit te waarborgen, inclusief vervanging bij ziekte, vakantie of onverwachte uitval. Ga ook in op welke manier u Eye op de hoogte stelt.

**Te behalen punten casus 2:**

Score		Wegingsfactor	Aantal punten
Uitstekend	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als uitstekend wanneer deze volledig aansluit bij de doelstellingen van de opdracht en significante meerwaarde biedt. De uitwerking beantwoordt alle gevraagde elementen en biedt een gedetailleerde, uitstekend onderbouwde aanpak van de realistische uitvoering.	1,0	300
Goed	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als goed wanneer deze grotendeels aansluit bij de doelstellingen van de opdracht en meerwaarde biedt. De uitwerking beantwoordt alle of de meeste gevraagde elementen en biedt een duidelijke en goed onderbouwde aanpak van de realistische uitvoering.	0,8	240
Voldoende	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als voldoende wanneer deze in zekere mate aansluit bij de doelstellingen van de opdracht, maar zonder meerwaarde te bieden. De uitwerking beantwoordt alle of de meeste gevraagde elementen en biedt een voldoende onderbouwde aanpak van de realistische uitvoering.	0,6	180
Onvoldoende	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als onvoldoende wanneer deze niet of onvoldoende aansluit bij de doelstellingen van de opdracht. De uitwerking beantwoordt niet alle gevraagde elementen en biedt minimale onderbouwing voor de aanpak van de realistische uitvoering.	0	0
Geen	Er is geen antwoord gegeven.	0	0

## Procedurele zaken

### 3.1. Aanbesteden

De aanbestedingsprocedure verloopt via TenderNed. De aanbestedingsstukken mogen alleen worden gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt en binnen de reikwijdte van deze aanbestedingsprocedure, dan wel dit project.

### 3.2. Procedure

Alle informatie met betrekking tot het digitaal inschrijven is te vinden op [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl). Daarnaast verloopt ook alle communicatie m.b.t. de Aanbesteding via TenderNed.

Het contracteren vindt plaats door middel van een Europees Openbare aanbestedingsprocedure. Voor deze procedure is gekozen omdat het totaalbedrag van de diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst het drempelbedrag (€221.000) overschrijdt.

### 3.3. Bestek

Het Bestek bestaat uit het Beschrijvend Document inclusief de volgende onderdelen:

- Bijlage A: Uniform Europees Aanbestedingsdocument;
- Bijlage B: Geschiktheidseisen;
- Bijlage C: Conceptovereenkomst;
- Bijlage D: Inschrijfbiljet;
- Bijlage E: Programma van Eisen;
- Bijlage F: Algemene Inkoopvoorwaarden Eye Filmmuseum;
- Bijlage G: Schoonmaakprogramma;
- Bijlage H: Personeelsgegevens ter overname.

### 3.4. Nota van Inlichtingen

Via het TenderNed onderdeel "Vragen & Antwoorden" kunt u uw vragen stellen. Er zijn in deze aanbesteding twee vragenronden gepland. Alle vragen worden geanonimiseerd beantwoord. In de tweede vragenronde kunt u uw vragen stellen naar aanleiding van de ontvangen antwoorden in de Nota van Inlichtingen. Verwijs hierbij in naar de vraag uit de Nota van Inlichtingen (vraagnummer), waarop uw vraag betrekking heeft.

Van de Inschrijvers wordt een proactieve en zorgvuldige houding verwacht. Stel uw vragen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de in paragraaf 1.4. genoemde momenten. De Aanbestedende Dienst streeft ernaar de vragen doorlopend te beantwoorden.

De datum en het tijdstip waarop de vragen in TenderNed zijn geplaatst, zijn leidend. Wanneer toch nog een vraag wordt gesteld na de deadline voor het stellen van vragen en deze vraag door Aanbestedende Dienst als belangrijk wordt aangemerkt, zal de vraag alsnog worden beantwoord. Iedere Inschrijver wordt hiervan op de hoogte gesteld. Wanneer dit nodig is, zal de deadline voor het

indienen van Inschrijving worden uitgesteld. Dit wordt door Aanbestedende Dienst bepaald en gecommuniceerd.

Indien een Inschrijver zich niet kan vinden in de beantwoording van vragen, of als er sprake is van een fundamenteel punt waarover volgens de planning geen vraag meer kan worden gesteld, kan de Inschrijver een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt (zie hiervoor paragraaf 4.15.).

Alle wijzigingen en aanvullingen op het Bestek die vanuit de Nota van Inlichtingen worden doorgevoerd, maken deel uit van de aanbestedingsdocumenten. Inschrijver accepteert deze onvoorwaardelijk. Ook moet Inschrijver accepteren dat alle wijzigingen en aanvullingen prevaleren boven het eerder verstrekte Bestek.

### **Individuele vraag**

Ingeval een Inschrijver een vraag heeft waarvan hij om redenen van een gerechtvaardigd economisch belang niet wil dat die vraag wordt beantwoord in de Nota van Inlichtingen, handelt hij als volgt: Bij het stellen van de vraag moet duidelijk kenbaar gemaakt worden dat het een *“individuele vraag met gerechtvaardigd economisch belang”* betreft. Daarmee vraagt Inschrijver de Aanbestedende Dienst automatisch, op voet van artikel 2.53 lid 3 van de Aanbestedingswet, om de vraag niet te beantwoorden in de Nota van Inlichtingen. Inschrijver motiveert in haar vraag waarom zij van mening is dat de beantwoording van die vraag in de Nota van Inlichtingen schade zal toebrengen aan zijn gerechtvaardigde economische belangen.

Aanbestedende Dienst beoordeelt vervolgens naar eigen inzicht en op basis van de door Inschrijver verstrekte motivering of de vraag individueel beantwoord zal worden. Wanneer Aanbestedende Dienst van mening is dat de beantwoording van de vraag geen schade toebrengt aan de gerechtvaardigde economische belangen en daarmee in de Nota van Inlichtingen thuis hoort, informeert Aanbestedende Dienst de Inschrijver hierover door dit als antwoord te geven op de gestelde vraag. De Inschrijver heeft dan de keuze om de vraag opnieuw te stellen en niet aan te merken als individuele vraag, maar openbare beantwoording en opname in de Nota van Inlichtingen te accepteren.

### **3.5. Indienen Inschrijving**

Uw inschrijving dient **vóór 4 december, 10:00 uur** via TenderNed digitaal te zijn ingediend. Wij adviseren met klem om tijdig te beginnen met het uploaden van uw Inschrijving. Inschrijvingen welke, om welke reden dan ook, niet worden aangetroffen in de digitale kluis, worden als niet ingezonden beschouwd en daarom niet meegenomen in de procedure.

Indien u kort voor het verstrijken van de deadline voor het indienen van de Inschrijving een storing binnen TenderNed ervaart, dient u per ommekeer contact op te nemen met TenderNed. Daarna kunt u telefonisch (085-2003991) of per e-mail ([inkoop@alpha-adviesbureau.nl](mailto:inkoop@alpha-adviesbureau.nl)) contact opnemen met Alpha Adviesbureau.

Wanneer sprake is van een algehele, door TenderNed erkende storing kort voor het verstrijken van de deadline voor het indienen van de Inschrijving, behoudt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor om de termijn voor het indienen te verlengen. Dit kan alleen wanneer de digitale kluis waarin de Inschrijvingen ingediend worden nog niet is geopend. Alle Inschrijvers hebben dan het recht om hun Inschrijving te wijzigen of aan te vullen. De Aanbestedende Dienst zal dit, wanneer zij hier gebruik van maakt, communiceren met de Inschrijvers. Als dit mogelijk is, zal dit via TenderNed gedaan worden.

Van de opening wordt een proces-verbaal opgesteld waarin vermeld wordt welke Inschrijvers een Inschrijving hebben ingediend. Hieruit kan niet afgeleid worden of deze Inschrijvingen ook voldoen aan hetgeen paragraaf 4.1. en 4.2. staat. Ook wordt hier eventuele overige belangrijke informatie over de opening van de digitale kluis in gemeld. Dit proces-verbaal wordt verstuurd naar alle Inschrijvers.

### 3.6. Beoordelingscommissie

Voor de beoordeling van het sub gunningscriterium Kwaliteit is een beoordelingscommissie samengesteld. Zij beoordeelt de door iedere Inschrijver ingediende Casus. De beoordelingscommissie bestaat uit drie personen. De leden van de beoordelingscommissie hebben de volgende functies: Sectormanager Publiek, Hoofd Financiën en Hoofd Facilitaire Zaken. De Casus worden altijd door personen met genoemde achtergrond beoordeeld. Hiermee zijn de inhoudelijke kennis en objectiviteit geborgd.

In eerste instantie beoordelen de leden van de beoordelingscommissie de Inschrijvingen individueel, waarbij de leden geen inzicht hebben in de geoffreerde prijzen. Zij lezen alle casusuitwerkingen door en op basis van voortschrijdend inzicht (iteratief proces) beoordelen zij de casusuitwerkingen volgens de beoordelingskader (tabel onder de casus uitvraag). Vervolgens worden de definitieve scores plenair, met de daadwerkelijk beoordelende leden van de beoordelingscommissie gezamenlijk, op basis van consensus vastgesteld. Dit houdt in dat alle leden van de beoordelingscommissie gezamenlijk een waarde geven op basis van de gegeven argumenten waar zij allen achter staan. Alpha Adviesbureau is als procesbegeleider aanwezig tijdens het plenaire overlegmoment van het beoordelingsteam.

Van de aanbestedende dienst mag u verwachten dat zij een duidelijke en onderbouwde motivering geeft voor hun beoordeling van uw uitwerking. De beoordeling zal gebaseerd zijn op het beoordelingskader, waarbij de beoordelingscommissie op basis van haar kennis en kunde uw uitwerking zal beoordelen. We willen benadrukken dat het aantal positieve of negatieve punten dat aan verschillende aspecten wordt toegekend, niet automatisch leidt tot een beoordeling (uitstekend, goed, voldoende, onvoldoende).

Pas nadat de kwalitatieve beoordeling is afgerond worden ook de ingediende prijzen kenbaar gemaakt aan de beoordelingscommissie, door de totale scores in een vergelijking bekend te maken. De exacte wijze van beoordeling van de Casus staat verder uitgewerkt in paragraaf 2.3.1. De

inschrijfbiljetten worden door de Procesbegeleider van Alpha Adviesbureau, direct na de kluisluiting op genoemde dag en tijd geopend met als doel te onderzoeken of alle inschrijvingen marktconform en realistisch zijn. Wanneer dit niet het geval is, wordt zo spoedig mogelijk contact opgenomen met de betreffende Inschrijver, zoals beschreven in paragraaf 4.9 Marktconformiteit.

### 3.7. Berekeningsmethodiek

#### 3.7.1. Prijzen

Het sub-gunningscriterium 'Prijs' wordt berekend op basis van de door u opgegeven prijzen in de Inschrijfbiljetten. U voert in alle 'groene' cellen gegevens in. **Let op!** Het gaat hierbij om een berekeningsmethode; de exacte opdracht kan in de werkelijkheid meer of minder worden. Hier kunnen, na gunning, op geen enkele wijze rechten aan worden ontleend.

#### 3.7.2. Uitleg methodiek / Overige uitgangspunten

Voor het beoordelen van de Inschrijvingen wordt gebruik gemaakt van de onderstaande berekeningsmethodiek.

De in paragraaf 1.5. genoemde percentages worden omgezet in punten. Over alle sub-gunningscriteria samen worden 1000 punten (=100%) verdeeld. **Bijvoorbeeld:** prijs telt mee voor 40%, kwaliteit telt mee voor 60%. Het totaal aantal te verdelen punten zal dan als volgt zijn:

<i>Sub gunningscriterium</i>	<i>Percentage</i>	<i>Maximaal aantal punten</i>
<b>PRIJS</b>	40%	400
<i>Vergelijkingsprijs</i>	40%	400
<b>KWALITEIT</b>	60%	600
<i>Score Casus</i>	60%	600

#### **Een rekenvoorbeeld met betrekking tot Prijs:**

De Inschrijving met de laagste Vergelijkingsprijs wordt gewaardeerd met het maximaal aantal punten van 400. Het aantal punten van de overige Inschrijvingen is afhankelijk van het verschil t.o.v. de laagste Vergelijkingsprijs. De (ongewogen) punten voor de ingediende laagste Vergelijkingsprijs wordt als volgt berekend:

(laagste prijs / prijs inschrijver) \* maximaal te behalen aantal punten = punten inschrijver op het gunningscriterium prijs.

<i>Inschrijver</i>	<i>Vergelijkingsprijs</i>		<i>Punten</i>
A	100.000,00	0,50	200,0
B	75.000,00	0,67	266,7
C	50.000,00	1,00	400,0

### Berekeningsmethodiek Kwaliteit

Om tot een aantal punten te komen binnen het sub gunningscriterium Kwaliteit worden de Casus beoordeeld. Per Casus krijgt iedere Inschrijver een score (zoals aangegeven in paragraaf 2.3.1.). Op voorhand staat vast welk aantal punten een Inschrijver behaalt bij een bepaalde score. Voor de te behalen punten per score, zie paragraaf 2.3.1. De kwalitatieve criteria worden absoluut en iteratief beoordeeld; alle inschrijvingen worden gelezen en daarna wordt, op basis van voortschrijdend inzicht, overgegaan tot het geven van scores.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen **scores** en **punten**. De **scores** worden toegekend door de beoordelaars waarna deze worden omgezet naar **punten**.

#### Rekenvoorbeeld absolute beoordeling kwalitatieve criteria

Inschrijver	Score	Wegingsfactor	Punten
A	Voldoende	0,60	360
B	Voldoende	0,60	360
C	Goed	0,80	480
D	Uitstekend	1,00	600

### 3.8. Beoordeling casus

Per Casus krijgt iedere Inschrijver een score. Er wordt onderscheid gemaakt tussen **scores** en **punten**. De **scores** worden toegekend door de beoordelaars, op voorhand staat vast welk aantal **punten** een Inschrijver behaalt bij een bepaalde **score**.

### 3.9. De definitieve Overeenkomst

De definitieve Overeenkomst wordt na de Gunningbeslissing opgemaakt. De aanpassingen en/of wijzigingen die vanuit de Nota van Inlichtingen zijn aangegeven door de Aanbestedende Dienst worden verwerkt in de definitieve Overeenkomst. Daarnaast maken het Bestek, de Inschrijving van de Odrachtnemer en de Nota's van Inlichtingen onderdeel uit van de definitieve Overeenkomst.

### 3.10. Communicatie

U kunt alle vragen en/of opmerkingen over de aanbesteding stellen via TenderNed. Het is niet toegestaan om met betrekking tot deze opdracht telefonisch, schriftelijk of persoonlijk contact te leggen met medewerkers werkzaam bij of namens Aanbestedende Dienst. Wanneer blijkt dat er toch contact is geweest, kan dat uitsluiting van de Inschrijver aan deze procedure betekenen.

## Juridische zaken

### 4.1. Volledigheid en Geldigheid

Uw Inschrijving moet **volledig** en **geldig** zijn.

Onder **volledig** wordt verstaan: alle stukken die ingediend moeten worden, zijn daadwerkelijk en compleet ingevuld en ingediend op de voorgeschreven wijze. De documenten die moeten worden aangeleverd voor een volledige Inschrijving worden in paragraaf 2.1. opgesomd.

Onder **geldig** wordt verstaan: alle stukken waarvan in paragraaf 2.1. wordt aangegeven dat deze ondertekend dienen te zijn, zijn daadwerkelijk rechtsgeldig ondertekend en voldoen aan de eisen die hieraan zijn gesteld. Om de rechtsgeldigheid van de ondertekening te controleren, dient het gewaarmerkte afschrift van het uittreksel uit het handelsregister waaruit dit blijkt, toegevoegd te zijn aan de Inschrijving. Uit dit uittreksel van het handelsregister dient te blijken dat degene die de documenten vanuit Inschrijving heeft ondertekend, hier ook toe bevoegd is. Indien hiervoor meerdere uittreksels benodigd zijn, moeten deze allemaal worden ingediend.

Wanneer uw Inschrijving niet volledig en/of geldig is ingediend, betekent dit uitsluiting van de procedure. De Aanbestedende Dienst maakt hierbij uitzondering voor een voor iedereen kenbare onbedoelde fout.

### 4.2. Beoordeling Uitsluitingsgronden – Geschiktheidseisen

Nadat de Inschrijving is gecontroleerd op volledigheid en geldigheid, wordt de Inschrijving meegenomen in de volgende fase.

Indien op Inschrijver een uitsluitingsgrond van toepassing is, wordt de Inschrijving uitgesloten van de verdere procedure.

Indien Inschrijver niet voldoet aan de geschiktheidseisen, wordt de Inschrijving uitgesloten van de verdere procedure.

Indien er geen uitsluitingsgrond van toepassing is op Inschrijver én Inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen, dan wordt uw Inschrijving verder beoordeeld.

### 4.3. Voorwaarden voor Deelneming

Voor deze aanbesteding zijn de volgende uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen geldig. Ook is in de tabel op de volgende pagina aangegeven welk bewijsstuk wanneer ingediend moet worden.

Een derde mag als onderaannemer voor meerdere Inschrijvers tegelijk acteren, zowel tijdens deze aanbesteding (bijvoorbeeld wanneer door meerdere Inschrijvers een beroep op hem gedaan wordt om te voldoen aan een geschiktheidseis) als met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, voor zover dat mededingingsrechtelijk is toegestaan.

Het is niet toegestaan dat Inschrijver een Onderaannemer het grootste deel (meer dan 50%) van de opdracht uit laat voeren. Indien gebruik gemaakt wordt van een Onderaannemer, dient in de UEA aangegeven te worden welk deel en welke werkzaamheden door welke Onderaannemer uitgevoerd worden.

#### Algemene gegevens:

Onderdeel	Vermelding	Bewijsstuk
NAW-gegevens Tekenbevoegde, telefoon en emailadres BTW nummer of KVK-nummer	Invullen in UEA, deel II	Bij Inschrijving: Gewaarmerkt uittreksel Kamer van Koophandel (KVK) niet ouder dan 6 maanden <sup>1</sup> .
Indien: Samenwerkingsverband	Invullen in UEA, deel II	Niet van toepassing.

#### Verplichte uitsluitingsgronden:

Onderdeel	Vermelding	Bewijsdocument
De uitsluitingsgronden zoals beschreven in artikel 2.86 van de AW2012	Invullen in UEA, deel III A	Na mededeling van de Gunningsbeslissing: Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) niet ouder dan 2 jaar.

#### Facultatieve uitsluitingsgronden:

Onderdeel	Vermelding	Bewijsdocument
De volgende facultatieve uitsluitingsgronden zoals beschreven in artikel 2.87 van de AW2012:	Invullen in UEA, deel III A	Na mededeling van de Gunningsbeslissing: Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) niet ouder dan 2 jaar.
Onderdeel AW 2.87.a	Invullen in UEA, deel III C	Na mededeling van de Gunningsbeslissing: Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) niet ouder dan 2 jaar.
Onderdeel AW 2.87.b	Invullen in UEA, deel III C	Na mededeling van de Gunningsbeslissing:

<sup>1</sup> Let op! U dient de UEA rechtsgeldig te ondertekenen, waarbij de rechtsgeldigheid verifieerbaar moet zijn middels de uittreksels van het handelsregister.

		Gewaarmerkt uittreksel Kamer van Koophandel (KVK) niet ouder dan 7 dagen.
Onderdeel AW 2.87.j	Invullen in UEA, deel III B	Na mededeling van de Gunningsbeslissing: Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen van de Belastingdienst niet ouder dan 6 maanden.

#### Geschiktheidseisen en Financiële en economische draagkracht:

Onderdeel	Vermelding	Bewijsdocument
Financiële en economische draagkracht	Invullen UEA, waarvan Bijlage B deel uitmaakt.	Zie Bijlage B.
Technische bekwaamheid	Invullen UEA, waarvan bijlage B deel uitmaakt.	Na mededeling van de Gunningsbeslissing: Verklaring referent.

#### 4.3.1. Bewijsstukken na mededeling van de Gunningsbeslissing

De bewijsstukken, waarbij in bovenstaande tabel staat “na mededeling van de Gunningsbeslissing”, worden na de mededeling van de Gunningsbeslissing opgevraagd bij de voorlopige winnaar van de aanbesteding (de beoogde Opdrachtnemer). De bewijsstukken moeten binnen tien kalenderdagen worden verstrekt via TenderNed. Als bewijsstukken worden ook gegevens en documenten geaccepteerd uit andere lidstaten die een gelijkwaardig doel dienen. Ook dient hieruit te blijken dat de uitsluitingsgrond niet op de inschrijvende partij van toepassing is.

Het betreft:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) niet ouder dan 2 jaar;
- Gewaarmerkt uittreksel Kamer van Koophandel (KVK) niet ouder dan 7 dagen;
- Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen van de Belastingdienst niet ouder dan 6 maanden;
- Verklaring referent.

#### 4.3.2. Verduidelijking en/of verificatie

De beoordelingscommissie kan besluiten om de Inschrijver aan wie, onder voorbehoud van eventuele bezwaren tijdens de opschortingstermijn, het voornemen tot gunning kenbaar is gemaakt uit te nodigen voor een verificatiegesprek. Deze uitnodiging zal in de standstill termijn worden verstuurd. In de uitnodiging wordt aangegeven op welke punten de winnende Inschrijving geverifieerd moet worden.

Wanneer tijdens het verificatiegesprek blijkt dat er onjuiste informatie is verstrekt in de Inschrijving of dat er op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, besluit Aanbestedende Dienst dat deze Inschrijving alsnog afvalt.

Indien gedurende het verificatiegesprek de punten in voldoende mate zijn toegelicht, zal Opdrachtgever, na de standstill-termijn en onder voorbehoud dat er door de afgewezen Inschrijvers geen kort geding aanhangig is gemaakt, overgaan tot definitieve gunning van de Opdracht.

#### 4.4. Algemene Inkoopvoorwaarden

De algemene inkoopvoorwaarden van de Aanbestedende Dienst zijn van toepassing op de Overeenkomst. Deze zijn bijgevoegd als Bijlage F. De leveringsvoorwaarden van de Inschrijver zijn expliciet uitgesloten.

#### 4.5. Conceptovereenkomst en conformiteit

In Bijlage C is de Conceptovereenkomst toegevoegd. **Door het indienen van uw Inschrijving gaat u akkoord met de aanbestedingsprocedure en alle bijbehorende documenten.**

Het Bestek en uw Inschrijving maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

#### 4.6. Technische – Operationele specificaties

De Aanbestedende Dienst verwacht dat u een professionele Inschrijver bent. U bent dan ook verantwoordelijk voor het leveren van de best passende producten en dienstverlening op basis van de uitvraag. Daarbij past u uw kennis en ervaring toe. Zowel de producten als de dienstverlening dienen minimaal te voldoen aan de eisen en specificaties zoals beschreven in het Bestek. Aanbestedende Dienst heeft in het Bestek zoveel mogelijk informatie verstrekt, om zo compleet mogelijke en correcte Inschrijvingen te ontvangen.

Alle verstrekte informatie, eisen en wensen die betrekking (lijken te) hebben op een fabrikant, merk of type zijn als voorbeeld opgenomen. U moet hierbij dan, conform artikel 2.76 AW<sup>2</sup>, te allen tijde te lezen: 'Of gelijkwaardig'.

Indien u van mening bent dat uw aanbieding moet afwijken van de eisen/specificaties zoals gesteld in het Bestek, dient u hier vragen over te stellen in de Nota van Inlichtingen. Als de Aanbestedende

---

<sup>2</sup> 1 Een Aanbestedende Dienst formuleert de technische specificaties:

a. door verwijzing naar technische specificaties en achtereenvolgens naar nationale normen waarin Europese normen zijn omgezet, Europese technische beoordelingen, gemeenschappelijke technische specificaties, internationale normen, andere door Europese normalisatie-instellingen opgestelde technische referentiesystemen of, bij ontstentenis daarvan, nationale normen, nationale technische goedkeuringen dan wel nationale technische specificaties inzake het ontwerpen, berekenen en uitvoeren van werken en het gebruik van leveringen,

b. in termen van prestatie-eisen en functionele eisen, die milieukeurmerken kunnen bevatten, waarbij de eisen zodanig nauwkeurig zijn bepaald dat de Inschrijvers het voorwerp van de overheidsopdracht kunnen bepalen en de Aanbestedende Dienst de overheidsopdracht kan gunnen,

c. in termen van prestatie-eisen en functionele eisen als bedoeld in onderdeel b, waarbij onder vermoeden van overeenstemming met deze prestatie-eisen en functionele eisen wordt verwezen naar de specificaties, bedoeld in onderdeel a, of d. door verwijzing naar de specificaties, bedoeld in onderdeel a, voor bepaalde kenmerken, en verwijzing naar de prestatie-eisen en functionele eisen, bedoeld in onderdeel b, voor andere kenmerken.

2 Een Aanbestedende Dienst doet een verwijzing als bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, vergezeld gaan van de woorden «of gelijkwaardig».

3 Een Aanbestedende Dienst verwijst in de technische specificaties niet naar een bepaald fabrikaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze die kenmerkend is voor de producten of diensten van een bepaalde ondernemer, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, waardoor bepaalde ondernemingen of bepaalde producten worden bevoordeeld of uitgesloten, tenzij dit door het voorwerp van de overheidsopdracht gerechtvaardigd is.

4 Een Aanbestedende Dienst kan de melding of verwijzing, bedoeld in het derde lid, opnemen in de technische specificatie indien:

a. een voldoende nauwkeurige en begrijpelijke beschrijving van het voorwerp van de overheidsopdracht door toepassing van het eerste lid niet mogelijk is en  
b. deze melding of verwijzing vergezeld gaat van de woorden «of gelijkwaardig».

Dienst akkoord gaat met uw voorstel, geeft u de afwijkingen met betrekking tot de specificaties, eisen en wensen aan in het Inschrijfbiljet.

#### 4.7. Tegenstrijdigheden – Onvolkomenheden

Aanbestedende Dienst heeft met zorg aan dit Bestek gewerkt. Het is desondanks toch mogelijk dat er tegenstrijdigheden of onvolkomenheden in zijn opgetreden. Van een adequaat handelende Inschrijver wordt verwacht dat hij zich proactief opstelt bij het melden van bezwaren in het kader van deze aanbestedingsprocedure en dat hij zijn bezwaren duidelijk en in een zo vroeg mogelijk stadium kenbaar maakt. Dat betekent dus dat een bezwaar zo snel als redelijkerwijs mogelijk na publicatie kenbaar wordt gemaakt. Het kenbaar maken van een bezwaar moet overigens niet worden verward met het stellen van een vraag in het kader van de Nota van Inlichtingen voortvloeiend uit de aanbestedingsdocumenten.

U dient de contactpersoon van deze aanbestedingsprocedure in dit geval per ommegaande op de hoogte te stellen. Indien u dit niet doet, vervalt twee werkdagen voor het indienen van Inschrijving, uw recht om hierover te klagen. Als naderhand blijkt dat er onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden in het Bestek voorkomen die niet door een Inschrijver zijn gemeld, dan wordt dit de Aanbestedende Dienst niet aangerekend.

Wanneer een Inschrijver wel tijdig melding maakt van tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden, maar de Aanbestedende Dienst van mening is dat hier geen sprake van is en daarom geen aanpassingen of wijzigingen aanbrengt, is de Inschrijver verplicht om over deze mogelijke tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in rechte te klagen. Inschrijver dient in dit geval uiterlijk zeven kalenderdagen na het gegeven antwoord door Aanbestedende Dienst actie te ondernemen op straffe van verval van recht.

Als u later dan zes maanden na het sluiten van de Overeenkomst (definitieve gunning) tegenstrijdigheden constateert, zijn deze voor risico van de Inschrijvers respectievelijk Opdrachtnemer, conform artikel 4.15 van de Aanbestedingswet.

#### 4.8. Gunningsbeslissing en vervolg

De Aanbestedende Dienst geeft in de gunning- en afwijzingsbrieven haar motivatie voor de beoordeling van de Inschrijving en benoemt eventuele relatieve voordelen van de winnende inschrijving. Ook geeft zij hierin per gunningscriterium aan welke score uw Inschrijving heeft en welke score de winnende Inschrijving heeft. De mededeling van de Gunningsbeslissing wordt via TenderNed verstuurd aan alle Inschrijvers.

U heeft de mogelijkheid tegen de Gunningsbeslissing in bezwaar te gaan. U dient dan bij de Aanbestedende Dienst aan te geven dat u in bezwaar gaat en vervolgens over gaat tot het uitbrengen van een dagvaarding. Dit doet u door bij de bevoegde civiele rechter een kort geding aan te spannen. De betekening van de dagvaarding dient binnen de genoemde termijn van twintig kalenderdagen te gebeuren. De Aanbestedende Dienst stelt dit uitdrukkelijk als een vervaltermijn.

Wanneer de wachttijd is verstreken en er geen procedure zoals hierboven beschreven is gestart, kan de Aanbestedende Dienst de opdracht definitief gunnen. De definitieve gunning kan alleen plaats vinden mits uit een eventueel verificatiegesprek en de toets op de bewijsstukken is gebleken dat de winnende Inschrijver (nog steeds) voldoet aan alle gestelde eisen. Wanneer blijkt dat bij controle onjuiste informatie is verstrekt of dat niet (meer) aan de eisen of uitsluitingsgronden wordt voldaan op één of meerdere onderdelen, dan zal de betrokken Inschrijver alsnog afvallen.

Op het moment dat de winnende Inschrijving niet (meer) aan de gestelde eisen voldoet, of uit een verificatiegesprek blijkt dat de Inschrijver zijn Inschrijving niet kan uitvoeren, of in het geval van een uitspraak van de civiele rechter, kan Aanbestedende Dienst overgaan tot een nieuw voornemen tot gunning. In dit geval worden de scores van de in eerste instantie winnende Inschrijving uit de vergelijking verwijderd. Vervolgens wordt de berekeningsmethodiek (zie paragraaf 3.7. Berekeningsmethodiek) opnieuw toegepast en komt er een nieuwe winnaar uit.

Dit nieuwe voornemen wordt wederom aan alle Inschrijvers verzonden en hierna is ook weer sprake van de mogelijkheid om binnen twintig kalenderdagen in beroep te gaan zoals bovenstaand is beschreven.

#### 4.9. Marktconformiteit - reële en disproportionele Inschrijvingen

De Inschrijving dient marktconform en reëel te zijn. Aanbestedende Dienst wil dit om zo een langdurige en prettige samenwerking tot stand te kunnen brengen voor beide partijen. Aanbestedende Dienst wil geen disproportionele of manipulatieve Inschrijvingen ontvangen.

Onderstaand lichten wij de gehanteerde begrippen toe:

Onder een **marktconforme, reële Inschrijving** wordt verstaan: een Inschrijving die prijzen bevat die op moment van indienen van de inschrijving voor de invulling van de Prestatie gangbaar zijn in de markt en derhalve ook daadwerkelijk door diezelfde markt worden aangeboden. Inschrijvers dienen per item/eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Indien een Inschrijving prijzen hanteert die significant afwijken, kan sprake zijn van een niet-marktconforme Inschrijving.

Een Inschrijving wordt aangemerkt als **manipulatief** als de Inschrijving ervoor zorgt dat de beoordelingsmethodiek niet kan worden toegepast zoals door de Aanbestedende Dienst is bedoeld. Het gaat erom dat de Inschrijver de Opdracht naar zich toe weet te trekken door een Inschrijving te doen die weliswaar aan de eisen voldoet, maar een resultaat bewerkstelligt dat niet door de beoordelingsystematiek beoogd wordt. Een inschrijving wordt als manipulatief aangemerkt als een vergelijking met andere Inschrijvingen onmogelijk wordt gemaakt en daardoor de mededinging belemmerd wordt. Het is dan ook niet toegestaan om met negatieve prijzen, nulprijzen en/of abnormaal lage prijzen in te schrijven. Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen. Dit dient inschrijver te staven met bewijs. Een manipulatieve Inschrijving wordt altijd als disproportionele Inschrijving aangemerkt en derhalve uitgesloten van de procedure.

Om te bepalen of een Inschrijving inderdaad niet marktconform, dan wel niet reëel is, benadert de Aanbestedende Dienst de Inschrijver voor een toelichting conform artikel 2.116 AW<sup>3</sup>. De Inschrijver heeft de plicht om bewijsmateriaal te verstrekken waaruit blijkt dat er geen sprake is van niet-marktconformiteit of een irreële Inschrijving.

Wanneer blijkt dat de Inschrijver geen bewijsmateriaal kan verstrekken, conform AW artikel 2.116 lid 2<sup>4</sup>, waaruit naar tevredenheid van Aanbestedende Dienst het lage prijs-/kostenniveau wordt verklaard, zal de Aanbestedende Dienst de Inschrijving afwijzen en daarmee uitsluiten van de procedure.

#### 4.10. Onherroepelijk

De Inschrijving c.q. het aanbod dat u in deze aanbesteding doet is onherroepelijk en blijft drie maanden geldig.

Het is niet toegestaan om een voorwaardelijke inschrijving te doen. Wanneer u toch voorwaarden stelt aan uw inschrijving, zal de inschrijving worden uitgesloten van deelname.

#### 4.11. Inschrijfbiljet

Indien u vragen heeft over het invullen c.q. de werking van het bestand kunt u, ook na het verstrijken van de termijn voor het stellen van vragen, contact opnemen met Alpha Adviesbureau (085-2003991).

#### 4.12. Wijzigingen aanbrengen/onvolledig aanleveren Inschrijving

Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in Bijlage D Inschrijfbiljet. Indien u wijzigingen aanbrengt in dit bestand, kan dit uitsluiting aan de procedure betekenen. Ook wanneer u de

---

<sup>3</sup> 1 Indien een Inschrijving voor een overheidsopdracht wordt gedaan die in verhouding tot de te verrichten werken, leveringen of diensten abnormaal laag lijkt, verzoekt de Aanbestedende Dienst om een toelichting op de voorgestelde prijs of kosten van de desbetreffende Inschrijving.

2 Een toelichting als bedoeld in het eerste lid kan onder meer verband houden met:

- a. de doelmatigheid van het bouwproces, van het productieproces van de producten of van de dienstverlening;
- b. de gekozen technische oplossingen of uitzonderlijk gunstige omstandigheden waarvan de Inschrijver bij de uitvoering van de werken, de levering van de producten of het verlenen van de diensten kan profiteren;
- c. de originaliteit van de door de Inschrijver voorgestelde werken, leveringen of diensten;
- d. het vervullen van de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsOvereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht;
- e. de ontvangst van staatssteun door de Inschrijver;
- f. het vervullen van de verplichtingen, bedoeld in artikel 2.79.

3 De Aanbestedende Dienst onderzoekt in overleg met de Inschrijver de verstrekte informatie.

4 Een Aanbestedende Dienst kan een Inschrijving uitsluitend afwijzen indien het lage niveau van de voorgestelde prijzen of kosten niet genoegzaam wordt gestaafd door het verstrekte bewijsmateriaal, rekening houdend met de in het tweede lid bedoelde elementen.

5 Een Aanbestedende Dienst wijst een Inschrijving af indien hij heeft vastgesteld dat de Inschrijving abnormaal laag is omdat zij niet voldoet aan de verplichtingen op het gebied van het milieu- sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsOvereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht.

6 Een Aanbestedende Dienst die constateert dat een Inschrijving abnormaal laag is omdat de Inschrijver staatssteun heeft gekregen, kan de Inschrijving uitsluitend op enkel die grond na overleg met de Inschrijver afwijzen, indien de Inschrijver desgevraagd niet binnen een door de Aanbestedende Dienst bepaalde voldoende lange termijn kan aantonen dat de betrokken steun niet in strijd met artikel 107 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie is toegekend.

7 Indien de Aanbestedende Dienst in een geval als bedoeld in het zesde lid een Inschrijving afwijst, stelt hij de Europese Commissie daarvan in kennis.

<sup>4</sup> 2 Een toelichting als bedoeld in het eerste lid kan onder meer verband houden met:

- a. de doelmatigheid van het bouwproces, van het productieproces van de producten of van de dienstverlening;
- b. de gekozen technische oplossingen of uitzonderlijk gunstige omstandigheden waarvan de Inschrijver bij de uitvoering van de werken, de levering van de producten of het verlenen van de diensten kan profiteren;
- c. de originaliteit van de door de Inschrijver voorgestelde werken, leveringen of diensten;
- d. het vervullen van de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsOvereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht;
- e. de ontvangst van staatssteun door de Inschrijver;
- f. het vervullen van de verplichtingen, bedoeld in artikel 2.79.

bestanden of uw Inschrijving niet volledig of foutief invult en/of aanlevert kan dit uitsluiting van de procedure betekenen.

#### 4.13. Prijsstellingen

Het is Inschrijvers niet toegestaan om extra kortingen of efficiency voordelen apart te benoemen in de Inschrijving. Indien u een korting wenst te geven kunt u deze direct verwerken in de prijsstelling. Houd daarbij nadrukkelijk rekening met het bepaalde in artikel 4.9. met betrekking tot de 'Marktconformiteit - reële en disproportionele Inschrijving' wat kan leiden tot uitsluiting van de procedure.

#### 4.14. Voorbehoud

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Deelnemers aan deze procedure hebben in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding of op vergoeding van schade anderszins. Aanbestedende Dienst vindt dit proportioneel in relatie tot de uitvraag.

#### 4.15. Klachten over de procedure

Als een Inschrijver een klacht heeft over de aanbestedingsprocedure en/of de handelwijze van Aanbestedende Dienst geldt onderstaande klachtenprocedure.

- Inschrijver stuurt zijn klacht aan het e-mailadres van het klachtenmeldpunt: [inkoop@alpha-adviesbureau.nl](mailto:inkoop@alpha-adviesbureau.nl)
- In deze klacht maakt Inschrijver duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de Inschrijver.
- Het klachtenmeldpunt bevestigt de ontvangst van de klacht en meldt in de bevestiging de naam en e-mailadres van de onafhankelijke behandelaar, niet zijnde een medewerker die bij de aanbesteding betrokken is.
- Het klachtenmeldpunt onderzoekt, eventueel aan de hand van door de Inschrijver en de Aanbestedende Dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt houdt bij de behandeling van de klacht rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- Het klachtenmeldpunt brengt advies uit aan de Aanbestedende Dienst. In het advies wordt gemotiveerd aangegeven of het klachtenmeldpunt de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond acht. Het advies van het klachtenmeldpunt is zwaarwegend, maar niet bindend voor de Aanbestedende Dienst.
- Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de Aanbestedende Dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, deelt de Aanbestedende Dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de Inschrijver. Ook de andere (potentiële) Inschrijvers worden op de hoogte gesteld.
- Wanneer de Aanbestedende Dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de Inschrijver.

Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de Inschrijver of de Aanbestedende Dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de Aanbestedende Dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Het advies van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor de Aanbestedende Dienst. Voor meer informatie over klachten verwijzen wij u graag naar de regeling 'Klachtafhandeling bij Aanbesteden'<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> <https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/aanbestedingswet/klachtafhandeling-bij-aanbesteden>

## Bijlage 1: Begrippenlijst

In het Bestek wordt gebruik gemaakt van de navolgende begrippen. Deze begrippen gelden voor de gehele aanbestedingsprocedure. De begrippen worden al dan niet met een hoofdletter geschreven, zowel in enkelvoud, meervoud en een combinatie van woorden. Ook deze vormen worden geacht onder de begrippenlijst te vallen.

Aanbestedende Dienst: De Aanbestedende Dienst is Opdrachtgever. Dit is verder beschreven in Hoofdstuk 1 Omschrijving opdracht.

Adviesbureau: De Aanbestedende Dienst wordt in het kader van deze aanbesteding begeleid door Alpha Adviesbureau.

Bestek: Totale verzameling van documenten (onder andere beschrijvend document, Inschrijfbiljet, algemene inkoopvoorwaarden, concept (Raam)Overeenkomst, Nota van Inlichtingen, alle overige correspondentie) met daarin een nauwkeurige omschrijving van de verlangde producten/diensten, eisen en wensen ten behoeve van deze aanbesteding.

Dienstverlener: Een ieder die diensten op de markt aanbiedt.

Gedraagsverklaring Aanbesteden: Een verklaring als bedoeld in hoofdstuk 4.1. van Aanbestedingswet 2012.

Geïnteresseerde partij: Een ondernemer die belangstelling heeft in de onderhavige procedure.

Gunningsbeslissing: De keuze van de Aanbestedende Dienst voor de Ondernemer met wie hij voornemens is de Overeenkomst, waarop de procedure betrekking had, te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.

Gunningscriteria: De criteria waarop de Inschrijving wordt beoordeeld en de gunning tot stand komt.

Inschrijver: Een natuurlijke- of rechtspersoon die een Inschrijving heeft gedaan, die in de digitale kluis is aangetroffen.

Inschrijving: Het geheel van alle gevraagde informatie zoals door de Opdrachtgever in het Beschrijvend document is gevraagd.

Inschrijfbiljetten: Formulieren in Excel waarin de gewenste leveringen en diensten staan vermeld, tevens het formulier waarin de Inschrijver zijn prijzen dient te vermelden.

Leverancier: Een ieder die producten op de markt brengt.

Nota van Inlichtingen (afgekort als Nvl): Een document waarin vragen inclusief. antwoorden, alsmede opmerkingen en wijzigingen van de Aanbestedende Dienst zijn opgenomen. De Nota van Inlichtingen wordt openbaar bekendgemaakt via TenderNed. Het laatstelijk verstrekte document bevat alle gestelde vragen en antwoorden en wordt als definitieve Nota van Inlichtingen aangemerkt. Deze maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.

Ondernemer: Een Leverancier of Dienstverlener.

Opdrachtnemer: De Inschrijver die de uiteindelijke definitieve gunning ontvangt en waarmee Opdrachtgever een Overeenkomst sluit.

Schriftelijk: Elk uit woorden of cijfers bestaand geheel dat kan worden gelezen, gereproduceerd en vervolgens medegedeeld, daaronder begrepen met elektronische middelen overgebrachte of opgeslagen informatie.

TenderNed: Het digitale platform waarbinnen de onderhavige procedure plaatsvindt.

Uitvoeringsbepaling: De benaming voor de Inschrijfbijlatten na de gunning, als onderdeel van de Overeenkomst. Hierin staan de exacte leveringen en dienstverlening vermeld.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA): Een verklaring als bedoeld in artikel 2.84 van Aanbestedingswet 2012.

Voorwaarden voor Deelneming: Een overzicht van alle uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria; tevens het overzicht waarin alle benodigde verklaringen benoemd zijn