Aanbestedingsdocument
Europees openbare aanbesteding

Elektrische deelbakfietsen in gemeente Ede

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2

1. Algemeen 4

1.1 Inleiding 4

1.2 Aanbestedende dienst 4

1.3 Korte beschrijving van de Gemeente Ede 4

1.4 Klachtenprocedure 4

1.5 Marktoriëntatie 5

1.6 Omschrijving opdracht 5

1.7 Doelstellingen en randvoorwaarden opdracht 6

2. Aanbestedingsprocedure 8

2.1 Planning 8

2.2 Informatiefase 8

2.2.1 Vragen over de aanbesteding 8

2.2.2 Nota van Inlichtingen 8

2.3 Wijze van aanbieden inschrijvingen 9

2.4 Samenwerkingsverband of beroep op een derde(n) 9

2.5 Overige aanbestedingsvoorwaarden 10

3. Beoordelingssystematiek 13

3.1 Aanbestedingsteam 13

3.2 Procedure 13

3.3 Gunningbeslissing 14

4. Vaststellen geschiktheid inschrijver 15

4.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument 15

4.1.1 Uitsluitingsgronden 16

4.1.2 Geschiktheidseisen 17

5. Toetsing van de Inschrijving 19

5.1 Overzicht van het toetsingscriterium 19
5.2 T1: Financieel economische onderbouwing 19

6. Gunningseisen en -criteria 21

6.1 Gunningseisen 21
6.1.1 Algemene uitgangspunten 21
6.1.2 Minimale inhoudelijke eisen 21
6.1.3 Niet-naleving 22
6.2 Gunningscriteria 22
6.3 G.1 Gevraagde opstartbijdrage ~~exploitatiesubsidie~~ 22
6.4 G.2 Dienstverlening: operationeel plan deelmobiliteit 24
6.5 G.3 Klantenbinding en -beleving: klantreis en communicatie/activatie deelmobiliteit 26
6.6 Beoordeling 28
6.7 Bepalen eindscore 28

1. Algemeen

1.1 Inleiding

De Gemeente Ede wenst de exploitatie van deelauto's in Ede-Centrum en elektrische deelbakfietsen in de hele Gemeente Ede in de markt te leggen middels Concessies. Met deze Concessies beoogt de Gemeente een kwalitatief, toekomstbestendig en toegankelijk aanbod van deelauto's en elektrische deelbakfietsen te realiseren, passend bij de ruimtelijke ontwikkeling van het centrumgebied en de mobiliteitsopgaven van de Gemeente. In verband met de verschillende markten en de verschillende Concessiegebieden voor deelauto's en elektrische bakfietsen kiest de Gemeente ervoor om deze Concessies middels twee aanbestedingen uit te vragen: één voor elektrische deelbakfietsen en één voor deelauto's. Deze aanbesteding en dit document betreft de aanbesteding **elektrische deelbakfietsen.**

1.2 Aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst is de Gemeente Ede.
Contactpersonen voor deze aanbesteding zijn de heer K. Schipstra en mevrouw L. Looijen. Alle communicatie over deze aanbesteding verloopt uitsluitend via TenderNed, tenzij in deze leidraad anders is bepaald. Rechtstreeks contact met andere medewerkers van de aanbestedende dienst over deze aanbesteding is niet toegestaan. Indien communicatie via TenderNed tijdelijk niet mogelijk is, dient communicatie over deze aanbesteding schriftelijk te geschieden via:

Gemeente Ede
t.a.v. L. Looijen en K. Schipstra
E-mail: inkopen@ede.nl

1.3 Korte beschrijving van de Gemeente Ede

De Gemeente Ede is een groeiende Gemeente met een sterk centrumgebied en diverse ruimtelijke en mobiliteitsopgaven. Door de verwachte woningbouwontwikkeling neemt de vraag naar ruimte, bereikbaarheid en duurzame vervoersopties toe. De Gemeente zet daarom in op een mobiliteitstransitie waarin lopen, fietsen, openbaar vervoer en deelmobiliteit elkaar versterken en de privéauto een stapje terug doet.

Voor algemene informatie over de Gemeente Ede wordt verwezen naar: www.ede.nl.

1.4 Klachtenprocedure

Indien u gedurende deze aanbesteding een klacht heeft, dan dient u in eerste instantie de mogelijkheid tot het stellen van vragen te gebruiken, zoals omschreven in dit document.

Mocht het antwoord niet voldoende worden geacht of mocht de klacht ontstaan na het publiceren van de Nota van Inlichtingen, kunt u de klacht indienen via inkopen@ede.nl waarna de klacht wordt behandeld door een inkoopdeskundige die niet inhoudelijk betrokken is bij de aanbesteding waarop de klacht ziet.

Een ingediende klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op. Het is aan de Gemeente Ede om te bepalen of de aanbestedingsprocedure wordt stopzet, opschort of voortgezet.

1.5 Marktoriëntatie

Voorafgaand aan deze aanbesteding heeft de Gemeente Ede een marktoriëntatie uitgevoerd. Daarbij is gesproken met acht marktpartijen. De opbrengsten van deze marktoriëntatie zijn verwerkt in deze aanbestedingsleidraad en de bijbehorende aanbestedingsdocumenten.

1.6 Omschrijving opdracht

In Ede worden tot 2040 naar verwachting circa 15.000 woningen gerealiseerd, waarvan een deel in en rond het centrumgebied. De beschikbare ruimte binnen het werkingsgebied van het Mobiliteitsfonds, zoals opgenomen in Bijlage 2, is beperkt en het realiseren van extra reguliere parkeerplaatsen is daar niet altijd mogelijk en wenselijk. Tegelijkertijd neemt de druk op de openbare ruimte, het wegennet en de leefomgeving in dit gebied toe.

jaar	verwachte aantal gerealiseerde woningen Ede-centrum
2027	188
2028	277
2029	477
2030	709
2031	794

Tabel 1.1. Verwachte gerealiseerde woningbouw Ede-Centrum per jaar (2027 – 2031)

Om de woningbouwopgave in goede banen te leiden, wil de gemeente Ede deelmobiliteit inzetten als onderdeel van haar bredere mobiliteitsstrategie. De Gemeente ziet deelmobiliteit als een aanvulling op lopen, fietsen en openbaar vervoer, en als alternatief voor het bezit en gebruik van een privéauto.

De opdracht betreft de Concessie voor de exploitatie van elektrische deelbakfietsen in de gemeente Ede. De Concessie wordt uitgevoerd binnen drie regimes:

- Regime 1: het publiek geborgde netwerk in Ede-Centrum binnen het werkingsgebied van het Mobiliteitsfonds Ede-Centrum (bijlage 2);
- Regime 2: bestaande hublocaties
- Regime 3: nieuwe hublocaties in de rest van Ede;

Overzicht basisaanbod deelbakfietsen binnen Concessie

De wijze waarop de opbouw van het aanbod binnen de regimes zullen plaatsvinden, ontwikkelen, geëxploiteerd en al dan niet gesubsidieerd volgt uit de bijlagen bij het Aanbestedingsdocument, zoals het Programma van Eisen, de Concessie overeenkomst en de Financiële bepalingen.

	Regime 1	Regime 2	Regime 3
	Werkingsgebied Mobiliteitsfonds (basisaanbod)	**8 bestaande locaties (14 bakfietsen)**	**Nieuwe hublocaties in de rest van Ede;**
2027	4	14	*op eigen initiatief Concessiehouder*
2028	4	14	
2029	4	14	
2030	4	14	
2031	4	14	
2032	4	14	
2033	4	14	
2034	4	14	
2035	4	14	
2026	4	14	

De Concessie omvat (daarnaast) in ieder geval:

- de operationele beschikbaarstelling van de elektrische deelbakfietsen;
- het beheer en onderhoud van de voertuigen;
- de klantenservice;
- de monitoring en rapportage; en
- overige werkzaamheden zoals nader uitgewerkt in het Programma van Eisen.

Binnen het werkingsgebied van het Mobiliteitsfonds zet de Gemeente in op een samenhangende uitrol via deelmobiliteitshubs op strategische en herkenbare locaties. Deze hubs moeten bijdragen aan de zichtbaarheid, toegankelijkheid en betrouwbaarheid van het deelmobiliteitsaanbod binnen dat gebied. Buiten dit werkingsgebied kan de exploitatie worden uitgebreid overeenkomstig de in het Programma van Eisen opgenomen regimes en bijsturingsmechanismen. De Concessiehouder verkrijgt het recht om de elektrische deelbakfietsen te exploiteren binnen de reikwijdte van deze Concessie.

1.7 Doelstellingen en randvoorwaarden opdracht

Met deze Concessie beoogt de Gemeente Ede de volgende doelstellingen te realiseren:

- het verbeteren van de bereikbaarheid van Ede-Centrum;
- het bieden van een volwaardig en aantrekkelijk alternatief voor privéautobezit;
- het ondersteunen van de ruimtelijke ontwikkeling van het centrumgebied;
- het beperken van de parkeerdruk en de druk op de openbare ruimte;
- het stimuleren van duurzaam en gedeeld mobiliteitsgebruik.

De Concessie wordt uitgevoerd binnen de randvoorwaarden die voortvloeien uit:

- de Gemeentelijke visie op deelmobiliteit;
- het Gemeentelijk parkeerbeleid;
- het ontwerp en de inrichting van deelmobiliteitshubs;
- en het Programma van Eisen.

2. Aanbestedingsprocedure

2.1 Planning

De onderstaande planning geeft inzicht in het beoogde tijdpad van deze aanbesteding en welke fasen daarvan deel uitmaken. Deze planning is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Indien de planning in het aanbestedingsplatform afwijkt van onderstaande planning, dan is de planning in het aanbestedingsplatform leidend.

Publicatie aanbesteding (TenderNed)	16 juli 2026	
Eerste deadline indienen vragen	10 september 2026	
Publicatie Nota van Inlichtingen I	~~24 september 2026~~	1 oktober 2026
Tweede (en laatste) deadline indienen vragen	~~6 oktober 2026~~	13 oktober 2026
Publicatie Nota van Inlichtingen II	~~15 oktober 2026~~	22 oktober 2026
Deadline indienen inschrijving	~~3 november 2026~~	10 november 2026 (10.00u)
Voorlopige gunning	8 december 2026	
Definitieve gunning	12 januari 2027	
Start exploitatie	1 april 2027	

2.2 Informatiefase

2.2.1 Vragen over de aanbesteding

U kunt gedurende de informatiefase via TenderNed vragen stellen over deze aanbesteding. Vragen kunnen uitsluitend worden gesteld via het aanbestedingsplatform en binnen de daarvoor aangegeven termijnen. Vragen die na de uiterste indieningsdatum worden gesteld, kunnen door de Gemeente buiten behandeling worden gelaten.
De Gemeente beantwoordt de geanonimiseerde vragen. De beantwoording van de vragen wordt via een Nota van Inlichtingen gepubliceerd. De Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.

2.2.2 Nota van Inlichtingen

De Gemeente publiceert twee Nota's van Inlichtingen. In deze nota's worden de gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden opgenomen.

Indien antwoorden leiden tot aanpassing van de aanbestedingsstukken, dan worden deze stukken geacht te zijn gewijzigd door middel van de betreffende Nota van Inlichtingen.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig kennisnemen van alle gepubliceerde stukken, waaronder eventuele gewijzigde documenten, Bijlagen en formulieren.

2.3 Wijze van aanbieden inschrijvingen

De inschrijving dient volledig te worden ingediend via TenderNed.
De inschrijving dient:

- binnen de gestelde termijn te zijn ingediend;
- volledig te zijn;
- te zijn opgesteld in de Nederlandse taal;
- te bestaan uit de documenten en Bijlagen zoals opgenomen in deze leidraad.

Na het verstrijken van de uiterste indieningstermijn is het niet meer mogelijk de inschrijving aan te vullen, te wijzigen of in te trekken, tenzij de Gemeente daarvoor expliciet ruimte biedt binnen de aanbestedingsprocedure.

De Gemeente accepteert uitsluitend inschrijvingen die op de voorgeschreven wijze zijn ingediend. Voor de omvang van de inhoudelijke uitwerking van de kwalitatieve gunningscriteria gelden de voorschriften in paragrafen 6.4 en 6.5. Overschrijding van het daarin opgenomen paginamaximum leidt niet tot ongeldigverklaring of het terzijde leggen van de inschrijving. Informatie boven het maximum wordt niet beoordeeld. Voorbladen, inhoudsopgaven en ondersteunende bijlagen tellen niet mee voor het paginamaximum, mits zij geen inhoudelijke beantwoording of aanvulling daarop bevatten. Ondersteunende bijlagen worden niet zelfstandig beoordeeld. [Nvl 2, vraag 2.41] Onvolledige of niet tijdig ingediende inschrijvingen kunnen terzijde worden gelegd. Om omissies bij het overnemen van de door Inschrijver aangereikte gegevens te voorkomen, heeft de Gemeente een checklist opgesteld (Bijlage 10). Deze checklist geeft alle documenten beknopt weer die Inschrijvers dienen in te dienen bij de Inschrijving. De checklist mag worden ingediend bij Inschrijving, maar is niet verplicht De Gemeente verzoekt Inschrijvers bij de indiening van de Inschrijving in ieder geval de in de Checklist genoemde nummering en de indeling te volgen.

2.4 Samenwerkingsverband of beroep op een derde(n)

Het is toegestaan samen te werken met andere bedrijven. Dit is mogelijk door een beroep te doen op (een) derde(n) waarbij het principe van hoofd- en onderaannemer geldt of door het vormen van een combinatie.

1. Indien een beroep gedaan wordt op een derde/derden (onderaannemer) bij het voldoen aan een geschiktheidseis is het volgende van toepassing:
    a. De hoofdaannemer is en blijft altijd verantwoordelijk voor de totale bij deze opdracht uit te voeren werkzaamheden.
    b. Indien een Inschrijver een beroep doet op de draagkracht en/of op de bekwaamheid van een derde, dan dient door Inschrijver op het in te dienen Uniform Europees Aanbestedingsdocument ingevuld te worden op welke geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan en welke onderneming daarvoor gebruikt gaat worden. Indien dit aanbestedingsdocument hierom vraagt, onderbouwd met de benodigde bewijsmiddelen. Een Inschrijver dient, op verzoek, een volledig ingevulde en ondertekende derde(n)verklaring in te dienen om aan te

tonen dat hij werkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van die reeds aangedragen derde.

c. De derde(n) waarop de Inschrijver een beroep doet dien(t)(en) afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in en dien(t)(en) afzonderlijk aan de gestelde eisen voor wat betreft de uitsluitingsgronden van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te voldoen.

d. De Inschrijver kan niet, op straffe van uitsluiting van deze aanbesteding:
    - Ook als onderaannemer van een andere Inschrijver fungeren wanneer die Inschrijver als hoofdaannemer een beroep doet op de deelnemer om die hoofdaannemer aan de geschiktheidseisen te laten voldoen;
    - Ook als deelnemer in een samenwerkingsverband (combinatie) inschrijven.

De deelnemer waarop dit sub van toepassing is bepaald bij overtreding hiervan zelf welke inschrijving als ongeldig verklaard moet worden.

2. Indien gebruik wordt gemaakt van samenwerkingsverbanden (combinatie) is het volgende van toepassing:
    a. Inschrijvers die inschrijven als combinatie (combinanten) dienen een gezamenlijke inschrijving in.
    b. Deelnemers uit het samenwerkingsverband (combinatie) zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste en volledige naleving van de overeenkomst.
    c. Deelnemers uit het samenwerkingsverband (combinatie) dienen ieder afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in en dienen afzonderlijk aan de gestelde eisen voor wat betreft de uitsluitingsgronden van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te voldoen.
    d. Deelnemers uit het samenwerkingsverband (combinatie) dienen ieder afzonderlijk alle gevraagde bescheiden in te dienen;
    e. De combinatie als geheel moet aan de eventueel gestelde specifieke (geschiktheids)eisen (zie hoofdstuk 4 van dit aanbestedingsdocument) voldoen.
    f. Een deelnemer uit het samenwerkingsverband (combinatie) kan niet, op straffe van uitsluiting van deze aanbesteding:
        - Ook als zelfstandige inschrijver inschrijven;
        - Ook als onderaannemer van een andere Inschrijver fungeren wanneer die Inschrijver als hoofdaannemer een beroep doet op de deelnemer om die hoofdaannemer aan de geschiktheidseisen te laten voldoen;
        - Ook als deelnemer in een ander samenwerkingsverband (combinatie) inschrijven.

    De deelnemer waarop dit sub van toepassing is bepaald bij overtreding hiervan zelf welke inschrijving als ongeldig verklaard moet worden.

2.5 Overige aanbestedingsvoorwaarden

1. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor gedurende de gehele aanbestedingsprocedure de randvoorwaarden van de aanbesteding/opdracht te wijzigen al naar gelang nieuwe inzichten of ontwikkelingen daartoe aanleiding

geven. Gegadigden/Inschrijvers kunnen in voorkomend geval géén aanspraak maken op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding.

2. Inschrijven op een gedeelte van de opdracht is niet mogelijk.

3. In de uitgebrachte inschrijving zijn alle kosten opgenomen. Inschrijver kan zich na het uitbrengen van de inschrijving en gedurende de looptijd van de opdracht/overeenkomst niet beroepen op nog niet berekende kosten of extra kosten.

4. De Opdrachtgever is niet verplicht interne (aanbestedings-) documenten, zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning, aan de Inschrijvers bekend te maken.

5. Correspondentie en ontvangen inschrijvingen worden eigendom van de Opdrachtgever.

6. Indien om enige reden met de beoogde opdrachtnemer geen opdracht/overeenkomst wordt gesloten zal, voor zover nodig, herbeoordeling van de ontvangen inschrijvingen plaatsvinden.

7. Indien niet binnen twintig (20) kalenderdagen na dagtekening van de mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding dan wel een voorlopige voorziening aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde Inschrijvers geen bezwaren meer maken naar aanleiding van de beslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. Opdrachtgever is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing. Indien een kortgeding aanhangig is gemaakt, zal niet worden overgegaan tot gunning, tenzij onverwijlde spoed dit noodzakelijk maakt. Door in te schrijven op de opdracht gaat de Inschrijver akkoord met bekend- dan wel openbaarmaking van (onderdelen) van zijn inschrijving indien een rechter in een gerechtelijke procedure de Opdrachtgever hiertoe verplicht.

8. De Opdrachtgever is gerechtigd de opdracht/overeenkomst met de opdrachtnemer met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat de gunningsbeslissing onrechtmatig is, of dat de opdracht/overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten, alsmede aan een verzoek tot aanvulling van de inschrijving of aan andere mededelingen of gedragingen van de Opdrachtgever voorafgaand aan de gunningsbeslissing, kunnen door Inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade jegens de Opdrachtgever worden ontleend.

9. Aan het uitbrengen van een inschrijving zullen voor de Opdrachtgever geen kosten zijn verbonden, ongeacht of de inschrijving tot het sluiten van een overeenkomst zal leiden.

10. Geldigheidsduur inschrijving
    Inschrijver dient zijn inschrijving gestand te doen gedurende drie (03) maanden na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van de inschrijvingen is verstreken en tot een (01) maanden na de geplande definitieve gunning (bekend op de dag van indiening). De Opdrachtgever kan de gestanddoeningstermijn éénmaal eenzijdig met een periode van een (01) maanden verlengen. Als een kort geding aanhangig is gemaakt tegen de voorgenomen gunning, eindigt de gestanddoeningstermijn acht (08) dagen na de dag waarop in het kort geding vonnis is gewezen. Een Inschrijver kan aan de verlenging geen rechten ontlenen op verkrijging van de opdracht. Gedurende de gestanddoeningsperiode is de inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek; prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd.

3. Beoordelingssystematiek

3.1 Aanbestedingsteam

De beoordeling van de inschrijvingen zal worden gedaan door een multidisciplinair team, bestaande uit vertegenwoordigers vanuit relevante vakgebieden. Inkoop heeft de rol van procesbegeleider.

3.2 Procedure

De beoordelingsprocedure start bij de opening van de kluis van TenderNed. Het aanbestedingsteam verricht de beoordelingen van de inschrijvingen als volgt:
(voor de in te dienen documenten die in onderstaande fasen worden genoemd wordt verwezen naar dit aanbestedingsdocument

Fase 1: Opening kluis TenderNed en volledigheid en geldigheid Inschrijving
Opdrachtgever beoordeelt of de Inschrijving volgens de procedurele voorschriften is aangeleverd en of alle gevraagde informatie inhoudelijk correct is en volledig is. Zie onder andere ook paragraaf 2.3 en 2.5.

Fase 2: Beoordeling van de eisen
Opdrachtgever beoordeelt of de Inschrijving onvoorwaardelijk aan de geschiktheidseisen en het programma van eisen voldoet. Een Inschrijving die hier niet (onvoorwaardelijk) aan voldoet wordt uitgesloten.

Fase 3: Beoordelen Toetsingscriterium
In deze fase wordt beoordeeld of Inschrijver voldoet aan het toetsingscriterium, zie Hoofdstuk 5. Een Inschrijver die het toetsingscriterium niet heeft toegevoegd of niet voldoende scoort op dit toetsingscriterium wordt in de regel uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Fase 4: Beoordeling van de gunningcriteria
Een beoordelingsteam van Opdrachtgever beoordeelt de Inschrijving op de gunningcriteria, zoals omschreven in Hoofdstuk 6. Opdrachtgever is voornemens, onder de voorwaarden als opgenomen in dit aanbestedingsdocument, om de opdracht te gunnen aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de Beste Prijs/Kwaliteit Verhouding (BPKV).

Fase 5: Verificatie
De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij de Inschrijver, die in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, bewijsmiddelen op te vragen. Dit gaat via *Berichten* in TenderNed. Tevens behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om bij/met deze partij een verificatiebezoek/verificatiegesprek (hierna: verificatie) af te leggen/te houden dan wel schriftelijk te verifiëren. Dit houdt in dat de Opdrachtgever in de praktijk kan gaan verifiëren

of de inschrijving aan het gestelde in dit aanbestedingsdocument voldoet, alsmede of aan datgene wat in de inschrijving wordt aangeboden kan worden voldaan. Dit kan op locatie van de Opdrachtgever of Inschrijver zijn of op locatie bij een van de klanten van Inschrijver, waar de (functionele) eisen en criteria, of het aangebodene in de praktijk zullen worden geverifieerd. Door het indienen van een inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de verificatie en dient ook volledig hieraan mee te werken. Wanneer hieruit blijkt dat de inschrijving niet voldoet aan de eisen en criteria, dan wordt de inschrijving van desbetreffende Inschrijver alsnog terzijde gelegd en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Indien niet kan worden voldaan aan datgene wat in de inschrijving wordt aangeboden kan de Opdrachtgever besluiten tot herbeoordeling van de desbetreffende inschrijving of de inschrijving van desbetreffende Inschrijver terzijde te leggen, al naar gelang het geconstateerde.

3.3 Gunningbeslissing

De hoogstgeplaatste inschrijving in de definitieve rangorde, die voldoet aan alle gestelde eisen en criteria, is de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding (BPKV) en komt voor gunning van de opdracht in aanmerking

4. Vaststellen geschiktheid inschrijver

Aan de hand van de eisen zoals hieronder en in de publicatie in TenderNed vermeld, wordt de geschiktheid van de Inschrijver vastgesteld, de zogeheten geschiktheidseisen. Indien blijkt dat Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de inschrijving terzijde te leggen en niet inhoudelijk te beoordelen.

De bewijsmiddelen die op verzoek verstrekt dienen te worden, dienen binnen zeven (7) kalenderdagen nadat hierom verzocht is, door Inschrijver te worden overgelegd.

4.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Inschrijver dient middels het UEA zijn bedrijfsgegevens aan te leveren en aan te geven of hij in samenwerking met andere ondernemingen inschrijft. Let op: het UEA kan niet digitaal worden ondertekend. Het UEA hoeft maar eenmalig in TenderNed geplaatst te worden.

Door het indienen van het ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA verklaart de Inschrijver dat:

1. de in paragraaf 4.1.1 van dit Aanbestedingsdocument gestelde Uitsluitingsgronden, zoals bedoeld in art 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012, niet op de Inschrijver en betrokken onderneming(en) van toepassing zijn;
2. de Inschrijver aan de gestelde Geschiktheidseisen voldoet;
3. de Inschrijver volledig voldoet, dan wel bij ingangsdatum van de Overeenkomst voldoet en gedurende looptijd blijft voldoen aan alle eisen die zijn genoemd in de aanbestedingsdocumenten;
4. de Inschrijver akkoord gaat met al het gestelde in de aanbestedingsdocumenten;
5. de Inschrijver alle Bijlagen, verklaringen en bewijsstukken juist en naar waarheid heeft ingevuld, dan wel invult en op het eerste verzoek van Opdrachtgever binnen 7 kalenderdagen verstrekt. De ondertekening van het UEA wordt door de Opdrachtgever gezien als rechtsgeldige ondertekening van deze documenten;
6. indien van toepassing, de leden van een combinatie gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst.

Let op:

- Als een combinatie inschrijft moeten alle leden van een combinatie een UEA indienen.
- Als de Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van een derde dan moet deze derde ook een UEA indienen.
- Als de Inschrijver één óf meerdere onderaannemers wil inschakelen, die niet nodig is/zijn om aan de vereiste draagkracht te voldoen, dan geeft de Inschrijver de naam/namen van de onderaannemer(s) in het UEA aan voor zover de onderaannemer(s) al bij de Inschrijving bekend is/zijn.

4.1.1 Uitsluitingsgronden

Opdrachtgever sluit van deelneming aan de aanbestedingsprocedure of de opdracht iedere ondernemer uit waarop een of meer van de verplichte uitsluitingsgronden, zoals opgenomen in het UEA, van toepassing zijn. Dat geldt ook indien op één of meerdere combinanten of één of meerdere derden waarop de Inschrijver een beroep heeft gedaan één of meer van de verplichte uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

De hierna genoemde documenten gelden als bewijs van uw verklaring middels het UEA dat op u geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Van een onderneming die gevestigd is in een andere lidstaat van de Europese Economische Ruimte aanvaarden wij, conform lid 4 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, ook gegevens en bescheiden uit de betreffende lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen als de hieronder genoemde bewijsmiddelen of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgronden niet op de betreffende onderneming van toepassing zijn.

<u>GedragsVerklaring Aanbesteden (GVA)</u>
Op verzoek dient Inschrijver, binnen zeven (07) kalenderdagen, een geldige GedragsVerklaring Aanbesteden (GVA), zowel digitaal als analoog/papier, zoals bedoeld in artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet 2012, te kunnen overleggen. De GVA mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan twee jaar. Bij de inschrijving dient Inschrijver een digitale kopie (pdf) van een geldige GVA, zoals bedoeld in artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet 2012, te voegen. De analoge papieren versie dient op verzoek binnen zeven (07) kalenderdagen overgelegd te worden. Indien zich na afgifte van de gedragsverklaring aanbesteden een uitsluitingsgrond heeft voorgedaan, bent u verplicht dat in de Inschrijving te vermelden, op straffe van uitsluiting.

U kunt de GVA aanvragen via Justis. In verband met de lange verwerkingstermijn adviseren wij om de gedragsverklaring aanbesteden, in een vroeg stadium van de aanbestedingsprocedure aan te vragen. Indien de beslissing op de aanvraag langer duurt is dit voor uw risico. Voor meer informatie zie: https://www.justis.nl/producten/gva/.

<u>Verklaring van de Belastingdienst</u>
Bij de inschrijving dient Inschrijver dient Inschrijver een verklaring Belastingdienst (pdf), niet ouder dan zes maanden, terug te rekenen vanaf indienen aanvraag tot deelname, te voegen.

Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister
Bij de inschrijving dient Inschrijver een actueel uittreksel van het handelsregister (KvK verklaring) (pdf), niet ouder dan zes maanden, terug te rekenen vanaf indienen Inschrijving, te voegen. (Let op: Uit de verklaring(en) moet blijken dat de ondertekenaar(s) bevoegd is/zijn om het UEA te ondertekenen).

Indien de inschrijving door een combinatie wordt gedaan en/of er wordt een beroep op een derde gedaan om aan een bepaalde geschiktheidseis te voldoen dienen de combinanten en/of derde(n) eveneens de vermelde bewijsmiddelen te overleggen.

4.1.2 Geschiktheidseisen

Er wordt getoetst of de Inschrijver geschikt is om de opdracht uit te voeren. Dit gebeurt aan de hand van onderstaande eisen.

4.1.2.1 Financiële en economische draagkracht
De Inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over voldoende financiële en economische draagkracht om de opdracht uit te voeren.

Verzekering
Bij onderhavige opdracht verlangt de Opdrachtgever van opdrachtnemer dat deze verzekerd is voor:

- Bedrijfsaansprakelijkheid met een minimaal verzekerde som van € 1.000.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis met een minimum aantal van twee (twee) gebeurtenissen per jaar, gedurende de duur van de uitvoering van de opdracht(en).
    - Op verzoek dient inschrijver een kopie te kunnen overleggen van een geldige verzekeringspolis (pdf) met een looptijd voor de duur van de opdracht, dan wel een verklaring van de verzekeringsmaatschappij dat deze de polis, bij afdracht van premie, zonder problemen zal verlengen. OF
    - Bij de inschrijving dient inschrijver een kopie van een geldige verzekeringspolis (pdf) te voegen met een looptijd voor de duur van de opdracht, dan wel een verklaring van de verzekeringsmaatschappij dat deze de polis, bij afdracht van premie, zonder problemen zal verlengen.

Beroep op derden: Voldoet uw onderneming niet zelfstandig aan de eisen, dan is het toegestaan om een beroep te doen op de financiële draagkracht van een moedermaatschappij, zusterbedrijf of onderaannemer. Inschrijver geeft dit dan aan in het UEA. De Inschrijver zorgt ervoor dat de betreffende derde een eigen UEA invult en ondertekent, en voegt het toe aan de Inschrijving, zie ook paragraaf 4.1.

4.1.2.2 Technische bekwaamheid
De Inschrijver dient, aan de hand van onderstaande eisen, aan te tonen dat hij beschikt over voldoende kennis en ervaring.

4.1.2.2.1 Ervaringseis kerncompetenties

Door de Opdrachtgever zijn de volgende kerncompetenties vastgesteld, benodigd voor het toetsen van technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid, overeenkomend met essentiële onderdelen van de opdracht:

1. Ervaring met het aanbieden van deel(bak)fietsen;
   Inschrijver toont aan kennis en ervaring te hebben met het aanbieden van minimaal 10 elektrische deelbakfietsen binnen één Gemeente, inclusief onderhoud en operationele aansturing, waaronder beschikbaarheidsmanagement. De referentie dient in de afgelopen drie (3) jaren te zijn verricht/uitgevoerd (terug te rekenen vanaf de sluitingsdatum van Inschrijving) dient minimaal 12 maanden in uitvoering te zijn (of te zijn geweest).

2. Ervaring met een open deelmobiliteitssysteem en klantenservice
   Inschrijver toont aan kennis en ervaring te hebben met het aanbieden, hosten en onderhouden van een applicatie ten behoeve van een open deelmobiliteitssysteem voor eenieder toegankelijk, inclusief ten minste de functionaliteiten reserveren, boeken en betalen, alsmede een bijbehorende klantenservice. De referentie dient in de afgelopen drie (3) jaren te zijn verricht/uitgevoerd (terug te rekenen vanaf de sluitingsdatum van Inschrijving) en dient minimaal 12 maanden in uitvoering te zijn (of te zijn geweest).

4.1.2.2.2 Aandachtspunten

1. Voor elke referentie vult de Inschrijver de Bijlage Verklaring Kerncompetenties volledig in en voegt toe aan de Inschrijving.
2. Inschrijver mag één referentie gebruiken voor het aantonen van meerdere kerncompetenties.
3. De Opdrachtgever kan referenties op juistheid controleren.
4. Als de Inschrijver meer dan 1 referentie opgeeft per kerncompetentie, beoordeelt de Opdrachtgever alleen de eerste geüploade referentie.

NB. Het UEA (Deel IV) maakt melding van 'selectiecriteria', hiermee wordt bedoeld: 'geschiktheidseisen'.

Als een Inschrijver zich beroept op de draagkracht van een derde om aan de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid te voldoen dan geeft Inschrijver dit aan in het UEA. De Inschrijver zorgt ervoor dat de betreffende derde een eigen UEA invult en ondertekent, en voegt het toe aan de Inschrijving, zie ook paragraaf 4.1.

5. Toetsing van de Inschrijving

5.1 Overzicht van het toetsingscriterium

Dit hoofdstuk beschrijft het toetsingscriteria waaraan uw Inschrijving moet voldoen. Niet voldoen aan dit toetsingscriterium betekent in de regel uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Het toetsingscriterium is in de hiernavolgende paragraaf verder uitgewerkt.

5.2 T1: Financieel economische onderbouwing

Wat willen we bereiken?
De Gemeente vindt het belangrijk dat de Inschrijving financieel solide is, zodat de continuïteit van het deelmobiliteitssysteem is gewaarborgd. We wensen daarom inzage te krijgen in de businesscase van de Inschrijver c.q. de Concessiehouder, nu en tijdens de uitvoering van de Concessie. De financiële onderbouwing van de businesscase gebruiken we tijdens de looptijd van de Concessie als input voor de financiële verantwoording die de Concessiehouder moet afleggen en voor herijkingen.

Welke informatie vragen we van u?
In Invulformat FEO (Bijlage 8 ~~9~~) geeft u voor de periode van de Concessie een opgave van de verschillende (verwachte) kosten- en batenposten die nodig zijn voor de uitvoering van de Concessie, overeenkomstig alle gestelde eisen en uw eigen aanbod. De op te geven bedragen zijn in prijspeil 2027 ~~2026~~, euro's en exclusief btw. [NVI 2, vraag 2.34]

U verwerkt in de financieel economische onderbouwing alle (verwachte) opbrengsten en kosten (uitgesplitst in vaste en variabele kosten) die verband houden met de uitvoering en de doorontwikkeling van de Concessie, overeenkomstig alle gestelde eisen en uw daarop gebaseerde Inschrijving.

Geef in een separaat document een onderbouwing van de afzonderlijke kosten- en batenposten en toelichting op de verwachte ontwikkelingen hiervan gedurende de looptijd van de Concessie, ook als u niets of 0 (nul) heeft ingevuld. Geef tevens de wijze aan waarop de investeringen worden gefinancierd (met een onderverdeling naar eigen middelen en/of u een financieringsovereenkomst wenst aan te gaan en welk financieel voordeel volgt uit deze financieringsovereenkomst). De Gemeente heeft een toelichting gemaakt op Invulformat FEO waarin is opgenomen welke kosten waaronder kunnen worden geschaard (Toelichting opgave FEO, Bijlage 9 ~~8~~).

[NVI 2, vraag 2.57]

Hoe gaan we uw plan toetsen?

De beoordelingscommissie beoordeelt de financieel economische onderbouwing als 'voldoende' of 'onvoldoende'. Ten behoeve van de toetsing kan de beoordelingscommissie het advies inwinnen van (een) (externe) deskundige(n). De beoordelingscommissie beoordeelt de financieel economische onderbouwing als voldoende als:

- het Standaardformulier Financieel economische onderbouwing navolgbaar en zo volledig als mogelijk is ingevuld;
- de door u opgegeven opbrengsten en kosten in verhouding staan tot de aangeboden diensten;
- de opbrengsten- en kostenposten dienen realistisch te zijn en in de toelichting deugdelijk zijn onderbouwd.

Toetsing van de financieel economische onderbouwing van de Inschrijving door de Gemeente doet niets af aan de verantwoordelijkheid van de Inschrijver voor de juistheid van inschattingen wat betreft de hoogte van de opbrengsten- en kostenposten die verbonden zijn aan de uitvoering en doorontwikkeling van de Concessie.

6. Gunningseisen en -criteria

6.1 Gunningseisen

Dit hoofdstuk beschrijft hoe de Gemeente de Inschrijvingen beoordeelt en op basis waarvan gunning plaatsvindt. De Gemeente hanteert:

- Gunningseisen (minimumeisen): hieraan moet uw Inschrijving voldoen om voor inhoudelijke beoordeling in aanmerking te komen.
- Gunningscriteria (BPKV): de Inschrijvingen die voldoen aan de gunningseisen worden vervolgens beoordeeld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).

6.1.1 Algemene uitgangspunten

De Gemeente wil een ordelijke, transparante en goed vergelijkbare beoordeling kunnen uitvoeren. Daarom moet uw Inschrijving volledig zijn, aansluiten op de uitgangspunten van de Concessie en uitvoerbaar zijn gedurende de volledige contractduur (waaronder de station-based opzet en de inzet van het basisaanbod vanaf de aangewezen hubs).

Uw Inschrijving dient in ieder geval:

- volledig en tijdig te worden ingediend via TenderNed;
- te voldoen aan de eisen uit deze Concessieleidraad en de bijbehorende aanbestedingsstukken;
- te zijn opgesteld in de Nederlandse taal
- uit te gaan van station-based elektrische deelbakfietsen op daartoe aangewezen hublocaties als onderdeel van het basisaanbod; [NVI vraag 1.20, 1.21]
- uitvoerbaar te zijn gedurende de volledige contractduur;
- in overeenstemming te zijn met het Programma van Eisen en de conceptovereenkomst

De Gemeente toetst of uw Inschrijving:

- tijdig, volledig en conform de voorschriften is ingediend; en
- geen tegenstrijdigheden bevat met de Concessieleidraad, het Programma van Eisen en de conceptovereenkomst.

Indien de Gemeente bij deze toets onduidelijkheden of kennelijke omissies constateert, kan zij (voor zover toegestaan binnen de aanbestedingsrechtelijke kaders) via een verduidelijkingsvraag nadere toelichting opvragen. De Gemeente is hiertoe niet verplicht.

6.1.2 Minimale inhoudelijke eisen

De Gemeente wil borgen dat uitsluitend Inschrijvingen worden beoordeeld die aantoonbaar leiden tot een veilige, betrouwbare en gebruikersvriendelijke dienstverlening, met een operationele organisatie die beschikbaarheid, onderhoud en klantenservice daadwerkelijk kan waarmaken.

De Inschrijver verklaart en toont aan dat:

- de aangeboden deelbakfietsen geschikt zijn voor gebruik binnen het beoogde exploitatiegebied;
- de operationele organisatie zodanig is ingericht dat beschikbaarheid, onderhoud, klantenservice en storingsafhandeling geborgd zijn;
- de digitale dienstverlening passend is voor reserveren, openen, gebruiken, afsluiten en afrekenen;
- de dienstverlening aantoonbaar veilig, betrouwbaar en gebruikersvriendelijk is; en
- de Inschrijver gedurende de looptijd van de overeenkomst kan voldoen aan alle verplichtingen zoals opgenomen in deze aanbestedingsstukken.

6.1.3 Niet-naleving

Indien uit de inschrijving blijkt dat Inschrijver niet voldoet aan één of meer gunningseisen, behoudt de Gemeente zich het recht voor de inschrijving terzijde te leggen en niet inhoudelijk te beoordelen.

6.2 Gunningscriteria

De Gemeente wil de Concessie gunnen aan de Inschrijver met de beste balans tussen prijs en kwaliteit (beste prijs-kwaliteitverhouding). Daarbij wil de Gemeente sturen op een professioneel, toekomstbestendig deelmobiliteitssysteem en een uitvoerbare exploitatieopzet. Beoordeling zal plaatsvinden op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). Het gunningscriterium BPKV bestaat uit twee onderdelen, te weten kwaliteit (dienstverlening en klantbeleving) en prijs. De subgunningscriteria van beide onderdelen en de wijze van beoordelen staan omschreven in de volgende paragrafen.

Criterium	Weging
G.1 Gevraagde opstartbijdrage	25
G.2 Dienstverlening	40
G. 3 Klantbeleving	35

[NVI 2, vraag 2.55]

6.3 G.1 Gevraagde opstartbijdrage ~~exploitatiesubsidie~~

~~Het gunningscriterium Gevraagde exploitatiesubsidie betreft de door Inschrijver gevraagde exploitatiesubsidie voor het aanbieden en exploiteren van de minimaal vereiste deelbakfietsen gedurende de contractperiode, conform het door Opdrachtgever vastgestelde uitrolmodel en de daarbij behorende regimes zoals opgenomen in Bijlage 1, Programma van Eisen.~~

~~De exploitatiesubsidie heeft uitsluitend betrekking op het publiek geborgde basisnetwerk, in de eerste drie jaar. binnen het werkingsgebied van het Mobiliteitsfonds, zoals bedoeld in regime 1.~~

~~Eventueel door Inschrijver aangeboden extra deelbakfietsen buiten het minimaal vereiste basisaanbod blijven buiten de beoordeling van dit gunningscriterium en buiten de exploitatiesubsidie, tenzij in de aanbestedingsstukken uitdrukkelijk anders is bepaald.~~

~~Inschrijver vult in Bijlage 7 Invulformat exploitatiebijdrage uitsluitend de gevraagde exploitatiesubsidie per deelbakfiets in voor de eerste drie jaar binnen Regime 1. Vervolgens wordt deze doorgerekend met de aantallen zoals die overeenkomen met het vastgestelde groeipad in de fase: beginfase (jaar 1 tot en met 3).~~

~~Voor de gevraagde exploitatiesubsidie per elektrische deelbakfiets per jaar geldt een maximum van €1.500 per elektrische deelbakfiets per jaar (voor de beginfase). Voor de groeifase (jaar 4 tot en met 5), de inschalingsfase (jaar 6 tot en met 7) en de zelfstandige fase (jaar 8 tot en met 10) geldt geen exploitatiesubsidie.~~

~~Inschrijvingen waarin de gevraagde exploitatiesubsidie per deelbakfiets voor de beginfase en/of groeifase hoger is dan het daarvoor geldende maximum, zijn ongeldig.~~

~~De totaal gevraagde exploitatiebijdrage over de beginfase vormt de fictieve gevraagde exploitatiebijdrage die wordt gebruikt om het aantal punten voor dit gunningscriterium te berekenen. Dat wordt gedaan aan de hand van de volgende formule:~~

$$\cancel{\left(1 - \frac{\text{uw gevraagde exploitatiesubsidie}}{€\ 22.500}\right) \times 25 = \text{score G1}}$$

~~Hieronder is een grafiek opgenomen met een overzicht van de mogelijke gevraagde exploitatievergoeding (op de horizontale as in euro's) in relatie tot de te behalen punten (op de verticale as) op basis van voormelde formule.~~

Het gunningscriterium G.1 Gevraagde opstartbijdrage Regime 2 betreft de door Inschrijver gevraagde eenmalige opstartbijdrage voor het aanbieden en exploiteren van de deelbakfietsen op de reeds bewezen hublocaties binnen Regime 2, zoals nader toegelicht in het Programma van Eisen, bijlage 1. De opstartbijdrage heeft betrekking op de 14 deelbakfietsen die bij aanvang van de Concessie worden ingezet op 8 hublocaties binnen Regime 2.

Inschrijver vult in Bijlage 7, *Invulformat exploitatiebijdrage*, de gevraagde eenmalige opstartbijdrage per elektrische deelbakfiets in voor Regime 2. Deze bijdrage wordt vervolgens doorgerekend op basis van het voorgeschreven aantal van veertien (14) deelbakfietsen binnen Regime 2.

Voor de gevraagde eenmalige opstartbijdrage geldt een maximum van € 2.500 ,- per elektrische deelbakfiets. De maximaal gevraagde totale opstartbijdrage bedraagt daarmee € 35.000 ,- exclusief btw.

Inschrijvingen waarin de gevraagde opstartbijdrage per deelbakfiets hoger is dan € 2.500 ,- en/of de totaal gevraagde opstartbijdrage hoger is dan € 35.000, zijn ongeldig.

De totaal gevraagde eenmalige opstartbijdrage voor Regime 2 vormt de fictieve gevraagde bijdrage die wordt gebruikt voor het berekenen van het aantal punten voor dit

gunningscriterium. Dit wordt gedaan aan de hand van de volgende formule:

$$(1 - \frac{\text{uw gevraagde opstartsubsidie}}{€\ 35.000}) \times 25\ = \text{score G1}$$

[NVI vraag 1.7, 1.13, 1.181.42]

6.4 G.2 Dienstverlening: operationeel plan deelmobiliteit

(Maximaal 6 A4)

Inschrijver dient een beschrijving te geven van de wijze waarop de operationele dienstverlening voor de deelmobiliteitsdienst wordt ingericht gedurende de looptijd van de overeenkomst. Inschrijver beschrijft op welke wijze hij borgt dat de dienstverlening betrouwbaar, beschikbaar en veilig is, passend bij station-based gebruik op fysiek aangewezen plekken.

De uitwerking en de verstrekte informatie zijn niet vrijblijvend; het geleverde tijdens de uitvoering van de overeenkomst dient hiermee in overeenstemming te zijn. De inrichting van de operationele dienstverlening dient aan te sluiten bij de in de aanbestedingsstukken verstrekte informatie.

Doelstellingen

De doelstellingen voor dit plan zijn:

- een transparante, voorspelbare en aantoonbaar goed functionerende dienstverlening;
- borging van beschikbaarheid door middel van passende inzet-, vervangings- en schaalmaatregelen;
- volledige storings- en incidentafhandeling met inzicht in oorzaak, oplossing en doorlooptijden, inclusief 24/7 afhandeling van urgente situaties en minimale afhankelijkheid van de Opdrachtgever en/of locatiebeheer.

In uw uitwerking dient u in ieder geval in te gaan op de volgende elementen:

- Beschikbaarheidsborging per hub: de wijze waarop en mate waarin Inschrijver de beschikbaarheid en bruikbaarheid van voertuigen borgt, inclusief definities/KPI's,

meetwijze, signalering, herstelmaatregelen en vervangingsstrategie bij structurele uitval of einde levensduur;

- Opschalingsplan: de wijze waarop en mate waarin Inschrijver opschaling organiseert, inclusief triggers op basis van gebruik, vraag en kwaliteit, laadinfrastructuur, logistieke werkwijze, doorlooptijden voor bijplaatsen en borging van beschikbaarheid tijdens opschaling;
- Afschalingskader: de wijze waarop en onder welke voorwaarden Inschrijver afschaling toepast, inclusief de borging dat continuïteit en minimale dienstverlening per hub behouden blijven en hoe hierover wordt afgestemd met Opdrachtgever en uiteindelijk gecommuniceerd met gebruikers;
- Onderhoud- en schoonmaakproces: de wijze waarop Inschrijver onderhoud, schoonmaak en kwaliteitsborging organiseert, inclusief inspecties op hubs/standplaatsen, frequenties, kwaliteitscontrole, schadeafhandeling en vervanging;
- Storings-, herstel- en klantenserviceproces: de wijze waarop Inschrijver storingen, meldingen en defecten afhandelt, inclusief classificatie, responstijden en hersteltijden, bevestigen en afmelden richting Opdrachtgever, en een 24/7 urgent proces, en hoe klantenservice hierin is ingericht en geborgd;
- Rapportage / OG-portaal: de wijze waarop en mate waarin Inschrijver Opdrachtgever inzicht geeft in prestaties en opvolging, inclusief beschikbaarheid en bruikbaarheid per hub, op- en afschaalacties, onderhoud en schoonmaak, storingen en incidenten met oorzaak-oplossing-doorlooptijd, en exporteerbaarheid en overzichtelijkheid voor sturing.
- Samenwerking met de gemeente bij locatieontwikkeling: de wijze waarop inschrijver samenwerkt met de gemeente bij het bepalen, wijzigen, verplaatsen en uitbreiden van hublocaties en standplaatsen voor deelbakfietsen, inclusief afstemming, onderbouwing en betrokkenheid van de gemeente bij locatiewijzigingen.

Dit criterium ziet op de inrichting, beheersing en borging van de operationele dienstverlening, waaronder beschikbaarheid, onderhoud, logistiek, storingsafhandeling, incidentmanagement, responstijden en rapportage.
De beoordeling van klantenservice binnen dit criterium beperkt zich tot de operationele inrichting en prestatieborging daarvan (zoals bereikbaarheid, responstijden, escalatie en opvolging).
De gebruikersgerichte uitwerking van klantcommunicatie, klantreis, activatie, adoptie en beleving wordt beoordeeld onder gunningscriterium G3 Klantenbinding en -beleving.

Voor het toekennen van een cijfer en het bijbehorende percentage voor gunningscriterium 1 wordt de volgende schaal gehanteerd:

	Toelichting	Score %
5	De inschrijving geeft een zeer overtuigende, concreet uitgewerkte en aantoonbaar geborgde aanpak voor de operationele dienstverlening. De processen zijn integraal, consistent en passend ingericht. De inschrijving maakt in zeer hoge mate aannemelijk dat de doelstellingen van de opdracht worden gerealiseerd.	100%
4	De inschrijving geeft een sterke, goed onderbouwde en passend geborgde aanpak voor de operationele dienstverlening. De belangrijkste processen zijn helder	80%

	ingericht en leveren duidelijke meerwaarde op. De inschrijving maakt in hoge mate aannemelijk dat de doelstellingen van de opdracht worden gerealiseerd.	
3	De inschrijving geeft een voldoende uitgewerkte en in de basis uitvoerbare aanpak voor de operationele dienstverlening. De processen zijn bruikbaar en passend, maar missen op onderdelen nog scherpte, diepgang of aantoonbare borging. De inschrijving maakt in voldoende mate aannemelijk dat de doelstellingen van de opdracht worden gerealiseerd.	35%
2	De inschrijving geeft een beperkt uitgewerkte aanpak voor de operationele dienstverlening. Belangrijke onderdelen zijn slechts globaal beschreven of geven beperkt vertrouwen in de uitvoerbaarheid en borging. De inschrijving maakt slechts in beperkte mate aannemelijk dat de doelstellingen van de opdracht worden gerealiseerd.	0%
1	De inschrijving biedt onvoldoende meerwaarde op het gebied van operationele dienstverlening. De aanpak is te algemeen, onvoldoende concreet, onvoldoende onderbouwd of onvoldoende passend bij de opdracht. De inschrijving maakt onvoldoende aannemelijk dat de doelstellingen van de opdracht worden gerealiseerd.	Uitsluiting

6.5 G.3 Klantenbinding en -beleving: klantreis en communicatie/activatie deelmobiliteit

(Maximaal 6 A4)

Inschrijver geeft een uitwerking van de wijze waarop hij een intuïtieve, begrijpelijke en inclusieve klantbeleving realiseert én klantenbinding bevordert voor de deelmobiliteitsdienst. Inschrijver beschrijft de volledige klantreis, van reserveren tot en met afsluiten, en op welke wijze gebruikers helder worden geïnformeerd, ondersteund en geactiveerd, passend bij station-based gebruik op fysiek aangewezen plekken en aansluitend op de verschillende gebruikersdoelgroepen (waaronder bestaande en nieuwe (centrum)bewoners).

De uitwerking en de verstrekte informatie zijn niet vrijblijvend; het geleverde tijdens de uitvoering van de overeenkomst dient hiermee in overeenstemming te zijn.

De uitwerking ten aanzien van klantenbinding en -beleving dient aan te sluiten bij de in de aanbestedingsstukken verstrekte informatie.

Doelstellingen:

- Intuïtieve klantreis: reserveren, openen, rijden en afsluiten is intuïtief en voorspelbaar, digitaal én op locatie, en uitzonderingen worden gebruikersgericht afgehandeld;
- Aantoonbare gebruikerstevredenheid: een hoge mate van tevredenheid ten aanzien van kwaliteit, veiligheid, verwachting, opvolging en terugkoppeling;
- Transparante communicatie en klantenbinding passend bij de verschillende potentiële doelgroepen (waaronder bestaande en nieuwe (centrum)bewoners): eenduidige tarief- en gebruikscommunicatie, ondersteund door een meerjarig activatieplan en meetbare KPI's.

In uw uitwerking dient u in ieder geval in te gaan op de volgende elementen:

- Een beschrijving van minimaal twee klantreizen:
  - een gebruiker die voor het eerst een account aanmaakt en een voertuig reserveert;
  - een incidentele of eenmalige gebruiker.

  Per klantreis wordt ingegaan op reserveren, openen, rijden en afsluiten, inclusief de grafische user interface (app/website) en de wijze waarop uitzonderingssituaties worden afgehandeld, zoals niet kunnen openen of sluiten, een defect voertuig of een tijdelijk niet beschikbare hub.

- Beschrijf per uitzonderingssituatie:
  - wat de gebruiker ziet;
  - welke self-service of fallback beschikbaar is;
  - hoe de gebruiker ondersteuning krijgt;
  - binnen welke termijn terugkoppeling of oplossing wordt geboden.
- Praktische toegankelijkheid voor diverse doelgroepen: de wijze waarop Inschrijver rekening houdt met verschillende gebruikersgroepen en gebruikssituaties, zoals taalniveau, digitale vaardigheden, visuele of motorische beperkingen, inclusief ondersteuning en uitleg in de klantreis en de wijze waarop gebruikers toegang hebben tot hulp;
- Schoon / heel / veilig vanuit gebruiker: de wijze waarop en mate waarin Inschrijver maatregelen treft die merkbaar zijn voor gebruikers, zoals netheid, schadepreventie, veiligheidsbeleving, meldknop of feedback, opvolgingstermijnen en terugkoppeling, inclusief de wijze waarop gebruikersmeldingen worden verwerkt en hoe herhaling van issues wordt voorkomen;
- Tariefcommunicatie: de wijze waarop Inschrijver de prijsopbouw transparant, begrijpelijk en eenduidig maakt, inclusief tonen van totale prijs of inschatting vooraf, componenten, uitzonderingen, eventuele toeslagen en de wijze waarop “verborgen kosten” worden voorkomen, inclusief communicatie in app en overige kanalen;
- Meerjarig communicatie- en activatieplan: een plan met doelgroepen, kernboodschappen, kanalen en partnerships, bijvoorbeeld met makelaars en ontwikkelaars met concrete activiteiten per fase, zoals lancering, opschaling en doorontwikkeling, en de wijze waarop effect wordt gemeten en bijgestuurd, inclusief afrekenbare KPI’s voor bereik, activatie en klantenbinding en de governance rondom evaluatie en bijstelling met Opdrachtgever.

Dit criterium ziet primair op de gebruikerservaring, klantreis, communicatie, activatie en klanttevredenheid; operationele processen, servicelevels en rapportage over operationele prestaties worden beoordeeld onder G.2. Dienstverlening.

	Toelichting	Score %
5	De inschrijving geeft een zeer overtuigende, concreet uitgewerkte en goed passende aanpak voor klantreis, communicatie en activatie. De uitwerking is integraal, gebruikersgericht en toegankelijk, met een helder communicatie- en activatieplan. De inschrijving maakt in zeer hoge mate aannemelijk dat de doelstellingen van de opdracht worden gerealiseerd.	100%
4	De inschrijving geeft een sterke en goed onderbouwde aanpak voor klantreis, communicatie en activatie. De belangrijkste onderdelen zijn helder uitgewerkt en dragen aantoonbaar bij aan gebruiksgemak, klanttevredenheid en klantenbinding.	80%

	De inschrijving maakt in hoge mate aannemelijk dat de doelstellingen van de opdracht worden gerealiseerd.	
3	De inschrijving geeft een voldoende uitgewerkte en bruikbare aanpak voor klantreis, communicatie en activatie. De uitwerking is passend en uitvoerbaar, maar mist op onderdelen nog scherpte, diepgang of concretisering. De inschrijving maakt in voldoende mate aannemelijk dat de doelstellingen van de opdracht worden gerealiseerd.	35%
2	De inschrijving geeft een beperkt uitgewerkte aanpak voor klantreis, communicatie en activatie. Belangrijke onderdelen zijn globaal beschreven of onvoldoende samenhangend uitgewerkt. De inschrijving maakt slechts in beperkte mate aannemelijk dat de doelstellingen van de opdracht worden gerealiseerd.	0%
1	De inschrijving geeft een onvoldoende uitgewerkte aanpak voor klantreis, communicatie en activatie. De uitwerking is te algemeen, onvoldoende concreet of onvoldoende passend bij de opdracht. De inschrijving maakt onvoldoende aannemelijk dat de doelstellingen van de opdracht worden gerealiseerd.	Uitsluiting

6.6 Beoordeling

De beoordeling van deze gunningscriteria gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke Inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig cijfer toe op basis van de waarderingsschaal die is opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium.
2. Op basis van de motiveringen en voorlopige cijfers bespreken de leden van het beoordelingsteam, in een gezamenlijke beoordelingssessie, de inschrijvingen. Het definitieve cijfer is een cijfer waarover in deze beoordelingssessie een consensus wordt bereikt en betreft een geheel getal.

De relatie tussen het beoordelingscijfer en het percentage van het maximale puntenaantal is lineair.

6.7 Bepalen eindscore

Door de scores van alle gunningscriteria bij elkaar op te tellen verkrijgt het beoordelingsteam de totaalscore per inschrijving. De inschrijving met de hoogste totaalscore is de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding. De totaalscore wordt afgerond op twee decimalen.

Als er meerdere Inschrijvers zijn met dezelfde hoogste totaalscore, dan gunt de Gemeente aan de Inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium 1. Is deze ook gelijk, dan gunt de Gemeente aan de Inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium 2. Als deze ook weer gelijk is, dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen. De gelijk geëindigde Inschrijvers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

De Gemeente maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in het aanbestedingsplatform.

Bij de Inschrijver die voor voorlopige gunning in aanmerking komt, kan de Gemeente officiële bewijsstukken opvragen met betrekking tot de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de Gemeente alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

De Inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter van de rechtbank Gelderland. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen Inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing.