

Aanbestedingsdocument

Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling

Uitnodiging tot Inschrijving

Openbare Europese Aanbesteding (Warme) drankenvoorziening

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

Referentie: SHN2632

Datum: 21 september 2026

Inhoud

Inhoud	1	
Definities	3	
1 Organisatie		4
1.1 Algemeen		4
1.2 Stichting Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling		4
2 Opdrachtschrijving		5
2.1 Huidige situatie		5
2.1.1 De aard en het doel van de Opdracht		5
2.1.2 Het beoogde resultaat		5
2.1.3 Duur van de opdracht		5
2.2 Algemene Inkoopvoorwaarden		6
2.3 Eisen aan de opdracht		6
2.4 Omvang van de opdracht		6
2.5 Percelen		6
2.6 Varianten		6
3 Beschrijving Inschrijvingsprocedure		7
3.1 De procedure		7
3.2 De publicatie		7
3.3 Auteursrechten		7
3.4 Merknamen		7
3.5 Melding onjuistheden		7
3.6 De planning van de aanbesteding		8
3.7 De communicatie		8
3.8 Nota van Inlichtingen		8
3.9 De sluitingsdatum indienen Inschrijvingen		9
3.9.1 Opening van de Inschrijvingen		9
3.10 Concept Overeenkomst		10
3.11 Communicatie gunning & afwijzing		10
3.12 Eénmaal inschrijven		11
4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen		12
4.1 Uitsluitingsgronden		12
4.1.1 Bewijsstukken betreffende uitsluitingsgronden		12
4.1.2 Verklaring geen Russische betrokkenheid		12
4.2 Geschiktheidseisen		12
4.2.1 Geschiktheidseisen met betrekking tot technische bekwaamheid		12
4.2.2 Geschiktheidseisen betreffende beroepsbevoegdheid		13
5 Gunningscriteria		14
5.1 Kwaliteitscriteria		15
5.1.1 Gunningscriterium 1: Dienstverlening en communicatie		15
5.1.2 Gunningscriterium 2: Duurzaamheid gehele Dienstverlening		15
5.1.3 Gunningscriterium 3: Service en storingsopvolging automaten		16
5.1.4 Gunningscriterium 4: Bestellen, levering en beschikbaarheid van ingrediënten		17
5.2 Prijs		17
5.2.1 Indexatie		17
5.3 Smaaktest (na gunning)		17
6 De beoordeling van Inschrijvingen		19
6.1 Beoordelingscommissie		19
6.2 Beoordelingsprocedure		19
6.2.1 Fase 1: vorm- en procedurevereisten		19

6.2.2	Fase 2: uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	19
6.2.3	Fase 3: controleren of onvoorwaardelijk aan het Programma van Eisen is voldaan	19
6.2.4	Fase 4: beoordeling op de beste prijs-kwaliteitsverhouding	20
6.2.5	Fase 5: afronding oordeel	20
6.2.6	Fase 6: bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing	20
6.3	Procedure van verificatie en contractsluiting	20
Bijlagen	23	

Definities

Definitie	Toelichting
Aanbestedingsdocument	Onderhavig document inclusief Bijlagen, waarin informatie over Opdrachtgever, de te volgen Aanbestedingsprocedure, het Programma van Eisen, geschiktheidseisen en de gunningscriteria worden beschreven en toegelicht.
Aanbestedingsprocedure	De onder meer in hoofdstuk 3 van dit Aanbestedingsdocument beschreven procedure.
Algemene Inkoopvoorwaarden	De Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Slachtofferhulp Nederland d.d. mei 2026 die voor het laatst beschikbaar gesteld zijn in de Aanbestedingsprocedure zijn van toepassing op de opdracht. De Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Slachtofferhulp Nederland zijn mede van toepassing op Stichting Perspectief Herstelbemiddeling.
Bijlage	Aanhangsel bij het Aanbestedingsdocument dat integraal onderdeel uitmaakt van het Aanbestedingsdocument.
Combinant	De persoon, onderneming of organisatie die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Een combinatie van Inschrijvers gevormd met het doel om de in deze aanbesteding gevraagde leveringen te doen en/of diensten te verstrekken.
Dienstverlening	De aanschaf, levering en plaatsing van (Warme) drankenvoorzieningen en ingrediënten, onderhoud, beheer en storingsopvolging van machines, zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument inclusief Bijlagen.
Functionaliteiten	De tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen specificaties en hetgeen in de desbetreffende omstandigheden gebruikelijk is en redelijkerwijs door Opdrachtgever mag worden verwacht op basis van de Overeenkomst, meer specifiek (maar niet beperkt tot) het Programma van eisen (Bijlage 6 bij het Aanbestedingsdocument), de Inschrijving van Opdrachtnemer zelf en de Offerteaanvraag.
Inschrijver	De persoon, onderneming of organisatie of de Combinatie die een Inschrijving op deze aanbesteding uitbrengt.
Inschrijving	Het document waarmee de Inschrijver meedingt naar de opdracht die wordt aanbesteed.
Jaar	Aaneengesloten termijn van twaalf (12) kalendermaanden.
Nota van Inlichtingen	Het document/de documenten (inclusief Bijlagen) waarin de Opdrachtgever de vragen van geïnteresseerden naar aanleiding van het Aanbestedingsdocument geanonimiseerd beantwoordt. De Nota van Inlichtingen maakt/maken integraal onderdeel uit van deze aanbesteding.
Offerteaanvraag	Alle documenten die door de aanbestedende dienst in het kader van de aanbestedingsprocedure worden verstrekt en die gezamenlijk de voorwaarden, eisen, wensen, procedurevoorschriften en overige informatie bevatten op basis waarvan inschrijvers hun inschrijving opstellen.
Opdrachtgever	De aanbestedende dienst: Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling.
Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund en met wie de Overeenkomst wordt gesloten.
Overeenkomst	De definitieve Overeenkomst van opdracht, inclusief Bijlagen, die de Opdrachtgever met één (1) Opdrachtnemer aangaat conform de laatste concept Overeenkomst die de Opdrachtgever voor het laatst beschikbaar heeft gesteld in de Aanbestedingsprocedure.
Programma van Eisen	Het programma van eisen waaraan de uitgevraagde Dienstverlening moeten voldoen (Bijlage 6).

1 Organisatie

1.1 Algemeen

Voor u ligt het Aanbestedingsdocument behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor (Warme) drankenvoorziening voor Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling, hierna te noemen Opdrachtgever, met referentie SHN2632. Dit document omvat alle gegevens met betrekking tot de omschrijving van de opdracht, de specificaties van de gewenste oplossing en Dienstverlening en de eisen die gesteld worden aan de Inschrijver.

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

1.2 Stichting Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling

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

Stichting Slachtofferhulp Nederland is een onafhankelijke stichting en wordt voornamelijk gefinancierd door het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Daarnaast ontvangt de stichting financiële steun van andere ministeries, gemeentes en particulieren. De reguliere begrotingsomvang bedraagt ± € 63.000.000.

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

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

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

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

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

2 Opdrachtomschrijving

2.1 Huidige situatie

Het huidige contract met de leverancier voor de warme drankenvoorziening verloopt op 28 februari 2027. Opdrachtgever is voornemens om een nieuw contract af te sluiten met een leverancier die zorg draagt voor de levering van koffieautomaten met geïntegreerde verse melkvoorziening en ondersteuning voor plantaardige melksoorten.

2.1.1 De aard en het doel van de Opdracht

De opdracht betreft de levering, plaatsing, het onderhoud van de (warme) drankenvoorziening ten behoeve van Stichting Slachtofferhulp Nederland (hierna SHN). De beoogde oplossing dient gebruikers te voorzien van een kwalitatief hoogwaardig assortiment (warme) dranken, waaronder ten minste koffie, thee en overige warme drankspecialiteiten. Het gaat om 24 locaties van Slachtofferhulp, verspreid over heel Nederland (alle locaties met uitzondering van locatie Middelburg). Binnen deze 24 locaties zijn 28 Aequator Mexico machines aanwezig, welke in 2025 zijn geplaatst. Daarnaast is er één Franke A600 FM CM aanwezig (in Utrecht) deze is in 2026 geplaatst. Deze machine heeft de mogelijkheid tot verschillende productuitgifte: koemelk en havermelk. Deze bestaande machines worden door de Opdrachtnemer in beheer genomen. Opdrachtnemer dient gedurende de contractperiode voor iedere locatie van opdrachtgever een koud waterautomaat beschikbaar te stellen. Bij aanvang van de Overeenkomst betreft dit in totaal 24 locaties.

De plaatsing van de koudwaterautomaten vindt gefaseerd plaats. Op de verschillende locaties lopen momenteel bestaande overeenkomsten voor koud waterautomaten, waarvan de einddata niet gelijk zijn. Opdrachtnemer dient de koud waterautomaten per locatie te plaatsen zodra de bestaande overeenkomst op de betreffende locatie afloopt dan wel wanneer Opdrachtgever hiervoor opdracht geeft. Opdrachtnemer werkt hierbij actief mee aan een soepele overgang zonder onderbreking van de Dienstverlening.

Het doel van deze aanbesteding is het selecteren van één leverancier die Opdrachtgever gedurende de contractperiode ontzorgt op het gebied van (warme) drankenvoorziening. Hierbij staan kwaliteit, gebruiksgemak, duurzaamheid, continuïteit van dienstverlening en een optimale prijs-kwaliteitverhouding centraal. De leverancier wordt geacht een betrouwbare en toekomstbestendige oplossing te bieden die aansluit bij de behoeften van medewerkers, bezoekers en overige gebruikers. Met deze opdracht streeft de Opdrachtgever naar een uniforme, efficiënte en duurzame (warme) drankenvoorziening die bijdraagt aan een gastvrije werkomgeving en een positieve gebruikerservaring. Daarnaast wordt van de leverancier verwacht dat deze actief meedenkt over innovaties, duurzaamheidsdoelstellingen en mogelijkheden voor verdere optimalisatie van de Dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Binnen de scope valt:

- Het leveren en installeren van automaten (indien vervanging van toepassing gedurende de contractperiode).
- De levering van ingrediënten; ingrediënten voor in de machines, losse ingrediënten als suiker, melk, roerhoutjes, thee, limonade, bouillon.
- Het verhelpen van tweedelijns- en eerstelijns storingen.
- Het jaarlijks uitvoeren van preventief onderhoud aan de machines.
- Het leveren en installeren van waterdispensers (koud) op ten minste één locatie, mogelijk wordt het aantal locaties wordt uitgebreid gedurende de overeenkomst.

Buiten de scope valt de dagelijkse verzorging (full operating) van de machines, het bijvullen en schoonmaken van de machines en bestellen van ingrediënten. Dit doen medewerkers van SHN zelf.

2.1.2 Het beoogde resultaat

Het resultaat dat de Opdrachtgever wil bereiken is dat er een soepele samenwerking op landelijk niveau ontstaat tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Het verhelpen van storingen, uitvoeren van onderhoud en bestellen, factureren, betalen en afleveren van bestellingen moet vlekkeloos verlopen.

2.1.3 Duur van de opdracht

De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 maart 2027. De Overeenkomst wordt aangegaan met één (1) Inschrijver voor een contractperiode van acht (8) jaar, waarvan vier (4) jaar vast en daarna de mogelijkheid tot opzeggen door

Opdrachtgever, met een opzegtermijn van zes (6) maanden. Gelet op de implementatie, plaatsing van apparatuur en de daarmee samenhangende investeringen acht Opdrachtgever deze looptijd passend en proportioneel.

2.2 Algemene Inkoopvoorwaarden

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

2.3 Eisen aan de opdracht

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

2.4 Omvang van de opdracht

De looptijd van de Overeenkomst bedraagt maximaal acht (8) jaar.

De opdrachtwaarde wordt geschat op circa € 755.000 exclusief btw over 8 jaar. De raming is gebaseerd op historische uitgaven. Het betreft een indicatie en betreft geen afnamegarantie gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtnemer kan hier op geen enkele wijze rechten aan ontleen en heeft geen exclusiviteitsrecht binnen de scope van deze aanbesteding.

2.5 Percelen

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

2.6 Varianten

Er zijn geen varianten benoemd en toegestaan.

3 Beschrijving Inschrijvingsprocedure

3.1 De procedure

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

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

3.2 De publicatie

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

3.3 Auteursrechten

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

3.4 Merknamen

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

3.5 Melding onjuistheden

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

3.6 De planning van de aanbesteding

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

Activiteit	Datum
Publicatie van de aanbesteding	21 september 2026
Termijn indienen van vragen voor de 1 ^e Nota van Inlichtingen	7 oktober 2026, 10:00 uur
Publiceren 1 ^e Nota van Inlichtingen	14 oktober 2026
Termijn indienen van vragen voor de 2 ^e Nota van Inlichtingen	20 oktober 2026, 10:00 uur
Publiceren 2 ^e Nota van Inlichtingen	26 oktober 2026
Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen	16 november 2026, 10:00 uur
Mededeling voorlopige gunningsbeslissing	10 december 2026
Smaaktest na gunning	(tussen 11 december 2026 en 1 februari 2027)
Definitieve gunning	6 januari 2027
Implementatieperiode	11 januari 2027 t/m 26 februari 2027
Ingangsdatum Overeenkomst	1 maart 2027

Tabel 3: Planning aanbesteding (Warme) drankenvoorziening

3.7 De communicatie

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

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

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

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

3.8 Nota van Inlichtingen

Als Inschrijver wordt u in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen over de aanbestedingsstukken en/of de beoordelingsprocedure te maken. U kunt uw vragen en/of opmerkingen **doorlopend** via de tab 'vragen over de aanbesteding' op TenderNed stellen aan Opdrachtgever. Dit is mogelijk tot de datum die genoemd is in de planning (3.6) bij termijn voor de 1^e Nota van Inlichtingen. Gestelde vragen kunnen doorlopend worden beantwoord en geanonimiseerd aan alle geregistreerde geïnteresseerde partijen beschikbaar worden gesteld.

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

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

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

Over de 1^e Nota van Inlichtingen kunnen verduidelijkingsvragen worden gesteld. Nieuwe vragen worden in deze fase niet in behandeling genomen. De verduidelijkingsvragen stelt Inschrijver via de vragenmodule.

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

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

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

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

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

3.9 De sluitingsdatum indienen Inschrijvingen

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

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

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

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

3.9.1 Opening van de Inschrijvingen

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

Let op: Opdrachtgever raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Inschrijving te verifiëren dat uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op www.TenderNed.nl en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk

niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op www.TenderNed.nl, dit proces kan meerdere dagen duren.

3.10 Concept Overeenkomst

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

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

3.11 Communicatie gunning & afwijzing

Op de datum, genoemd in de planning van de Aanbestedingsprocedure, ontvangen alle Inschrijvers gelijktijdig via TenderNed bericht over de gunningsbeslissing. Het betreft hier een voorlopige gunning. Dit bericht strekt uitsluitend tot mededeling van het voornemen tot gunning en houdt geen aanvaarding in van de inschrijving van de Inschrijver met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV). Door dit bericht komt derhalve geen Overeenkomst tot stand als bedoeld in artikel 6:217 BW.

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

Klachtenmeldpunt/ Commissie van Aanbestedingsexperts

Tijdens de procedure kunt u hier: <https://klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/leden/stichting-slachtofferhulp-nederland/> een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt (Bijlage 11 klachtenregeling Opdrachtgever). U moet hierbij duidelijk en gemotiveerd aangeven op welk aspect van de aanbesteding uw klacht betrekking heeft. Wanneer uw klacht betrekking heeft op de geschiktheidseisen, selectiecriteria of contractvoorwaarden van deze aanbestedingsprocedure, moet u eerst gebruik maken van de vraag- en antwoordprocedure om uw bezwaar kenbaar te maken. Als de reactie van de Aanbestedende dienst naar uw mening niet voldoet, kunt u een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt. De klacht zal zo spoedig mogelijk worden behandeld door een onafhankelijke deskundige van het klachtenmeldpunt.

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

Kortgeding

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

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

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

3.12 Eénmaal inschrijven

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

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

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

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

4.1 Uitsluitingsgronden

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

4.1.1 Bewijsstukken betreffende uitsluitingsgronden

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

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

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

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

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

4.1.2 Verklaring geen Russische betrokkenheid

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

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

4.2 Geschiktheidseisen

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

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

4.2.1 Geschiktheidseisen met betrekking tot technische bekwaamheid

4	Inschrijver dient aan te tonen dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de Opdracht. Voor het uitvoeren van de Opdracht dient Inschrijver over de volgende kerncompetenties te beschikken: Kerncompetentie 1 Aantoonbare ervaring met de levering en het onderhoud van een Warme drankenvoorziening bij een organisatie met minimaal 14 kantoren verspreid over heel Nederland. Kerncompetentie 2 Aantoonbare ervaring met levering van ingrediënten behorend bij de Warme drankenvoorziening bij een organisatie met minimaal 330 medewerkers. Eisen aan kerncompetenties 1. De kerncompetentie is aantoonbaar middels een opdracht die in de laatste 3 (drie) jaar, terug te rekenen vanaf inschrijvingsdatum op de Aanbesteding, is uitgevoerd;
---	--

2. De uitvoering van de opdracht dient voldoende beoordeeld te zijn door de betreffende opdrachtgever. De Opdrachtgever kan een referentiecheck uitvoeren om hier een controle op uit te voeren, de ingediende referentie dient hiermee akkoord te zijn. 3. Korte beschrijving van de opdracht waaruit duidelijk de kerncompetentie blijkt in maximaal 250 woorden (de woorden na de eerste 250 woorden worden niet gelezen). Uit deze gegevens moet blijken dat Inschrijver over de gevraagde kerncompetentie beschikt voor de gevraagde Dienstverlening. Onvolledige of te summiere beschrijving van de opdracht is geheel voor rekening van Inschrijver. Herstel van een onvolledige of te summiere beschrijving in de vorm van een nieuwe schriftelijke uitleg van maximaal 250 woorden is niet toegestaan. 4. Per kerncompetentie verstrekt Inschrijver maximaal 1 referentie. 5. Inschrijver gebruikt zo veel referenties (dus ingevulde formats) als nodig is om alle kerncompetenties aan te tonen. Eén referentie kan meerdere kerncompetenties aantonen, maar het is niet toegestaan om meerdere referenties te gebruiken om één kerncompetentie aan te tonen. 6. De referentie mag niet afkomstig zijn van de eigen organisatie van de Inschrijver of een andere organisatie binnen de holding of de moedermaatschappij. 7. Een onderneming (een Inschrijver, een combinant of een derde) kan zich slechts beroepen op de (in samenwerkingsverband) opgedane ervaring indien de onderneming de werkzaamheden waarop de technische bekwaamheid berust daadwerkelijk zelf heeft verricht. 8. De Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om aan hem overgelegde informatie, gegevens en bescheiden (op juistheid) te (laten) controleren en te (laten) verifiëren. Inschrijver is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. Inschrijver dient hiervoor bijgevoegd document (Bijlage 5) in te vullen en onder deze vraag te uploaden.
--

4.2.2 Geschiktheidseisen betreffende beroepsbevoegdheid

5 Inschrijving Handelsregister De Inschrijver (en in geval van een Combinatie geldt dat dus voor alle Combinanten) dient, door overlegging van een uittreksel van de Inschrijving, aan te tonen te zijn ingeschreven in het Beroeps- of Handelsregister, zoals bedoeld in artikel 2.98 van de Aanbestedingswet. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden op de datum van Inschrijving en dient de actuele situatie weer te geven. Indien de Inschrijver een dochteronderneming is, dienen eveneens uittreksel(s) (zoals bedoeld in artikel 2.98 van de Aanbestedingswet) met betrekking tot de moederonderneming(en) verstrekt te worden, die niet ouder zijn dan 6 maanden op de datum van Inschrijving.
--

5 Gunningscriteria

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

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

De gunningscriteria bestaan uit criteria op het gebied van kwaliteit en prijs. Met de kwalitatieve criteria zijn in totaal 60 punten (60%) te verdienen, terwijl met het criterium prijs 40 punten (40%) kunnen worden verdiend. De gunningscriteria zijn opgenomen in onderstaande tabel:

Gunningscriteria	
Kwaliteitscriteria	Max score
GC 1 Dienstverlening en communicatie	15
GC 2 Duurzaamheid gehele Dienstverlening	10
GC 3 Service en storingsopvolging automaten	20
GC 4 Bestellen, levering en beschikbaarheid van ingrediënten	15
Prijs	Max score
P 1 prijzenblad	40
Totaal aantal punten	100 punten

Tabel 4: Gunningscriteria

Voor de kwaliteitscriteria worden de punten toegekend aan de hand van beoordelingswaarderingen die lopen van uitstekend tot en met geen beantwoording. Deze waarderingen worden door het beoordelingsteam toegekend volgens de consensus beoordelingsmethode zoals beschreven in hoofdstuk 6.2.4 van het Aanbestedingsdocument. Vervolgens wordt per kwaliteitscriteria de toegekende beoordelingswaardering omgerekend naar het bijbehorende puntenaantal via de onderstaande tabel.

Beoordelingskader

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

Tabel 5: Toelichting op waarderingen

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

5.1 Kwaliteitscriteria

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

5.1.1 Gunningscriterium 1: Dienstverlening en communicatie

Beschrijf hoe u de Dienstverlening en communicatie richting Slachtofferhulp Nederland organiseert en hoe u zorgt voor een efficiënte, transparante en klantgerichte samenwerking gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Geef daarbij in ieder geval antwoord op onderstaande vragen:

- Op welke wijze organiseert u het contact met Opdrachtgever? Ga daarbij in op vaste contactpersonen, bereikbaarheid en rol van locatiegebonden aanspreekpunten.
- Hoe informeert u medewerkers van Opdrachtgever tijdig over het op locatie verschijnen van monteurs of andere medewerkers van opdrachtnemer?
- Hoe worden meldingen, verzoeken en vragen, verstuurd vanuit Opdrachtgever via TOPdesk bij u geregistreerd en opgevolgd? Ga daarbij in op de manier van communicatie en de wijze waarop de voortgang inzichtelijk wordt gemaakt.

Doelstelling:

Slachtofferhulp Nederland wenst samen te werken met een opdrachtnemer die de Dienstverlening op een professionele, klantgerichte en transparante wijze organiseert. Opdrachtnemer draagt zorg voor duidelijke communicatie, een efficiënte afhandeling van meldingen en verzoeken, en een goede afstemming met zowel landelijke als locatiegebonden contactpersonen.

Beoordelingskader:

- De mate waarin het antwoord op de vraag concreet, realistisch en volledig is;
- De mate waarin het antwoord op de vraag aansluit op de gewenste doelstelling.

Uw omschrijving voor het gunningscriterium is niet groter dan 2 A4. Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal pagina's A4 overlegt, worden uitsluitend de eerste 2 aangetroffen pagina's A4 beoordeeld.

5.1.2 Gunningscriterium 2: Duurzaamheid gehele Dienstverlening

Beschrijf hoe u een duurzame en ethisch verantwoorde (warme) drankenvoorziening (inclusief de ingrediënten) realiseert en borgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Geef daarbij in ieder geval antwoord op onderstaande vragen:

- Hoe waarborgt u dat koffie, thee, cacao, melkproducten en overige ingrediënten afkomstig zijn uit een verantwoorde en duurzame keten met zo min mogelijk risico op uitbuiting, mensenrechtenschendingen en onveilige arbeidsomstandigheden?
- Welke maatregelen neemt u om de milieu-impact van ingrediënten, verpakkingen, disposables en overige verbruiksartikelen te beperken?
- Hoe draagt u met de aangeboden koffieautomaten, koudwaterautomaten en overige apparatuur bij aan het verminderen van energieverbruik, afvalstromen en milieubelasting gedurende de levensduur?
- Welke maatregelen neemt u om de CO₂-uitstoot en milieubelasting van transport, logistiek, bevoorrading en servicebezoeken te minimaliseren?
- Op welke wijze monitort, borgt en rapporteert u over de gerealiseerde duurzaamheidsdoelstellingen en behaalde resultaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst?

Doelstelling:

Slachtofferhulp Nederland hecht grote waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en een duurzame bedrijfsvoering. De opdrachtgever wenst samen te werken met een opdrachtnemer die aantoonbaar bijdraagt aan het verminderen van de milieu-impact van de (warme) drankenvoorziening en die duurzaamheid integraal toepast binnen de gehele keten, van ingrediënten en verpakkingen tot apparatuur, transport en dienstverlening. Daarnaast streeft opdrachtgever naar samenwerking met een leverancier die transparant rapporteert over de behaalde duurzaamheidsresultaten en actief bijdraagt aan continue verbetering gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Met dit gunningscriterium wil Slachtofferhulp Nederland inzicht verkrijgen in de mate waarin inschrijvers een aantoonbaar duurzame, transparante en ethisch verantwoorde keten hebben ingericht voor de productie, verwerking, verpakking, distributie en levering van koffie, thee, cacao en overige ingrediënten.

Beoordelingskader:

- De mate waarin het antwoord op de vraag concreet, realistisch en volledig is;
- De mate waarin het antwoord op de vraag aansluit op de gewenste doelstelling.

Uw omschrijving voor het gunningscriterium is niet groter dan 3 A4. Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal pagina's A4 overlegt, worden uitsluitend de eerste 3 aangetroffen pagina's A4 beoordeeld.

5.1.3 Gunningscriterium 3: Service en storingsopvolging automaten

Beschrijf hoe u de continuïteit, beschikbaarheid en kwaliteit van de warme drankenvoorziening waarborgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Ga daarbij specifiek in op de organisatie van service, onderhoud, klachtenafhandeling en storingsopvolging van de automaten.

Geef daarbij in ieder geval antwoord op onderstaande vragen:

- Hoe kunnen storingen en klachten worden gemeld en hoe worden deze geregistreerd, opgevolgd en afgehandeld?
- Hoe zorgt u voor een snelle en effectieve opvolging van storingen en technische problemen?
- Hoe wordt gegarandeerd dat er altijd tijdig een medewerker ter plaatse kan zijn om een storing te beoordelen en indien nodig reparaties uit te voeren?
- Op welke wijze borgt u de beschikbaarheid van de warme drankenvoorziening wanneer een storing niet direct kan worden verholpen? Ga hierbij ook in op eventuele vervangende voorzieningen.
- Hoe monitort u de prestaties van de Dienstverlening en hoe houdt u opdrachtgever op de hoogte van de voortgang en afhandeling van storingen en klachten?

Doelstelling

Slachtofferhulp Nederland hecht grote waarde aan een betrouwbare, gebruiksvriendelijke en kwalitatief hoogwaardige warme drankenvoorziening. De continuïteit van de Dienstverlening mag niet worden verstoord door langdurige storingen of onvoldoende service. Met dit gunningscriterium wil opdrachtgever inzicht verkrijgen in de wijze waarop inschrijver service, onderhoud, klachtenafhandeling en storingsopvolging organiseert en borgt. Daarbij wordt beoordeeld in hoeverre de inschrijver proactief, klantgericht en oplossingsgericht handelt.

Beoordelingskader:

- De mate waarin het antwoord op de vraag concreet, realistisch en volledig is;
- De mate waarin het antwoord op de vraag aansluit op de gewenste doelstelling.

Uw omschrijving voor het gunningscriterium is niet groter dan 3 A4. Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal pagina's A4 overlegt, worden uitsluitend de eerste 3 aangetroffen pagina's A4 beoordeeld.

5.1.4 Gunningscriterium 4: Bestellen, levering en beschikbaarheid van ingrediënten

Beschrijf hoe u zorgt voor een efficiënte, betrouwbare en toekomstbestendige levering van ingrediënten en verbruiksartikelen voor de warme drankenvoorziening. Ga daarbij tevens in op het bestelproces en de gegevensuitwisseling met AFAS.

Geef daarbij in ieder geval antwoord op onderstaande vragen:

- Hoe wordt geïntegreerd met AFAS? Aspecten die worden meegewogen zijn onder andere de omvang van de standaardfunctionaliteit, implementatie-inspanning, beheerbaarheid, realtime gegevensuitwisseling en de toekomstbestendigheid van de koppeling.
- Hoe kunnen ingrediënten en verbruiksartikelen worden besteld en welke ondersteuning biedt u daarbij aan opdrachtgever?
- Hoe waarborgt u een tijdige, volledige en betrouwbare levering van ingrediënten en verbruiksartikelen?
- Hoe voorkomt u tekorten, naleveringen en leveringsonderbrekingen en op welke wijze monitort en stuurt u hierop?
- Hoe informeert u opdrachtgever over de status van bestellingen, leveringen en eventuele afwijkingen en welke maatregelen neemt u wanneer een levering niet volgens planning kan plaatsvinden?

Doelstelling

Slachtofferhulp Nederland hecht grote waarde aan een betrouwbare en gebruiksvriendelijke bevoorrading van ingrediënten en verbruiksartikelen. De beschikbaarheid van ingrediënten mag geen belemmering vormen voor de continuïteit van de warme drankenvoorziening. Met dit gunningscriterium wil opdrachtgever inzicht verkrijgen in de wijze waarop de inschrijver het bestelproces, de koppeling met AFAS, de leverbetrouwbaarheid en de beschikbaarheid van ingrediënten organiseert. Daarbij wordt beoordeeld in hoeverre de inschrijver efficiënt, transparant, proactief en klantgericht handelt.

Beoordelingskader:

- De mate waarin het antwoord op de vraag concreet, realistisch en volledig is;
- De mate waarin het antwoord op de vraag aansluit op de gewenste doelstelling.

Uw omschrijving voor het gunningscriterium is niet groter dan 3 A4. Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal pagina's A4 overlegt, worden uitsluitend de eerste 3 aangetroffen pagina's A4 beoordeeld.

5.2 Prijs

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

De score op het onderdeel Prijs wordt berekend op basis van de totaalprijs exclusief btw die in de blauwgekleurde cel wordt weergegeven. Het aantal punten wordt als volgt berekend: (laagste prijs / prijs inschrijver) × 40 punten.

5.2.1 Indexatie

Enmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in januari 2028 kan prijsindexatie plaatsvinden. De prijzen voor de ingrediënten en het onderhoud kunnen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarommutatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen (CPI), (2025=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Opdrachtnemer maakt indexeringen 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar aan opdrachtgever. Doorvoering vindt plaats na goedkeuring van opdrachtgever.

5.3 Smaaktest (na gunning)

Na voorlopige gunning van de Aanbesteding organiseert Opdrachtnemer een smaaktest. De smaaktest maakt geen onderdeel uit van de aanbestedingsprocedure en heeft geen invloed op de beoordeling van de inschrijvingen of de gunningsbeslissing.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volledig faciliteren van de smaaktest. Dit omvat ten minste: het tijdig plaatsen en correct afstellen van de benodigde automaten op de door Opdrachtgever aangewezen locatie, het beschikbaar stellen van de aangeboden blends in voldoende hoeveelheid, het leveren van de benodigde ingrediënten en disposables (zoals bekers, melk

en suiker), het beschikbaar stellen van de benodigde beoordelingsformulieren conform de door Opdrachtgever verstrekte instructies en het verhelpen van eventuele storingen gedurende de smaaktest. De automaten zijn vóór aanvang van het afgesproken tijdslot volledig operationeel en gebruiksklaar.

Indien de resultaten van de initiële smaaktest of signalen uit de praktijk daartoe aanleiding geven, treedt Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer om de warme drankenvoorziening te optimaliseren. Opdrachtnemer beoordeelt de ontvangen feedback zorgvuldig en treft passende verbetermaatregelen. Deze verbetermaatregelen kunnen onder meer betrekking hebben op de afstelling van de automaten, maling, recepturen of, indien deze maatregelen onvoldoende resultaat bieden, het inzetten van één van de overige bij de inschrijving aangeboden blends.

Het doel van de smaaktest is uitsluitend het bepalen welke van de door Opdrachtnemer aangeboden koffieblend gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal worden afgenomen en in welke afstemming van de machines. De door Opdrachtgever gemaakte keuze heeft geen invloed op de door Opdrachtnemer geoffreerde prijzen, tarieven of overige contractuele voorwaarden.

6 De beoordeling van Inschrijvingen

6.1 Beoordelingscommissie

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

6.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de onderstaande fasen:

6.2.1 Fase 1: vorm- en procedurevereisten

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

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

6.2.2 Fase 2: uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

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

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

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

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

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

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

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

6.2.4 Fase 4: beoordeling op de beste prijs-kwaliteitsverhouding

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

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

Kwaliteitsbeoordeling

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

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

Prijsbeoordeling

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

6.2.5 Fase 5: afronding oordeel

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

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

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

6.2.6 Fase 6: bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing

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

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

6.3 Procedure van verificatie en contractsluiting

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

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

Gevalen als deze zullen de volgende consequenties hebben:

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

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

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

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

Slotwoord

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

Bijlagen

1. Checklist voor Inschrijving
2. Concept Overeenkomst
3. Algemene Inkoopvoorwaarden
4. Vorm en procedurevereisten
5. Referentieblad
6. Programma van Eisen
7. Prijzenblad
8. Verklaring Samenwerkingsverband
9. Verklaring beroep op (een) derde(n)
10. Verklaring geen Russische betrokkenheid
11. Klachtenregeling
12. Handleiding OCI
13. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)