Aanbestedingsleidraad
openbare Europese aanbesteding

Landelijk
Digitale routegeleiding op stations

TN528179

Van	André Gosens
Kenmerk	TN528179
Versie	~~D002~~D003
Datum	~~15-10-2026~~4-11-2026
Onderwerp	Landelijk – Digitale routegeleiding op stations
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1	**Inleiding**	**4**
1.1	Wie is ProRail?	4
1.2	Leeswijzer	5
2	**Informatie over de opdracht**	**6**
2.1	Scope	6
2.2	Voorwaarden van de opdracht	7
2.2.1	Wachtkamerregeling	7
2.3	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	7
2.3.1	*Duurzaamheid*	7
3	**Aanbestedingsprocedure**	**8**
3.1	Procedure	8
3.2	Planning	8
3.3	Gebruik van TenderNed	8
3.4	Uitwisselen van informatie	10
3.4.1	Informatiebijeenkomst	10
3.4.2	Algemene inlichtingen	10
3.4.3	Individuele inlichtingen	10
3.5	Contactinformatie	11
3.6	Tenderkostenvergoeding	11
3.7	Gestanddoeningstermijn	11
3.8	Uitsluiting van de procedure	12
3.9	Geldigheid inschrijving	12
3.10	Rechtsverwerking	12
3.11	Algemene vragen of opmerkingen	13
3.12	Klachtenmeldpunt ProRail	13
3.13	Beroepsprocedure	13
4	**Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen**	**14**
4.1	Inleiding	14
4.2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	14
4.2.1	Een zelfstandige inschrijving	14
4.2.2	Inschrijving in combinatie met andere partij(en)	14
4.2.3	Inschrijving met een beroep op draagkracht derden	15
4.2.4	Inschrijving met een gezamenlijke onderneming – zoals vof	16
4.3	Verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden	16
4.4	Sanctiepakket Rusland	17
4.4.1	Ongeldigheid	17

4.5	Geschiktheidseisen	18
4.5.1	Eisen aan elke referentie	18
5	**Eisen en criteria voor de opdracht**	**19**
5.1	Algemene beschrijving en doel	19
5.2	Eisen	19
5.2.1	Inschrijvingseisen	19
5.2.2	Uitvoeringseisen	20
5.3	Gunningscriterium	21
5.3.1	Subgunningscriterium 1 - Inschrijfsom	21
5.3.2	Subgunningscriterium 2 – CO2-ambitieniveau	22
5.3.3	Subgunningscriterium 3 – ICT-architectuurontwerp	24
5.3.4	Subgunningscriterium 4 – Implementatieplan	25
5.3.5	Subgunningscriterium 5 – Prestatiecriteria	25
5.3.6	Subgunningscriterium 6 – Gebruikerstest	26
5.3.7	Scoremethodiek	28
6	**Beoordelingsproces**	**31**
6.1	Stap 1: Verstrekken Proces Verbaal van Aanbesteding	31
6.2	Stap 2: Controle ingediende stukken en herstel van gebreken	31
6.3	Stap 3: Beoordeling	33
a)	Beoordelen kwaliteitscriteria	33
b)	Beoordeling Prijs	33
c)	Verzoek tot opheldering (VTO)	33
6.4	Stap 4: Bepalen rangorde	33
6.5	Stap 5: Mededeling gunningsbeslissing	33
7	**Na de aanbesteding**	**34**
7.1	Hoe nu verder	34
7.2	Post-contractuele zaken	34
7.3	Evaluatie	34
8	**Bijlagen aanbestedingsleidraad**	**35**

1 Inleiding

1.1 Wie is ProRail?

ProRail B.V. (hierna: ProRail) is verantwoordelijk voor het spoorwegnet van Nederland: aanleg, onderhoud, beheer en veiligheid. Medewerkers zorgen ervoor dat elke dag, 24/7, 1.200.000 reizigers en 100.000 ton goederen op hun plaats van bestemming komen, met 6.550 treinen over ruim 7.000 kilometer spoor. Het spoorwegnet is met recht het kloppend hart van mobiel Nederland. In 2020 en 2021 liep het spoorgebruik terug door Covid-19. De prognose is dat het spoorgebruik uiteindelijk weer aantrekt en zelfs verder groeit.

ProRail werkt aan de bereikbaarheid van Nederland door te zorgen voor een optimaal spoornetwerk. We verdelen de capaciteit op het spoor, regelen alle treinverkeer, bouwen en beheren stations en leggen nieuw spoor aan. Tevens onderhoudt ProRail bestaande infrastructuur zoals spoor, wissels, seinen en overwegen. Zie ook www.prorail.nl.

ProRail levert een belangrijke bijdrage aan het toegankelijk houden van Nederland. De bevolking groeit, bedrijvigheid neemt toe en bijdragen aan het halen van de klimaatdoelstellingen wordt steeds urgenter. Daardoor neemt de vraag naar spoorvervoer als dé duurzame vorm van mobiliteit toe. Om aan die toenemende vraag te kunnen voldoen moeten we de capaciteit van ons al druk bereden netwerk nog verder uitbreiden. Dat kan in de vorm van infrastructuur (bijvoorbeeld meer sporen, langere perrons), nieuwe technieken (bijvoorbeeld zelfsturende technologie, sensortechniek, big data) en slimmer omgaan met logistiek op het spoor. Dit doen we met oog voor het klimaat, veiligheid, economische belangen en rekening houdend met vervoerders, reizigers, omwonenden en andere belanghebbenden. Zo houden we Nederland nu en in de toekomst duurzaam in beweging. Om op de toekomst voorbereid te zijn, geeft ProRail een antwoord op deze ontwikkelingen. Dit doet ProRail door zich te richten op drie ambities:

- ProRail verbindt: meer mobiliteit
- ProRail verbetert: betrouwbaardere mobiliteit
- ProRail verduurzaamt: duurzamere mobiliteit

ProRail besteedt werkzaamheden uit die marktpartijen kunnen uitvoeren. De aandacht van ProRail is gericht op het specificeren, het in concurrentie brengen en het in onderling verband managen van contracten.

ProRail richt het contracteren op het behalen van kosteneffectieve resultaten. Voor levering van producten en diensten streeft ProRail naar kwaliteit en functionaliteit tegen een reële prijs voor de gehele levensduur en een zo hoog mogelijk rendement op het vlak van beschikbaarheid, betrouwbaarheid, duurzaamheid en veiligheid van het spoor. Tot slot beoogt ProRail optimaal gebruik te maken van het innovatieve vermogen van de markt waarbij ProRail een continue verbetering nastreeft.

1.2 Leeswijzer

Deze aanbestedingsleidraad (hierna: leidraad) beschrijft het verloop van de aanbestedingsprocedure. De leidraad moet gelezen worden in samenhang met de publicatie in TenderNed, om als lezer een volledig overzicht te verkrijgen over (het verloop van) deze aanbestedingsprocedure.

De inhoud van de opdracht staat beschreven in hoofdstuk 2 en de Annex 3: Vraagspecificatie ‘Digitale routegeleiding op stations voor reizigers met een visuele beperking’

Hoofdstuk 3 gaat in op het verloop van de aanbestedingsprocedure. Eisen aan de inschrijving zijn uitgewerkt in hoofdstuk 4. Het gunningscriterium is beschreven in hoofdstuk 5. In hoofdstuk 6 is het beoordelingsproces uiteengezet, waarna hoofdstuk 7 aangeeft wat er gebeurt na deze aanbesteding.

In hoofdstuk 8 is een lijst met bijlagen bij deze leidraad opgenomen.

In Bijlage 1 is een checklist opgenomen welke documenten bij inschrijving moeten worden ingediend.

Wij wijzen u op het gebruik van ‘Bijlage 10 - ICT begrippenlijst voor Europese aanbestedingen’, waarin alle begrippen staan uitgewerkt die in de Aanbestedingstukken worden toegepast.

2 Informatie over de opdracht

ProRail heeft behoefte aan een systeem voor digitale routegeleiding op stations. Het doel van deze aanbesteding is om met één (1) partij een exclusieve overeenkomst van opdracht te sluiten betreffende het ontwikkelen, leveren en onderhouden en beheren van een digitaal navigatiesysteem op stations hierna te noemen 'de opdracht', om invulling te geven aan deze behoefte.

2.1 Scope

Het doel van Landelijk – Digitale routegeleiding op stations is het ontwikkelen, leveren en onderhouden en beheren van een digitaal navigatiesysteem op stations voor het nog beter toegankelijk maken voor mensen met een visuele beperking d.m.v. een navigatiesysteem dat helpt bij het vinden van toiletten en andere stationvoorzieningen.

In eerste instantie worden de 54 grootste stations, waar een openbaar toilet is, uitgerust met het systeem, waarbij gestart wordt met de Kathedralen, vervolgens de Megastations en zo verder in prioriteit afdalend. De betreffende 54 stations zijn opgenomen in Annex 3.5.
Het systeem is universeel. De stations moeten één voor één worden ingescand zodat de puntenwolk aan het systeem kan worden toegevoegd. Kleine wijzigingen op stations die zorgen voor wijzigingen aan puntenwolken kunnen op stations worden ingescand.
Een en ander op afroep door ProRail.

- ProRail gaat er van uit dat het systeem functioneert zonder fysieke toevoegingen aan het station. Leverancier voegt niets (bv. bakens ed.) toe aan het station. Het systeem functioneert zelfstandig.

De volgende onderdelen behoren tot de scope:

- Ontwikkeling en levering van het navigatiesysteem;
- Testen, externe en interne uren;
- Onderhoud en beheer:
  - Updates, aanpassingen en licentiekosten (10 jaar).

Optioneel toe te voegen ~~350~~ 343 stations, grote wijzigingen op bestaande stations en extra point of interests via herzieningsclausules.

De herzieningsclausule vindt zijn gedachte in het beschikbare budget ten tijde van aanbesteding versus de wens om gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst (inclusief verlengingen) extra stations dan wel points of interest toe te voegen.

Deze overeenkomst van opdracht, hierna te noemen Overeenkomst, omvat het ontwikkelen, leveren en onderhouden en beheren van een digitaal navigatiesysteem op stations.

De Overeenkomst heeft een vaste looptijd van vijf (5) jaar met vijf (5) keer een optie tot verlenging met één (1) jaar. De maximale looptijd komt hiermee op tien (10) jaar.

ProRail heeft gekozen voor een looptijd van 5 jaar en 5 opties om de overeenkomst met 1 jaar te verlengen omdat de financiering voor de eerste 5 jaar door I&W gegarandeerd is. De financiering voor de optiejaren is op dit moment nog niet definitief. Gezien het type dienstverlening (SaaS-dienst) is een 5 x 1 jaar verlengingsoptie niet disproportioneel en in de markt gebruikelijk. Bij een standaard systeem met deze omvang heb je al snel 3 jaar nodig voor: de aanbesteding; ontwikkeling; vrijgave; uitrol en functionele toevoegingen. Bij ICT-contracten is een looptijd van 10 jaar geen uitzondering.

De Overeenkomst kent geen gegarandeerde afname.

De opdracht zal worden gegund aan de inschrijver die een rechtsgeldige inschrijving heeft ingediend en de laagste fictieve inschrijvingsprijs (BPKV) heeft. Na gunning (tijdens de contractuele fase) zal deze partij worden uitgenodigd om een praktijktest (Contractuele acceptatietest na gunning)

uit te voeren. Tijdens de praktijktest laat de contractant zien dat zijn navigatiesysteem voldoet aan hetgeen overeengekomen is en op basis waarvan gegund is (o.a. de vraagspecificatie, PvE en aangeboden prestatiecriteria (technische aspecten/ProRail) én wordt de navigatie app (wederom) beoordeeld door de ervaringen van de gebruikersgroep (de Oogvereniging). Inschrijver die de praktijktest, uitvoert laat zien dat zijn navigatiesysteem voldoet aan de vereisten en welk systeem de gebruikers het prettigst vinden werken. Dit onderzoek word begeleid door Koninklijke Visio.

Indien de praktijktest niet met goed gevolg wordt afgelegd wordt de overeenkomst beëindigd en krijgt nummer 2 in de ranking de mogelijkheid om de gevraagde praktijktest te voeren.
Met nummer 2 in de ranking wordt hiervoor een wachtkamerovereenkomst afgesloten voor de duur van 1 jaar.

2.2 Voorwaarden van de opdracht

De Overeenkomst en Wachtkamerovereenkomst zijn te vinden in Bijlage 8 en 8.1.

2.2.1 Wachtkamerregeling

ProRail kan met de inschrijver die als nummer twee in rang eindigt de Overeenkomst met daarin aanvullend opgenomen een wachtkamerregeling afsluiten. De wachtkamerregeling voorziet erin dat ProRail de Overeenkomst met de inschrijver, die eindigt als tweede in rang, binnen een periode van één (1) jaar in werking kan laten treden indien de Overeenkomst met de eerste opdrachtnemer beëindigd of vernietigd wordt of is.

Het bepaalde in artikel 18.3 ARN[2016] is van overeenkomstige toepassing op de inschrijver die een inschrijving heeft gedaan die in aanmerking komt voor gunning van de Overeenkomst met wachtkamerregeling. De aanbesteding is niet mislukt indien op grond van dit artikel geen gunning van de Overeenkomst met wachtkamerregeling plaatsvindt, maar wel gunning aan de inschrijver die als eerste in rang is geëindigd.

2.3 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

2.3.1 *Duurzaamheid*

ProRail heeft de ambitie te verduurzamen om klimaatdoelen te behalen. Voor het realiseren van deze ambitie focust ProRail zich op:

1. Mobiliteit: Het verhogen van de spoormobiliteit in Nederland.
2. Energie: Het volledig duurzaam en zelfstandig onze eigen energie opwekken.
3. Materialen: Hergebruik van materialen en het vervangen van vervuilende materialen.
4. Natuur: Het vergroten van de biodiversiteit en natuurwaarde op onze spoorgronden.

Om de Opdrachtnemer te stimuleren in het reduceren van CO2 zal er gebruik gemaakt worden van het gunningscriterium CO2 ambitieniveau.

3 Aanbestedingsprocedure

3.1 Procedure

Op deze Europese aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Deze aanbesteding verloopt volgens de openbare procedure conform artikel 3.33 van de Aanbestedingswet 2012 aangevuld met Deel II van het Aanbestedingsreglement Nutssectoren 2016, versie 1 juli 2016 (ARN[2016]).

Het ARN[2016] is te vinden op: https://www.prorail.nl/samenwerken/leveranciers/documenten.

3.2 Planning

Processtap	Datum	Opmerkingen
Publicatie	01 oktober 2026	
Informatiebijeenkomst	15 oktober 2026	
Uiterste datum voor indienen van vragen voor Nota van Inlichtingen 1	22 oktober 2026	
Publicatie Nota van Inlichtingen 1	05 november 2026	
Uiterste datum voor indienen van vragen voor Nota van Inlichtingen 2	12 november 2026	Vragen n.a.v. Nota van Inlichtingen 1
Publicatie Nota van Inlichtingen 2	26 november 2026	
Uiterste termijn van Inschrijving	07 december 2026: 23.59 uur	Uiterste tijdstip van inschrijving
Selectie max. 4 partijen voor gebruikerstesten (Demo-fase)	14 december 2026	De vier geldige inschrijvingen met de hoogst voorlopige BPKV-score worden toegelaten tot de gebruikerstesten (Demo-fase) (zie verder par. 5.3.5)
Uitvoeren gebruikerstesten (Demo-fase	21 en 22 december 2026	
Voorlopige gunningsbeslissing	25 januari 2027	
Definitieve gunning	15 februari 2027	
Verwachte ondertekening overeenkomst	week 8/9 2027	
Verwachte operationele start overeenkomst	01 maart 2027	
Praktijktest	01 maart 2027	

De actuele planning is opgenomen in TenderNed. De uiterste termijn van inschrijving geldt als een fatale termijn. Voorts geldt dat na de uiterste datum voor het stellen van vragen ProRail niet gehouden is om eventuele vragen in behandeling te nemen. De overige genoemde termijnen zijn indicatief. Bij tegenstrijdigheden met betrekking tot de planning prevaleert de planning zoals opgenomen in TenderNed.

3.3 Gebruik van TenderNed

De aanbestedingsprocedure verloopt via TenderNed. Om te kunnen deelnemen aan de aanbesteding dient u te zijn geregistreerd in TenderNed. U heeft een eHerkenningsmiddel – met

minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 – nodig om een onderneming in TenderNed te registreren. Voor meer informatie zie www.TenderNed.nl en www.Tenderned.nl/cms/tenderned-voor-ondernemingen.

- Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure dient schriftelijk te verlopen via de module 'Berichten' in TenderNed (gebruik hiervoor de optie 'Verstuur een bericht over deze aanbesteding naar ProRail B.V.'). Correspondentie verzonden via een andere weg wordt niet in behandeling genomen. Zie voor het proces van uitwisseling van informatie ook paragraaf 3.4.
- Indien de informatie in TenderNed verschilt van de informatie in deze leidraad met bijbehorende bijlagen, prevaleert de tekst in TenderNed. Aan partijen wordt verzocht om tegenstrijdigheden per ommegaande te melden aan ProRail via de module 'Berichten' van TenderNed.
- Aanbestedingsdocumenten verstrekt ProRail uitsluitend digitaal via TenderNed. Indien van een bestand zowel een pdf-versie als een oorspronkelijke ('native') -versie is geleverd, prevaleert de pdf-versie boven de oorspronkelijke versie.
- ProRail is niet verantwoordelijk voor het niet kunnen aanmelden vanwege automatiserings- of netwerkproblemen van de inschrijver.
- In geval TenderNed op het uiterste tijdstip van ontvangst van de inschrijvingen niet toegankelijk is als gevolg van een storing van TenderNed kan ProRail, afhankelijk van de situatie en de gevolgen, besluiten het uiterste tijdstip voor ontvangst van de inschrijvingen uit te stellen. ProRail zal in dat geval, zodra dat mogelijk is, het gewijzigde uiterste tijdstip voor ontvangst van de inschrijvingen bekendmaken via TenderNed onder 'Rectificatie'.

Uw inschrijving dient volledig en rechtsgeldig ondertekend vóór de in TenderNed genoemde datum en tijdstip te zijn ingediend via TenderNed.

Voor het indienen van uw inschrijving gaat u in TenderNed naar "Mijn inschrijving".

- Bij het onderdeel "Eisen beantwoorden" dienen de gevraagde stukken met betrekking tot de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen te worden ingediend;
- Bij het onderdeel "Gunningscriteria beantwoorden" dienen onder het tabblad "Criteria" de stukken ten behoeve van de inschrijving te worden ingevuld;
- Inschrijver dient bij alle criteria het hokje aan te vinken bij "Dit criterium is beantwoord";
- Na het doorlopen van de eerste drie punten dient het punt "Inschrijving op de aanbesteding" te worden doorlopen om uw inschrijving in te dienen.

Let op: wanneer niet alle punten zijn doorlopen is uw inschrijving niet ingediend en kan ProRail deze niet in behandeling nemen!

De kluis in TenderNed sluit automatisch op het in TenderNed genoemde tijdstip; uploaden van documenten/inschrijvingen is daarna niet meer mogelijk. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig uploaden van alle documenten en het tijdig ter beschikking stellen van alle documenten aan ProRail. Een inschrijving die te laat is en/of op een andere wijze dan in deze leidraad voorgeschreven is ingediend wordt niet beoordeeld en wordt als niet ingediend beschouwd.

In Bijlage 1 is een checklist opgenomen van alle bij inschrijving in te dienen documenten. Voor alle in deze leidraad genoemde, aan te leveren documenten die ondertekend dienen te worden, geldt dat de ondertekenaar van deze documenten bevoegd dient te zijn dit namens de inschrijver/combinant te doen. Deze vertegenwoordigingsbevoegdheid dient te worden aangetoond middels overlegging van een uittreksel uit het handelsregister (zie paragraaf 4.3). Indien de ondertekenaar niet staat geregistreerd als vertegenwoordigingsbevoegde dient een schriftelijke volmacht of een procuratieregeling te worden overgelegd waaruit de bevoegdheid blijkt.

Alle documenten dienen te voldoen aan de eisen zoals gesteld in deze leidraad. Alle documenten dienen in algemeen toegankelijk format (bijvoorbeeld PDF of MS-office) te worden ingediend, tenzij anders aangegeven in de toelichting bij de gunningscriteria. Bestanden dienen op verzoek van ProRail digitaal nagezonden te worden als bewerkbaar bestand.

Alle documenten dienen een goed leesbare opmaak te hebben.

3.4 Uitwisselen van informatie

Een goed en volledig begrip van de aanbestedingsdocumenten is zowel in het belang van ProRail als geïnteresseerde partijen. Voor een goed begrip van de aanbestedingsdocumenten is het van belang dat geïnteresseerde ondernemers zo nodig tijdig vragen stellen over de inhoud hiervan.

Op de volgende wijzen kan ProRail inlichtingen verstrekken:

1. Informatiebijeenkomst
2. Algemene inlichtingen
3. Individuele inlichtingen

In algemene zin en bij tegenstrijdigheden geldt dat meer actuele inlichtingen gaan boven oudere inlichtingen (bijvoorbeeld een latere nota van inlichtingen prevaleert boven een eerdere nota van inlichtingen).

3.4.1 Informatiebijeenkomst

Op de in hoofdstuk 3.2 opgenomen datum en tijdstip vindt er een, online informatiebijeenkomst plaats. Uw aanwezigheid wordt op prijs gesteld.

Graag verzoeken wij u zo spoedig mogelijk doch uiterlijk maandag 12 oktober voor de informatiebijeenkomst door te geven of u aan deze sessie zult deelnemen (inclusief vermelding van naam en e-mailadres), via de module ‘Berichten’ van TenderNed.

De informatiebijeenkomst heeft enkel een informatief karakter en zal ongeveer 1 uur duren.

Vragen zullen, om onderdeel te gaan uitmaken van het aanbestedingsdossier, altijd ook als verzoek tot inlichting moeten worden ingediend conform paragraaf 3.4.2 en 3.4.3.

3.4.2 Algemene inlichtingen

Inschrijvers kunnen schriftelijk vragen stellen over het project, het aanbestedingsdossier en de aanbestedingsprocedure. Vragen dienen helder en eenduidig geformuleerd te worden met een verwijzing naar het onderdeel van het aanbestedingsdossier waarop de vraag betrekking heeft.

Vragen dienen gesteld te worden in het bijgevoegde Excel format (Bijlage 2 - Format voor algemene inlichtingen, één vraag per cel) via de module ‘Berichten’ van TenderNed (hier kunt u uw vragenlijst als bijlage toevoegen) en niet in de vraag- en antwoordmodule van TenderNed.

De uiterste datum voor het stellen van vragen is vermeld op TenderNed. Hoe eerder u uw vraag stelt, des te sneller kan deze beantwoord worden.

De antwoorden op ontvangen vragen publiceert ProRail geanonimiseerd via één of meerdere nota(’s) van inlichtingen op TenderNed.

3.4.3 Individuele inlichtingen

Overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.50 jo 2.53 Aanbestedingswet 2012 kan een inschrijver verzoeken om inlichtingen individueel te verstrekken, indien openbaarmaking van de informatieschade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van desbetreffende inschrijver.

Het verstrekken van individuele inlichtingen mag echter niet leiden tot een ongeoorloofde kennisvoorsprong, waarmee strijdigheid kan ontstaan met het gelijkheidsbeginsel. In dat geval zal ProRail de inschrijver de keuze bieden om de vraag in te trekken, dan wel algemeen te laten beantwoorden.

Individuele vragen dienen gesteld te worden in het bijgevoegde Excel format (Bijlage 3 - Format voor individuele inlichtingen, één vraag per cel) via de module ‘Berichten’ van TenderNed (hier kunt u uw vragenlijst als bijlage toevoegen) en niet in de vraag- en antwoordmodule van TenderNed.

3.5 Contactinformatie

Vragen in het kader van deze aanbesteding kunnen uitsluitend via TenderNed worden gesteld en worden via TenderNed beantwoord. Eventueel kan contact op worden genomen met de Tendermanager. De Tendermanager voor deze aanbesteding is André Gosens, Andre.Gosens@prorail.nl, 06-41085996.

Echter kan enkel correspondentie via TenderNed effect hebben op (het verloop van) deze aanbestedingsprocedure.

3.6 Tenderkostenvergoeding

Inschrijvende partijen krijgen geen vergoeding voor de door hen gemaakte tenderkosten omdat inschrijven op deze aanbesteding geen bijzondere inspanning vereist. Het zijn bestaande systemen, hierdoor hoeft er geen aanpassing t.b.v. van de opdracht in de aanbestedingsfase worden uitgevoerd.

3.7 Gestanddoeningstermijn

In afwijking van artikel 15.1 van het ARN[2016] geldt een termijn van 90 dagen.

Indien een partij een klacht indient (zie paragraaf 3.12), of een kort geding (zie paragraaf 3.13) aanhangig maakt tegen de voorlopige gunningsbeslissing, wordt de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving (automatisch) verlengd tot het moment dat vier (4) weken zijn verstreken nadat de zienswijze is uitgebracht of in het betreffende kort geding vonnis is gewezen.

Ook in het geval het kort geding wordt ingetrokken, geldt de verlenging van de gestanddoeningstermijn tot het moment dat vier (4) weken zijn verstreken nadat het kort geding is ingetrokken.

3.8 Uitsluiting van de procedure

Indien de inschrijver zich niet conformeert aan de in deze leidraad beschreven werkwijze, kan dit leiden tot uitsluiting van de procedure.

Er wordt verder met klem op gewezen dat verklaringen, die achteraf (al dan niet na verificatie) onjuistheden blijken te bevatten, of toezeggingen die niet (kunnen) worden waargemaakt, door ProRail kunnen worden opgevat als valse verklaringen. Dit kan uitsluiting van deze en verdere aanbestedingsprocedure(s) van ProRail tot gevolg hebben.

Uitsluiting kan ook volgen wanneer een inschrijver contacten onderhoudt met ProRail over de onderhavige aanbesteding buiten TenderNed of de Tendermanager (zie paragraaf 3.5) om, of ingeval geconstateerd wordt dat inschrijvers onderling contacten onderhouden over deze aanbesteding.

Het is voor inschrijvers gedurende de procedure (tot aan definitieve gunning) niet toegestaan met derden over het object van de aanbesteding te communiceren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ProRail. Uitzondering hierop vormt het overleg met potentiële onderaannemers of combinanten, voor zover dat in verband met de uitvoering van hun deel relevant is. Ook publicaties worden in dit verband beschouwd als communicatie met derden.

3.9 Geldigheid inschrijving

Door in te schrijven stemt inschrijver in met alle bepalingen uit de aankondiging van de opdracht en de aanbestedingsstukken.

Een inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden of waarin voorbehouden worden gemaakt, is niet toegestaan en wordt door ProRail ongeldig verklaard.

Het is niet toegestaan om alternatieve aanbiedingen te doen.

3.10 Rechtsverwerking

Alle aanbestedingsdocumenten zijn met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Desondanks kunnen er onduidelijkheden, onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden in de documenten voorkomen. ProRail verzoekt geïnteresseerde ondernemers om onduidelijkheden, onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden zo spoedig mogelijk te melden. ProRail verwacht een proactieve houding van de geïnteresseerde ondernemers, hetgeen betekent dat eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden in de aanbestedingsdocumenten zo spoedig mogelijk aan ProRail gemeld moeten worden en wel op een zodanig moment dat deze onduidelijkheden, onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden nog gecorrigeerd kunnen worden.

Inschrijvers dienen alle vragen en/of bezwaren in het kader van deze aanbestedingsprocedure tijdig kenbaar te maken met een verzoek om inlichtingen.

Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de inschrijvingen moeten zijn ingediend, kan een geïnteresseerde ondernemer geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden in de aanbestedingsdocumenten. Derhalve verwerkt een geïnteresseerde ondernemer het recht om na die termijn alsnog bezwaar te maken tegen (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (aanbestedings)recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de aanbestedingsdocumenten en wordt een geïnteresseerde ondernemer geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van die documenten te hebben ingestemd.

Met het doen van een inschrijving verklaart inschrijver zich onverkort en onvoorwaardelijk akkoord met het aanbestedingsdossier inclusief eventuele aanpassingen naar aanleiding van verstrekte inlichtingen.

Voorts geldt dat partijen conform artikel 18.9 ARN2016 bezwaar kunnen maken tegen de voorlopige gunningsbeslissing. Indien niet binnen de in dat artikel genoemde termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde Inschrijvers geen bezwaar meer maken naar aanleiding van de beslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. ProRail is in dat geval dan ook vrij om gevolg

te geven aan de geuite beslissing. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt om in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

3.11 Algemene vragen of opmerkingen

Indien u, los van deze aanbesteding, algemene vragen, opmerkingen of klachten heeft over het aanbestedingsbeleid van ProRail, of voorstellen ter verbetering daarvan, kunt u deze richten aan procurement@prorail.nl.

3.12 Klachtenmeldpunt ProRail

Indien u in het kader van een specifieke aanbestedingsprocedure op enig moment in de procedure klachten of bezwaren heeft, kunt u deze richten aan het door ProRail ingestelde klachtenmeldpunt. De werkwijze is beschreven in de “Klachtenregeling aanbesteden van ProRail”, deze is te vinden op: https://www.prorail.nl/samenwerken/leveranciers/documenten.

Een eventuele klacht dient gemaild te worden naar het klachtenmeldpunt via aanbestedingsklachten@prorail.nl met in cc. naar de Tendermanager (zie paragraaf 3.5).

3.13 Beroepsprocedure

Partijen hebben het recht een beroepsprocedure te starten bij de Rechtbank Midden-Nederland indien zij dit noodzakelijk achten. De beroepsprocedure is beschreven in artikel 21 van het ARN[2016].

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

4.1 Inleiding

Met de toets op geschiktheid beoordeelt ProRail of u, als ondernemer, geschikt bent om de onderhavige opdracht te kunnen uitvoeren. Het is hierbij van belang dat op u geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en dat u voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen (minimumeisen). Eventuele eigen wetenschap van ProRail met betrekking tot de inschrijver wordt niet in de beoordeling betrokken.

U kunt inschrijven als:

1. Een zelfstandige inschrijving (zie paragraaf 4.2.1)

Een inschrijving samen met andere partijen:

2. In combinatie (zie paragraaf 4.2.2)
3. Met beroep op draagkracht derden (zie paragraaf 4.2.3)
4. Een inschrijving als gezamenlijke onderneming – zoals een vof (zie paragraaf 4.2.4)

4.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

4.2.1 Een zelfstandige inschrijving

De antwoorden in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en de ingediende bewijzen dienen ertoe te toetsen of er op de inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en dat u als inschrijver geschikt bent voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Bij de inschrijving in TenderNed dient het UEA door de inschrijver te worden ingevuld, ondertekend en geüpload bij de eis ‘Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)’.

Bewijsstuk bij Eis 1 in TenderNed (direct bij inschrijving):

- Ingevuld en ondertekend UEA.

Bewijsstukken bij Eis 2 in TenderNed (direct bij inschrijving):

- De gevraagde bewijsstukken voor de uitsluitingsgronden. Dit betreffen de uitsluitingsgronden in paragraaf 4.3 en 4.4.

4.2.2 Inschrijving in combinatie met andere partij(en)

Een ondernemer die in combinatie met (een) andere ondernemer(s) - waaronder tijdelijke samenwerkingsverbanden - deelneemt aan een aanbestedingsprocedure, moet zowel zijn eigen UEA, alsook het afzonderlijke UEA van de combinant indienen met daarin ingevuld de gevraagde gegevens in de delen II tot en met VI. Als er meerdere combinanten zijn, moet voor elke combinant een afzonderlijke UEA worden ingediend.

Aangezien er sprake is van een inschrijving in een combinatie dienen, naast het UEA, alle voor de betreffende situatie van toepassing zijnde documenten (verklaring(en)/overeenkomst(en)), zoals vermeld in het ARN2016 artikel 10[1] door de inschrijver als bewijs ingediend te worden.

Bewijsstukken bij Eis 1 in TenderNed (direct bij inschrijving)

1. Van alle combinanten een ingevulde en ondertekende UEA conform bijlage. Let hierbij op dat:
   - in elk UEA onder deel IIA, op pagina 3 van het UEA onder ‘wijze van deelneming’ de optie ’ja’ aangevinkt dient te worden;
   - tevens dient op elk UEA de rol van de ondernemer binnen de combinatie alsmede de identiteit van de andere combinant(en) (bedrijfsnaam) te worden vermeld.

[1] *Combinaties of consortiums, joint ventures etc.*

2. Van de combinanten samen:
    - Een ingevulde en ondertekende Combinatieovereenkomst (Bijlage 4) waarin de combinanten:
        - Een organisatieschema en werkverdeling opnemen waaruit ten minste blijkt welke onderneming voor welke werkzaamheden verantwoordelijk is en een verklaring, dat indien de opdracht wordt verkregen, de in de combinatieovereenkomst opgenomen werkverdeling daadwerkelijk zal worden nageleefd (artikel 10.2 ARN[2016]); en
        - verklaren de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid te aanvaarden indien de opdracht mocht worden verkregen (artikel 10.4 ARN[2016]).

Bewijsstukken bij Eis 2 in TenderNed (direct bij inschrijving, van iedere afzonderlijke combinant):

- De gevraagde bewijsstukken voor de uitsluitingsgronden (zie artikel 10.3 ARN[2016] en UEA deel III). Dit betreffen de uitsluitingsgronden in paragraaf 4.3 en 4.4.

4.2.3 Inschrijving met een beroep op draagkracht derden

Een ondernemer die zelfstandig of in combinatie deelneemt en zich beroept op de draagkracht van één of meer andere entiteiten (voor technische of beroepsbekwaamheid en/of financiële en economische draagkracht), moet zijn eigen UEA samen met het UEA van de derde op wiens draagkracht hij een beroep doet, samen met de relevante informatie, indienen. Als er meerdere derden zijn moet voor elke derde een afzonderlijke UEA worden ingediend.

Daar waar er sprake is van een inschrijving met een beroep op de draagkracht van derden dienen, naast het UEA, alle voor de betreffende situatie van toepassing zijnde documenten (verklaring(en)/overeenkomst(en)), zoals vermeld in het ARN[2016] artikel 11 door de inschrijver als bewijs ingediend te worden.

Bewijsstukken bij Eis 1 in TenderNed (direct bij inschrijving)

1. Alle ingevulde en ondertekende UEA's conform Bijlage. Let hierbij op dat:
    - de hoofdaannemer (en eventueel de combinant) dient onder deel IIC op het UEA onder 'informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten' de optie 'ja' aan te vinken. De genomineerde onderaannemer kan daar de optie 'nee' aanvinken;
    - tevens dient op het UEA van inschrijver de identiteit van de derde (bedrijfsnaam) op wiens draagkracht een beroep wordt gedaan te worden vermeld.
2. Een ingevulde en ondertekende verklaring beroep op derden (Bijlage 5) waarin:
    - In het geval een beroep wordt gedaan op de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van een derde:
        - de ondernemer verklaart te kunnen beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen; én
        - een organisatieschema invoegt waaruit ten minste blijkt welke onderneming voor welke werkzaamheden verantwoordelijk zal zijn; en
        - een verklaring dat indien de opdracht mocht worden verkregen deze werkverdeling ook zal worden nageleefd (artikel 11.1 jo. 11.2 ARN[2016]); en/of
    - in het geval een beroep wordt gedaan op de financiële en economische draagkracht van een derde, wordt verklaard dat de derde de hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaardt voor de uitvoering van de opdracht voor het geval de opdracht aan desbetreffende ondernemer wordt gegund (artikel 11.4 ARN[2016]).

Bewijsstukken bij Eis 2 in TenderNed (direct bij inschrijving, van zowel de hoofdaannemer als de genomineerde onderopdrachtnemer):

- De gevraagde bewijsstukken voor de uitsluitingsgronden van de Inschrijver en genomineerde onderaannemer(s). Dit betreffen de uitsluitingsgronden in paragraaf 4.3 en 4.4.

4.2.4 Inschrijving met een gezamenlijke onderneming – zoals vof

Bij een gezamenlijke onderneming – zoals een vof – is het belangrijk om na te gaan of een beroep wordt gedaan op de draagkracht van de separate entiteiten binnen de onderneming.

Indien Inschrijver een vof (vennootschap onder firma) is en zal de vof meestal is een beroep moeten doen op de middelen en/of de bekwaamheid van de vennoten om te kunnen voldoen aan de gestelde eisen. Als dat het geval is, is sprake van inschrijving met beroep op de draagkracht van andere entiteiten (zie paragraaf 4.2.3) waardoor de inschrijvende vof verplicht is[2], de in paragraaf 4.2.3 UEA (inschrijving met beroep op draagkracht van andere entiteiten (natuurlijke personen of rechtspersonen))' opgesomde procedure te volgen (en de bijbehorende aanvullende documenten in te dienen).

Enkel indien de vof de opdracht met uitsluitend eigen personeel en materieel kan uitvoeren (hetgeen uitzonderlijk is), dat wil zeggen met de middelen die haar gezamenlijke vennoten overeenkomstig de vennootschapsovereenkomst aan haar hebben overgedragen en waarover zij vrijelijk kan beschikken, kan de vof ermee volstaan alleen haar eigen UEA en de vennootschapsovereenkomst in te dienen (zie paragraaf 4.2.1). Er is sprake van uitvoering met uitsluitend eigen personeel en materieel indien de vof de opdracht kan uitvoeren met de middelen die haar gezamenlijke vennoten overeenkomstig de vennootschapsovereenkomst aan haar hebben overgedragen en waarover zij vrijelijk kan beschikken. Ter illustratie: naar het oordeel van de Hoge Raad[3] is er al geen sprake meer van vrijelijke beschikking over middelen in geval van huur, lease of bruikleen aan de vof.

4.3 Verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden

Op deze aanbesteding zijn alle verplichte uitsluitingsgronden en alle facultatieve uitsluitingsgronden zoals benoemd in art. 2.86 en artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Voornoemde uitsluitingsgronden zijn tevens aangevinkt in het UEA.

Bewijsstukken bij Eis 2 in TenderNed (direct bij inschrijving)

1. Gedragsverklaring aanbesteden die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar.
   Indien u deze nog niet in bezit heeft, bedenk dat de aanvraagprocedure een lange doorlooptijd heeft!
2. Uittreksel van het handelsregister 4.3 dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden;
   Uit het Uittreksel moet blijken dat de persoon die het UEA ondertekend hiertoe bevoegd is. Het is in sommige gevallen nodig meerdere Uittreksels aan te leveren om dit aan te tonen. Indien de ondertekenaar niet staat geregistreerd als vertegenwoordigingsbevoegde dient een schriftelijke volmacht of een procuratieregeling te worden overgelegd waaruit de bevoegdheid blijkt.
3. Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen van de Belastingdienst die op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.

   Indien u deze nog niet in bezit heeft, bedenk dat de aanvraagprocedure een lange doorlooptijd heeft!

Het betreft de bewijsstukken zoals bedoeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012.

Buitenlandse bedrijven dienen een gelijkwaardig formulier uit het land waar de inschrijver is gevestigd in te leveren (voor vergelijkbare documenten zie: e-Certs (https://ec.europa.eu/)). Ontbreekt een vergelijkbaar document dan kan deze vervangen worden door een verklaring onder ede of door een plechtige verklaring. Het buitenlandse bedrijf legt deze verklaring af ten overstaan

[2] *Mede op grond van recente jurisprudentie van het Hof van Justitie (HvJEU 10 november 2022 (C-631/21)),*
[3] *Op grond van recente jurisprudentie, zie ECLI:NL:PHR:2024:667, Parket bij de Hoge Raad, 21 juni 2024*

van een bevoegde rechterlijke of administratieve instantie, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van dat land.

4.4 Sanctiepakket Rusland

Met het vijfde EU-sanctiepakket van vrijdag 8 april 2022 hebben de lidstaten afgesproken dat het verboden is voor aanbestedende diensten en speciale sectorbedrijven om nieuwe opdrachten te gunnen aan Russische partijen gevestigd in de Russische Federatie, met inbegrip van dochters in de Europese Unie gevestigd die door deze partijen gecontroleerd of aangestuurd worden. Als gevolg hiervan heeft ProRail besloten om van Inschrijvers een aanvullende Eigen Verklaring Sanctiepakket Rusland te verlangen, met betrekking tot het verbod op het gunnen van overheidsopdrachten aan Russische partijen. Het (verplichte) model Eigen Verklaring Sanctiepakket Rusland treft u als Bijlage 7 bij de Aanbestedingsleidraad aan.

Bewijsstukken bij Eis 3 in TenderNed (direct bij inschrijving):

- Bijlage 7 - Eigen Verklaring Sanctiepakket Rusland dient door de Inschrijver en eventuele combinanten te worden ingediend. Indien gebruik gemaakt wordt van onderaannemers, dien Inschrijver en eventuele combinanten dit te verklaren namens de door hun ingeschakelde onderaannemers.

4.4.1 Ongeldigheid

Indien uit (een van) de Eigen Verklaring(en) Sanctiepakket Rusland volgt dat het ProRail op grond van Verordening EU/833/2014 welke is gewijzigd bij Verordening EU/2022/576 verboden is om de opdracht aan de betreffende Inschrijver(s) te gunnen, dan word(t)(en) de betreffende Inschrijver(s) uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Indien (een van) de Eigen Verklaring(en) Sanctiepakket Rusland – ook na de in hoofdstuk 6.2 beschreven herstelprocedure – niet (volledig) wordt aangeleverd, kan ProRail de inschrijving ongeldig verklaren.

4.5 Geschiktheidseisen

Eis 4: Technische en organisatorische bekwaamheid, ervaring met ontwikkeling en levering
De Gegadigde heeft aantoonbaar ervaring met het ontwikkelen en leveren van een systeem voor digitale routegeleiding voor mensen met een visuele beperking op de platformen Android en iOS (de laatste 3 versies van Android en iOS).

Gegadigde toont dit aan d.m.v. een of meerdere referentieproject(en).

Bewijsstuk bij eis 4 in TenderNed (direct bij inschrijving):
- Verifieerbare referentie(s) conform Bijlage 6, incl. Tevredenheidsverklaring primaire opdrachtgever.

Eis 5: Technische en organisatorische bekwaamheid, ervaring met onderhoud en beheer
De Gegadigde heeft aantoonbaar ervaring met het onderhoud en beheer van een systeem voor digitaal routegeleiding (het beheren, instandhouding, livehouden en het hebben van een helpdesk voor het aannemen en verwerken van klantvragen) op de platformen Android en i

Gegadigde toont dit aan d.m.v. een of meerdere referentieproject(en).

Bewijsstuk bij eis 5 in TenderNed (direct bij inschrijving):
- Verifieerbare referentie(s) conform Bijlage 6, incl. Tevredenheidsverklaring primaire opdrachtgever.

4.5.1 Eisen aan elke referentie

De opdracht waar de referentie betrekking op heeft:

1. is een lopende- of voltooide opdracht met een minimale verstreken looptijd van drie (3) maanden op het tijdstip van uiterlijke ontvangst van Inschrijving;
2. is maximaal 3 (drie) jaar geleden afgerond op het tijdstip van uiterlijke ontvangst van Inschrijving;
3. heeft een minimale financiële omvang van € 50.000, -- m.b.t de scope van deze uitvraag.

Elke referentie, conform Bijlage 6, dient ondertekend te worden door de primaire opdrachtgever of vergezeld te gaan van een door de primaire opdrachtgever zelf afgegeven (separate) verklaring die bewijst dat de opdracht naar behoren is of wordt uitgevoerd met betrekking tot het gewenste resultaat in die verklaring dient het opdrachtbedrag, alsmede tijd en plaats van uitvoering te worden vermeld. ProRail kan contact opnemen met de referent (zonder tussenkomst van inschrijver) om de opgegeven referentie te verifiëren.

Indien een Inschrijver/Combinatie zich voor de toetsing aan de technische bekwaamheid (referenties) (deels) op de technische bekwaamheid van een Derde beroept, dient duidelijk te worden gemaakt in de overlegde referenties welk deel van de Opdracht door Inschrijver/Combinatie en welk deel door de betreffende Derde(n) is uitgevoerd. Per referentie dient duidelijk aangegeven te worden door welke organisatie de referentieopdracht is uitgevoerd.
Onder primaire opdrachtgever wordt verstaan de eerste opdrachtgever in de keten. In geval de betreffende opdracht is uitgevoerd in onderopdrachtneming voldoet een verklaring van de primaire opdrachtgever aan de onderopdrachtnemer als bewijs. Enkel de verklaring van een hoofdopdrachtnemer aan een onderopdrachtnemer, of enkel de verklaring van de primaire opdrachtgever aan de hoofdopdrachtnemer voldoet niet als bewijs. Een samenstel van deze twee verklaringen wordt wel als bewijs geaccepteerd.

Voorbeeld: In geval van aanneming van werk is de hoofdaannemer niet de primaire opdrachtgever; de opdrachtgever van de hoofdaannemer is de primaire opdrachtgever.

NB: Bij elke referentie dient de inschrijver aan te geven voor welke geschiktheidseis de betreffende referenties worden ingediend.

5 Eisen en criteria voor de opdracht

5.1 Algemene beschrijving en doel

Aan de hand van het gunningscriterium beoordeelt ProRail uw inschrijving voor de onderhavige opdracht. Doel is om te komen tot een rangorde van alle gedane inschrijvingen.

In de Overeenkomst (artikel 12) is een bepaling opgenomen over hoe na gunning wordt omgegaan met de aangeboden prestatie- en kwaliteitsniveaus.

5.2 Eisen

5.2.1 Inschrijvingseisen

Partijen moeten bij inschrijving aan inschrijvingseisen voldoen.

Inschrijvingseis 1: Overeenkomst

Inschrijver gaat akkoord met de voorwaarden die gesteld zijn in de Overeenkomst die als bijlage 8 is toegevoegd aan deze leidraad inclusief de aanpassingen uit de Nota's van inlichtingen.

Let op: na de gunning heeft u geen mogelijkheid meer om te onderhandelen over de bepalingen in de Overeenkomst!

Bewijsstukken:

- Middels inschrijving verklaart u te voldoen aan deze eis.

Inschrijvingseis 2: Vraagspecificatie

Om voor verdere gunning in aanmerking te kunnen komen dient inschrijver zonder enige vorm van voorbehouden te voldoen aan alle uitgevraagde minimumeisen zoals gespecificeerd in Annex 3 - Vraagspecificatie 'Digitale routegeleiding op stations voor reizigers met een visuele beperking'

Bij een inschrijvingseis dient inschrijver op de datum van inschrijving aan deze eis te voldoen. Een uitvoeringseis is een eis waaraan tijdens de uitvoering van de Overeenkomst moet worden voldaan. Dit wordt in Annex 3 - Vraagspecificatie 'Digitale routegeleiding op stations voor reizigers met een visuele beperking' per eis nader gespecificeerd.

Bewijsstukken:

- Middels inschrijving verklaart u te voldoen aan deze eis.

5.2.2 Uitvoeringseisen

Tijdens de uitvoering van de Overeenkomst dient de inschrijver aan de uitvoeringseisen te voldoen.

Uitvoeringseis 3: Taal

Het door de inschrijver in te zetten uitvoerend- en leidinggevend personeel beheerst de Nederlandse- en/of Engelse taal in woord en geschrift. De Nederlandse taal heeft de voorkeur maar Engelse taal is ook toegestaan. De medewerkers van Inschrijver hebben een Nederlandse en/of Engelse taalvaardigheid op B2-niveau op basis van het Common European Framework of Reference (CEFR).

Specifiek voor deze Overeenkomst opgeleverde documentatie dient in de Nederlandse taal te zijn, de overige documentatie is in de Nederlandse en/of Engelse taal.

Bewijsstukken:

- Middels inschrijving verklaart u te voldoen aan deze eis.

Uitvoeringseis 4: Hosting

Alle data dienen binnen de EER[4] (Europese economische ruimte) gehost te worden (gegevens mogen deze landen niet verlaten) en te voldoen aan de WBNI (Wet beveiliging netwerk- en Informatiesystemen). Dit betekent dat Datacenters, websites, services en databasesystemen met alle daarop opgeslagen informatie die Inschrijver voor de gevraagde dienstverlening inzet bevinden zich gedurende de contractperiode fysiek binnen de EER[4] dienen te bevinden.

Indien de data vanuit een locatie buiten de EER[4] toegankelijk zijn en/of bewerkt worden, dan mag dat alleen vanaf een beveiligd werkstation waarbij lokale opslag niet mogelijk is en een beveiligde verbinding en multi-factor authenticatie gebruikt wordt. De data mogen de EER[4] niet verlaten.

Bewijsstukken:

- Middels inschrijving verklaart u te voldoen aan deze eis.

Uitvoeringseis 5: Informatiebeveiligingsbeleid

De Inschrijver voldoet aan de voorwaarden in het Informatiebeveiligingsbeleid zoals beschreven in Annex 3.3 Digitale navigatie - Cybersecurity-eisen

Bewijsstukken:

- Middels inschrijving verklaart u te voldoen aan deze eis.

[4] *incl. Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk*

5.3 Gunningscriterium

Het gunningscriterium is de economisch meest voordelige aanbieding op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding.

De beste prijs-kwaliteit verhouding wordt als volgt bepaald:

Inschrijvingsprijs	: € ……		(incl. opties)
CO2 ambitieniveau	: € ……	-/-	(max. 5% inschrijvingsprijs)
Fictieve kwaliteitskorting	: € ……	-/-	(max. € 5.400.000, -)

Evaluatieprijs:	: € ……...		

Subgunningscriteria	Maximale kwaliteitswaarde	Toelichting
Inschrijfsom		Totaalbedrag gebaseerd op vaste prijzen per dienst o.b.v. een geschatte afname in de Aanbiedingsbegroting.
CO2 ambitie	0 tot 5%	Fictieve kwaliteit korting op basis van de opgegeven score van het CO2 (ambitie)niveau.
Kwaliteitscriterium: Architectuurontwerp	€ 400.000.-	Fictieve kwaliteit korting op basis van score op het kwalitatieve gunningscriterium.
Kwaliteitscriterium: Implementatieplan	€ 700.000.-	Fictieve kwaliteit korting op basis van score op het kwalitatieve gunningscriterium.
Kwaliteitscriterium: Prestatiecriteria	€ 550.000.-	Fictieve kwaliteit korting op basis van score op het kwalitatieve gunningscriterium.
Kwaliteitscriterium: Gebruikerstest	A. € 1.000.000.- B. € 1.650.000, - C. € 550.000, - D. € 550.000, -	Fictieve kwaliteit korting op basis van score op het kwalitatieve gunningscriterium Gebruikerstesten: A: Entree & Oriëntatie; B: Navigatie naar Doel; C: Interactie met Omgeving; D: Terugkeer of Alternatieve Route.

5.3.1 Subgunningscriterium 1 - Inschrijfsom

De inschrijvingsprijs wordt berekend met behulp van de ‘Annex 5.1 - Aanbiedingsbegroting’.

De totale inschrijvingsprijs betreft de totaalsom van onderstaande componenten:
De inschrijvingsprijs bestaat uit:

A. Vaste basisprijs per stationsklasse;
B. Vaste basisprijs voor SAAS dienst;
C. Integraal uurtarief voor Consultancy.

~~De inschrijvingsprijs wordt berekend met behulp van de ‘Annex 5.1 - Aanbiedingsbegroting’. De totale inschrijvingsprijs betreft de totaalsom van onderstaande componenten:~~
~~De inschrijvingsprijs bestaat uit:~~

~~A. Investeringsbedrag (de ontwikkeling en levering van een compleet functionerende navigatie app voor gebruik ProRail: Inrichten van het eerste station en aanloopkosten);~~
~~B. Prijs per station incl. inmeten (klein, middel, groot)~~
~~C. SaaS-kosten per jaar (incl. beheer, updates, licentie en hosting), kosten naar rato van de hoeveelheid stations.~~
~~D. Uurtarief voor advies, toevoegen kleine dingen, aanpassingen, tijdelijke situaties, etc.,.~~
~~E. Vaste prijs per station (51 t/m 400).~~

We gaan uit van de 54 grootste stations waar toiletten aanwezig zijn in lijst “Contouren_Stations_Oppervlaktes”, waarbij we van groot naar klein uitrollen:

- Stationshal
- Tunnel
- Traverse
- Trap
- Wachtruimte
- Perron buiten overkapping
- Perron onder overkapping o Totaal 1.512.488 m2

Zie in Annex 5.1 – ‘Aanbiedingsbegroting’ het tabblad ‘Toelichting’ voor nadere voorwaarden omtrent de aan te bieden tarieven en inschrijvingsprijs.

In te dienen documenten (bij gunningscriterium Prijs, direct bij inschrijving)

- Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend inschrijvingsformulier conform Annex 5.
- Volledig ingevulde aanbiedingsbegroting conform het format in Annex 5.1 (in Excel en pdf-format).

5.3.2 Subgunningscriterium 2 – CO2-ambitieniveau

ProRail heeft als ambitie de CO2-emissie te reduceren. Dat kan alleen door en met actieve inzet van opdrachtnemers. ProRail heeft gekozen een kader te hanteren waarbij opdrachtnemers die invulling geven aan deze CO2-ambitie tijdens uitvoering, een voordeel verkrijgen bij gunning. Als inschrijver ervoor kiest om bij te dragen aan de CO2-ambitie van ProRail kan inschrijver op het inschrijvingsformulier kiezen uit vijf CO2-ambitieniveaus. Bij ieder CO2-ambitieniveau hoort een vast percentage of bedrag fictieve vermindering van de inschrijvingssom. Hoe hoger het aangeboden CO2-ambitieniveau van inschrijver is, hoe hoger de fictieve vermindering van de inschrijvingssom. Indien inschrijver geen keuze maakt op het inschrijvingsformulier wordt inschrijver geacht te hebben ingeschreven zonder CO2- ambitieniveau. In dat geval vindt geen fictieve vermindering van de inschrijvingssom plaats.

Aan het gekozen CO2-ambitieniveau dient invulling te worden gegeven uiterlijk vanaf de datum van opdrachtverstrekking. De opdrachtnemer dient, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, jaarlijks aan te tonen dat tijdens de uitvoering van de Overeenkomst aan ten minste het aangeboden CO2-ambitieniveau is voldaan Indien de looptijd van de Overeenkomst korter is dan een jaar, dient opdrachtnemer bij oplevering aan te tonen dat ten minste is voldaan aan het aangeboden CO2-ambitieniveau. Het eerste moment waarop dit getoetst zal worden is 12 maanden na opdrachtverstrekking.

Bij inschrijving dient de inschrijver al op het inschrijvingsformulier aan te geven op welke wijze hij tijdens de uitvoering zal gaan aantonen dat hij aan het door hem gekozen CO2-ambitieniveau en alle onderliggende niveaus voldoet. Dit kan op twee manieren:

- Door een CO2-bewust certificaat te overleggen dat past bij het aangeboden CO2-ambitieniveau. Indien is aangeboden in samenwerking met andere partijen (combinatievorming danwel beroep op een derde) dient elke partij een op dat moment geldig CO2-bewust certificaat te overleggen dat past bij het aangeboden CO2-ambitieniveau. In het geval van een inschrijving met genomineerde[5] onderaannemer(s) geldt dat bij de berekening van de evaluatieprijs wordt uitgegaan van het CO2-bewust certificaat met de laagste trede op de ladder. Door project specifieke bewijsstukken te leveren waaruit blijkt dat de opdracht is uitgevoerd met toepassing van de criteria zoals vermeld zijn de CO2-ambitieniveaus van het EMVI-criterium CO2-Prestatieladder opgenomen. Handboek CO2-Prestatieladder versie 3.1 en Deze twee documenten zijn leidend met betrekking tot de uitleg van de begrippen uit de hiernavolgende tabellen.

[5] *Met genomineerde onderaannemer wordt bedoeld: de ondernemer op wiens draagkracht beroep wordt gedaan.*

- Door project specifieke bewijsstukken te leveren waaruit blijkt dat de opdracht is uitgevoerd met toepassing van de criteria zoals vermeld in de tabellen van bijlage 11. De begrippen die worden gehanteerd bij de toepassing van het gunningscriterium CO_2-Prestatieladder, zijn toegelicht in Handboek CO_2-Prestatieladder versie 3.1 en de Handreiking Aanbesteden versie 3.1 van de Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen. Deze twee documenten zijn leidend met betrekking tot de uitleg van de begrippen uit de tabellen van bijlage 11.

De bij inschrijving gekozen methode van aantonen geldt voor de gehele looptijd van de Overeenkomst.

Bij de tweede methode (project-specifiek bewijsstukken leveren) dient inschrijver reeds op het inschrijvingsformulier aan te geven welke certificerende instelling (CI) de toetsing zal uitvoeren en gelden tijdens de uitvoering de volgende voorwaarden:

- Bewijsstukken bestaan uit een projectdossier en een verklaring van genoemde CI dat voldaan wordt aan het aangeboden ambitieniveau, inclusief alle onderliggende niveaus; en
- Het aangeboden ambitieniveau dient te worden geborgd in het door de opdrachtnemer gebruikte management- of kwaliteitssysteem van het project; en
- Op basis van het projectdossier en borging in het management- of kwaliteitssysteem van het project laat de opdrachtnemer de aangewezen CI toetsen of er voldaan wordt aan het aangeboden ambitieniveau; en
- De opdrachtnemer toont aan dat de CI geaccrediteerd is voor certificering op het niveau van het laddercertificaat dat correspondeert met het aangeboden ambitieniveau en dat de persoon die de toetsing uitvoert namens de CI aantoonbaar ervaring heeft met certificeringen van bedrijven op het niveau van het laddercertificaat dat correspondeert met het aangeboden ambitieniveau; en
- De toetsing door de CI vindt binnen één jaar na opdrachtverlening en vervolgens jaarlijks plaats, gedurende de uitvoering van het project; en

Indien de opdrachtnemer beschikt over een CO2-bewust certificaat op een lager ambitieniveau kan opdrachtnemer weliswaar de bewijslast deels baseren op informatie uit het managementsysteem behorende bij het CO2-bewust certificaat, maar dient het bewijs echter nadrukkelijk geheel project-specifiek te worden geleverd voor het aangeboden ambitieniveau inclusief alle onderliggende niveaus (een gemengde bewijsvoering is niet mogelijk).

De vijf ambitieniveaus waarop kan worden ingeschreven zijn opgenomen in het handboek CO2-prestatieladder 3.1 (zie: https://www.co2-prestatieladder.nl/app/uploads/2024/12/CO2-Prestatieladder-Handboek-3.1.pdf).

In te dienen documenten bij gunningscriterium CO2 ambitie (direct bij inschrijving)

1. Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend inschrijvingsformulier conform Annex 5 van deze leidraad (direct bij inschrijving in te dienen).
2. CO2-Bewust certificaat(en) (indien beschikbaar).

Beoordeling

Deze kwaliteitswaarde wordt berekend conform de volgende methodiek.

CO2-ambitieniveau:	*Leidt tot fictieve vermindering van de inschrijvingssom van:*
Geen:	0%
Niveau 1:	1%
Niveau 2:	2%
Niveau 3:	3%
Niveau 4:	4%
Niveau 5:	5%

5.3.2.1 Overgangsregeling Handboek CO2-Prestatieladder 4.0

De SKAO heeft als beheerder van de CO2-Prestatieladder op 14 januari 2025 Handboek CO2-Prestatieladder 4.0 (hierna: Handboek versie 4.0) gepubliceerd. Om de transitie naar dit nieuwe handboek te faciliteren, heeft de SKAO ook een overgangsregeling gepubliceerd.

Conform deze overgangsregeling heeft ProRail voor deze aanbesteding aldus het gunningscriterium CO2-prestatieladder op basis van Handboek versie 3.1 (hierna: Handboek versie 3.1) als uitgangspunt genomen.

Zodra een opdrachtnemer gecertificeerd is conform Handboek versie 4.0 en het certificaat op basis van Handboek versie 4.0 wenst te gebruiken als bewijs bij inschrijving op deze aanbesteding ofwel als opdrachtnemer tijdens de uitvoering van deze opdracht een certificaat conform Handboek versie 4.0 wenst in te zetten als bewijs, dan geldt het volgende:

- Een certificaat op basis van CO2-prestatieladder 4.0 trede 1 wordt geaccepteerd als bewijs voor CO2-ambitieniveau 1, 2, of 3 van het gunningscriterium CO2-prestatieladder 3.1.
- Een certificaat op basis van CO2-prestatiealdder 4.0 trede 2 of 3 wordt geaccepteerd als bewijs voor CO2-ambitieniveau 4 of 5 van het gunningscriterium CO2-prestatieladder 3.1.[6]

Indien ten aanzien van de CO2-Prestatieladder op basis van een ambitieniveau onder Handboek versie 3.1 is aangeboden en dat Handboek wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst vervangen door Handboek versie 4.0 of een opvolger daarvan, dan dient Opdrachtnemer - zodra het laatste certificaat op basis van Handboek versie 3.1 geëxpireerd is- het gekozen ambitieniveau op een tenminste gelijkwaardig niveau aan te tonen aan de hand van het vervangende Handboek van SKAO.

Informatie over toekomstige wijzigingen zal worden gepubliceerd op:

https://www.prorail.nl/samenwerken/leveranciers/regelingen/co2-prestatieladder.

5.3.3 Subgunningscriterium 3 – ICT-architectuurontwerp

ProRail vraagt aan de inschrijvers om in één Plan van Aanpak te beschrijven hoe inschrijver voorziet in:

- ICT Architectuurontwerp op basis waarvan de leverancier een architectuurontwerp opstelt. Waarin iig. de volgende onderwerpen toegelicht worden:

---

[6] *Indien inschrijver meteen wenst in te schrijven met een CO2-bewustcertificaat dan wel projectverklaring op basis van Handboek versie 4.0 geldt dat inschrijver dit op het inschrijvingsformulier (Annex 5) dient aan te geven. In geval van inschrijving met trede 1 van handboek versie 4.0 dient ambitieniveau 3 onder handboek versie 3.1 te worden gekozen op het inschrijvingsformulier en bij inschrijving met trede 2 en 3 van handboek versie 4.0 dient ambitieniveau 5 onder handboek versie 3.1 te worden gekozen op het inschrijvingsformulier.*

a. Architectuurplaat op logisch en technisch niveau.
b. Overzicht van alle componenten.
c. Interfaces/API's
d. Relaties tussen componenten.
e. Gebruikte standaardproducten en maatwerkcomponenten.
f. Afbakening van verantwoordelijkheden.

In te dienen documenten (bij gunningscriterium Plan van Aanpak, direct bij inschrijving)

- ICT Architectuurontwerp;

Het document mag maximaal uit 6 pagina's A4 (lettertype Arial 10 punts, regelafstand 1,0) bestaan (incl. bijlagen excl. voorblad). Indien het voorgeschreven maximaal aantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

5.3.4 Subgunningscriterium 4 – Implementatieplan

- Implementatieplan; plan voor de afstemming met opdrachtgever en gebruiksgroepen. Het implementatieplan dienen iig. de volgende onderwerpen beschreven te worden:
  a. Projectfasen en mijlpalen
  b. De gekozen implementatiemethode.
  c. De fasering van de implementatie.
  d. De rationale achter de gekozen aanpak.
  e. De afhankelijkheden en randvoorwaarden.
  f. Kwaliteitsborging en teststrategie
  g. Risicomanagement
  h. Overlegstructuur en escalatielijnen

De aanpak van inschrijvers wordt beoordeeld op hoe zij aan het behalen van deze doelstelling bijdraagt.

In te dienen documenten (bij gunningscriterium Plan van Aanpak, direct bij inschrijving)

- Implementatieplan.

Het document mag maximaal uit 8 pagina's A4 (lettertype Arial 10 punts, regelafstand 1,0) bestaan (incl. bijlagen excl. voorblad). Indien het voorgeschreven maximaal aantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

5.3.5 Subgunningscriterium 5 – Prestatiecriteria

In de Programma van Eisen worden eisen gesteld waar de navigatie-app aan moet voldoen. Er zijn minimumeisen (Must have) beschreven waar de navigatie-app van inschrijver aan moet voldoen. Niet aan Must have eisen in de Programma van Eisen voldoen betekent dat de inschrijving ter zijde wordt gelegd en inschrijver niet in aanmerking kan komen voor de opdracht.

Inschrijver kan korting verdienen door meer aan te bieden dan de minimumeisen. Dit zijn de Should- en Could have eisen. In de Prestatiecriteria zijn deze eisen verder uitgewerkt.

In te dienen documenten (bij gunningscriterium Prestatiecriteria digitaal, direct bij inschrijving)

- Ingevulde Prestatiecriteria conform Annex 3.2

Fase 1_Preselectie

Om te voorkomen dat partijen die geen reële kans op gunning maken onnodig tijd en kosten investeren in de demofase/gebruikerstest, wordt een preselectie toegepast indien meer dan vier (4) geldige inschrijvingen zijn ontvangen.

Indien vier (4) of minder geldige inschrijvingen zijn ontvangen, worden alle inschrijvers toegelaten tot de demofase/gebruikerstest.

Indien meer dan vier (4) geldige inschrijvingen zijn ontvangen, wordt een voorlopige beoordeling uitgevoerd op basis van criterium 1 tot en met 4. Op grond van deze voorlopige beoordeling wordt voor iedere inschrijving een voorlopige BPKV-score berekend.

De vier (4) inschrijvers met de hoogste voorlopige BPKV-score worden vervolgens geselecteerd voor deelname aan de demofase/gebruikerstest. Tijdens deze fase kunnen inschrijvers aanvullende fictieve korting behalen overeenkomstig de beoordelingsmethodiek zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument.

Inschrijvers die niet worden geselecteerd voor deelname aan de demofase/gebruikerstest worden hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Na verzending van deze mededeling geldt een standstill-termijn van zeven (7) werkdagen alvorens de aanbestedende dienst de procedure voortzet.

Indien vier of minder geldige inschrijvingen zijn ontvangen, vervalt deze selectiestap.

5.3.6 Subgunningscriterium 6 – Gebruikerstest

Er wordt nader bepaald welk locatie als demo-omgeving kan worden gebruikt.

De demo-omgeving moet minimaal een informatiepunt, toilet en uitgang bevatten.

Gebruikerstesten (onderdeel van de gunningsmethodiek)

Na de demonstratie zal ProRail op een hiervoor door de inschrijver beschikbaar gestelde Demo-omgeving een aantal Gebruikerstesten en Customer Journeys uitproberen en beoordelen. Met de gebruikerstesten wil ProRail de gebruikersvriendelijkheid beoordelen en beoordelen in hoeverre de geboden functionaliteiten voldoen aan de behoefte.

Tijdens de beoordeling van de kwalitatieve criteria en de gebruikerstesten blijft de prijsinformatie van inschrijver onbekend bij de leden van de beoordelingscommissie.

Beoordelingsmethodiek

De gebruikerstesten worden beoordeeld door de beoordelingscommissie aan de hand van de in deze paragraaf opgenomen customer journeys.

Per customer journey vindt de beoordeling plaats op twee gelijk gewogen beoordelingsaspecten:

- Functionaliteit (50%);
- Usability (50%).

Per beoordelingsaspect wordt overeenkomstig de in paragraaf 5.3.7 opgenomen scoremethodiek een score vastgesteld. De eindscore per customer journey wordt bepaald door het rekenkundig gemiddelde van de scores voor Functionaliteit en Usability.

De aldus vastgestelde eindscore wordt vervolgens omgerekend naar de bijbehorende fictieve kwaliteitskorting. De totale fictieve kwaliteitskorting voor het subgunningscriterium Gebruikerstest wordt vastgesteld door optelling van de fictieve kwaliteitskortingen die voor de afzonderlijke customer journeys zijn behaald.

Beoordelingsaspecten Functionaliteit en Usability

De gebruikerstesten zullen worden beoordeeld op de volgende aspecten:

1. Functionaliteit, o.a.:

- mate waarin de geboden functionaliteit aansluit op de behoefte van de gebruikers (kernfunctionaliteiten geboden worden die nodig zijn voor veilige en efficiënte routegeleiding);
- aanpasbaarheid alternatieve invoer (spraak, haptische feedback) en compatibiliteit met
- hulpmiddelen zoals schermlezers;
- Integratie van toegankelijkheidsfuncties zoals voice-over, audiofeedback en vibratiesignalen;
- kwaliteit van ingebouwde ondersteuning en contextuele hulpmiddelen;
- flexibiliteit van de menu's (foutcorrectie, afbreken, stap teruggaan, etc.).

2. Usability, o.a.:

- efficiency van de user interface (Responsiviteit; laadtijd, minder klikken, leesbaarheid, etc.);
- intuïtiviteit van de navigatie en de interface;
- overzichtelijkheid / vindbaarheid van functies;
- fouttolerantie (duidelijkheid foutmeldingen, herstelmogelijkheden, etc.);
- begrijpelijk taalgebruik en toegankelijkheid;
- Voldoet aan WCAG 2.1 AA-normen (contrast, alternatieve tekst, compatibiliteit met assistieve technologie)

In de demonstratie van de Inschrijver en de daaropvolgende Gebruikerstesten zullen de volgende customer journeys worden doorlopen, specifiek gericht op de ervaring van blinde en slechtziende gebruikers in een stationsomgeving:

Tijdens de gebruikerstesten worden de onderstaande customer journeys doorlopen.

1. **Customer Journey 1 - Entree & Oriëntatie**

De gebruiker arriveert bij de ingang van het station en start de navigatie-app. De app moet ondersteuning bieden bij:

- Het herkennen van de locatie;
- Het verkrijgen van een overzicht van de omgeving;
- Het vinden van de juiste route naar de gewenste bestemming.

2. **Customer Journey 2 - Navigatie naar Doel**

De gebruiker navigeert zelfstandig naar een vooraf bepaald doel binnen het gebouw, zoals:

- Een toilet;
- Een kaartautomaat;
- Een ticket- en servicepunt.

De app moet duidelijke, toegankelijke en veilige route-instructies geven, rekening houdend met obstakels, trappen, liften, het wel of niet gebruiken van de geleidelijn en andere relevante elementen.

3. **Customer Journey 3 - Interactie met Omgeving**

Tijdens de route kunnen gebruikers informatie opvragen over:

- Nabijgelegen voorzieningen;
- Obstakels of tijdelijke wijzigingen in de route;
- Oriëntatiepunten (zoals kunstwerken, balies, liften);

De app moet deze informatie op een toegankelijke manier aanbieden (spraak, haptiek, etc.).

4. **Customer Journey 4 - Terugkeer of Alternatieve Route**

De gebruiker kiest ervoor om terug te keren naar de uitgang of een alternatieve route te volgen. De app moet:

- Flexibel omgaan met routewijzigingen;
- De gebruiker opnieuw veilig begeleiden;
- Feedback geven over de route en eventuele obstakels.

De applicatie moet voorzien in een aantal standaardprofielen die aanpasbaar zijn. Deze profielen kunnen gebruikt worden wanneer iemand non-visueel, non-auditief, met verhoogd contrast en grootte, of met een geleidehond gebruikt maakt van de applicatie. Tijdens de gebruikstesten zullen daarom verschillende gebruikers deelnemen.

Bij de gebruikerstesten wordt rekening gehouden met verschillende gebruikersprofielen binnen de doelgroep. De aangeboden oplossing dient voldoende mogelijkheden te bieden om het gebruik af te stemmen op de individuele behoeften van gebruikers.

De gebruikerstest als bedoeld in deze paragraaf maakt onderdeel uit van de gunningsfase en dient uitsluitend ter beoordeling van de inschrijving.

De gebruikerstest staat los van de contractuele praktijktest die na gunning overeenkomstig de Overeenkomst dient te worden uitgevoerd. Aan de beoordeling tijdens de gebruikerstest kunnen derhalve geen rechten worden ontleend ten aanzien van de acceptatie van de uiteindelijk gerealiseerde oplossing.

Contractueel: Praktijktest

De gegunde partij dient een praktijktest uit te voeren. Tijdens de praktijktest laat de leverancier zien dat zijn navigatie app voldoet aan de vraagspecificatie , PvE en aangeboden prestatiecriteria (technische aspecten/ProRail) en (2) wordt de navigatie app beoordeeld door de ervaringen van de gebruikersgroep (de Oogvereniging). De leverancier levert uiterlijk binnen ~~10~~ 6 maanden een navigatie-app op die voldoet aan de vereisten.

Indien de praktijktest niet binnen ~~10~~ 6 maanden na definitieve gunning met goed gevolg wordt afgelegd wordt de overeenkomst beëindigd en krijgt nummer 2 in de ranking de mogelijkheid om de gevraagde praktijktest uit te voeren . Met nummer 2 in de ranking wordt een wachtkamerovereenkomst afgesloten voor de duur van 1 jaar.

Let op: de praktijktest is niet hetzelfde als de gebruikerstest. De gebruikerstest is onderdeel van het plan van aanpak om de gebruikerservaring mee te nemen gedurende de aanbesteding, terwijl de praktest uitgevoerd wordt als “eerste station” wanneer er gegund is. Na het met goed gevolg afleggen van de praktijktest start opdrachtnemer met de implementatie van de navigatie-app op de stations.

5.3.7 Scoremethodiek

De beoordeling van elk kwalitatief subgunningscriterium anders dan subgunningscriteria 1 en 2, wordt uitgevoerd door de beoordelingscommissie (minimaal 5 leden bestaande uit vertegenwoordigers van de Oogvereniging, ProRail Toegankelijkheid en ProRail ICT). ProRail behoudt zich het recht voor om in geval van overmacht/onvoorziene omstandigheden (bijvoorbeeld: ziekte/ander dienstverband) de samenstelling van de beoordelingscommissie te wijzigen.

Alle leden beoordelen individueel de ingediende inschrijvingen en vullen het scoreformulier in voor het bepaalde subcriterium. De score kan per subcriterium variëren in range van -1; 0; 1; 3; 4; punten. Tijdens de beoordeling van de kwaliteitscriteria blijft de prijsinformatie van inschrijver onbekend bij de leden van de beoordelingscommissie. Zaken of diensten die optioneel worden aangeboden en die geen onderdeel uitmaken van de inschrijving worden niet meegewogen. De individuele beoordelingen worden ingebracht in een plenair overleg van de beoordelingscommissie. Doel van dit

overleg is tot een gewogen gemiddelde te komen over de definitieve beoordeling per subgunningscriterium. Het definitieve eindcijfer per subgunningscriterium wordt gebruikt voor de berekening van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

De score wordt als volgt toegekend:

Gunningscriterium 3 – Plan van Aanpak

Als beoordelingsmethodiek wordt er gebruik gemaakt van de RADAR methode van Significant. Uitgangspunt van deze methode is dat de Opdrachtgever in de Vraagspecificatie beschrijft wat het doel van de prestatie is en de Opdrachtnemer aangeeft hoe hij de prestatie gaat invullen (hoe & wie) en hoe hij deze gaat beheersen/bijsturen.

Maximaal zijn er 4 punten te behalen.

Dit gunningscriterium wordt door minimaal 5 beoordelaars vanuit verschillende functies beoordeeld, die elk vanuit hun eigen invalshoek een beoordelingsscore (van Slecht t/m Uitstekend) zullen geven. De score wordt als volgt toegekend:

Score	Punten
In algemene zin geldt dat: 1. een aanpak SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch (waaronder maakbaarheid), Tijdgebonden) dient te zijn, waarbij een meer SMART omschreven aanpak beter scoort; 2. een aanpak die goed onderbouwd is (goed inzicht geeft en compleet, correct en consistent is) scoort hoger dan een aanpak die minder goed onderbouwd is; 3. concrete toezeggingen in termen van prestaties (zullen leveren) inclusief onderbouwingen hoe deze toezeggingen nagekomen worden, beter scoren dan beloftes (kunnen leveren); 4. met betrekking tot het realiseren van de aangeboden prestaties aantoonbaarheid van belang is, waarbij een betere aantoonbaarheid (bijvoorbeeld door verwijzing naar relevante eerdere succesvolle toepassing/-projecten) beter scoort; 5. een aanpak die goed beheersbaar is en minder risico's voor ProRail met zich meebrengt beter scoort. 6. extra aangeboden zaken of diensten worden alleen meegewogen als duidelijk meerwaarde bieden, relevant en beprijst zijn.	
Uitstekend: Het gunningscriterium is volledig SMART beantwoord, is volledig onderbouwd, overtuigd en bevat daarnaast positieve en vernieuwende elementen die goed toepasbaar zijn voor de situatie bij ProRail. *(Het antwoord geeft aan dat er diepgaande en excellente kennis is van de materie; Het antwoord is in hoge mate gericht op de praktijk, de organisatie van de Aanbestedende dienst en de (uitvoering van de) opdracht)*	4
Goed: Het gunningscriterium is volledig SMART beantwoord, is goed onderbouwd, de beantwoording sluit goed aan bij de doelstelling en is relevant voor ProRail. *(Het antwoord heeft diepgang/getuigt van kennis en ervaring van de materie, maar is niet excellent; het antwoord is gericht op de praktijk, de organisatie van de Aanbestedende dienst en de (uitvoering van de) opdracht. De invulling van de vraag is goed toepasbaar tijdens de contractuitvoering).*	3
Voldoende: Het gunningscriterium is voldoende beantwoord, echter is het op onderdelen beperkt onderbouwd (had SMART-er gekund) en/of is niet overtuigend genoeg. *(Het gegeven antwoord heeft onvoldoende detaillering; Het antwoord heeft beperkt diepgang/ getuigt van te weinig diepgaande kennis en ervaring; Het antwoord is beperkt gericht op de praktijk, Aanbesteden dienst en/of de (uitvoering van de) opdracht.)*	1
Matig: De vraag is slecht gedeeltelijk beantwoord. De uitwerking is matig SMART uitgewerkt (niet compleet) niet relevant en/of niet overtuigend genoeg. *Het gegeven antwoord heeft onvoldoende detaillering; Het antwoord heeft weinig diepgang/ getuigt van te weinig diepgaande kennis en ervaring; Het antwoord is nauwelijks gericht op de praktijk, Aanbesteden dienst en/of de (uitvoering van de) opdracht.)*	0
Slecht: De vraag is niet beantwoord. Indien er wel een uitwerking is gegeven sluit deze onvoldoende aan op de vraag. *Het gegeven antwoord heeft nauwelijks/geen detaillering; Het antwoord heeft geen diepgang/ getuigt van een gebrek aan kennis en ervaring; Het antwoord is niet gericht op de praktijk, Aanbestedende dienst en/of de (uitvoering van de) opdracht.)*	-1

Gunningscriterium 4 – Prestatiecriteria

Per criterium staat aangegeven hoeveel punten er verdient kunnen worden. Totaal kunnen er ~~320~~ 310 punten verdiend worden.

De totale korting wordt berekend door:

Kwaliteitskorting = Maximale korting * (Behaalde Score) / (~~320~~310)

Gunningscriterium 5 - Gebruikerstest

Elke Customer journeys wordt door minimaal 5 beoordelaars beoordeeld, die elk vanuit hun eigen invalshoek een beoordelingsscore (van Slecht t/m Uitstekend) zullen geven voor:

1) Functionaliteit en

2) Usability.

Er zijn per customer journey een score te behalen tussen de -1 en 4 punten welke wordt vertaald naar een korting van -25% (bijtelling) en 100%.

De score wordt als volgt toegekend:

Score	**korting**	**Punten**
In algemene zin geldt dat: • extra aangeboden functionaliteiten worden alleen meegewogen als deze duidelijk meerwaarde bieden, relevant en in de prijs (Aanbiedingsbegroting) zijn meegenomen.		
Uitstekend: Score 'Goed' én bevat daarnaast positieve extra eigenschappen die goed toepasbaar zijn voor het gebruik bij ProRail.	100%	4
Goed: Alle functionaliteiten werken goed en voldoen volledig aan de verwachtingen (bieden meerwaarde t.o.v. het huidige systeem en de functionaliteiten zijn prettig in het gebruik).	75%	3
Voldoende: Alle gewenste functionaliteiten werken en voldoet grotendeels aan de verwachtingen (het gebruik van sommige functies wordt als minder prettig ervaren).	25%	1
Matig: Alle gewenste functionaliteiten werken, maar het gebruik voldoet deels niet aan de verwachtingen (functies bieden geen meerwaarde t.o.v. het huidige systeem en/of het gebruik wordt als minder prettig ervaren).	0%	0
Slecht: Slechts een deel van de gewenste functionaliteiten worden geboden en/of een deel werkt niet goed en/of het gebruik ervan wordt als hinderlijk ervaren.	-25%	-1

6 Beoordelingsproces

Onderstaand een indicatie van de volgorde van beoordelen van de inschrijving. ProRail is gerechtigd om hiervan af te wijken. Nadat de inschrijvingen zijn ontvangen en de kluis in TenderNed is geopend worden de volgende stappen doorlopen:

Stap 1: Verstrekken Proces Verbaal van Aanbesteding

Stap 2: Controle ingediende stukken en herstel van gebreken

Stap 3: Beoordeling

a. Kwaliteitscriteria
b. Prijs
c. Verzoek tot opheldering

Stap 4: Bepalen rangorde

Stap 5: Mededeling gunningsbeslissing

6.1 Stap 1: Verstrekken Proces Verbaal van Aanbesteding

In afwijking van artikel 16 lid 1 van het ARN[2016] zal na opening van de kluis met inschrijvingen geen Proces-verbaal van aanbesteding aan de inschrijvers worden verstrekt.

6.2 Stap 2: Controle ingediende stukken en herstel van gebreken

ProRail zal na inschrijving controleren of alle vereiste documenten bij de inschrijving zijn gevoegd en of die documenten aan de gestelde eisen voldoen. Mede op grond van de uitkomst van de toetsing van de bewijsstukken wordt vastgesteld of de inschrijving geldig is of niet.

Het UEA en het inschrijvingsformulier worden getoetst op volledigheid en rechtsgeldige ondertekening. Tevens vindt een inhoudelijke toets plaats van het UEA aan de hand van de gestelde voorschriften, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Zie aanvullend hoofdstuk 4.

In geval van tegenstrijdigheid tussen het in te dienen certificaat voor bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, het CO2-bewust Certificaat, prevaleert de daadwerkelijke score op de ladder op het moment van inschrijving boven het opgegeven niveau op het inschrijvingsformulier.

In onderstaand schema is opgenomen welke gebreken voor herstel in aanmerking komen en welke gebreken niet voor herstel in aanmerking komen. Herstel van gebreken dient binnen 48 uur (weekend- en nationale feestdagen daarin niet meegerekend) na het verzoek van ProRail daartoe of binnen de in het verzoek door ProRail gestelde termijn plaats te vinden. Indien het gebrek niet door het antwoord is hersteld, wordt inschrijver een nieuwe termijn van 24 uur geboden om alsnog volledig aan het reparatieverzoek te voldoen. Indien ook na deze tweede termijn het gebrek niet door het antwoord is hersteld, verklaart ProRail de inschrijving ongeldig.

Ten aanzien van gebreken die niet in onderstaand schema zijn opgenomen geldt dat die gebreken conform artikel 17 lid 1 ARN2016 op verzoek van ProRail mogen worden hersteld, mits dit herstel er niet toe leidt dat in werkelijkheid een nieuwe inschrijving wordt voorgesteld.

Omschrijving gebrek	Toelichting
Het UEA ontbreekt of is te laat ingediend	Niet voor herstel vatbaar
De identiteit van de combinant/derde is niet vermeld op het UEA van inschrijver én het UEA van de combinant/derde niet is ingediend	Niet voor herstel vatbaar
Gedragsverklaring Aanbesteden ontbreekt	Voor herstel vatbaar.
Verklaring Belastingdienst ontbreekt	Voor herstel vatbaar.
Uittreksel handelsregister ontbreekt	Voor herstel vatbaar.
Volmacht bij uittreksel handelsregister ontbreekt (ondertekening gebrek)	Voor herstel vatbaar, mits datum op het document is van voor uiterste termijn inschrijving.
Referentie(formulier) m.b.t. geschiktheidseis/ kerncompetentie ontbreekt	Niet voor herstel vatbaar
Referentie(formulier) m.b.t. geschiktheidseis/ kerncompetentie voldoet niet	Niet voor herstel vatbaar, tenzij middels aanvullende documenten/ verklaringen aangetoond kan worden dat de referentie voldoet aan de gestelde minimale aspecten van de kerncompetentie en daarbij géén gebruik gemaakt wordt van niet eerder opgevoerde derden.
Referentie(formulier) m.b.t. geschiktheidseis/ kerncompetentie onvolledig	Voor herstel vatbaar, tenzij middels aanvullende documenten/ verklaringen er beroep wordt gedaan op een nieuwe/ andere referentie, nieuwe opdrachtgever of een derde waar nog niet eerder een beroep op is gedaan.
Combinatieovereenkomst	Voor herstel vatbaar, mits datum op het document is van voor uiterste termijn inschrijving.
Stukken combinatie/onderaanneming: Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid	Voor herstel vatbaar, mits datum op het document is van voor uiterste termijn inschrijving.
Stukken combinatie/onderaanneming: Verklaring verdeling	Voor herstel vatbaar, mits datum op het document is van voor uiterste termijn inschrijving.
Detailbegroting ontbreekt of voldoet niet	Voor herstel vatbaar, onder de voorwaarde dat de aangevulde detailbegroting aansluit op het aangeboden inschrijfbedrag en de bij inschrijving ingediende detailbegroting, tevens mogen er geen wijzigingen en/of andere aanvullingen opgenomen zijn.

6.3 Stap 3: Beoordeling

a) Beoordelen kwaliteitscriteria

De beoordelingscommissie behandelt uitsluitend geanonimiseerde kwaliteitsdocumenten voor zover redelijkerwijs mogelijk. De ingediende stukken worden beoordeeld op basis van de gunningscriteria zoals vermeld in paragraaf 5.3.

b) Beoordeling Prijs

De aanbiedingsbegroting wordt beoordeeld op basis van het gunningscriterium zoals vermeld in paragraaf 5.3 en 5.3.1. Tijdens de beoordeling van de kwaliteitscriteria blijft de prijsinformatie van inschrijver onbekend bij de leden van de beoordelingscommissie.

c) Verzoek tot opheldering (VTO)

Indien ProRail onduidelijkheden aantreft in de inschrijving kan een verzoek tot opheldering (VTO) worden verstuurd aan de inschrijver. De inschrijver dient dit verzoek afdoende, en binnen de in het VTO gestelde termijn, te beantwoorden.

6.4 Stap 4: Bepalen rangorde

De rangorde wordt bepaald op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in hoofdstuk 5.
Indien meerdere inschrijvers met dezelfde evaluatieprijs op de eerste plaats eindigen, zal eerst gekeken worden welke inschrijver de beste score heeft op G5: Gebruikerstesten.
De inschrijving die het hoogste scoort op G5: Gebruikerstesten prevaleert boven de andere inschrijving(en) en zal aangemerkt worden als de economisch meest voordelige Inschrijving.
Indien ook de inschrijfprijs of op G5: Gebruikerstesten de scores gelijk zijn dan zal via loting bepaald worden welke inschrijving als economisch meest voordelige Inschrijving wordt beschouwd.
De desbetreffende inschrijvers worden er tijdig van in kennis gesteld, dat een loting zal plaatsvinden en waar, wanneer en door wie de loting zal worden gehouden. Zij zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde vertegenwoordigd te zijn.

6.5 Stap 5: Mededeling gunningsbeslissing

Na beoordeling van de inschrijvingen zal ProRail de resultaten daarvan kenbaar maken door middel van het versturen van een voorgenomen gunningsbeslissing. Tegen deze voorgenomen gunningsbeslissing staat conform artikel 18 van ARN^{2016} bezwaar en beroep open.

Indien binnen de vastgestelde termijn geen bezwaar wordt gemaakt, kan ProRail over gaan tot definitieve gunning. ProRail is niet verplicht tot (definitieve) gunning over te gaan. Ter verduidelijking van artikel 2.3 van het ARN^{2016} geldt dat indien de laatste dag van een in het ARN^{2016} genoemde termijn op zaterdag of zondag valt, de betreffende termijn wordt verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag, nationale feestdag, vakantiedag of andere vrije dag is.

7 Na de aanbesteding

7.1 Hoe nu verder

Wanneer na beoordeling van de inschrijvingen kan worden overgegaan tot gunning van de opdracht, zal ProRail, indien zij wenst tot gunning over te gaan, op basis van de winnende inschrijving de Overeenkomst invullen en aan de winnende inschrijver verstrekken. In overleg met de contactpersoon van deze aanbesteding zal een afspraak gemaakt worden voor ondertekening van de Overeenkomst.

7.2 Post-contractuele zaken

Nadat de overeenkomst gegund is aan de winnende partij is er geen ruimte meer om over de voorwaarden te onderhandelen.

Er zijn echter nog wel aantal activiteiten die als onderdeel van de aanbesteding afgerond moeten worden voordat er definitief met de werkzaamheden gestart kan worden.

Dit betreft de volgende zaken:

1. Definitief Implementatieplan
2. Exitplan
3. Privacy- en securtity documentatie

De hierboven genoemde documenten zal Opdrachtnemer in overleg met ProRail opstellen en door ProRail laten goedkeuren. In documenten die later aan de Overeenkomst worden toegevoegd (bv. SLA) mogen geen afspraken opgenomen worden die strijdig zijn met de bepalingen in de Overeenkomst.

Voorafgaand aan de start van het project Digitale routegeleiding op stations gaan partijen na gunning in overleg om een definitief plan van aanpak incl. planning te af te stemmen.

7.3 Evaluatie

ProRail wil graag leren van ervaringen van deelnemende partijen in het kader van een aanbestedingsprocedure. Daarom kan ProRail deze partijen benaderen voor een evaluatie. Met het oog op het verder kunnen verbeteren van haar aanbestedingen, hoopt ProRail op ieders medewerking. Uiteraard kan een Inschrijver ook om een evaluatie verzoeken.

8 Bijlagen aanbestedingsleidraad

Bijlage - UEA

In TenderNed

Bijlage 1 - Checklist in te dienen documenten

Apart bijgevoegd

Bijlage 2 - Format voor algemene inlichtingen

Apart in bewerkbaar format bijgevoegd

Bijlage 3 - Format voor individuele inlichtingen

Apart in bewerkbaar format bijgevoegd

Bijlage 4 - Combinatieovereenkomst

Apart in bewerkbaar format bijgevoegd

Bijlage 5 - Verklaring beroep op derden

Apart in bewerkbaar format bijgevoegd

Bijlage 6 - Referentieformulier

Apart in bewerkbaar format bijgevoegd

Bijlage 7 - Eigen Verklaring Sanctiepakket Rusland

Apart in bewerkbaar format bijgevoegd

Bijlage 8 - Overeenkomst van opdracht - Digitale routegeleiding op stations

Apart bijgevoegd

Bijlage 8.1 - Wachtkamerovereenkomst (CONCEPT) Wachtkamerovereenkomst Digitale routegeleiding op stations

Apart bijgevoegd

Bijlage 10 - ICT begrippenlijst voor Europese aanbestedingen

Apart bijgevoegd

Bijlage 11 – Tabellen CO2 - Prestatieladder

Apart bijgevoegd

Annex 2 - ARBIT 2022

Apart bijgevoegd

Annex 3 - Vraagspecificatie 'Digitale routegeleiding op stations voor reizigers met een visuele beperking'

Annex 3.1 Digitale navigatie - Programma van Eisen

Annex 3.2 Digitale navigatie – Prestatiecriteria

Annex 3.3 Digitale navigatie - Cybersecurity-eisen

Annex 3.4 Digitale navigatie - Handreiking leveringseisen maatvoeringskwaliteit panoramafoto en LiDAR v1

Annex 3.5 Digitale navigatie - Stationsklasse en scope

Apart bijgevoegd

Annex 5 - Inschrijvingsformulier Digitale routegeleiding

Apart in bewerkbaar format bijgevoegd

Annex 5.1 - Aanbiedingsbegroting Digitale routegeleiding

Apart in bewerkbaar format bijgevoegd