GEMEENTE Arnhem

Aanbestedingsdocument:

Beheer en levering AV-middelen Specials gemeenten Arnhem en Renkum

Zaaknummer: 5051061
Datum: 13 november 2026
CPV-code: 32321200-1 (Audiovisuele apparatuur) / 50324200-4 (Onderhoud van AV-apparatuur)

INHOUDSOPGAVE

1 INLEIDING 5

1.1 Algemeen 5

1.2 Definities 5

1.3 Aanbestedende Dienst 7

1.4 Beschrijving van de Opdracht 7

1.5 Toekomstontwikkelingen 10

1.6 Omvang 10

1.7 Aanvang en duur van de overeenkomst 11

1.8 Gunningscriterium 11

1.9 Perceelindeling 12

1.10 Wachtkamerconstructie 12

2 PROCEDURE 13

2.1 Algemene procedureregels 13

2.2 Planning 15

2.3 Schouwdag 15

2.4 Inlichtingen, stellen van vragen 16

2.5 De beoordeling 16

2.6 Gunning 17

2.7 Klachtenprocedure 17

2.8 Tegenstrijdigheden 18

3 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN 19

3.1 Uitsluitingsgronden 19

3.1.1 Algemeen 19

3.2 UEA Deel II Gegevens met betrekking tot de ondernemer 20

3.2.1 Deel II A Gegevens over de ondernemer 20

3.2.2 Deel II B Informatie over de vertegenwoordigers van de ondernemer 21

3.2.3 Deel II C Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten 21

3.2.4 Deel II D Informatie betreffende onderaannemers op wier draagkracht de ondernemer geen beroep doet 22

3.3 Deel III Uitsluitingsgronden 22

3.4 Deel IV Geschiktheidseisen 22

3.4.1 Financiële en economische draagkracht 22

3.4.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid 23
3.4.3 Beroepsbevoegdheid 24
3.5 Bijzondere voorwaarden 25
3.6 Rechtsgeldige ondertekening 25
3.7 In te dienen documenten 25
4 PROGRAMMA VAN EISEN EN CONTRACTVOORWAARDEN 27
4.1 Programma van Eisen 27
4.2 Social Return 27
4.3 Contractvoorwaarden 28
4.3.1 Raamovereenkomst 28
4.3.2 SLA 28
4.3.3 Verwerkersovereenkomst 28
4.3.4 Inschrijfprijs 28
4.3.5 Indexering 28
4.3.6 Factureringsvoorwaarden 29
4.3.7 Managementinformatie 29
4.3.8 Evaluatiegesprekken 30
4.3.9 Afhandeling klachten en claims 30
4.3.10 Klanttevredenheid 30
4.3.11 Huisregels 30
5 GUNNINGSCRITERIA 31
5.1 Algemeen 31
5.2 Gunningscriterium kwaliteit 32
5.2.1 Gunningscriterium 1: Plan van Aanpak Beheer & Onderhoud 32
5.2.2 Gunningscriterium 2: Transitie- en Continuïteitsplan 33
5.3 Gunningscriterium prijs 34
5.4 Beoordelingskader 34
5.4.1 Overzicht gunningscriteria en weging 34
5.4.2 Beoordeling gunningscriterium kwaliteit 35
5.4.3 Beoordeling gunningscriterium prijs 36
5.4.4 Eindscore en gunning 37
6 BIJLAGEN 37

1 INLEIDING

1.1 Algemeen

U heeft zojuist het aanbestedingsdocument met betrekking tot de Europese aanbesteding 'Beheer en levering AV-middelen Specials gemeenten Arnhem en Renkum' gedownload. Fijn dat u belangstelling heeft. Wij wensen u veel succes bij deze procedure.

Deze aanbestedingsprocedure verloopt volledig digitaal en vangt aan middels een aankondiging van een opdracht via TED en TenderNed waar deze gepubliceerd is. Een schouw is onderdeel van deze procedure, gezien de aard van de opdracht (beheer en onderhoud van bestaande, op locatie geïnstalleerde AV-middelen) waarbij kennisname van de specifieke ruimten en installed base voor Inschrijvers van belang is.

De huidige Raamovereenkomst loopt af op 30 juni 2027, wat de reden is om een nieuwe aanbestedingsprocedure te starten.

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

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

1.2 Definities

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

Aanbestedende Dienst (AD)	Gemeente Arnhem De gemeente Arnhem is de aanbestedende dienst en voert deze aanbesteding uit, via het cluster De Connectie, mede ten behoeve van de gemeente Renkum (gastgemeente).
Aanbestedingsdocumenten	Dit document, inclusief bijlagen, Nota('s) van Inlichtingen en de aankondiging van een Opdracht waarin Opdrachtgever informatie heeft opgenomen die relevant is voor het uitbrengen van een Inschrijving in het kader van de aanbesteding waarop dit document betrekking heeft.
Inschrijver	Ondernemer die een aanbieding doet op basis van de Aanbestedingsdocumenten.
Inschrijving	Een door Inschrijver op basis van de Aanbestedingsdocumenten ingediende aanbieding.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin gestelde (verduidelijkings)vragen geanonimiseerd worden beantwoord of eventuele aanvullingen

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

1.3 Aanbestedende Dienst

De Aanbestedende Dienst (hierna AD) is de gemeente Arnhem. De gemeente Arnhem voert, via het cluster De Connectie, het beheer op de AV-middelen uit voor zowel de gemeente Arnhem als de gemeente Renkum. De gemeente Renkum neemt als gastgemeente deel aan deze aanbesteding. De Raamovereenkomst wordt gesloten door de gemeente Arnhem, mede ten behoeve van de gemeente Renkum. De gemeente Renkum wordt geen partij bij de Raamovereenkomst. Waar in de Aanbestedingsstukken 'Opdrachtgever' staat, wordt de gemeente Arnhem bedoeld, ook voor zover de Diensten op locaties van de gemeente Renkum worden uitgevoerd.

De gemeente Arnhem

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

De gemeente Renkum

De gemeente Renkum ligt op de grens van het heuvelachtige gebied van de Zuid-Veluwe en het Gelders Rivierengebied. In de gemeente Renkum wonen ongeveer 32.000 mensen, verdeeld over de dorpen Oosterbeek, Renkum, Heelsum, Wolfheze, Doorwerth en Heveadorp.
De Aanbestedende dienst handelt tijdens de aanbestedingsprocedure onder het voorbehoud van goedkeuring door of namens eindverantwoordelijke, te weten de Gemeentesecretaris namens het college van burgemeester en Wethouders van de Aanbestedende Dienst.

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd door het Team Inkoop & Aanbesteding van het cluster De Connectie, onderdeel van de gemeente Arnhem. De af te sluiten Raamovereenkomst wordt tevens beheerd door deze afdeling. Deze aanbestedingsprocedure wordt begeleid door een adviseur van team Inkoop en Aanbesteding van de gemeente Arnhem.

1.4 Beschrijving van de Opdracht

De AD wenst een Raamovereenkomst af te sluiten met één partij voor het leveren van onderhoud en support op de audiovisuele voorzieningen, die sinds 2024 zijn geïmplementeerd in de raadzalen, commissiekamers, trouwzaal, B&W kamer en evenementen ruimten als stadhuishal en burgerzaal voor de locaties van gemeente Arnhem en Renkum.

Hieraan wil AD graag de volgende kernbegrippen meegeven: bedrijfszekerheid, stabiliteit, gebruiksvriendelijkheid, toekomstbestendigheid, multifunctioneel, uitstraling en een esthetische afwerking.

Middels voorliggende aanbesteding beoogt AD een partner te selecteren die in staat is de bestaande AV-oplossingen te onderhouden in samenwerking met De Connectie en de betrokken gebruikers.

Een partij welke middels expertise, ervaring, certificering, capaciteit, partnerschap en consultancy in staat is om in de uitvoering tot een goede dienstverlening te komen conform vraagspecificatie, met zo laag mogelijke kosten tegen een zo hoog mogelijke kwaliteit, binnen de tijd, en naar tevredenheid van eindgebruiker en Opdrachtgever.

In de opdracht en uitvoering kan de leverancier regie voeren, adviseren, plannen, ontwerpen en offertes opstellen voor vervanging of uitbreiding. Daarnaast kan de leverancier projectimplementaties en installaties uitvoeren, programmeren, afregelen en beproeven. Ook zal de leverancier de beoogde audiovisuele oplossingen in de betrokken ruimten binnen de gemeenten Arnhem en Renkum beheren en onderhouden en zo nodig de AV-beheerders opleiden.

Uitvoering van de opdrachten wordt gedaan in samenwerking met De Connectie ICT en Events, binnen de keten van diensten, haar leveranciers en de (huis) E-installateurs van de verschillende locaties. De Connectie ICT en facilitaire zaken kennen meerdere teams met hun eigen specialismes die betrokken zullen zijn, o.a.:

- Architectuur;
- Netwerkbeheer;
- Security en privacy;
- Beheer: werkplekbeheer, AV-beheer, functioneel beheer;
- Events.

Keten van diensten
De integrale dienstverlening omtrent AV middelen specials binnen de gemeenten en de Connectie hebben te maken met een zogenaamde keten van diensten.

De keten van diensten kan in het geval van de raadzaal, bijvoorbeeld, als volgt worden getypeerd: raadsleden, griffier, DC FZ Events (functionele supergebruiker), DC ICT AV beheer, DC service en contractmanagement, en daarnaast de leverancier en ondersteuner van de specifieke AV-middelen voorzieningen en de leveranciers van overige dienstverleningen zoals, infrastructuur, company webcasting en andere diensten, waar AV middelen een raakvlak mee kunnen hebben.

Bij deze aanbesteding van AV-middelen specials voor specifieke ruimtes en evenementenruimtes, zijn we op zoek naar een leverancier die zich bewust is van de betrokken afdelingen en personen binnen de "keten van diensten" en die een proactieve positie aanneemt om met alle betrokken partijen samen te werken om bijvoorbeeld incidenten te voorkomen dan wel op te lossen. Buiten kantoortijden zal Opdrachtnemer de regievoerder zijn om met alle betrokken incidenten op te lossen.

Binnen scope
Onderstaand enkele onderdelen (niet limitatief) welke vallen binnen de scope van deze aanbesteding:

- Het in beheer/onderhoud nemen van bestaande audiovisuele middelen in de raadzalen, commissiekamers en evenementenruimten;
- Demontage en afvoer van de bestaande Audiovisuele middelen in genoemde ruimtes wanneer sprake is van vervanging, verhuizing of opheffing;
- Vervanging van defecte apparatuur en eventueel like-for-like vervangen van onderdelen aan het einde van de technische levensduur;
- Regievoering op werkzaamheden derden buiten kantoortijden.

Generiek gewenst voorzieningenniveau:

- Beeldweergave;

- Besturingssysteem;
- Geluidsweergave;
- Muzieksysteem voor Burgerzaal en Stadhuishal;
- Spraakversterking;
- Camerasysteem;
- Discussiesysteem;
- Spreektijdenregistratie;
- Teamsroom;
- Koppelvlakken:
    - Webcast;
    - RIS;
    - Verlichting;
    - Narrowcasting;
    - Gordijnen;
    - Calamiteitensysteem (bv. Brandmeldsysteem);
    - Slechthorendenvoorziening.

Buiten de scope

- Hardware en het onderhoud op de reeds aanwezige AV-middelen in de hybride-vergaderzalen en de locatie Gemeente Rheden die ook onder de verantwoordelijkheid van De Connectie valt;
- Raadsinformatiesysteem (RIS/iBabs) (spreektijden, stemmingen, etc.) inclusief webcasting;
- Narrowcasting: het leveren en beheren van het narrowcastingsysteem zelf (de koppeling met het AV-systeem valt wel binnen scope).

Huidige situatie

Audiovisuele apparatuur en toebehoren die gebruikt worden door medewerkers van de klantgemeenten, De Connectie zelf en derden zijn eigendom van de afdeling ICT van De Connectie. Deze apparatuur wordt centraal ingekocht en wordt door de afdeling ICT, doorbelast aan de gebruiker en afgeschreven in vijf jaren. Audiovisuele apparatuur wordt onderverdeeld in een generiek en specifiek deel. Onder het specifieke deel vallen speciale ruimtes zoals bijvoorbeeld raadzalen en evenementenruimtes. Onder het generieke deel vallen (algemene) overlegruimtes, veelal ingericht met standaardoplossingen. Deze aanbesteding heeft betrekking op het specifieke deel.

De gemeenten Arnhem en Renkum zijn momenteel t.a.v. o.a. raadzaal en commissiekamers voorzien van audiovisuele middelen passend binnen het voorzieningenportfolio behorend bij de dienstverlening en functionaliteit van de desbetreffende ruimten.

Naast de prioriteit op Raadzaal en commissiekamers voor beide gemeenten betreft het aandachtsgebied van voorzieningenniveau van AV-middelen t.b.v. Arnhem tevens voor de B&W kamer, trouwzaal en evenementen ruimten als Stadhuishal en Burgerzaal.

De huidige en betrokken variëteit van middelen en voorzieningen zijn voor beide gemeenten over het algemeen nog niet aan het einde van hun technische levensduur. In 2024 is begonnen met het vervangen en up to date brengen van de AV-middelen voor de speciale ruimtes. Nagenoeg alle

vervangingen hebben plaatsgevonden. Er wordt geen totale vervanging van de bestaande oplossingen voorzien in dit contract. Het zwaartepunt zal liggen op het onderhouden en mogelijk like for like vervangen van defecte onderdelen.

Gewenste situatie
In de gewenste situatie behoudt AD de huidige AV-inrichting, zoals die recent is opgeleverd. Van de toekomstige Leverancier wordt verwacht dat hij de volgende taken uit zal voeren tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst:

- Beheer van de huidige AV-Middelen en de MVI-software voor de AV-middelen specials. Hieronder valt onder andere proactief en reactief onderhoud (oplossen van incidenten), updates en upgrades en wijzigingen in de configuratie. Deze dienstverlening is een kritische functionaliteit voor de raadsvergaderingen in de avond, maar ook overdag. De Raadszalen en commissiekamers worden intensief gebruikt. Het is van het grootste belang, dat deze dienstverlening betrouwbaar, stabiel, beschikbaar en bedrijfszeker is. Storingen moeten snel kunnen worden opgelost.
- Vervanging van defecte apparatuur.
- Het leveren van mogelijke, extra opties, zoals het uitbreiden van de raadszaal van Renkum.

1.5 Toekomstontwikkelingen

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan het aantal 'speciale ruimtes' wijzigen, bijvoorbeeld doordat een ruimte buiten gebruik wordt gesteld of een ruimte wordt toegevoegd.

De gemeente Renkum is verhuisd naar een tijdelijke ruimte Concertzaal Oosterbeek. De gemeente Renkum overweegt een uitbreiding van de raadszaal. Het is bij publicatie nog onduidelijk of deze uitbreiding zal worden uitgevoerd. De uitbreiding is als optie in de Opdracht opgenomen (Programma van Eisen hoofdstuk 10, artikel 10 van de concept Raamovereenkomst). De AD kan de optie gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst lichten. De optie wordt niet afzonderlijk geprijsd: zij wordt geoffreerd en afgerekend tegen de uurtarieven (blok B) en de korting op de bruto-adviesprijs (blok C1) dan wel de opslag op de netto inkoopprijs (blok C2) uit het Prijzenblad, tot het plafondbedrag in paragraaf 1.6.

De volgende optie maakt onderdeel uit van deze opdracht en moet, indien afgenomen, bij de Opdrachtnemer worden afgenomen:
- Optie uitbreiding raadzaal Renkum, inclusief eventuele commissiezalen/schaduwraadzaal (zie hierboven).

1.6 Omvang

De geraamde waarde van de Raamovereenkomst over de maximale looptijd van vier jaar (inclusief verlengingen) bedraagt ca. € 825.000 exclusief btw. Deze raming is opgebouwd uit beheer en onderhoud voor de gemeente Arnhem, beheer en onderhoud voor de gemeente Renkum, stand-by en meerwerk, vervanging van defecte apparatuur, de optie uitbreiding vergaderfaciliteiten Renkum (plafondbedrag € 300.000, inclusief aanschaf, implementatie, onderhoud en support) en kleinere uitbreidingen gedurende de looptijd, zoals een extra commissiekamer (€ 50.000). De maximale

waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 1.250.000 exclusief btw; bij het bereiken daarvan eindigt de Raamovereenkomst (zie artikel 9 van de concept Raamovereenkomst, Bijlage 3).

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

De raamovereenkomst wordt afgesloten voor de locaties die door de gemeenten in gebruik zijn of gedurende de overeenkomst in gebruik worden genomen waar het specifieke en evenementenruimte betreft. Op het moment van publicatie betreft het de volgende locaties/ruimten:

<u>Stadhuis Arnhem</u>

- Raadzaal
- Commissiekamer 1 (CK1) 'Rijnstroom'
- Commissiekamer 2 (CK2) 'Landgoed'
- Commissiekamer 3 (CK3) 'Festival'
- Commissiekamer 4 (CK4) 'Atelier'
- Commissiekamer 5 (CK5) 'Walburgis'
- Burgerzaal
- Stadhuishal
- Scheepenzaal
- Trouwzaal
- B&W kamer

<u>Gemeentehuis Renkum</u>

- Raadzaal (Locatie Concertzaal Oosterbeek)

1.7 **Aanvang en duur van de overeenkomst**

De AD is voornemens een Raamovereenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer met een looptijd van 2 (twee) jaar met een optie tot verlenging van 2 (twee) keer 1 (één) jaar (2+1+1). In principe wordt bij goed functioneren een verlenging ingezet.

De ingangsdatum van de Raamovereenkomst zal zijn 1 juli 2027. Dit betekent dat de absolute einddatum (bij volledige verlenging tot 2+1+1 jaar) 30 juni 2031 is. Opdrachten die doorlopen na de einddatum van de Raamovereenkomst dienen onder gelijkblijvende voorwaarden te worden afgerond.

In de nieuwe situatie moet het tevens mogelijk zijn om alleen voor één van de twéé gemeentes gebruik te maken van de optionele verlengingen.

1.8 **Gunningscriterium**

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

De weging is 70% kwaliteit en 30% prijs. Deze gunningscriteria worden nader uitgewerkt in hoofdstuk 5.

1.9 **Perceelindeling**

Er wordt geen onderverdeling in percelen gehanteerd. De gevraagde dienstverlening (beheer, onderhoud en levering van AV-middelen specials) is technisch en organisatorisch sterk samenhangend tussen de gemeenten Arnhem en Renkum: het betreft één integrale opdracht met één aanspreekpunt voor beheer, dezelfde servicedesk- en escalatieprocedures en grotendeels overlappende systemen en leveranciersrelaties. Het opsplitsen in percelen zou tot versnippering van verantwoordelijkheid, hogere coördinatielasten en een verhoogd risico op discussies tussen leveranciers bij storingen leiden, zonder dat dit de markttoegang voor het mkb significant vergroot (de markt voor professionele AV-dienstverlening kent voldoende partijen die deze gecombineerde opdracht kunnen uitvoeren).

1.10 **Wachtkamerconstructie**

De AD is voornemens om één Raamovereenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer. Daarnaast wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten met de als tweede geëindigde Inschrijver. Een wachtkamerconstructie wordt hier toegepast omdat continuïteit van de AV-dienstverlening voor raads- en commissievergaderingen (vaak in de avond, met korte oplostijden) van groot belang is voor de AD; bij wegvallen van de Opdrachtnemer kan niet zonder meer (kortdurend) zonder deze dienstverlening worden gewerkt. Kenmerkend voor deze wachtkamerovereenkomst is dat hierin geen Opdracht tot uitvoering is opgenomen. Deze Inschrijver komt uitsluitend voor de uitvoering van de Opdracht in aanmerking indien de gegunde Inschrijver, om wat voor reden dan ook, niet in staat blijkt de verplichtingen vanuit de Raamovereenkomst na te komen.
De als tweede geëindigde zal de Raamovereenkomst voortzetten conform de uitgebrachte aanbieding en met toepassing van alle vereisten zoals beschreven in deze aanbesteding.

Deze wachtkamerovereenkomst start gelijk met de andere overeenkomst en blijft geldig voor een periode van 2 (twee) jaar. De AD heeft de optie tot verlenging met 2 (twee) keer 1 (één) jaar, gelijklopend met de verlenging van de Raamovereenkomst. De maximale looptijd van deze overeenkomst is 4 (vier) jaar, gelijk aan de maximale looptijd van de Raamovereenkomst.

De concept wachtkamerovereenkomst is opgenomen als Bijlage 10.

2 PROCEDURE

De navolgende algemene procedureregels zijn van toepassing op deze aanbesteding.

2.1 Algemene procedureregels

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

Aanbestedingsdocument. De AD behoudt zich het recht voor de door Inschrijver ingediende documenten die niet voldoen aan de daaraan gestelde voorwaarden, dan wel niet volledig of anderszins onjuist zijn, niet in behandeling te nemen. Dit kan (ook) tot terzijdelegging/ongeldigheid van de Inschrijving leiden.

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

worden gevraagd aan het Bureau BIBOB (zie artikel 8 van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet BIBOB)). De Inschrijver over wie advies is gevraagd, wordt door de AD geïnformeerd over de inhoud van dat advies.

27. Door Inschrijver gebruikte branchevoorwaarden, algemene voorwaarden of andere voorwaarden van Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen. Op een eventuele Opdracht zullen uitsluitend de GIBIT 2025 (Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT, Bijlage 5) van toepassing zijn.
28. Het is Inschrijver niet toegestaan een € 0,- tarief, symbolische prijs, een abnormaal lage prijs of negatieve prijs aan te bieden op de onderdelen, dan wel subonderdelen, waarvoor een tarief wordt gevraagd, op straffe van uitsluiting, tenzij expliciet is vermeld dat dit wel is toegestaan.
29. De AD eist dat door Inschrijvers reële prijzen (tarieven of kosten) aangeboden worden. Het moet voor de AD in alle redelijkheid aannemelijk zijn dat de Inschrijver de Opdracht voor de door hem aangeboden prijzen kan uitvoeren. Irreële Inschrijvingen, zulks naar het oordeel van de AD, zullen terzijde worden gelegd. De irreële inschrijving kan het prijzenblad betreffen of de gevraagde financiële onderbouwing of open calculatie.
30. Manipulatieve Inschrijvingen zullen, zulks naar oordeel van de AD, zonder nadere toelichting of motivatie van de zijde van de AD ongeldig worden verklaard. Daarvan kan bijvoorbeeld sprake zijn wanneer de door de AD bedoelde beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het met die systematiek beoogde doel wordt verstoord.

2.2 **Planning**

Aankondiging	vrijdag 13 november 2026
Schouw	vrijdag 27 november 2026
Gelegenheid tot het stellen van vragen	dinsdag 1 december 2026, vóór 10.00 uur
Nota van Inlichtingen	maandag 14 december 2026
Gelegenheid tot het stellen van vragen 2	vrijdag 8 januari 2027, vóór 10.00 uur
Nota van Inlichtingen 2	maandag 18 januari 2027
Uiterste termijn indienen Inschrijving	vrijdag 29 januari 2027, vóór 10.00 uur
Voornemen tot gunning	woensdag 24 februari 2027
Verificatie van de documenten	woensdag 10 maart 2027
Definitieve gunning	woensdag 17 maart 2027
Ingangsdatum Raamovereenkomst	donderdag 1 juli 2027

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

2.3 **Schouwdag**

Voor geïnteresseerde Inschrijvers bestaat de mogelijkheid om deel te nemen aan een schouwdag. De AD organiseert voor de geïnteresseerde Inschrijvers één schouwdag, met bezoek aan zowel het

Stadhuis Arnhem als de Concertzaal Oosterbeek (gemeentehuis Renkum). Deze vindt plaats op vrijdag 27 november 2026 in de ochtend. Het programma en de route worden na aanmelding aan de deelnemers toegezonden.

Inschrijver dient zich uiterlijk dinsdag 24 november 2026, 12.00 uur, door middel van een bericht in TenderNed aan te melden voor deze schouwdag. In deze aanmelding wordt vermeld welke personen, maximaal 2, de schouwdag bijwonen. Tijdens de schouw worden geen vragen beantwoord. Indien er vragen zijn, dan dienen deze te worden gesteld via de Nota van Inlichtingen.

Deelname aan de schouwdag is niet verplicht en is geen voorwaarde voor het indienen van een Inschrijving.

Tijdens de schouw wordt geen aanvullende informatie verstrekt. Vragen naar aanleiding van de schouw kunnen worden gesteld in de vragenrondes via TenderNed (zie paragraaf 2.4).

De AD hecht eraan dat alle Inschrijvers over dezelfde informatie beschikken. Alle informatie die voor het opstellen van een Inschrijving van belang is, wordt daarom via TenderNed aan alle geïnteresseerde ondernemers ter beschikking gesteld, waaronder de installed base (Bijlage 2). Aan mondeling verstrekte informatie kunnen geen rechten worden ontleend; uitsluitend hetgeen in de Aanbestedingsdocumenten en de Nota('s) van Inlichtingen is vastgelegd, is bindend.

Bijlage 2 bevat de installed base: per gemeente de AV-componenten met merk en type (Bijlage 2a Arnhem, Bijlage 2b Renkum). Beveiligingsgevoelige gegevens, zoals IP-adressen en andere netwerkgegevens, serienummers, configuraties en namen, zijn daaruit verwijderd. Inschrijvers kunnen tijdens de schouwdag de aanwezige AV-voorzieningen ter plaatse bekijken. Het maken van foto’s, video- of geluidsopnamen tijdens de schouw is niet toegestaan. De verwijderde gegevens worden na gunning onder geheimhouding aan Opdrachtnemer verstrekt. Bij aanvang van de Raamovereenkomst stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever per ruimte vast welke AV-middelen in beheer worden genomen (inventarisatie, zie artikel 2 lid 3 van de concept Raamovereenkomst, Bijlage 3).

2.4 **Inlichtingen, stellen van vragen**

Vragen met betrekking tot de procedure en/of de inhoud van de stukken kunnen uitsluitend via TenderNed gesteld worden. Hiervoor dient het format 'vragenlijst ten behoeve van Nota van Inlichtingen' (Bijlage 9) gebruikt worden. De anoniem gestelde vragen en de antwoorden hierop zullen in een Nota van Inlichtingen worden verzameld en via TenderNed verstrekt worden. Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat telefonische vragen niet in behandeling worden genomen.

2.5 **De beoordeling**

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

1. De Inschrijvingen worden allereerst beoordeeld op volledigheid. Inschrijvingen die niet alle gevraagde gegevens bevatten, of niet zo zijn opgesteld als voorgeschreven, worden terzijde gelegd en komen niet meer voor de Opdracht in aanmerking, tenzij er sprake is van het zogenoemde ‘klein herstel’. Na beoordeling op volledigheid wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gecontroleerd. Inschrijvingen die niet voldoen kunnen eveneens

terzijde worden gelegd. Inschrijvingen die niet aan het programma van eisen voldoen zullen van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure uitgesloten worden.

2. De overgebleven Inschrijvingen worden tenslotte beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria als beschreven in hoofdstuk 5 van dit Aanbestedingsdocument.
   Aan de Inschrijver met de beste totaalscore, zal onder voorbehoud worden gegund. Bij een gelijke totaalscore zal, onder deze gelijkscorenden, worden gegund aan de Inschrijver met de beste score op kwaliteit. Als er dan alsnog als gevolg van een gelijke stand geen winnende inschrijver kan worden vastgesteld, dan zal door middel van loting onder deze Inschrijvers worden bepaald aan welke Inschrijver de Opdracht gegund wordt.
3. Na het voornemen tot gunnen worden de bewijsstukken geverifieerd. Slechts na positieve verificatie kan na het verstrijken van de wettelijke termijn definitief worden gegund.

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

2.6 **Gunning**

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

2.7 **Klachtenprocedure**

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

De AD hanteert de volgende procedure:

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

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

2.8 **Tegenstrijdigheden**

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

Van Inschrijvers wordt een proactieve houding verwacht. Dit betekent dat een Inschrijver geen rechtsgeldig beroep kan doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die door hem niet binnen de hiervoor genoemde termijn, maar in ieder geval vóór de uiterste inschrijfdatum, aan de orde zijn gesteld, terwijl dit redelijkerwijs wel mogelijk was geweest. Ten aanzien van deze onvolkomenheden of tegenstrijdigheden heeft een Inschrijver in die situatie zijn rechten verwerkt.

3 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

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

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

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

Een onderaannemer mag wel betrokken zijn bij meerdere Inschrijvingen, dit geldt eveneens in het geval van beroep op een derde. Als *hoofdaannemer* (of combinant) mag een partij slechts bij één Inschrijving betrokken zijn.

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

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

3.1 **Uitsluitingsgronden**

3.1.1 *Algemeen*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Inschrijver dient op de dag van Inschrijving, op de dag van eventuele gunning én tijdens de uitvoering te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen, tenzij het anders bij de specifieke eis is vermeld.

Uitsluitingsgrond i.v.m. verbod op gunning aan Russische partijen
Voorts heeft de Europese Unie (EU) op 8 april 2022 nieuwe sancties ingesteld tegen Rusland.

Gelet hierop is de AD verplicht om het genoemde verbod bij wijze van (extra) uitsluitingsgrond in deze Europese aanbestedingsprocedure en als (extra) ontbindende voorwaarde in het bijbehorende contract te hanteren en toe te passen. Zie *Bijlage Uitsluitingsgrond i.v.m. verbod op gunning aan Russische partijen* (Bijlage 8) voor een uitgebreide toelichting.

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

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

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

3.2 UEA Deel II Gegevens met betrekking tot de ondernemer

3.2.1 *Deel II A Gegevens over de ondernemer*

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

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

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

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

3.2.2 *Deel II B Informatie over de vertegenwoordigers van de ondernemer*
Inschrijver hoeft *Deel II B* van het UEA enkel te vullen ingeval de rechtsgeldige vertegenwoordiging van de onderneming afwijkt van hetgeen in de Kamer van Koophandel staat vermeld.
Zie ook 3.6.

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

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

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

Indien Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van derden, dient Inschrijver met een verklaring (vormvrij of middels het format dat is opgenomen als Inschrijfformulier F) bij Inschrijving aan te tonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de noodzakelijke middelen van de derde en deze in te zetten voor de uitvoering van de betreffende onderdelen van de opdracht.

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

Holdingverklaring i.v.m. art. 2:403 lid 1 sub c BW
In geval een inschrijver onderdeel is van een groep én er sprake is van een geconsolideerde jaarrekening, dan is er automatisch ook een 403-verklaring.

Indien Inschrijver deel uit maakt van een groep (“concern”) zoals bedoel in art. 2.24b BW en de financiële gegevens van Inschrijver door een andere rechtspersoon of vennootschap zijn

geconsolideerd in een geconsolideerde jaarrekening, zoals bedoeld in art. 2:403 lid 1 sub c BW (welk artikel ziet op de zogenaamde “concernvrijstelling”), dan is dat relevante informatie voor de AD. De AD heeft er namelijk belang bij om te weten of die andere rechtspersoon of vennootschap schriftelijk heeft verklaard zich hoofdelijk aansprakelijk te stellen voor de uit rechtshandelingen van Inschrijver voortvloeiende schulden (zie art. 2:403 lid 1 sub f BW). Daarom dient Inschrijver genoemde informatie bij zijn Inschrijving te verschaffen middels het ingevulde en bevoegd ondertekende Holding (403)-verklaring (Inschrijfformulier D). Een en ander hoeft niet te worden vermeld in het UEA van Inschrijver en er hoeft ook geen UEA van genoemde andere rechtspersoon of vennootschap te worden ingediend.

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

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

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

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

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

3.3 **Deel III Uitsluitingsgronden**

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

3.4 **Deel IV Geschiktheidseisen**

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

3.4.1 *Financiële en economische draagkracht*

Bewijs van verzekering

Het is van belang in verband met de financiële continuïteit van de Inschrijver dat hij zich naar behoren heeft verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid en tegen beroepsaansprakelijkheid. De verzekering dient actueel te zijn en dient een dekking te hebben van ten minste € 1.000.000,- per aanspraak en ten minste € 2.000.000,- per verzekeringsjaar.

Indien de huidige verzekering van Inschrijver onvoldoende is, verklaart Inschrijver door middel van het indienen van het UEA dat hij bij gunning uiterlijk vóór de ingangsdatum van de Raamovereenkomst een verzekering met de hiervoor genoemde dekking afsluit en deze gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst in stand houdt.

Concerngarantie
Niet van toepassing. De AD vraagt voor deze opdracht geen concerngarantie; hiervoor zijn geen zwaarwegende redenen aanwezig en het zou de toegankelijkheid van de markt (onder andere voor gespecialiseerde, niet-concerngebonden AV-dienstverleners) onnodig beperken.

3.4.2 *Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid*

Kwaliteitscertificaten
De AD zal uitsluitend een Raamovereenkomst aangaan met een bedrijf dat in de ogen van de AD een voldoende kwaliteitsbeleid heeft. De AD eist om die reden een ISO 9001-certificaat of gelijkwaardige kwaliteitsmaatregelen. Deze gelijkwaardigheid kan worden aangetoond door middel van een kwaliteitshandboek, waaruit blijkt dat aan ISO 9001 gelijkwaardige kwaliteitsmaatregelen zijn getroffen.
Het kwaliteitshandboek is een boekwerk waarin alle kwaliteitsdocumenten gebundeld zijn en waar de vindplaats van alle kwaliteitsdocumenten in is te achterhalen.
Onder kwaliteitsdocumenten worden alle protocollen, richtlijnen, SOP's, werkinstructies, notities en andere voor het werkproces relevante geschreven teksten verstaan. Kwaliteitsdocumenten waarin de kwaliteitsborging is beschreven, maken ook onderdeel uit van het kwaliteitshandboek.

Voor het verrichten van fysieke installatie- en montagewerkzaamheden op locatie geldt daarnaast een VCA-certificering (of gelijkwaardig), als bewijs van een adequaat veiligheids-, gezondheids- en milieubeleid. Deze verplichting is geen geschiktheidseis, maar is als uitvoeringseis opgenomen in artikel 7.1 van de concept Raamovereenkomst (Bijlage 3) en geldt voor Opdrachtnemer en de door hem voor deze werkzaamheden in te schakelen onderaannemers.

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

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

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

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

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

De AD stelt de volgende kerncompetenties. De omvang van de referentie-eisen is afgestemd op de aard en omvang van deze Opdracht (beheer en onderhoud als hoofdmoot, met optionele uitbreidingen) en blijft binnen de kaders van de Gids Proportionaliteit (voorschrift 3.5F en 3.5G).

Kerncompetentie 1: Beheer en onderhoud van professionele AV-installaties in raadzaal- en/of vergaderomgevingen
Inschrijver heeft gedurende een aaneengesloten periode van ten minste 12 maanden het beheer en onderhoud (incidentafhandeling, preventief onderhoud, programmeren/inregelen, updates) verzorgd van professionele audiovisuele installaties – ten minste bestaande uit beeldweergave, geluidsweergave/spraakversterking en een discussie- of vergadersysteem – in ten minste 3 ruimten bij één opdrachtgever, waarbij de installaties werden gebruikt voor bestuurlijke of andere formele vergaderingen (zoals raads-, commissie-, statenvergaderingen of vergelijkbare bijeenkomsten).

Kerncompetentie 2: Servicedesk en incidentmanagement met ondersteuning buiten kantoortijden
Inschrijver heeft gedurende ten minste 12 maanden voor één opdrachtgever een servicedesk- en incidentmanagementdienst voor AV-installaties geleverd, waarbij bereikbaarheid én inzet van gekwalificeerd personeel (op afstand en ter plaatse) buiten reguliere kantoortijden – in ieder geval in de avonduren ten behoeve van vergaderingen of evenementen – contractueel onderdeel van de dienstverlening was, inclusief afspraken over reactie- en oplostijden.

Kerncompetentie 3: Ontwerp, levering en implementatie van een AV-installatie voor een raadzaal of vergelijkbare vergaderruimte
Inschrijver heeft het ontwerp, de levering, de installatie en de inbedrijfstelling (inclusief programmering en inregeling) verzorgd van een complete audiovisuele installatie voor een raadzaal, vergaderzaal of vergelijkbare ruimte, ten minste bestaande uit beeldweergave, geluidsweergave/spraakversterking, een camerasysteem en een discussie- of vergadersysteem, met een opdrachtwaarde van ten minste € 75.000 exclusief btw, opgeleverd binnen de afgelopen drie jaar.

Kerncompetentie 3 ziet op de optionele uitbreiding van de raadzaal van Renkum (zie paragraaf 1.5). Voor de kerncompetenties 1 en 2 geldt dat de referentieperiode geheel of gedeeltelijk binnen de afgelopen drie jaar, te rekenen vanaf de uiterste inschrijfdatum, moet zijn gelegen.

Bij Inschrijving hoeft geen tevredenheidsverklaring te worden meegezonden. Uitsluitend de Inschrijver aan wie de AD voornemens is te gunnen, dient op verzoek en binnen de in paragraaf 3.7 genoemde termijn alsnog per referentie een tevredenheidsverklaring van de betreffende opdrachtgever over te leggen, dan wel een door de opdrachtgever ondertekend Inschrijfformulier E – Referenties waarin de tevredenheid is bevestigd.

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

3.5 Bijzondere voorwaarden

De AD neemt bij haar inkopen maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen als uitgangspunt. Voor deze Opdracht geeft de AD hieraan invulling door middel van een Social Return-eis. Social Return geldt als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde in de zin van artikel 2.80 Aanbestedingswet 2012 en is uitgewerkt in paragraaf 4.2.

3.6 Rechtsgeldige ondertekening

Inschrijver draagt zorg voor rechtsgeldige ondertekening van de inschrijving. Dit betekent dat de naam van de ondertekenaar eveneens terug te lezen is in het uittreksel van het beroeps- of handelsregister. Dit geldt ook voor eventuele combinanten en partijen op wie een beroep wordt gedaan. Voor zover de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het uittreksel uit het handelsregister, dan wel de bevoegdheden sindsdien zijn veranderd, dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de gegadigde reeds bij de inschrijving schriftelijk te worden aangetoond door overlegging van een rechtsgeldig ondertekende volmacht.

3.7 In te dienen documenten

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

Inschrijfformulier Verklaring omtrent Russische betrokkenheid
Van de Inschrijver middels format welke is opgenomen als Inschrijfformulier B.

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

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

Verklaring samenwerkingsverband - indien van toepassing
Vormvrij of middels format welke is opgenomen als Inschrijfformulier C

Holding verklaring i.v.m. artikel 2:403 lid 1 sub c BW – indien van toepassing
Middels format welke is opgenomen als Inschrijfformulier D
Verklaring beroep op derden – indien van toepassing
Vormvrij of middels format welke is opgenomen als Inschrijfformulier F

Inschrijfformulier E – Referenties

Uw inschrijving conform hoofdstuk 5 van deze leidraad, inclusief het volledig ingevulde Inschrijfformulier A – Prijzenblad
Bijlage 11 – IV ICT Aansluitvoorwaarden

Van de Inschrijver: Bijlage 11 volledig ingevuld (tabblad ‘AAN TE VULLEN door INSCHRIJVER’ en de op de Opdracht toepasselijke eisen) en rechtsgeldig ondertekend (tabblad ‘Algemeen & Ondertekening’).

Documenten op verzoek in te dienen
De onder voorbehoud gegunde Inschrijver dient binnen 10 werkdagen na het voornemen tot gunnen de volgende bewijsstukken in te dienen voor zichzelf, eventuele combinanten en/of derden.

- Een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 2 jaar. Deze verklaring wordt verstrekt door Justis, namens de minister van Veiligheid en Justitie. Let hierbij goed op de aanvraagtermijn: www.Justis.nl
- Een verklaring van de belastingdienst met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies en belastingen die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.
- Bewijs van verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid
- Bewijs van verzekering tegen beroepsaansprakelijkheid
- Vrijwaringsverklaring/-beschikking ten behoeve van inlenersaansprakelijkheid
- ISO 9001- certificaat of gelijkwaardig
- Eventuele overige benoemde kwaliteitscertificaten in paragraaf 3.4.2
- Tevredenheidsverklaringen van de opdrachtgevers van de referentieprojecten

4 PROGRAMMA VAN EISEN EN CONTRACTVOORWAARDEN

4.1 Programma van Eisen

Het Programma van Eisen (PvE) maakt integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten en is als separate bijlage bij dit Aanbestedingsdocument gevoegd (Bijlage 1). In het PvE zijn de functionele, technische, organisatorische en service-eisen opgenomen waaraan Inschrijver bij de uitvoering van de Opdracht dient te voldoen, waaronder de eisen ten aanzien van beheer en onderhoud, het service- en supportniveau (SLA) en de optionele uitbreidingen. De installed base (zonder beveiligingsgevoelige gegevens) is eveneens als bijlage bij dit Aanbestedingsdocument gevoegd (Bijlage 2).

Uitgangspunt van het PvE is dat de huidige AV-inrichting, zoals deze sinds 2024 is opgeleverd, behouden blijft en door Opdrachtnemer in beheer en onderhoud wordt genomen (zie paragraaf 1.4).

Door het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen uit het Programma van Eisen. De eisen zijn knock-out criteria: indien de AD constateert dat Inschrijver niet aan één of meer eisen voldoet, wordt Inschrijver van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure uitgesloten. Vragen over de eisen kunnen worden gesteld in de inlichtingenfase door middel van de Nota van Inlichtingen (zie paragraaf 2.4).
Naast de eisen uit het PvE gelden de IV ICT Aansluitvoorwaarden (Bijlage 11). Voor zover deze op de Opdracht van toepassing zijn, zijn ook deze eisen knock-out criteria: indien de AD constateert dat Inschrijver niet aan één of meer toepasselijke aansluitvoorwaarden voldoet, wordt Inschrijver van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure uitgesloten. Bij strijdigheid tussen het PvE en de aansluitvoorwaarden gaat het PvE voor, behalve bij eisen over informatiebeveiliging, privacy en de aansluiting op het netwerk van Opdrachtgever; daar gaan de aansluitvoorwaarden voor.

Indien Opdrachtnemer na gunning niet (langer) voldoet aan de gestelde eisen of de overeengekomen prestatie-indicatoren (zoals reactie- en oplostijden conform de SLA), hanteert de AD de volgende escalatieprocedure: (1) de contractmanager van de AD bespreekt de tekortkoming met Opdrachtnemer en legt afspraken over herstel en een termijn schriftelijk vast; (2) bij herhaalde of niet-tijdig herstelde tekortkomingen volgt een formele schriftelijke waarschuwing (ingebrekestelling), waarbij Opdrachtnemer een redelijke termijn krijgt om alsnog na te komen; (3) blijft herstel binnen deze termijn uit, dan kan de AD in laatste instantie overgaan tot (gedeeltelijke) ontbinding van de Raamovereenkomst conform de voorwaarden in de concept Raamovereenkomst (Bijlage 3).

4.2 Social Return

Social Return geldt voor deze Opdracht als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde in de zin van artikel 2.80 Aanbestedingswet 2012. De Social Return-verplichting is een eis en wordt niet beoordeeld als gunningscriterium.

De gemeenten in de arbeidsmarktregio Midden-Gelderland hebben als doelstelling om met hun inkoopbeleid invulling te geven aan het sociaal beleid door speciale voorwaarden, eisen en wensen op te nemen in de inkoopovereenkomsten met bedrijven. Meer informatie hierover is terug te vinden in Bijlage 6 (Invulling Social Return).

De AD stelt als eis dat de Opdrachtnemer tenminste 5% van de waarde van de dienstencomponent van de Opdracht aan Social Return besteedt. Onder de dienstencomponent wordt verstaan het totaal van de op grond van het Prijzenblad gefactureerde uurtarieven, beheer- en onderhoudsvergoedingen (SLA) en overige doorlopende vergoedingen. De doorlevering van hardware, licenties en overige producten blijft bij de berekening van de Social Return-verplichting buiten beschouwing, aangezien daarin geen noemenswaardige arbeidscomponent aanwezig is. Wanneer gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie, zal het genoemde percentage voor Social Return ook van toepassing zijn op de verlengingsjaren. Voor de verrekening van de Social Return verplichting wordt de bouwblokkenmethode toegepast.

4.3 **Contractvoorwaarden**

4.3.1 *Raamovereenkomst*

In Bijlage 3 is de concept Raamovereenkomst voor de uitvoering van deze opdracht opgenomen. Op de Raamovereenkomst zijn de GIBIT 2025 (Bijlage 5) van toepassing.

4.3.2 *SLA*

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

4.3.3 *Verwerkersovereenkomst*

Wanneer voor de uitvoering van de Opdracht sprake is van het ter beschikking stellen of verwerken van persoonsgegevens, is op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) een Verwerkersovereenkomst vereist. De AD is hierin de verwerkingsverantwoordelijke en de Inschrijver is de verwerker.
In de Verwerkersovereenkomst worden nauwkeurig de rechten en plichten vastgelegd om de bescherming van persoonsgegevens te borgen. Zie de concept Verwerkersovereenkomst (Bijlage 4).

4.3.4 *Inschrijfprijs*

De eenheidsprijzen zoals opgegeven in het Prijzenblad zijn contractprijzen. Deze worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gehanteerd. De gefactureerde bedragen moeten herleidbaar zijn naar het prijzenblad. Enkel de eenheidsprijzen komen voor indexering in aanmerking.
De totaalprijs op het Prijzenblad is fictief, gebaseerd op de (fictieve) hoeveelheden.

Facturatie vindt plaats op basis van de daadwerkelijk geleverde en/of in beheer genomen producten en diensten, tegen de in het Prijzenblad opgegeven eenheidsprijzen. De fictieve hoeveelheden en de daaruit volgende fictieve totaalprijs dienen uitsluitend ter onderlinge vergelijking van de Inschrijvingen en zijn niet bepalend voor de daadwerkelijk te factureren bedragen.

4.3.5 *Indexering*

Op de Raamovereenkomst zijn de GIBIT 2025 (Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT, Bijlage 5) van toepassing. Indexering van de tarieven en doorlopende vergoedingen vindt plaats overeenkomstig artikel 11.8 van de GIBIT 2025, met inachtneming van de volgende nadere afspraken:

- Indexering is uitsluitend mogelijk jaarlijks per 1 januari, voor het eerst per 1 januari 2028. Tussentijdse indexering en indexering met terugwerkende kracht zijn niet toegestaan.
- Een prijsstijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het op het moment van aankondiging laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2021=100) voor groep J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van het jaar daarvoor van diezelfde index. Indien de index 2021=100 niet (langer) wordt bijgehouden, wordt de opvolger van deze index gebruikt; indien groep J6202 niet (langer) wordt bijgehouden, wordt groep J62 gebruikt (artikel 11.8 GIBIT 2025).
- Opdrachtnemer kondigt een voorgenomen indexering uiterlijk op de voorafgaande 30 november schriftelijk aan bij de contractmanager van Opdrachtgever, onder vermelding van het toegepaste indexcijfer, de berekening en de nieuwe tarieven. Opdrachtgever toetst het voorstel aan deze paragraaf; de geïndexeerde tarieven worden pas toegepast na schriftelijke bevestiging door Opdrachtgever.
- Indexering geldt uitsluitend voor de in het Prijzenblad opgegeven uurtarieven, beheer- en onderhoudsvergoedingen (SLA) en overige doorlopende vergoedingen. Het in het Prijzenblad aangeboden kortingspercentage op de bruto-adviesprijs (C1) en het opslagpercentage op de netto inkoopprijs (C2) worden niet geïndexeerd en blijven gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst ongewijzigd; prijswijzigingen van producten volgen uitsluitend uit wijziging van de bruto-adviesprijs van de fabrikant.
- Indien het indexcijfer een daling laat zien, worden de tarieven op verzoek van Opdrachtgever dienovereenkomstig verlaagd.

4.3.6 *Factureringsvoorwaarden*

Op de factuur worden in elk geval de volgende gegevens vermeld:

- de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen: naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer;
- het factuuradres van de Opdrachtnemer;
- het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW;
- naam afdeling en contactpersoon Opdrachtgever;
- de orderreferenties;
- indien vermeld het verplichtingennummer, het orderbonnummer en het zaaknummer; EN
- eventuele nadere eisen in overleg met de AD.

4.3.7 *Managementinformatie*

Het is voor de AD van belang om inzicht te hebben in het verloop en de prestaties van de dienstverlening. Binnen twee weken na het verstrijken van het kwartaal zal Opdrachtnemer de volgende informatie verstrekken:

- Een overzicht van alle gemelde incidenten/serviceverzoeken in het kwartaal, met status, prioritering, reactie- en oplostijden afgezet tegen de overeengekomen normtijden uit de SLA;
- Een overzicht van in het kwartaal uitgevoerde leveringen, vervangingen en/of implementaties (incl. eventuele Nadere Offerteaanvragen);
- Een overzicht van de in het kwartaal gefactureerde kosten, uitgesplitst naar beheer/onderhoud en eventuele meerwerkopdrachten, herleidbaar naar het Prijzenblad.

4.3.8 *Evaluatiegesprekken*

Opdrachtnemer evalueert per kwartaal, uiterlijk vier weken na afloop van het voorafgaande kwartaal, met de AD over de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. Basis hiervoor is de door Opdrachtnemer te verstrekken managementinformatie.

4.3.9 *Afhandeling klachten en claims*

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

4.3.10 *Klanttevredenheid*

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

4.3.11 *Huisregels*

De AD hanteert huisregels voor medewerkers van Opdrachtnemer. De huisregels zijn van toepassing op deze aanbesteding. Deze zijn opgenomen als Bijlage 7.

5 GUNNINGSCRITERIA

5.1 Algemeen

De AD hanteert als gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding (beste PKV). Inschrijvingen worden beoordeeld op de gunningscriteria kwaliteit en prijs, met de volgende verdeling van het maximaal te behalen aantal punten:

- Kwaliteit: 70 punten (70%), verdeeld over twee subgunningscriteria (zie paragraaf 5.2);
- Prijs: 30 punten (30%) (zie paragraaf 5.3).

In totaal zijn maximaal 100 punten te behalen. Het beoordelingskader (weging, beoordelingsschaal, rekenmethodiek en werkwijze van de beoordelingscommissie) is opgenomen in paragraaf 5.4.

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

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

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

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

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

De Inschrijving moet de wijze beschrijven waarop invulling wordt gegeven aan de uitvoering van de Opdracht. De Inschrijving dient in overeenstemming te zijn met de aanbestedingsstukken en maakt

onderdeel uit van de contractverplichtingen, waarbij de AD zich in voorkomende gevallen het recht voorbehoudt om delen van het plan van aanpak niet uit te laten uitvoeren.

5.2 Gunningscriterium kwaliteit

Het gunningscriterium kwaliteit bestaat uit twee subgunningscriteria (GC1 en GC2). De onderlinge weging van de subgunningscriteria bedraagt 70% (GC1) en 30% (GC2) van het aantal punten voor kwaliteit. Dit resulteert in maximaal 49 punten voor GC1 en maximaal 21 punten voor GC2.

Per subgunningscriterium dient Inschrijver een afzonderlijk document in te dienen dat voldoet aan de hieronder per criterium genoemde vormvereisten. Inschrijver beschrijft concreet en specifiek voor deze Opdracht wat hij aanbiedt; algemene of generieke beschrijvingen worden lager beoordeeld.

5.2.1 *Gunningscriterium 1: Plan van Aanpak Beheer & Onderhoud*

Maximaal te behalen punten: 49 (70% van het gunningscriterium kwaliteit)

Toelichting

De AV-middelen specials in de raadzalen, commissiekamers en evenementenruimten van de gemeenten Arnhem en Renkum worden intensief gebruikt, ook in de avonduren tijdens raads- en commissievergaderingen. Een betrouwbare, stabiele en snel beschikbare dienstverlening is daarbij van groot belang: storingen dienen snel te worden gesignaleerd en opgelost, ook buiten kantoortijden. De AD hecht er waarde aan dat de Inschrijver aantoont op welke wijze hij deze bedrijfszekerheid en gebruiksvriendelijkheid in de dagelijkse praktijk van het beheer en onderhoud waarborgt.

Uitvraag aan Inschrijver

Van de Inschrijver wordt gevraagd een Plan van Aanpak Beheer & Onderhoud op te stellen van maximaal 6 pagina's (A4, lettertype Calibri puntgrootte 11, regelafstand 1,15), waarin in ieder geval op de volgende aspecten wordt ingegaan:

a) Proactief en reactief onderhoud

Op welke wijze geeft de Inschrijver invulling aan proactief onderhoud (monitoring, preventief onderhoud, updates en upgrades) en reactief onderhoud (het oplossen van incidenten), zodanig dat de beschikbaarheid en stabiliteit van de AV-middelen specials gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gewaarborgd blijft?

b) Incident- en escalatiemanagement, ook buiten kantoortijden

Op welke wijze is de Inschrijver bereikbaar en inzetbaar bij storingen die zich voordoen tijdens raads- en commissievergaderingen in de avonduren of in het weekend? Hierbij wordt in ieder geval ingegaan op responstijden, wijze van melden, opschalen en de borging van voldoende gekwalificeerd personeel (waaronder programmeurs) om ter plaatse of op afstand te kunnen ingrijpen.

c) Samenwerking binnen de keten van diensten

Op welke wijze werkt de Inschrijver proactief samen met de overige betrokken partijen binnen de keten van diensten (waaronder De Connectie ICT AV-beheer, Events, griffie, raadsleden als

eindgebruikers, en de leveranciers van aangrenzende systemen zoals webcasting en RIS), zodat incidenten zoveel mogelijk worden voorkomen en bij optreden snel en in onderlinge afstemming worden opgelost?

Beoordeling
De beoordelingscommissie beoordeelt de mate waarin het Plan van Aanpak een realistisch, concreet en overtuigend beeld geeft van de wijze waarop de Inschrijver bedrijfszekerheid, snelle storingsafhandeling en proactieve samenwerking binnen de keten van diensten waarborgt. De beoordeling vindt plaats conform het beoordelingskader in paragraaf 5.4.

5.2.2 *Gunningscriterium 2: Transitie- en Continuïteitsplan*
Maximaal te behalen punten: 21 (30% van het gunningscriterium kwaliteit)

Toelichting
De dienstverlening op de AV-middelen specials wordt momenteel uitgevoerd door de huidige leverancier. Bij de start van de Raamovereenkomst dient de continuïteit van de dienstverlening in de raadzalen, commissiekamers en evenementenruimten van de gemeenten Arnhem en Renkum gewaarborgd te blijven, ook gedurende de overgangsperiode. Verstoringen tijdens de overdracht kunnen direct gevolgen hebben voor het functioneren van raadsvergaderingen en overige bestuurlijke bijeenkomsten. De AD hecht er daarom waarde aan dat de Inschrijver blijk geeft van een realistisch, risicobewust en doordacht plan om de dienstverlening vanaf de ingangsdatum zorgvuldig en zonder verstoring uit te voeren en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst flexibel te kunnen meebewegen met wijzigingen in de omvang van de Opdracht.

Uitvraag aan Inschrijver
Van de Inschrijver wordt gevraagd een Transitie- en Continuïteitsplan op te stellen van maximaal 4 pagina's (A4, lettertype Calibri puntgrootte 11, regelafstand 1,15), waarin in ieder geval op de volgende aspecten wordt ingegaan:

a) Kennisborging en start van de dienstverlening
Op welke wijze borgt de Inschrijver dat hij vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst beschikt over de kennis van de installed base, de documentatie, de configuraties en de geldende werkwijzen die nodig is om de dienstverlening uit te voeren zonder verstoring van geplande raads- en commissievergaderingen? Inschrijver gaat daarbij in op de wijze waarop hij deze kennis opbouwt dan wel overneemt, vastlegt en binnen zijn organisatie borgt, en op de wijze waarop hij deze kennis actueel houdt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

b) Risicobeheersing rond de ingangsdatum
Welke risico's voorziet de Inschrijver in de periode rond de ingangsdatum van de Raamovereenkomst en op welke wijze worden deze risico's beheerst? Hierbij wordt in ieder geval ingegaan op de wijze van escaleren en opschalen indien zich in die periode een storing voordoet.

c) Flexibiliteit bij wijzigingen in de omvang van de Opdracht
De omvang van de Opdracht kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigen, onder andere als gevolg van:

- een mogelijke wijziging van het aantal ruimten in beheer, bijvoorbeeld doordat een ruimte buiten gebruik wordt gesteld of een ruimte (zoals een extra commissiekamer) wordt toegevoegd;
- een mogelijke uitbreiding van de raadzaal c.q. de inrichting van een schaduwraadzaal bij de gemeente Renkum.

Op welke wijze toont de Inschrijver aan in staat te zijn om dergelijke wijzigingen in de omvang van de Opdracht op een proactieve, flexibele en zorgvuldige wijze te begeleiden, met behoud van de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening op de overige locaties?

Beoordeling
De beoordelingscommissie beoordeelt de mate waarin het Transitie- en Continuïteitsplan een realistisch, concreet en overtuigend beeld geeft van de wijze waarop de Inschrijver de overdracht zorgvuldig vormgeeft, risico's beheerst en flexibel kan omgaan met wijzigingen in de omvang van de Opdracht. De beoordeling vindt plaats conform het beoordelingskader in paragraaf 5.4.

5.3 Gunningscriterium prijs
Maximaal te behalen punten: 30

Om de Inschrijvingen onderling te kunnen vergelijken dient de Inschrijver verplicht het daarvoor opgestelde en bijgevoegde Prijzenblad in te vullen: Inschrijfformulier A – Prijzenblad. Instructies met betrekking tot het gebruik van het Prijzenblad staan in het Prijzenblad beschreven.

Alle kosten met betrekking tot de uitvoering van de volledige Opdracht dienen in de opgegeven prijzen en tarieven verdisconteerd te zijn. Het separaat opgeven van additionele kosten en het indienen van de prijs op andere wijze dan opgenomen op het Prijzenblad kan leiden tot uitsluiting. Zie tevens de bepalingen over (ir)reële, symbolische en manipulatieve prijzen in paragraaf 2.1 en de bepalingen over de Inschrijfprijs en indexering in paragraaf 4.3.

De beoordeling van het gunningscriterium prijs vindt plaats op basis van de fictieve totaalprijs (evaluatieprijs) zoals deze volgt uit het Prijzenblad. Deze evaluatieprijs is gebaseerd op de in het Prijzenblad opgenomen fictieve hoeveelheden en dient uitsluitend ter onderlinge vergelijking van de Inschrijvingen (zie ook paragraaf 4.3, Inschrijfprijs). De rekenmethodiek is opgenomen in paragraaf 5.4. De evaluatieprijs is de som van de blokken A, B en C van het Prijzenblad. De optie uitbreiding vergaderfaciliteiten gemeente Renkum (zie paragraaf 1.5) wordt niet afzonderlijk geprijsd en telt niet mee in de evaluatieprijs. Zij wordt afgerekend tegen de tarieven uit de blokken A, B en C, die wel in de evaluatieprijs zijn opgenomen.

5.4 Beoordelingskader
5.4.1 *Overzicht gunningscriteria en weging*
Voor de beoordeling van de Inschrijvingen hanteert de AD de volgende (sub)gunningscriteria en weging:

Nr.	Gunningscriterium	Weging	Maximaal aantal punten
1.	GC1: Plan van Aanpak Beheer & Onderhoud	70% van kwaliteit	49
2.	GC2: Transitie- en Continuïteitsplan	30% van kwaliteit	21
	Subtotaal kwaliteit	**70%**	**70**
3.	Prijs	30%	30
	TOTAAL	**100%**	**100**

5.4.2 *Beoordeling gunningscriterium kwaliteit*

De beoordeling van de kwalitatieve subgunningscriteria (GC1 en GC2) wordt gedaan door een deskundige beoordelingscommissie.

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen eerst individueel en onafhankelijk van elkaar. Voorafgaand aan en tijdens de kwalitatieve beoordeling is de beoordelingscommissie niet op de hoogte van de geoffreerde prijzen. Na de individuele beoordeling vindt een plenaire bespreking plaats, waarin de beoordelingscommissie in consensus per subgunningscriterium tot één score komt. Deze consensusscore wordt vervolgens vertaald naar het aantal punten volgens de onderstaande beoordelingsschaal.

Bij de beoordeling let de beoordelingscommissie, naast hetgeen in paragraaf 5.1 en bij het betreffende subgunningscriterium is benoemd, in het bijzonder op de volgende aspecten:

- Realistisch, haalbaar en effectief: de beschreven aanpak is uitvoerbaar binnen de kaders van de Opdracht en leidt aantoonbaar tot het beoogde resultaat;
- Concreet en specifiek: de beschrijving is toegesneden op deze Opdracht, de betrokken ruimten en de keten van diensten, en beschrijft wat Inschrijver daadwerkelijk aanbiedt (geen algemene of vrijblijvende beschrijvingen);
- Volledigheid: alle in de uitvraag genoemde aspecten (a t/m c) worden behandeld;
- Onderbouwing: Inschrijver maakt aannemelijk waarom de gekozen aanpak effectief is voor deze Opdracht (kwaliteitsonderbouwing);
- Meerwaarde: de mate waarin de aanpak, naast de gestelde eisen, aantoonbaar bijdraagt aan de doelstellingen van de AD (bedrijfszekerheid, stabiliteit, gebruiksvriendelijkheid, continuïteit en samenwerking).

De beoordelingscommissie hanteert de volgende beoordelingsschaal. De te behalen punten per subgunningscriterium volgen uit het bij het oordeel behorende percentage van het maximaal aantal punten:

Oordeel	Omschrijving	% van max.	Punten GC1 (max. 49)	Punten GC2 (max. 21)
Uitstekend	De beantwoording oogt realistisch, haalbaar en effectief, geeft maximale invulling aan de wensen en ambities van de AD en biedt daarbij maximale meerwaarde. Inschrijver benoemt daarnaast (extra) elementen die naar het oordeel van de AD een verrijking zijn voor de uitvoering van de Opdracht.	100%	49	21
Goed	De beantwoording oogt realistisch, haalbaar en effectief en geeft meer dan voldoende invulling aan de wensen en ambities van de AD en biedt daarbij meer dan voldoende meerwaarde.	75%	36,75	15,75
Voldoende	De beantwoording oogt realistisch, haalbaar en effectief en/of geeft voldoende invulling aan de wensen en ambities van de AD en biedt daarmee voldoende meerwaarde.	45%	22,05	9,45
Matig	De beantwoording oogt op onderdelen niet geheel realistisch, haalbaar en effectief en/of geeft onvoldoende invulling aan de wensen en ambities van de AD en biedt daarbij nauwelijks meerwaarde. Of: Inschrijver beantwoordt de gevraagde onderwerpen op onderdelen niet volledig.	30%	14,7	6,3
Slecht	De beantwoording oogt op onderdelen niet realistisch, haalbaar en effectief en geeft geen invulling aan de wensen en ambities van de AD en/of biedt geen meerwaarde. Of: Inschrijver beantwoordt de gevraagde onderwerpen niet, of op onderdelen niet of zeer summier.	0%	0	0

De totaalscore op kwaliteit is de som van de punten voor GC1 en GC2 (maximaal 70 punten). Afronding vindt plaats op 2 cijfers achter de komma.

5.4.3 *Beoordeling gunningscriterium prijs*

De beoordeling van het gunningscriterium prijs wordt gedaan door de projectleider en de adviseur Inkoop en Aanbesteding, nadat de kwalitatieve beoordeling is afgerond. De Inschrijver met de laagste evaluatieprijs ontvangt het maximale aantal punten (30). De overige Inschrijvers krijgen punten toegekend volgens onderstaande formule:

Score prijs = 30 – ((Evaluatieprijs Inschrijver – Laagste evaluatieprijs) / Laagste evaluatieprijs) × 30

De score op het gunningscriterium prijs bedraagt minimaal 0 punten; een negatieve uitkomst wordt op 0 punten gesteld. Afronding vindt plaats op 2 cijfers achter de komma.

Rekenvoorbeeld (fictieve bedragen):

- Laagste evaluatieprijs: € 250.000
- Evaluatieprijs Inschrijver A: € 300.000
- Maximaal aantal te behalen punten: 30

Score Inschrijver A = 30 – ((300.000 – 250.000) / 250.000) × 30 = 30 – 6,00 = 24,00 punten.

5.4.4 *Eindscore en gunning*

De eindscore van een Inschrijving is de som van de totaalscore op kwaliteit (GC1 + GC2, maximaal 70 punten) en de score op prijs (maximaal 30 punten). Afronding vindt plaats op 2 cijfers achter de komma.

Gunning vindt plaats aan de Inschrijver met de hoogste eindscore (beste prijs-kwaliteitverhouding). Bij een gelijke eindscore wordt gegund aan de Inschrijver met de hoogste totaalscore op kwaliteit. Indien ook deze gelijk is, wordt door middel van loting bepaald aan welke Inschrijver de Opdracht wordt gegund (zie ook paragraaf 2.5).

Rekenvoorbeeld eindscore (fictief):

	Inschrijver A	**Inschrijver B**	**Inschrijver C**
GC1 (max. 49)	36,75	49,00	22,05
GC2 (max. 21)	15,75	9,45	21,00
Subtotaal kwaliteit (max. 70)	52,50	58,45	43,05
Evaluatieprijs	€ 300.000	€ 250.000	€ 320.000
Score prijs (max. 30)	24,00	30,00	21,60
Eindscore (max. 100)	**76,50**	**88,45**	**64,65**

In dit voorbeeld wordt de Opdracht gegund aan Inschrijver B.

6 BIJLAGEN

De volgende bijlagen maken integraal onderdeel uit van dit Aanbestedingsdocument en zijn separaat via TenderNed te downloaden. Waar in dit document naar een bijlage wordt verwezen, wordt de hieronder aangeduide bijlage bedoeld. Inschrijfformulieren zijn aangeduid met een letter (Inschrijfformulier A t/m F), de overige bijlagen met een nummer (Bijlage 1 t/m 11). Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) wordt via TenderNed ingevuld en heeft geen eigen letter.

Inschrijfformulieren (in te dienen bij Inschrijving)
Inschrijfformulier A – Prijzenblad
Inschrijfformulier B – Verklaring omtrent Russische betrokkenheid
Inschrijfformulier C – Samenwerkingsverband (indien van toepassing)
Inschrijfformulier D – Holdingverklaring i.v.m. artikel 2:403 lid 1 sub c BW (indien van toepassing)
Inschrijfformulier E – Referenties
Inschrijfformulier F – Verklaring beroep op derden (indien van toepassing)

Overige bijlagen
Bijlage 1 – Programma van Eisen beheer en levering AV-middelen Specials

Bijlage 2 – Installed base AV-voorzieningen (2a Arnhem, 2b Renkum)
Bijlage 3 – Concept Raamovereenkomst
Bijlage 4 – Concept Verwerkersovereenkomst
Bijlage 5 – GIBIT 2025 – Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT
Bijlage 6 – Invulling Social Return
Bijlage 7 – Huisregels Gemeente Arnhem
Bijlage 8 – Toelichting uitsluitingsgrond i.v.m. verbod op gunning aan Russische partijen
Bijlage 9 – Vragenlijst ten behoeve van Nota van Inlichtingen
Bijlage 10 – Concept Wachtkamerovereenkomst
Bijlage 11 – IV ICT Aansluitvoorwaarden AV-Specials (TP2026-0117)