

Aanbestedingsdocument

Nationale Openbare Aanbestedingsprocedure

Incassodiensten

Colofon

Uitgave: Dienst Financiën en Inkoopcentrum Fontys Hogescholen
Adres: Postbus 347, 5600 AH Eindhoven
Telefoon: 08850-75003 / b.g.g. 08850-71444
Contactpersoon: Sara El Baghdadi
Email: inkoop@fontys.nl
Datum: 29 januari 2020

Versie: 1.0

Geen acquisitie

Acquisitie naar aanleiding van deze Aanbesteding, anders dan inschrijven op deze Aanbesteding, wordt niet op prijs gesteld.

1. Inhoud

1.	Inhoud	3
2.	Inleiding	5
2.1.	Leeswijzer	5
3.	Begripsbepaling	6
4.	Aanbestedende Dienst	8
4.1.	Fontys Hogescholen	8
4.2.	Dienst Financiën	8
4.3.	Visie en missie	8
4.4.	Duurzaamheid	8
5.	Opdracht	10
5.1.	Aanleiding en doelstelling	10
5.2.	Visie op de toekomstige situatie	10
5.3.	Omvang en scope van Opdracht	10
5.4.	Percelen	11
5.5.	Contractmanagement	11
5.6.	Databeveiliging	11
5.7.	Overeenkomst	11
5.8.	Wachtkamer	12
5.9.	Inkoopvoorwaarden	12
5.10.	Indicatieve planning van het aanbestedingstraject	13
5.11.	CPV-codering	13
6.	Selectie en gunning	14
6.1.	Algemeen	14
6.2.	Beoordelingscommissie	14
6.3.	Fases in de selectie en gunning	14
6.3.1.	Vorm, structuur en tijdigheid	14
6.3.2.	Selectie-eisen (Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen)	14
6.3.3.	Programma van (minimale) Eisen (knock-outcriteria)	14
6.3.4.	Gunningscriteria	15
6.3.5.	Voornemen tot gunning en definitieve gunning	16
7.	Procedurevoorschriften openbare procedure	17
7.1.	Uitgangspunten	17
7.2.	Elektronische toegankelijkheid van Aanbestedingsdocumenten	17
7.3.	Voorbehoud	17
7.4.	Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden	18
7.5.	Vertrouwelijkheid van verstrekte gegevens	18
7.6.	Gebruik merknamen of typen	18
7.7.	Vergoedingen	18
7.8.	Gestanddoening	19
7.9.	Voertaal	19
7.10.	Aantal Inschrijvingen	19
7.11.	Contactgegevens en contactpersonen aanbesteding	19
7.12.	Inlichtingen (klachtenafhandeling)	20
7.13.	Checklist: opbouw, volgorde en inhoud van de Inschrijving	20
7.14.	Indienen van de Inschrijving	20
7.15.	Te late Inschrijving	21
7.16.	Opening van de Inschrijving	21
7.17.	Verduidelijking van de Inschrijving	21
7.18.	Slotbepaling	21
8.	Hoedanigheid van Inschrijver	22
8.1.	Inschrijving als Combinatie	22
8.2.	Beroep draagkracht en/of bekwaamheid Derde(n)	22
8.3.	Onderaanneming	23
9.	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	24

9.1.	Uitsluitingsgronden.....	24
9.1.1.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	24
9.1.2.	Te verstrekken gegevens m.b.t. Uitsluitingsgronden	24
9.2.	Eisen op het gebied van financiële en economische draagkracht.....	24
9.2.1.	Verzekering	24
9.3.	Eisen beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid	25
9.3.1.	Geschiktheidseisen	25
9.3.2.	Referenties.....	25
9.4.	Eisen beroepsbevoegdheid	26
9.4.1.	Inschrijving in beroeps- of handelsregister	26
10.	Programma van Eisen.....	27
10.1.	Algemene eisen	27
10.2.	Eisen m.b.t. de uitvoering en kwaliteit.....	27
10.3.	Eisen m.b.t. personeel	27
10.4.	Eisen m.b.t. communicatie en rapportage	27
10.5.	Juridische eisen	29
10.6.	Commerciële eisen	29
11.	Gunningscriteria	30
11.1.	Kwaliteit.....	30
11.1.1.	Subcriterium 1 Vordering en communicatie studentdebiteuren	30
11.1.2.	Subcriterium 2 Vorderingen buitenland	30
11.1.3.	Subcriterium 3 Informatie, advies en rapportage	31
12.	Bijlagen	32
A.	Concept overeenkomst.....	32
B.	Algemene Inkoopvoorwaarden	32
1.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	32
2.	Referenties	32
3.	Conformiteitsverklaring Programma van Eisen	32
4.	Uitwerking subcriterium 1 Vordering en communicatie studentdebiteuren.....	32
5.	Uitwerking subcriterium 2 Vordering buitenland	32
6.	Uitwerking subcriterium 3 Informatie, advies en rapportage.....	32

2. Inleiding

Het voorliggende Aanbestedingsdocument bevat alle informatie over de Nationale Openbare aanbesteding Incassodiensten.

Deze aanbesteding vindt plaats conform de Aanbestedingswet 2012 en het Inkoopbeleid van Stichting Fontys. In dit geval is gekozen voor de Nationale Openbare procedure gezien de omvang van de opdracht en het aantal potentiële Inschrijvers. Hiertoe is op www.tenderned.nl een aankondiging gedaan.

Inschrijver wordt uitgenodigd om op basis van dit Aanbestedingsdocument een Inschrijving te doen conform alle eisen en voorwaarden die hierin zijn vastgelegd.

2.1. Leeswijzer

Na een uitleg van de gehanteerde begrippen in hoofdstuk 3 geeft hoofdstuk 4 een beeld van de Aanbestedende Dienst en hoofdstuk 5 beschrijft de aan te besteden opdracht. In hoofdstuk 6 wordt het selectie- en gunningsproces beschreven. In hoofdstuk 7 komen de procedurele afspraken aan de orde: vorm, structuur, tijd etc. Hoofdstuk 8 bevat informatie omtrent de hoedanigheid van de Inschrijver ('wie en hoe'). Vervolgens beschrijft hoofdstuk 9 de Selectie-eisen (Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen) die voor de Inschrijver gelden, behandelt hoofdstuk 10 het Programma van Eisen m.b.t. opdracht en beschrijft hoofdstuk 11 tot slot de Gunningscriteria.

3. Begripsbepaling

In het onderhavige Aanbestedingsdocument worden onderstaande begrippen gehanteerd, welke met een hoofdletter geschreven worden. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd.

Aanbestedende Dienst:	Stichting Fontys, statutair gevestigd te Eindhoven.
Aanbestedingsdocument:	De uitnodiging tot Inschrijving inclusief de bijlagen welke ten behoeve van de aanbestedingsprocedure is opgesteld door of namens een Aanbestedende Dienst met daarin alle informatie en voorwaarden evenals eisen en Gunningcriteria voor de Inschrijving op – en eventuele uitvoering van - een overheidsopdracht.
Aanbestedingsprocedure:	Het proces bestaande uit een aantal formele stappen om te komen tot de gunning van een opdracht aan de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteit verhouding (Beste PKV), laagste kosten op basis van kosteneffectiviteit (Laagste KBK) dan wel de laagste prijs (LP.)
Aanbestedingswet 2012:	Wet houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten, ingaande op 1 april 2013.
Combinatie:	Twee of meer ondernemingen die gezamenlijk een Inschrijving doen. De Combinatie wordt als één geheel beoordeeld.
Concern:	Economische vereniging van juridisch zelfstandige ondernemingen onder gemeenschappelijke centrale leiding, waarbij de gezamenlijke resultaten in de concernbalans tot uiting komen.
Derde:	De rechtspersoon waar Inschrijver een beroep op doet ten behoeve van de Inschrijving (zijnde de financiële en economische draagkracht en/of beroeps- en technische bekwaamheid) dan wel wenst in te zetten bij de uitvoering van de Overeenkomst.
Geschiktheidseis:	De eis die de geschiktheid van de Inschrijver betreft zijnde een eis op het gebied van de financiële en economische draagkracht alsmede op het gebied van beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid.
Gunningcriterium:	Het criterium dat van toepassing is bij het vaststellen van de beste prijs-kwaliteit verhouding (Beste PKV), laagste kosten op basis van kosteneffectiviteit (Laagste KBK) dan wel de laagste prijs (LP).
Inschrijver:	De rechtspersoon die zelfstandig dan wel in een Combinatie op een aanbesteding inschrijft.
Inschrijving:	Een door Inschrijver rechtsgeldig ingediende offerte op het door de Aanbestedende Dienst verstrekte Aanbestedingsdocument.
KPI:	Kwalitatieve Prestatie Indicatoren; goede KPI's voldoen in principe aan het SMART-principe.
Nota van Inlichtingen:	Nota met de antwoorden op door (potentiële) Inschrijvers gedurende de inschrijfperiode gestelde vragen, alsmede verduidelijkingen van de Aanbestedende Dienst uit eigen beweging.
Onderaannemer:	Een ondernemer aan wie een deel van de uitvoering van opdracht is of zal worden gegeven door Opdrachtnemer.
Opdrachtgever:	De Aanbestedende Dienst welke opdracht heeft gegund.
Opdrachtnemer:	De Inschrijver aan wie opdracht is gegund.
Overeenkomst:	De schriftelijke verbintenis onder bezwarende titel tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Penvoerder:	De rechtspersoon die de leiding van een Combinatie heeft en als verantwoordelijk gemachtigde jegens de Aanbestedende Dienst mag optreden.
Programma van Eisen:	De specificaties waaraan de te leveren prestatie (dienst en/of levering en/of werk) op het moment van levering dan wel acceptatie ervan dient te voldoen.
Selectie-eisen:	Minimumeisen met betrekking tot de Geschiktheidseisen en de afwezigheid van Uitsluitingsgronden.
SMART:	Afkorting: Specifiek - Meetbaar - Acceptabel - Realistisch – Tijdgebonden.

Supplier Score Card (SSC):	Contractmanagementinstrument op basis van Kwalitatieve Prestatie Indicatoren (KPI's). Deze worden beschreven en vastgelegd in de Supplier Score Card en door Opdrachtgever en Opdrachtnemer ondertekend. De SSC vormt de basis voor het periodiek overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De resultaten wegen tevens mee bij de beslissing om gebruik te maken van de mogelijkheid tot contractverlenging.
Uitsluiting:	Afwijzen van een Inschrijving op de grond van een knock-out criterium of het niet voldoen aan een andere eis waarop deze sanctie van toepassing is.
Uitsluitingsgronden:	De gronden m.b.t. de persoonlijke situatie van de Inschrijver als vermeld in de Aanbestedingswet 2012, bedoeld voor Uitsluiting van de Inschrijving.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument:	Een verklaring als bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, als zodanig per AMvB (Algemene Maatregel van Bestuur) vastgesteld.
Werkdagen:	Maandag tot en met vrijdag (exclusief feestdagen).

4. Aanbestedende Dienst

4.1. Fontys Hogescholen

Fontys Hogescholen, hierna Fontys is een van de grootste instellingen voor hoger onderwijs van Nederland, met meer dan 4.400 medewerkers en ruim 44.000 studenten. Er zijn 27 instituten die samen zo'n 80 bacheloropleidingen verzorgen in de varianten voltijd, deeltijd, duaal en in-service, 28 mastervarianten en 13 Associate degrees aanbieden. Ook verzorgt Fontys diverse cursussen en trainingen. Behalve op onderwijs legt Fontys zich – met onder andere 45 lectoraten – toe op onderzoek, kennisinnovatie en contractactiviteiten. De opleidingen zijn verspreid over een aantal locaties in Nederland, vooral geconcentreerd in het zuiden van het land (o.a. Eindhoven, Tilburg en Venlo).

Fontys is een stichting. Het College van Bestuur vormt het bevoegd gezag en fungeert als resultaatverantwoordelijke eenheid onder de Raad van Toezicht. De 27 instituten hebben, ieder in het eigen marktsegment, onderwijs en onderzoek als kerntaak. Evenals de contractactiviteiten die de instituten uitvoeren is het onderzoek gericht op versterking van het onderwijs en op kennisvalorisatie. Ten slotte verrichten zeven diensten ondersteunende werkzaamheden te weten Personeel & Organisatie, Studentenvoorzieningen, Financiën, Marketing & Communicatie, Onderwijs & Onderzoek, IT en Huisvesting & Facilitaire Zaken.

Wilt u meer informatie over Fontys, bezoek dan onze website: <https://fontys.nl>

4.2. Dienst Financiën

Contractvorming en contractbeheer met betrekking tot Incassodiensten is binnen Fontys belegd bij dienst Financiën. Dienst Financiën verzorgt voor geheel Fontys alsmede voor de Stichting Juridische Hogeschool en de Stichting OOET de complete dienstverlening op het gebied van financiën. Belangrijkste functies: debiteuren- en crediteurenadministratie inclusief lesgeld, (financieel) advies, inkoop, verslaglegging en het beheer van de IT-systemen die hierbij gebruikt worden.

4.3. Visie en missie

De kernwaarde van Fontys is 'groei door aandacht en uitdaging', 'groot in kleinschaligheid' en 'transparant en aanspreekbaar'. Fontys is in haar diversiteit en disciplinaire breedte de grootste publieke kwaliteitshogeschool in Zuid-Nederland, die met onderwijs en onderzoek betekenisvol bijdraagt aan de continuïteit en innovatiekracht van het werkveld, de regio's en daarbuiten. Fontys vervult een proactieve rol in het medevormgeven en -ontwikkelen van een duurzame en rechtvaardige samenleving. Talentontwikkeling staat daarbij centraal. Fontys leidt professionals op die in de steeds veranderende maatschappelijke context hun talenten verder willen ontwikkelen, en zo continu hun waarde kunnen bewijzen. In de Fontys Focus 2020 zijn de ambities bondig verwoord.

4.4. Duurzaamheid

Duurzaamheid vormt al jaren een aandachtspunt binnen de bedrijfsprocessen van Fontys. Bij aanbestedingen worden duurzaamheidscriteria toegepast, waarbij milieuvriendelijk materiaalgebruik, een laag energieverbruik en uitsluiting van kinderarbeid uitgangspunten vormen. Fontys neemt haar verantwoording in de effecten van haar bedrijfsvoering op mens en milieu en heeft hiertoe een duurzaamheidsagenda 2016-2019 opgesteld waarin ambities en doelstellingen zijn opgenomen. Deze wordt in 2019 geüpdatet. Vanuit deze agenda wordt er een aantal activiteiten uitgevoerd binnen de aandachtsgebieden inkoop en contractmanagement.

- De (potentieel) meest duurzame inkooppakketten zijn ingedeeld, waarbij duurzaamheid per inkooppakket de aandacht krijgt die daarbij past.
- Bij het inkopen wordt te allen tijde rekening gehouden met de ondertekende convenanten zoals Duurzaam Inkopen en de MJA3.
- Middels passend contractmanagement zorgt Fontys ervoor dat wat in de offerte wordt beloofd, ook door de gecontracteerde leverancier wordt nagekomen.

Meer informatie vindt u op [Duurzaamheidsagenda](#) en <https://fontys.nl/inkoop>

5. Opdracht

5.1. Aanleiding en doelstelling

Het grootste deel van de debiteuren van Fontys betreft studenten. De inning van collegegelden per studiejaar bedraagt > € 80 miljoen en de inning van les gelden bedraagt per studiejaar > € 6 miljoen. Over het algemeen kent Fontys weinig problemen met de studenten voor wat betreft het voldoen aan hun financiële verplichtingen; bij een klein gedeelte van haar studenten komt het voor dat dit wel een probleem vormt. Op het moment dat aandringen vanuit de organisatie niet tot het gewenste resultaat leidt, schakelt Fontys daar een incassobureau voor in.

Het debiteurenbeleid dat Fontys voert ten aanzien van het bewaken van de debiteurenvorderingen is erop gericht vorderingen zo effectief mogelijk te incasseren en betalingsachterstanden te voorkomen. Binnen Fontys wordt onderscheid gemaakt tussen reguliere debiteuren en studentdebiteuren.

Studentdebiteuren

Onder studentdebiteuren vallen alle vorderingen die als gevolg van inschrijving via Studielink in het student-inschrijfsysteem Progress.net terecht zijn gekomen en overige vorderingen die via directe inschrijving in Progress.net zijn gekomen (denk hierbij aan cursisten, contractanten en overige bijdrage).

Dienst Financiën draait tweewekelijks een aanmaanronde en zorgt voor een strak beheer van de studentdebiteuren. Achterstanden kunnen verstekkende gevolgen hebben voor studenten, zoals het blokkeren van een account tot uitschrijving.

Indien het niet lukt om vorderingen via het reguliere aanmaanproces te incasseren, worden de openstaande vorderingen uit handen gegeven aan een incassobureau. Het incassobureau verhoogt het te incasseren bedrag met de wettelijk toegestane incassokosten. Deze kosten zijn voor rekening van de debiteur.

Reguliere debiteuren

Onder reguliere debiteuren vallen alle vorderingen die via facturatie door Dienst Financiën zijn ontstaan (niet zijnde studentdebiteuren) en die in de financiële administratie geboekt en bewaakt worden. Maandelijks worden aanmaandrondes gedraaid voor achterstallige posten. Bij de derde aanmaning geeft het instituut of de dienst aan wat er met de openstaande post moet gebeuren. Op verzoek van het instituut of de dienst wordt de post door Dienst Financiën overgedragen aan het incassobureau.

Op dit moment heeft Fontys als beleid om minnelijk te incasseren. Er wordt dus geen gebruik gemaakt van gerechtelijke en executietrajecten.

5.2. Visie op de toekomstige situatie

De doelstelling van de aanbesteding is om te komen tot een overeenkomst met een incassobureau voor het uitvoeren van incassodienstverlening. Dienst Financiën wenst voor wat betreft studentdebiteuren een verbinding te zoeken met de betrokken medewerkers van de instituten om er gezamenlijk voor te zorgen dat eventuele financiële problemen tijdig worden gesignaleerd en zo onnodige betalingsachterstanden kunnen voorkomen. Voor wat betreft de reguliere debiteuren verandert in feite niets aan de huidige werkwijze.

5.3. Omvang en scope van Opdracht

Fontys wil middels deze aanbesteding een Overeenkomst sluiten met één Opdrachtnemer voor het leveren van incassodiensten ten behoeve van Fontys. De Incassodiensten omvat alleen minnelijke incasso.

De omvang van de incasso-opdracht over de laatste jaren is:

	Hoofdsom	Ontvangen op hoofdsom	Kosten/rente	Dossiers	Succesratio
2016	€ 400.000	€ 160.000	€ 31.000	650	40%
2017	€ 450.000	€ 230.000	€ 43.000	670	51%
2018	€ 350.000	€ 210.000	€ 43.000	720	60%
2019	€ 420.000	€ 160.000	€ 33.000	750	38%
Totaal	€ 1.620.000	€ 760.000	€ 150.000	2790	47%

Aan deze geïncasseerde bedragen en aantallen kunt u geen rechten ontleenen.

De afgelopen jaren zijn er slechts 5 dossiers aangeleverd van de reguliere debiteuren. Daarom omvat bovenstaand schema uitsluitend studentdossiers.

5.4. Percelen

Gezien de aard van het inkooppakket versus de organisatie van Fontys is deze aanbesteding niet onderverdeeld in percelen.

5.5. Contractmanagement

Het contractmanagement van het contract Incassodiensten valt onder de verantwoordelijkheid van Dienst Financiën. De dienstverlening zal aan het einde van elk contractjaar worden geëvalueerd. De dienstverlening wordt beoordeeld aan de hand van onderwerpen die op dat moment van toepassing zijn, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend: uitvoering van de dienstverlening, eventuele knelpunten in de dienstverlening, (financiële) rapportages, communicatie en eventuele klachtenregistratie en -behandeling. Rapportages van de Opdrachtnemer worden mede gebruikt als input voor de evaluaties.

Wanneer Aanbestedende Dienst op onderdelen ontevreden is over de prestatie van Opdrachtnemer, dan wordt de Opdrachtnemer gevraagd om voor dit onderdeel een verbeterplan op te stellen en uit te voeren. Het meermalen niet voldoen aan de wensen en eisen kan leiden tot voortijdige beëindiging van het contract.

5.6. Databeveiliging

Opdrachtnemer houdt zich aan de relevante (privacy)regelgeving en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer is aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke en heeft in dat kader een eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van het melden van een datalek inzake persoonsgegevens van de gebruikers. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens en neemt voldoende technische maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens conform wettelijke eisen waarbij Opdrachtnemer er voor zorgt dat haar beveiligingsbeleid en de uitvoering daarvan ten minste voldoet aan het criterium van een "passend beveiligingsniveau" om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en/of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking, als vastgelegd in de AVG. Er is geen sprake van een verhouding tussen partijen die een verwerkersovereenkomst vereist.

5.7. Overeenkomst

De ingangsdatum van de nieuwe Overeenkomst staat gepland op 1 mei 2020 en heeft een looptijd van 2 jaar, met 2-maal een optie tot verlenging van 1 jaar (2+1+1).

De concept Overeenkomst is als bijlage A toegevoegd. Aanbestedende Dienst zal van deze Overeenkomst gebruik maken.

Indien u met betrekking tot deze Overeenkomst suggesties voor verbetering heeft, kunt u dit als verzoek neerleggen bij Aanbestedende Dienst via de vraagfunctie op Tenders. Aanbestedende Dienst houdt zich het recht voor suggesties al dan niet te honoreren. Suggesties die via de Nota van Inlichtingen gehonoreerd zijn, worden in de uiteindelijke Overeenkomst overgenomen.

5.8. Wachtkamer

Wachtkamer constructie

In de Overeenkomst wordt een proefperiode van 12 maanden voorzien. Hiertoe zal een zogenaamde wachtkamervereenkomst worden gesloten met de als tweede geëindigde Inschrijver.

Indien op enig moment blijkt, dat Opdrachtnemer niet voldoet aan de kwaliteit zoals omschreven in dit aanbestedingsdocument, dan wel niet langer voldoet aan één van de selectiecriteria die als uitsluitingsgronden zijn opgenomen in dit Aanbestedingsdocument dan wel dat Opdrachtnemer niet langer voldoet aan één van de selectiecriteria die als minimumeis zijn opgenomen in dit Aanbestedingsdocument, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst buiten rechte bij aangetekend schrijven te ontbinden.

Indien dit binnen de proefperiode gebeurt, kan Opdrachtgever zonder her-aanbesteding overgaan tot gunning van de opdracht aan de partij die bij de aanbesteding als wachtkamer gecontracteerd is.

De strekking van de wachtkamervereenkomst tussen Opdrachtgever en de als eerstvolgende partij is dat deze zijn Inschrijving gestand doet voor de duur van de proefperiode en dat hij de Opdracht gaat uitvoeren indien de Overeenkomst met de eerste partij tussentijds worden opgezegd. Hierbij dient vermeld te worden dat het hier een recht betreft wat aan de eerstvolgende Inschrijver kan worden verleend. Indien deze daarvan afziet zal Opdrachtgever overgaan tot her-aanbesteding van de betreffende opdracht.

5.9. Inkoopvoorwaarden

De Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Fontys (zie bijlage B) zijn op de uitvoering van de Overeenkomst van toepassing. De algemene leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de Inschrijvers worden expliciet uitgesloten. Enige verwijzing naar eigen algemene voorwaarden maakt de Inschrijving ongeldig.

Indien u met betrekking tot de Algemene Inkoopvoorwaarden suggesties voor verbetering heeft, kunt u dit als verzoek neerleggen bij Aanbestedende Dienst via de vraagfunctie op Tenders. Aanbestedende Dienst houdt zich het recht voor suggesties al dan niet te honoreren. Suggesties die via de Nota van Inlichtingen gehonoreerd zijn, worden in de uiteindelijke Overeenkomst overgenomen.

5.10. Indicatieve planning van het aanbestedingstraject

	Datum	Tijd (C.E.T.)
Publicatiedatum aanbesteding	29 januari 2020	
Uiterlijke termijn melden tegenstrijdigheden in Aanbestedingsdocument en sluitingsdatum voor het stellen van schriftelijke vragen	21 februari 2020	12.00 uur
Uiterlijke datum antwoorden op vragen middels laatste Nota van Inlichtingen	28 februari 2020	17:00 uur
Uiterste inleverdatum Inschrijving	10 maart 2020	12:00 uur
Opening kluis	10 maart 2020	12:15 uur
Beoordeling Inschrijvingen	12 maart 2020	
Streefdatum voornemen tot gunning	31 maart 2020	
Streefdatum definitieve gunning	21 april 2020	
Ingangsdatum Overeenkomst(en)	1 mei 2020	
Implementatie	v.a. 1 mei 2020	

Deze planning is indicatief. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Aanbestedende Dienst is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen met uitzondering van de wettelijk bepaalde termijnen.

5.11. CPV-codering

Voor deze aanbesteding zijn de volgende CPV-codes van toepassing:

79940000-5 - Dienstverlening voor incassobureaus

6. Selectie en gunning

6.1. Algemeen

Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor alle gevraagde gegevens op hun juistheid te controleren. Uitdrukkelijk wordt gemeld dat het verstrekken van onjuiste gegevens zonder meer tot Uitsluiting zal leiden. Het niet, of niet volledig, verstrekken van de gevraagde gegevens leidt eveneens tot Uitsluiting.

6.2. Beoordelingscommissie

Inschrijvingen worden beoordeeld door een multidisciplinaire beoordelingscommissie van de Aanbestedende Dienst op basis van vormvereisten, Uitsluitingsgronden, Selectie-eisen, het Programma van Eisen en Gunningscriteria. Deze criteria en de wijze waarop wordt beoordeeld, zijn vastgelegd in de beoordelingsprocedure. De beoordelingscommissie bestaat uit materiedeskundigen uit de Dienst Financiën, het instituut Marketing & Management, een adviseur Juridische Zaken en een adviseur Inkoop.

6.3. Fases in de selectie en gunning

De selectie en gunning vindt plaats in 5 fases:

1. Beoordeling op vorm, structuur en tijdigheid (hoofdstuk 7) en hoedanigheid van de Inschrijver (hoofdstuk 8).
2. Beoordeling Selectie-eisen (Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen) (hoofdstuk 9).
3. Beoordeling Programma van (minimale) Eisen (knock-outcriteria) (hoofdstuk 10).
4. Beoordeling Gunningscriteria (hoofdstuk 11).
5. Voornemen tot gunning en definitieve gunning.

6.3.1. Vorm, structuur en tijdigheid

Ten aanzien van de vorm, structuur en tijdigheid van de in te zenden Inschrijving stelt Aanbestedende Dienst een aantal procedurele eisen. Indien een Inschrijver niet onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoet, wordt de Inschrijving van verdere deelname uitgesloten.

6.3.2. Selectie-eisen (Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen)

De Uitsluitingsgronden hebben betrekking op de juridische situatie van de Inschrijver.

De Geschiktheidseisen hebben betrekking op de:

1. Financiële en economische draagkracht van de Inschrijver.
2. De beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid van de Inschrijver.
3. De beroepsbevoegdheid (Inschrijving in handel- of beroepsregister).

Indien de Inschrijver niet aan de gestelde c.q. beschreven minimumeisen voldoet, wordt de Inschrijving van verdere deelname uitgesloten.

6.3.3. Programma van (minimale) Eisen (knock-outcriteria)

De overgebleven Inschrijvingen worden getoetst aan het Programma van Eisen waaraan de te leveren prestatie (dienst en/of levering en/of werk) op het moment van levering, dan wel acceptatie ervan, dient te voldoen en dient blijven te voldoen gedurende de looptijd van het contract. Indien de Inschrijver niet aan de gestelde c.q. beschreven minimumeisen voldoet, wordt de Inschrijving van verdere deelname uitgesloten.

6.3.4. Gunningscriteria

De overgebleven Inschrijvingen worden beoordeeld en gewaardeerd.

In totaal kunnen maximaal 100 punten behaald worden. Per (sub)Gunningscriterium is de wegingsfactor aangegeven en kan een maximum aantal punten vergaard worden. Aspecten waarop per (sub)criterium wordt beoordeeld hebben, tenzij anders vermeld, eenzelfde zwaarte/weging.

Verhouding prijs-kwaliteit:	Prijs	0%
	Kwaliteit	100%

Voor de beschrijving en waardering van de (sub)Gunningscriteria: zie hoofdstuk 11.

Beoordeling kwalitatieve Gunningscriteria (Par. 11.1)

Het resultaat van de beoordeling van de antwoorden op de vragen is een beoordelingslijst welke gerangschikt is op de Inschrijver met de hoogste score. Scores worden per vraag toegekend volgens een "rapportcijfersysteem", waarbij het cijfer 10 de best mogelijke score is en het cijfer 0 de laagst mogelijke score. Voor de toekenning van de cijfers gelden de volgende grondslagen:

0. antwoord ontbreekt; antwoord voldoet absoluut niet;
2. antwoord is slecht en de wijze van beantwoording geeft nauwelijks antwoord op de vraag of sluit onvoldoende aan bij de wensen van Aanbestedende Dienst;
4. onvoldoende, er ontbreekt meer dan één onderdeel in het antwoord, de wijze van invulling is onvoldoende of sluit onvoldoende aan bij de wensen van Aanbestedende Dienst;
6. voldoende. Er ontbreken minder significante punten, wijze van invulling is redelijk of sluit voldoende aan bij de wensen van Aanbestedende Dienst;
8. goed. Antwoord geeft duidelijk het inzicht dat gevraagd is en sluit goed aan bij de wensen van Aanbestedende Dienst en bevat eventueel creatieve en/of innovatieve elementen;
10. uitmuntend, volledig overtuigend.

Tussenliggende waardes worden niet toegekend. Ieder lid van de beoordelingscommissie geeft onafhankelijk van de andere leden zijn oordeel. De eindscore voor elke te beoordelen vraag komt tot stand door de scores van de leden van het beoordelingsteam ongewogen te middelen, te delen door 10 en vervolgens te vermenigvuldigen met de wegingsfactor zoals aangegeven in paragraaf 11.1. Bij aanzienlijke verschillen in de individuele beoordelingen worden de verschillen plenair besproken en kunnen individuele beoordelingen naar aanleiding van deze bespreking bijgesteld worden.

De antwoorden zoals die in het kader van de Gunningscriteria worden verstrekt, worden opgevat als toezeggingen over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de Overeenkomst. Aldus verstrekte antwoorden worden derhalve onderdeel van de te sluiten Overeenkomst.

Eindscore

De optelling van de behaalde punten uit de diverse (sub)criteria levert het eindtotaal op van de Inschrijving.

In het geval van gelijke scores, waardoor het aantal van 1 overschreden wordt, is het aantal punten dat aan het Gunningscriterium 1 'Vordering en communicatie studentdebiteuren' wordt toegekend, van doorslaggevend belang. Indien dat ook leidt tot meerdere partijen waardoor het aantal van 1 overschreden wordt is gunningscriterium 2 'Vordering buitenland' doorslaggevend. Indien deze regel geen uitsluitsel biedt, wordt overgegaan tot loting tussen de inschrijvers met gelijke score, waarbij vertegenwoordigers van de belanghebbende partijen aanwezig mogen zijn.

Op grond van alle beschikbare informatie komt de beoordelingscommissie tot een totaaloordeel en een keuze. Dit is de Inschrijver die voldoet aan alle eisen én het hoogste eindtotaal in punten heeft behaald.

Verificatie

De Inschrijver met de meeste punten wordt uitgenodigd voor een gesprek over de ingediende Inschrijving en een verificatie van gegevens. Aanbestedende Dienst stelt ter voorbereiding de onderdelen vast op welke punten de door de Inschrijver geleverde informatie geverifieerd moet worden, c.q. welke documenten of nadere informatie door de Inschrijver overlegd dienen te worden.

Indien blijkt dat hetgeen de Inschrijver verklaard dan wel geoffreerd heeft onjuist is, heeft de Aanbestedende Dienst het recht de Inschrijver van deelname uit te sluiten, dan wel, indien de Overeenkomst reeds afgesloten is, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. Indien een Inschrijver uitgesloten wordt vindt herberekening plaats van de beoordeling van de overige inschrijvers.

Aanbestedende Dienst heeft vervolgens de mogelijkheid het traject voort te zetten met de Inschrijver die als 2^e, 3^e etc. is geëindigd. De desbetreffende Inschrijver is als dan schadeplichtig. Alle kosten die gemaakt zijn om tot een nieuwe Overeenkomst te komen, worden verhaald, onverminderd overige rechten. Door in te schrijven op deze aanbesteding stemt u hier als Inschrijver expliciet mee in.

6.3.5. Voornemen tot gunning en definitieve gunning

Gelijktijdig met het bekendmaken van de gunningsbeslissing aan de winnende Inschrijver, worden de afgewezen Inschrijvers van de gunningsbeslissing in kennis gesteld. Zij ontvangen een brief met een motivering van de afwijzing en de naam van de winnende Inschrijver.

Gedurende twintig kalenderdagen na dagtekening van de afwijzingsbrief kunnen de afgewezen Inschrijvers een kort geding tegen de afwijzingsbeslissing aanhangig maken. In dat geval dient u dit tijdig voor het aflopen van de termijn, schriftelijk, aan de contactpersoon van Opdrachtgever (zie paragraaf 7.11) mede te delen onder gelijktijdige toezending van een kopie van een betekende dagvaarding met daarin de vermelding van de datum waarop de rechtbank de zaak behandelt. Indien Aanbestedende Dienst binnen de termijn van twintig kalenderdagen na dagtekening van deze brief geen kopie dagvaarding heeft ontvangen, vindt de definitieve gunning plaats. Deze termijn is een vervaltijd.

7. Procedurevoorschriften openbare procedure

7.1. Uitgangspunten

1. De aankondiging op TenderNed/TED en het Aanbestedingsdocument vormen samen met de Nota('s) van Inlichtingen het enige uitgangspunt van de gehele Aanbestedingsprocedure.
2. Degene die een Inschrijving heeft gedaan in reactie op het onderhavige Aanbestedingsdocument wordt geacht te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud ervan zoals de aankondiging, het Aanbestedingsdocument en bijbehorende bijlagen, de Nota('s) van Inlichtingen alsmede de in de voornoemde documenten vastgelegde eisen, Gunningcriteria en beoordelingsmethodiek.
3. De in deze aanbesteding gestelde eisen, criteria en verstrekte informatie zijn gebaseerd op de best mogelijke inschatting van de opdracht door Aanbestedende Dienst. Inschrijvers kunnen geen recht ontlenen aan deze informatie (aantallen, specificaties, planning).
4. De Aanbestedende Dienst wijst Inschrijvers er nadrukkelijk op zorgvuldig kennis te nemen van het Aanbestedingsdocument. Aanbestedingsregels dwingen de Aanbestedende Dienst ertoe de door haar gestelde eisen en criteria, zoals verwoord in de documenten, strikt toe te passen. De Aanbestedende Dienst verzoekt u alleen de gevraagde c.q. direct relevante informatie aan te leveren.
5. Een Inschrijving welke niet aan genoemde eisen/voorwaarden voldoet, wordt terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname.
6. Een Inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden is/zijn verbonden is eveneens ongeldig.
7. Een Inschrijving is ongeldig indien zij niet naar waarheid is ingevuld. Inschrijver dient zich te realiseren dat het niet nakomen van de toezeggingen consequenties heeft in de zin van ontbinding van de Overeenkomst. De desbetreffende Inschrijver is dan schadeplichtig. Alle kosten die gemaakt worden om tot een nieuwe aanbesteding c.q. Overeenkomst te komen, worden op de Inschrijver verhaald, onverminderd de overige rechten.
8. Inschrijven onder de kostprijs is NIET toegestaan.
9. Manipulatieve Inschrijvingen, waarbij de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het met die systematiek beoogde doel, zoals bv. het aanbieden van realistische prijzen, wordt verstoord, worden ongeldig verklaard.
10. Wanneer de Aanbestedende Dienst constateert dat een Inschrijving abnormaal laag is, kan de Inschrijver op die grond worden afgewezen (art. 2.116 / Aanbestedingswet 2012).

7.2. Elektronische toegankelijkheid van Aanbestedingsdocumenten

De Aanbestedende Dienst heeft er voor gekozen om het Aanbestedingsdocument te plaatsen op de website van TenderNed: www.tenderned.nl. (Potentiële) Inschrijvers kunnen via de website de benodigde documenten downloaden. De publicatie van de Nota('s) van Inlichtingen en de aankondiging van de gegunde opdracht vindt eveneens plaats op TenderNed. Wij willen u erop wijzen dat het raadzaam is om de attendering op TenderNed (groene knop) in te stellen, zodat u automatisch een bericht ontvangt wanneer er nieuwe documenten zijn gepubliceerd.

7.3. Voorbehoud

De Aanbestedende Dienst behoudt zich zonder meer en zonder tot enigerlei schadeplichtigheid te zijn gehouden, in ieder geval het recht voor:

1. De procedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten of af te breken.
2. De tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen).
3. De opdracht om haar moverende redenen niet te gunnen.
4. Om zonder nadere aankondiging referenties te verifiëren ter controle van de Inschrijving.

7.4. Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

Dit Aanbestedingsdocument is met zorg samengesteld. Mocht Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegenkomen, dan maakt Inschrijver deze zo spoedig mogelijk vóór de sluitingsdatum voor het indienen van vragen aan Aanbestedende Dienst kenbaar. Na het verstrijken van de sluitingstermijn kunnen de Inschrijvers geen bezwaar meer maken tegen eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken.

Van geval tot geval wordt beoordeeld op welke wijze de tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden gevolgen hebben voor de Aanbestedingsprocedure. In alle gevallen van onduidelijkheid geldt de volgende rangorde, waarbij het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde:

- de Nota van Inlichtingen (bij meerdere Nota's van Inlichtingen prevaleren latere versies boven eerdere versies);
- het Aanbestedingsdocument, inclusief de bijlagen.

7.5. Vertrouwelijkheid van verstrekte gegevens

De (potentiële) Inschrijver dient nadrukkelijk geheimhouding te betrachten met betrekking tot alle informatie die in het kader van deze aanbesteding wordt verstrekt. Alle gegevens die in het kader van deze aanbesteding ter beschikking worden gesteld, mogen alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding gelden, ook indien uit de aanbidding geen Overeenkomst met de (potentiële) Inschrijver voortvloeit.

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van Aanbestedende Dienst niets uit het Aanbestedingsdocument worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van het Aanbestedingsdocument) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins.

Alle bestanden en producten die in opdracht van Aanbestedende Dienst door de Opdrachtnemer worden bewaard, blijven altijd eigendom van Aanbestedende Dienst. Op het moment dat de overeenkomst in de toekomst beëindigd wordt, is de Inschrijver verplicht deze bestanden en producten kosteloos, per omgaande, te verstrekken aan Aanbestedende Dienst op eerste verzoek. Indien gewenst door Aanbestedende Dienst vernietigt de Inschrijver de bestanden en producten op eerste verzoek van Aanbestedende Dienst.

Alle documenten (analoog en digitaal) worden na inlevering eigendom van Aanbestedende Dienst. Hierbij ontstaat tevens het recht om de verstrekte informatie te verwerken. Daar waar sprake is van vertrouwelijke informatie, als zodanig door de Inschrijver aangemerkt, respecteert Aanbestedende Dienst dit, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat en behoudens wanneer Inschrijver instemt met openbaarmaking van door hem verstrekte gegevens.

7.6. Gebruik merknamen of typen

Daar waar in het Aanbestedingsdocument en/of de bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of gelijkwaardig".

7.7. Vergoedingen

Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende Overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de Aanbestedende Dienst. In dat geval is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook. De door een Inschrijver gemaakte kosten in verband met de deelname aan de Aanbestedingsprocedure worden niet vergoed.

7.8. Gestanddoening

1. De Inschrijver dient zijn Inschrijving(en) gestand te doen gedurende 3 maanden na de uiterste inlevertermijn van de Inschrijving.
2. De Aanbestedende Dienst kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken op gunning worden ontleend.

7.9. Voertaal

De Inschrijving en overige correspondentie en contacten gedurende de aanbesteding zijn gesteld of vinden plaats in de Nederlandse taal. Hiervan wordt alleen afgeweken indien de Inschrijver gegronde redenen heeft om bepaalde verklaringen of documenten van specifieke instanties in een andere taal aan te leveren. Het personeel dat bij de uitvoering van de opdracht is betrokken dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.

7.10. Aantal Inschrijvingen

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen. Inschrijven op een onderdeel van de aanbesteding is niet mogelijk. Iedere Inschrijver mag maximaal één Inschrijving indienen. Onder “Inschrijver” wordt niet alleen verstaan de inschrijvende rechtspersoon, maar tevens alle (rechts-) personen waarmee een juridisch, economisch en/of fiscaal verband bestaat dan wel een eenheid wordt gevormd. Van een Concern mogen slechts meerdere ondernemingen zich inschrijven als Inschrijver (zelfstandig, in combinatie, of als onderaannemer), indien zij – op verzoek van de Aanbestedende Dienst – kunnen aantonen dat zij ieder 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 dit niet door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende Concern behorende Inschrijvers.

Mogelijk ten overvloede attenderen we Inschrijvers erop, dat in het kader van deze procedure sprake dient te zijn van een “final offer”. Na indiening van de Inschrijvingen wordt er niet meer onderhandeld, noch over inhoud noch over prijs. Dit heeft voor Inschrijvers als consequentie dat de ingediende Inschrijving de beste condities dient weer te geven.

7.11. Contactgegevens en contactpersonen aanbesteding

Het is – op straffe van Uitsluiting – niet toegestaan om in het kader van de Aanbestedingsprocedure op een andere wijze dan via de genoemde contactpersoon of diens vervanger contact te zoeken met de Aanbestedende Dienst ter verkrijging van welke informatie dan ook. Inschrijver respecteert derhalve ook de ethische code van Aanbestedende Dienst omtrent inkoop, zie www.fontys.nl/inkoop.

Contactpersoon in het kader van deze aanbesteding:

Sara El Baghdadi
Het Eeuwsel 2
Postbus 347
5600 AH Eindhoven
Telefoon: 08850 75003
Bij geen gehoor: 08850 71444
E-mail: inkoop@fontys.nl

Tussentijdse communicatie dient bij voorkeur via de berichtenservice van Tendered of per e-mail plaats te vinden. Inschrijver draagt zelf de verantwoordelijkheid om te verifiëren of zijn e-mailberichten (tijdig) zijn ontvangen door de Aanbestedende Dienst.

7.12. Inlichtingen (klachtenafhandeling)

1. Tot uiterlijk 21 februari 2020, 12:00 uur (C.E.T.) bestaat de mogelijkheid om een toelichting te vragen betreffende het Aanbestedingsdocument.
2. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om vragen die na genoemde datum of tijdstip worden aangeleverd niet te beantwoorden.
3. Vragen kunnen uitsluitend via de functie “vragen en antwoorden” op TenderNed (niet via de berichtenservice) worden ingediend, www.tenderned.nl.
4. De vragen en antwoorden daarop, alsmede verduidelijkingen van de Aanbestedende Dienst uit eigen beweging, worden geanonimiseerd gepubliceerd op de website van TenderNed: www.tenderned.nl.
5. Vragen die al kort na publicatie gesteld zijn, zullen z.s.m. beantwoord worden via TenderNed (zonder attendering) en er zal/zullen (een) eerdere Nota('s) van Inlichtingen gegenereerd worden (met attendering). Potentiële Inschrijvers worden nadrukkelijk uitgenodigd in een zo vroeg mogelijk stadium hun vragen te stellen, zodat het ook nog mogelijk is om vragen te stellen n.a.v. beantwoording van vragen in een eerdere Nota van Inlichtingen.
6. Volgens planning worden uiterlijk 28 februari 2020, 17.00 uur (C.E.T.) de laatste antwoorden middels de laatste Nota van Inlichtingen gepubliceerd.
7. Ook al kent TenderNed een attendering, Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het raadplegen van deze website en de door Aanbestedende Dienst gepubliceerde Nota('s) van Inlichtingen.
8. Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd; de Nota('s) van Inlichtingen ma(a)k(t)en integraal deel uit van het Aanbestedingsdocument.
9. Zie www.tenderned.nl/egids/handleiding/pdf/ON voor meer informatie over de werking van TenderNed;
10. In geval van technische problemen, als gevolg waarvan de site van TenderNed niet te raadplegen is, wordt dringend verzocht dat te melden via inkoop@fontys.nl.
11. Refererend aan de regeling “Klachtenafhandeling bij aanbesteden” van het ministerie van EZ, die in het kader van de Aanbestedingswet 2012 tot stand is gekomen, heeft Aanbestedende Dienst een loket ingericht waar klachten omtrent een aanbesteding gemeld kunnen worden. Aanbestedende Dienst heeft dit loket ondergebracht bij het Team Juridische Zaken, e-mail kmpa@fontys.nl.
12. Klachten over zaken, die niet eerst als vraag gedeponneerd zijn in het kader van de Nota van Inlichtingen, maar wel ten tijde van de nota van inlichtingen al gevraagd hadden kunnen worden, worden door het klachtenloket niet in behandeling genomen.

7.13. Checklist: opbouw, volgorde en inhoud van de Inschrijving

1. De Inschrijving dient als één digitaal document aangeboden te worden, met de bijlagen in volgorde van nummering: bijlagen waar meerdere keren naar verwezen wordt (bv. Uniform Europees Aanbestedingsdocument) hoeven slechts één keer geüpload te worden.
2. De Inschrijving wordt door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van de Inschrijver ondertekend.
3. De Inschrijving is te allen tijde voorzien van naam, telefoonnummer en (e-mail) adresgegevens van een contactpersoon, die op verzoek van de Aanbestedende Dienst toelichting kan geven op de Inschrijving. Deze informatie dient verstrekt te worden in deel II van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

7.14. Indienen van de Inschrijving

1. Voor het indienen van inschrijvingen maak Fontys gebruik van TenderNed (www.tenderned.nl).
2. LET OP: voor het indienen van Inschrijvingen op TenderNed dient u een account te hebben op TenderNed en dient u de beschikking te hebben over E-herkenning. Voor meer info zie www.tenderned.nl.
3. Inschrijver is verantwoordelijk voor de goede en tijdige upload van zijn Inschrijving.
4. Wij adviseren u dringend – in verband met mogelijk technische problemen – om niet tot het allerlaatste moment te wachten om uw Inschrijving te uploaden.
5. Per e-mail, fax, post of andere wijze ingediende Inschrijvingen worden niet geaccepteerd.

6. De Inschrijving dient uiterlijk 10 maart 2020, 12.00 uur (C.E.T.) geüpload te zijn.

7.15. Te late Inschrijving

Een Inschrijving die na de vermelde sluitingstermijn door Aanbestedende Dienst wordt ontvangen, is ongeldig en wordt uitgesloten van de procedure.

7.16. Opening van de Inschrijving

1. Op 10 maart 2020, 12.15 uur (C.E.T.) vindt de opening van de kluis met Inschrijvingen plaats.
2. Via TenderNed wordt een proces-verbaal van de kluisopening verstuurd.

7.17. Verduidelijking van de Inschrijving

1. Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om de formulieren ten behoeve van de beoordeling zo volledig en duidelijk mogelijk in te vullen en te beantwoorden. Aanbestedende Dienst gaat bij de beoordeling van de Inschrijving uit van de volledigheid en juistheid van de gegevens zoals die door de Inschrijver zijn verstrekt.
2. Inschrijver kan zijn Inschrijving na het tijdstip van de sluiting niet wijzigen of aanvullen.
3. Indien Aanbestedende Dienst daartoe een verzoek heeft gedaan, geeft Inschrijver wel een verduidelijking. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking veronderstelt dat de Inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat Inschrijver zijn Inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert zodat Aanbestedende Dienst een duidelijker beeld heeft van wat is aangeboden.
4. Aanbestedende Dienst is gerechtigd doch niet gehouden om alle op basis van het Aanbestedingsdocument in te dienen gegevens en verklaringen op hun juistheid te controleren. Van dit recht maakt Aanbestedende Dienst alleen gebruik indien dat noodzakelijk wordt geacht.
5. Inschrijver dient binnen vijf werkdagen, na een dergelijk verzoek van Aanbestedende Dienst daartoe, ondersteunende bescheiden of verklaringen te overleggen. Inschrijver brengt naar aanleiding van een dergelijk verzoek geen kosten in rekening bij Aanbestedende Dienst.
6. Indien Aanbestedende Dienst de gevraagde bewijsstukken niet binnen de vastgestelde termijn heeft ontvangen, behoudt Aanbestedende Dienst zich het recht voor om niet tot gunning van opdracht aan deze Inschrijver over te gaan. In dat geval is Aanbestedende Dienst gerechtigd opdracht te gunnen aan de opvolgende Inschrijver.
7. Onderhandelingen met Inschrijver(s) vinden niet plaats.

7.18. Slotbepaling

Op deze Aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Oost Brabant.

8. Hoedanigheid van Inschrijver

8.1. Inschrijving als Combinatie

Indien Inschrijver niet zelfstandig in het gevraagde kan of wil voorzien, bestaat de mogelijkheid om de Inschrijving in te dienen in samenwerking met andere organisaties. De Combinatie wordt als één geheel beoordeeld. De Combinatie is verplicht bij Inschrijving één Penvoerder aan te wijzen om hen in alle opzichten te vertegenwoordigen c.q. als Penvoerder op te treden. Na sluitingsdatum van de inschrijftermijn mogen geen wijzigingen in de Combinatie worden aangebracht.

Bij Gunning wordt een gezamenlijke ondertekende verklaring verstrekt door de Combinatie van leveranciers, waarin staat dat alle leden van de Combinatie zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de financiële en technische aspecten van opdracht.

Bij een samenwerkingsverband (Combinatie) gaat het om meerdere ondernemingen die gezamenlijk inschrijven op een opdracht. In deel II van het Uniform Europees Aanbestedingsformulier (bijlage 1) worden de ondernemingen genoemd die deel uitmaken van de Combinatie. De Inschrijver geeft aan voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan. Ieder Combinatielid overlegt een Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Tevens dient:

ieder Combinatielid, na voornemen tot gunning, op verzoek van Aanbestedende Dienst een (kopie van een) uittreksel uit het beroeps- of handelsregister waar hij gevestigd is te overleggen, waaruit blijkt wie namens de onderneming vertegenwoordigingsbevoegd is.

Vertegenwoordigingsbevoegd houdt in dat de persoon of de personen die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument ondertekenen in het handelsregister moeten zijn ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde personen van de onderneming. Wanneer in het handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument ook door die twee of meer personen ondertekend. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen, moet daar rekening mee gehouden worden.

Het als bijlage 1 opgenomen Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient te worden ondertekend en wordt toegevoegd.

8.2. Beroep draagkracht en/of bekwaamheid Derde(n)

Een zelfstandige Inschrijver of een Combinatie kan zich voor opdracht beroepen op draagkracht en/of bekwaamheid van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze natuurlijke personen of rechtspersonen.

Bij een beroep op (een) Derde(n) als hiervoor bedoeld neemt Inschrijver of Combinatie de verplichting op zich deze Derde(n) bij de uitvoering van opdracht ook daadwerkelijk beschikbaar te hebben voor die onderdelen waarvoor het beroep op de Derde(n) is gedaan (zelfvereiste). Voor een beroep op de beroeps- en technische bekwaamheid betreft dit, desgewenst, de vereiste beschikbaarheid van personeel en technische uitrusting.

Voor een beroep op de financiële en economische draagkracht houdt deze verplichting in, dat de desbetreffende Derde(n) hoofdelijk aansprakelijk is (zijn) voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving alsmede de uitvoering van de Overeenkomst.

Aanbestedende Dienst heeft het recht om van Inschrijver of Combinatie te verlangen dat hij de daadwerkelijke beschikbaarheid van de desbetreffende Derde(n) voor de uitvoering van opdracht aantoonst, door het opleveren van (een) rechtsgeldige verklaring(en) door de desbetreffende Derde(n) ondertekent.

Inschrijver of Combinatie geeft, indien hij een beroep doet op (een) Derde(n), in deel IIC van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1) aan voor welke Geschiktheidseisen hij een beroep op een Derde(n) doet.

Tevens dienen:

Derde(n), na voornemen tot gunning, op verzoek van Aanbestedende Dienst een (kopie van een) uittreksel uit het beroeps- of handelsregister waar hij gevestigd is te overleggen, waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de Inschrijving te ondertekenen. Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan vermeld in het register dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden bijgevoegd.

Het als bijlage 1 opgenomen Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient te worden ondertekend en toegevoegd.

8.3. Onderaanneming

Voor zowel zelfstandige Inschrijvers als voor een Combinatie is het mogelijk dat zij, ofschoon zij zelfstandig aan de in deze aanbesteding gestelde Geschiktheidseisen voldoen, bij de uitvoering van opdracht Onderaannemer(s) inschakelen. Bij onderaanneming dient Inschrijver of Combinatie aan te geven welke Onderaannemer hij wil inschakelen en voor welke onderdelen van opdracht hij voornemens is dat te doen. Tevens garandeert Inschrijver of Combinatie dat de desbetreffende Derde aan alle eisen voldoet die in deze aanbesteding voor de aan die Derde op te dragen activiteiten zijn gesteld.

Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een uitzendbureau waar Opdrachtnemer gebruik van maakt voor de inhuur van tijdelijke medewerkers. Indien Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst opdrachten verstrekt aan Derden/Onderaannemers, blijft Opdrachtnemer optreden als contractpartij en is Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.

Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding. Indien Opdrachtnemer overweegt een onderaannemer dan wel medewerkers via een uitzendbureau in te schakelen geeft Opdrachtnemer in de inschrijving de naam en het vestigingsadres van het betreffende bedrijf op.

In geval van hoofd/onderaanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van de Aanbestedende Dienst en blijft deze hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. Enkel de hoofdaannemer overlegt de gevraagde gegevens.

Inschrijver geeft aan welk deel van de opdracht in onderaanneming wordt geplaatst en bij wie de deelopdracht wordt geplaatst. Hiertoe vult hij deel IID van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1) in. Indien de na(a)m(en) van onderaannemer(s) nog niet definitief bekend is (zijn), wordt wel een opgave gedaan van de werkzaamheden welke in onderaanneming worden uitgevoerd. De Inschrijver dient na voornemen tot gunning alsnog de naam en het vestigingsadres van de betreffende onderaannemer op te geven.

9. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Voor opdracht komt uitsluitend in aanmerking de Inschrijver die, naar het oordeel van Aanbestedende Dienst, tijdig heeft aangetoond te voldoen aan de in dit hoofdstuk gestelde minimumeisen met betrekking tot (de afwezigheid van) Uitsluitingsgronden, de financiële en economische draagkracht, de beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid en beroepsbevoegdheid.

De winnende Inschrijver overlegt op verzoek van Aanbestedende Dienst verklaringen/bewijsstukken.

9.1. Uitsluitingsgronden

9.1.1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan een ondernemer aangeven of Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn. Inschrijvers/Combinatieleden voegen bij Inschrijving het getekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe.

Verplichte Uitsluitingsgronden

Onder deel IIIA en IIIB van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1) zijn de verplichte Uitsluitingsgronden opgenomen. Wanneer een Inschrijver onder een van de verplichte Uitsluitingsgronden valt, is een Aanbestedende Dienst verplicht de Inschrijver uit te sluiten van deelname aan de overheidsopdracht. De verplichte Uitsluitingsgronden hebben betrekking op witwassen, fraude, deelneming aan een criminele organisatie en omkoping.

Facultatieve Uitsluitingsgronden

In deel IIIC van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1) zijn de facultatieve Uitsluitingsgronden opgenomen. Wanneer een Inschrijver onder een van de aangemerkte Uitsluitingsgronden valt wordt de Inschrijving van verdere deelname uitgesloten.

9.1.2. Te verstrekken gegevens m.b.t. Uitsluitingsgronden

Aanbestedende Dienst kan, na voornemen tot gunning, een Inschrijver verzoeken om bewijsstukken of verklaringen dat hij niet verkeert in een van de onder par. 9.1.1. genoemde omstandigheden. Daarbij aanvaardt Aanbestedende Dienst voor rechtspersonen die in Nederland zijn gevestigd als voldoende bewijs:

- een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van indienen van het verzoek tot deelneming of Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden;
- een door de minister van Justitie afgegeven verklaring, zoals bedoeld in art. 4.1 van de Aanbestedingswet 2012 (niet ouder dan twee jaar), dat Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn. Het gaat om onherroepelijke veroordelingen in de voorafgaande vier jaar;
- zowel voor de bijdragen ten behoeve van werknemersverzekeringen als voor de bijdragen ten behoeve van de volksverzekeringen, een verklaring van de ontvanger onder wie Inschrijver ressorteert voor de inning van belastingen niet ouder dan 6 maanden;
- voor Inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd worden bewijsstukken aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

9.2. Eisen op het gebied van financiële en economische draagkracht

9.2.1. Verzekering

Inschrijver dient verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheid met een dekking van minimaal € 1.250.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 op jaarbasis, dan wel bereid te zijn bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten.

Ter bewijs hiervan overlegt de winnende Inschrijver op verzoek van Aanbestedende Dienst een kopie van het verzekeringsbewijs, met daarin opgenomen het bedrag waarvoor hij verzekerd is. Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat Inschrijver is (mee)verzekerd.

Inschrijver bevestigt bij Inschrijving onder deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1) dat hij voldoet aan de gestelde eis(en). Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient te worden toegevoegd.

9.3. Eisen beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid

9.3.1. Geschiktheidseisen

Incassokeurmerk

Fontys hecht grote waarde aan een verantwoorde werkwijze met betrekking tot incasso's. Daarom dient de Inschrijver te beschikken over de certificering van NVI.

De winnende Inschrijver - of Combinatieleden dan wel Derde(n) - overlegt op verzoek van Aanbestedende Dienst, na voornemen tot gunning, ieder voor zich – het bewijs hiervan.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Fontys hecht grote waarde aan de kwaliteitszorg en –borging van de Inschrijver. Daarom dient de Inschrijver te beschikken over de certificering van het kwaliteitsmanagementsysteem volgens de NEN ISO 9001 of gelijkwaardig.

De winnende Inschrijver - of Combinatieleden dan wel Derde(n) - overlegt op verzoek van Aanbestedende Dienst, na voornemen tot gunning, ieder voor zich – het bewijs hiervan.

9.3.2. Referenties

Een uitzondering op de regel dat bewijsstukken niet direct worden opgevraagd zijn de referenties.

Inschrijver of Combinatie overlegt bij haar Inschrijving één referentie per kerncompetentie die betrekking heeft op de afgelopen drie jaar, gerekend vanaf datum indiening Inschrijving, 10 maart 2020.

Inschrijver dient per kerncompetentie 1 referentie in te dienen. In totaal dienen dus 2 referentie-formulieren te worden overlegd. Een referentie mag worden gebruikt voor meerdere competenties. Op het referentieformulier dient te worden aangegeven om welke competentie het gaat.

Kerncompetentie 1: Ervaring doelgroep Fontys

Inschrijver toont met een referentie aan dat hij ervaring heeft met het uitvoeren van incasso opdrachten die gerelateerd is aan de doelgroep van Opdrachtgever, zoals beschreven in paragraaf 5.1.

Kerncompetentie 2: Ervaring vordering buitenland

Inschrijver toont met een referentie aan dat hij ervaring heeft met het uitvoeren van incasso opdrachten die gerelateerd is aan de betalingsschuldigen woonachtig in het buitenland.

Referenties worden voorzien van de naam van de contactpersoon bij de referentie, evenals een e-mailadres en telefoonnummer waarop deze bereikt kan worden, en een toelichting waarom Inschrijver van mening is dat deze referentie past bij de gevraagde kerncompetentie, een en ander conform bijlage 2. De opdracht moet naar aantoonbare tevredenheid van de referent zijn uitgevoerd. Bij Inschrijving óf uiterlijk binnen 7 dagen na het daartoe gedane verzoek van de Aanbestedende Dienst dient de Inschrijver een tevredenheidsverklaring van ingediende Referentie in (vrij format), waaruit expliciet blijkt dat in de via deze aanbesteding gevraagde dienstverlening bij de referent wordt voorzien. Het niet kunnen overleggen van een ondertekende tevredenheidsverklaring maakt de referentie ongeldig.

Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om, zonder de betreffende Inschrijver daar vooraf in te kennen, met de referenten contact op te nemen om de juistheid van de opgegeven referenties te verifiëren.

Inschrijver voegt ingevulde bijlage toe.

9.4. Eisen beroepsbevoegdheid

9.4.1. Inschrijving in beroeps- of handelsregister

De winnende Inschrijvers - of Combinatieleden dan wel Derde(n) - overleggen op verzoek van Aanbestedende Dienst, na voornemen tot gunning, ieder voor zich - een (kopie van een) uittreksel uit het beroeps- of handelsregister van het land waar hij is gevestigd.

Indien de ondertekening van Inschrijving is geschied door een ander dan vermeld in het register, wordt tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht overlegd.

Inschrijver bevestigt bij Inschrijving onder deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1) dat hij voldoet aan de gestelde eis(en). Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient te worden toegevoegd.

10. Programma van Eisen

Aan alle in dit hoofdstuk gestelde eisen dient voldaan te worden. Opdrachtnemer dient hiertoe de conformiteitsverklaring (bijlage 3) te ondertekenen en toe te voegen.

10.1. Algemene eisen

1. De Opdrachtnemer beschikt over een Stichting Derdengelden Rekening waarop de geïncasseerde bedragen worden gestort.
2. De derdengelden administratie alsmede de interne bedrijfsadministratie van Opdrachtnemer wordt jaarlijks door een onafhankelijke instantie gecontroleerd. Op verzoek van Opdrachtgever is deze rapportage in te zien.
3. Opdrachtnemer handelt volgens de Wet Normering Buitengerechtelijke Incassokosten (WIK) en het bijbehorende Besluit worden de buitengerechtelijke kosten conform de staffel Buitengerechtelijke Incassokosten (BIK) gehanteerd.
4. Overdracht van de opdracht aan derden is zonder toestemming van Opdrachtgever niet toegestaan.
5. De Opdrachtnemer draagt zorg voor bereikbaarheid van maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur (met uitzondering van de nationale feestdagen).

10.2. Eisen m.b.t. de uitvoering en kwaliteit

6. Opdrachtnemer heeft zowel nationaal als internationaal als werkgebied.
7. De Opdrachtnemer dient bereid te zijn op verzoek van Opdrachtgever oude vorderingen van de Opdrachtgever over te nemen.
8. Opdrachtnemer dient binnen 2 werkdagen na ontvangst van de opdrachten actie te ondernemen om de vordering te innen.
9. De aangeboden dossiers dienen binnen 6 maanden na overdracht te zijn afgehandeld. Onder afgehandeld wordt verstaan:
 - de vordering is geïnd;
 - er is een betalingsregeling getroffen;
 - er is een voorstel oninbaar aangeboden.
10. De ontvangsten op de vorderingen worden binnen de voorwaarden van wet- en regelgeving wekelijks doorgestort op een door de Opdrachtgever te bepalen rekeninghouder en –nummer.
11. De website van de Opdrachtnemer dient te voldoen aan de eisen met betrekking tot toegankelijkheid, zie <https://www.digitoeankelijk.nl/beleid/wet-en-regelgeving/huidig-beleid-besluit-digitale-toegankelijkheid>.

10.3. Eisen m.b.t. personeel

12. De in te zetten medewerkers zijn in het bezit van een VOG-verklaring (Verklaring Omtrent het Gedrag).
13. Opdrachtnemer dient alleen medewerkers in te zetten met aantoonbare ervaring (> 2 jaar) ten aanzien van invordering. De medewerkers beschikken over alle relevante kennis (wet- en regelgeving) en kunde om de dienstverlening professioneel uit te voeren.

10.4. Eisen m.b.t. communicatie en rapportage

14. Alle correspondentie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever (schriftelijk en mondeling) zal in de Nederlandse taal plaatsvinden.

15. De reactietermijn op schriftelijke vragen van beide partijen is 3 werkdagen.
16. Opdrachtnemer wijst een vast contactpersoon en een plaatsvervangend contactpersoon aan. In geval van vervanging van een contactpersoon van Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer Opdrachtgever vooraf te informeren.
17. Alle correspondentie tussen Opdrachtnemer en de betalingsschuldige (schriftelijk en mondeling) zal in de Nederlandse taal plaatsvinden.
18. Indien de betalingsschuldige niet-Nederlands is en/of woonachtig is in het buitenland moet de Opdrachtnemer Engelstalig communiceren met de betalingsschuldige (niet alleen aanmaning, maar ook alle overige communicatie).
19. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen klachten over de uitgevoerde werkzaamheden door hierbij de volgende aanwijzingen op te volgen:
- klachten worden schriftelijk per e-mail bij Opdrachtnemer ingediend;
 - alle ontvangen klachten dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24 uur per e-mail schriftelijk te worden teruggekoppeld met de status van afhandeling. De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage;
 - indien door Opdrachtnemer actie ondernomen dient te worden om herhaling van de klacht in de toekomst te voorkomen moet dit binnen maximaal 2 werkdagen na melding van de klacht worden uitgevoerd.
20. De standaard op te leveren maandelijkse managementrapportage dient minimaal het volgende te bevatten:
- Doorlooptijd van dossiers
 - Uitgevoerde dossiers met bedragen
 - Nog in te vorderen dossiers met bedragen
 - Status van het dossier (betalingsregeling enz.)
 - Succesratio
21. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever op de hoogte te brengen van ontwikkelingen en kosteloos advies geven met betrekking tot de incassodiensten van Opdrachtgever, ten minste jaarlijks en indien van toepassing: bijvoorbeeld efficiëntere en effectiever inzet, klantvriendelijkere inzet en mogelijkheden om het aantal en de omvang van de schulden te reduceren.
22. Opdrachtnemer voorziet in een beveiligde online (webapplicatie) raadpleegsysteem waarin de (real-time) status van alle aangeleverde incasso-opdrachten gevolgd kunnen worden. Opdrachtnemer heeft een online incasso-systeem waarin dagelijks wordt bijgehouden en inzicht wordt gegeven aan de Opdrachtgever t.a.v.:
- het aantal dossiers
 - de status van de openstaande vorderingen;
 - de ondernomen acties en de geplande acties;
 - de bedragen van openstaande posten en van deelbetalingen;
 - de aparte bedragen van de hoofdsom, de soort kosten en de (wettelijke) rente.

Opdrachtgever kan digitaal documenten en correspondentie inzien in en downloaden uit het dossier. Dit systeem maakt onderdeel uit van de Inschrijving en hiervoor mogen geen extra kosten worden berekend.

Alle vorderingsopdrachten kunnen vanuit het incasso-systeem, door Opdrachtgever, worden geëxporteerd in ten minste xlsx-formaat.

23. Opdrachtnemer dient bij een voorstel tot oninbaar leiden van een dossier, deze altijd te voorzien van een opsomming van de ondernomen invorderingsacties waaruit blijkt dat alle invorderingsmogelijkheden zijn uitgevoerd. Bij oninbaarheid van een vordering doet Opdrachtnemer voorstellen met betrekking tot afboeking van oninbare aanslagen voorzien van relevante stukken en/of verklaringen.
24. Ingeval van correspondentie met curatoren en bewindvoerders om een vordering in te dienen inzake faillissementen en Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) en/of andere schuldbemiddelings- en saneringsinstanties of personen zendt Opdrachtnemer de bescheiden naar de Opdrachtgever toe.

10.5. Juridische eisen

25. De applicatie en de manier waarop gegevens opgeslagen worden en met de gegevens wordt omgegaan, voldoen aantoonbaar aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG.
26. De dienstverlening voldoet aan het Juridisch Normenkader/de HO normenkaders (www.surf.nl/kennisbank/2013/surf-juridisch-normenkader-cloudservices.html). Dit document beschrijft de verschillende normen voor vertrouwelijkheid, privacy, eigendom en beschikbaarheid waaraan (cloud)leveranciers moeten voldoen.

10.6. Commerciële eisen

27. De incassodiensten worden op basis van No Cure No Pay uitgevoerd.
28. Er worden voor afhandeling van het minnelijk traject geen kosten in rekening gebracht bij Opdrachtgever (No Cure No Pay). Er wordt naar de debiteur toe te allen tijde gewerkt conform het geldende "Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten" en "Besluit tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders".

11. Gunningscriteria

11.1. Kwaliteit

Middels beantwoording van de vragen dient Inschrijver te beschrijven hoe hij de aanbestede opdracht denkt vorm te geven en hoe Inschrijver voor Aanbestedende Dienst een meerwaarde kan realiseren. Hoe concreter (bijvoorbeeld aan de hand van voorbeelden) en inzichtelijker antwoorden van Inschrijver zijn (SMART!) én hoe meer geboden wordt dan het Programma van Eisen stelt én voor Aanbestedende Dienst van waarde is, hoe hoger het cijfer is dat wordt toegekend. Kortom, Aanbestedende Dienst hecht meer aan concrete toezeggingen waaraan hij Inschrijver ook kan houden dan aan intenties en “mooie verhalen”. Tekstdelen die het gevraagde maximum overschrijden worden niet meegenomen in de beoordeling.

De kwalitatieve Gunningscriteria betreffen de volgende onderwerpen. Per onderwerp is aangegeven welke maximale score behaald kan worden. De aspecten waarop per (sub)criterium wordt beoordeeld hebben, voor zover deze restrictief zijn beschreven, eenzelfde zwaarte of weging.

Kwaliteit	Max. score
Vordering en communicatie studentdebiteuren	50
Vordering buitenland	30
Informatie, advies en rapportage	20
TOTAAL	100

Teneinde een minimaal kwaliteitsniveau te borgen, worden inschrijvingen die lager dan een cijfer 6,00 op 10,0 op elk subcriterium scoren, uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

11.1.1. Subcriterium 1 Vordering en communicatie studentdebiteuren

Wanneer de student de volledige achterstand inclusief de incassokosten heeft betaald, is het uitermate van belang dat Aanbestedende Dienst de inschrijfblokkade opheft, zodat de student zich weer kan inschrijven.

- Wat is de frequentie van de betaling aan Opdrachtgever?
- In het geval van een betalingsregeling met de betalingsschuldige, hoe verloopt de verwerking van de betaling aan de Opdrachtgever?
- In het geval van een dossiersluiting hoe krijgt Opdrachtgever hiervan terugkoppeling?

De betalingsschuldigen zijn voornamelijk studenten, welke grotendeels overdag college hebben en dus beperkt bereikbaar zijn.

- Hoe gaat de inschrijver te werk met de studentdebiteuren?
- Welke communicatiemiddelen worden ingezet?
- Binnen welk tijdsplan is de vordering geïnd en/of binnen welk tijdsplan is een betalingsregeling aangeboden?

De uitwerking wordt beoordeeld op: ontzorgen, creativiteit, oplossingsgerichtheid en meedenken.

De uitwerking mag 3 A4 pagina's omvatten en dient als bijlage 4 (vrije vorm) te worden geüpload.

11.1.2. Subcriterium 2 Vorderingen buitenland

Naast in Nederland wonende betalingsschuldigen heeft Opdrachtgever ook betalingsschuldigen woonachtig in het buitenland. De meeste betalingsschuldigen zijn woonachtig in Duitsland, België, Bulgarije, Curaçao en Kameroen.

Van Inschrijver wordt een beschrijving van de werkwijze gevraagd met betrekking tot de bovengenoemde landen. Tevens wordt aan de Inschrijver gevraagd wat de aantoonbare succesratio is voor het incasseren buiten Nederland.

Uw antwoord wordt beoordeeld op: creativiteit, oplossingsgerichtheid en meedenken.

De uitwerking mag 2 A4 pagina's omvatten en dient als bijlage 5 (vrije vorm) te worden geüpload.

11.1.3. Subcriterium 3 Informatie, advies en rapportage

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een samenwerking op basis van partnership, waarbij wij onze leveranciers graag zien als 'verlengstuk' van onze organisatie, die graag met ons meedenken over de best passende oplossing. Een klant-leveranciersverhouding en dito opstelling vinden wij niet meer bij deze tijd passen.

Hoe denkt de Inschrijver invulling te geven aan deze vorm van samenwerking en daarbij onder andere denkend aan:

- Op welke wijze borgt Inschrijver dat er tijdig informatie verstrekt wordt die betrekking heeft op het operationele proces?
- Op welke wijze borgt Inschrijver dat Opdrachtgever geïnformeerd wordt over de ontwikkelingen die van invloed zijn op de samenwerking met Opdrachtgever?
- Welke mogelijkheden heeft Opdrachtgever binnen het portaal van Inschrijver om zelf rapportages te genereren?
- Welke mogelijkheden biedt Inschrijver voor het aanleveren van mutaties? Denk minstens aan:
 - nieuwe dossiers;
 - ophoging van een bestand dossier;
 - betaling die na aanlevering dossier bij Opdrachtgever wordt gedaan;
 - sluiten van dossier.
- Op welke wijze wordt de standaardrapportage aangeleverd, rekening houdend met eis 20? Inschrijver kan de standaard rapportage aan de hand van een voorbeeld aantonen.
- Op welke wijze draagt Inschrijver zorg voor een efficiënte, effectieve en klantvriendelijke manier om de omvang van schulden te reduceren?

De uitwerking wordt beoordeeld op: ontzorgen, oplossingsgerichtheid en meedenken.

De uitwerking mag (exclusief voorbeeld standaard rapportage) 3 A4 pagina's omvatten en dient als bijlage 6 (vrije vorm) te worden geüpload.

12. Bijlagen

De met **letters** aangeduide bijlagen zijn ter kennisname van Inschrijver, en hoeven niet terug te komen in de Inschrijving. De met **cijfers** aangeduide bijlagen dienen door Inschrijver toegevoegd te worden aan zijn Inschrijving.

Alle bijlagen zijn toegevoegd als digitaal bestand. Met uitzondering van de in te dienen uitwerking sub-criteria (deze hebben een vrije vorm).

A. Concept overeenkomst

B. Algemene Inkoopvoorwaarden

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
2. Referenties
3. Conformiteitsverklaring Programma van Eisen
4. Uitwerking subcriterium 1 Vordering en communicatie studentdebiteuren
5. Uitwerking subcriterium 2 Vordering buitenland
6. Uitwerking subcriterium 3 Informatie, advies en rapportage