

Tolkdiensten

Procedure:	Openbare Europese Aanbesteding
Contactpersoon:	Esther Jansen
Datum:	14-12-2020
Kenmerk:	TN – 285773



Begrippenlijst

Aanbestedende dienst	Ten aanzien van deze aanbesteding geldt Het Zelfstandig Bestuursorgaan Centrum Indicatiestelling Zorg (verder te noemen: CIZ) als Aanbestedende dienst.
Aanbestedingsleidraad	Onderhavige leidraad (offerteaanvraag) – inclusief alle daarbij behorende Bijlagen.
Aanbestedingswet	De meest recente versie van de Aanbestedingswet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen (Staatsblad 542, jaargang 2012).
ARVODI-2018	Algemene Rijksvoorwaarden voor diensten 2018.
Beoordelingsteam	De voor de beoordeling van de Inschrijvingen door het CIZ in het leven geroepen commissie bestaande uit onder andere materiedeskundigen en gebruikers.
Beste PKV	Beste Prijs Kwaliteit Verhouding. Bij dit gunningscriterium weegt het CIZ naast de prijs ook kwaliteitsaspecten mee in de beoordeling van de Inschrijvingen.
Bezwaartermijn	De termijn zoals genoemd in artikel 2.127 Aanbestedingswet, waarbij geldt dat deze termijn tevens een vervaltijd is.
Combinatie	Een samenwerking tussen twee of meer ondernemingen die als Inschrijver voor onderhavige aanbesteding een Inschrijving doet, waarbij iedere onderneming die deel uit maakt van de Combinatie een bijdrage levert aan de uitvoering van de Opdracht.
Eis	Een Eis is een Knock-out-criterium. De Aanmelding/Inschrijving moet zonder enig voorbehoud aan de Eis(en) voldoen om voor Gunning in aanmerking te komen.
Gedragsverklaring Aanbesteden	De verklaring volgens de omschrijving in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.
Gunning	Aanvaarding van het aanbod in de zin van artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek.
Gunningsbeslissing	De keuze van het CIZ voor de Inschrijver met wie hij voornemens is de Overeenkomst waarop de procedure betrekking had te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningscriteria	De criteria die de basis vormen voor de Gunningsbeslissing.
Inschrijving	De documenten die een Inschrijver heeft ingediend bij het CIZ in het kader van deze aanbesteding, bestaande uit alle verplicht in te dienen documenten overeenkomstig het gestelde in deze Aanbestedingsleidraad en eventueel later op verzoek van Aanbestedende dienst in te dienen documenten.
Inschrijver	Een ondernemer die een Aanmelding/Inschrijving heeft ingediend.

Knock-out-criterium	Dit betreft een eis. Het niet voldoen aan een Knock-out-criterium heeft uitsluiting van de aanbestedingsprocedure tot gevolg.
Nota van Inlichtingen (NvI)	Geanonimiseerde publicatie van vragen en antwoorden, evenals eventuele wijzigingen in de Aanbestedingsleidraad, de concept Overeenkomst en/of andere aanbestedingsdocumenten (uit eigener beweging dan wel naar aanleiding van vragen van een potentiële Inschrijver(s)). De Nota('s) van Inlichtingen maakt (maken) integraal en bindend onderdeel uit van de Aanbestedingsleidraad en prevaleert (prevaleren) in geval van strijdigheid boven de Aanbestedingsleidraad.
Opdrachtgever	Het Zelfstandig BestuursOrgaan Centrum Indicatiestelling Zorg, hierna ook wel het "CIZ".
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie Opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding een Overeenkomst voor de Opdracht aangaat.
Programma van Eisen (PvE)	De (uitvoerings)eisen die de Aanbestedende dienst stelt ten aanzien van (het voorwerp van) de Opdracht. De eisen hebben als knock-out criteria te gelden.
Raamovereenkomst (ROK)	Een schriftelijke overeenkomst tussen het CIZ en ondernemer met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake te plaatsen overheidsopdrachten vast te leggen.
TenderNed	De aanbestedingstool voor elektronisch aanbesteden, als bedoeld in artikel 4.13 Aanbestedingswet.

Inhoudsopgave

1.	Algemeen	2
1.1.	Inleiding	2
1.2.	Planning	2
2.	Organisatie	3
2.1.	Contactpersonen in deze aanbesteding	3
3.	Opdrachtoomschrijving	4
3.1.	Doel	4
3.2.	Scope	4
3.3.	Gewenste situatie en omvang	4
3.4.	Looptijd	7
3.5.	Aanbestedingsprocedure	7
3.6.	Samenvoeging	7
4.	Uitgangspunten voor deelname	8
4.1.	Communicatie	8
4.2.	(Samenwerkingsverbanden van) Inschrijver(s)	8
4.3.	Tegenstrijdigheden en bezwaren	8
4.4.	Inschrijfkosten	9
4.5.	Voorbehoud / niet gunnen	9
4.6.	Toepasselijk recht en geschillen	9
5.	Voorwaarden	10
5.1.	Voorschriften m.b.t. Combinatie van Inschrijvers	10
5.2.	Voorschriften m.b.t. Onderaanneming	10
5.3.	Voorschrift m.b.t. een beroep op draagkracht	10
5.4.	Vormvereisten aan de inschrijving	10
5.5.	Nota van Inlichtingen	11
6.	Eisen ten aanzien van Inschrijvers	12
6.1.	Uitsluitingsgronden	12
6.2.	Geschiktheidseisen	12
6.3.	Bewijsstukken	13
7.	Eisen en Gunningscriteria	14
7.1.	Instemming met Eisen	14
7.2.	Gunningscriteria	14
8.	Beoordeling	16
8.1.	Toetsing op vormvereisten	16
8.2.	Voldoen aan Eisen (Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen)	16
8.3.	Beoordeling van Gunningscriteria	16
8.4.	Beoordeling Prijs	18
8.5.	Rangschikking	18
9.	Gunningsprocedure	19
9.1.	Klachtenregeling	19
10.	Bijlagen	20

1. Algemeen

1.1. Inleiding

Dit document is de Aanbestedingsleidraad dat behoort bij de Openbare Europese Aanbesteding Tolkdiensten en maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten. De Aanbestedingsdocumenten bevatten informatie voor ondernemers om een concreet inzicht te krijgen in de Opdracht om zodoende te kunnen besluiten al dan niet een Offerte/Inschrijving in te dienen. Het beschrijft tevens de wijze waarop Inschrijvers een Offerte/Inschrijving kunnen uitbrengen. Daarnaast wordt aangegeven op welke wijze het beoordelingsteam de ingediende Offerte/Inschrijving beoordeelt.

Inschrijvers dienen op basis van de verstrekte informatie een Offerte/Inschrijving uit te brengen met inachtneming van de voorwaarden die in de Aanbestedingsdocumenten zijn geformuleerd.

1.2. Planning

Hieronder volgt een weergave van de planning van de aanbestedingsprocedure.

Het CIZ behoudt zich het recht voor wijzigingen in de planning aan te brengen c.q. van de planning af te wijken (met uitzondering van de wettelijk vastgestelde termijnen). In dergelijke gevallen worden alle Gegadigden hierover tijdig via TenderNed geïnformeerd.

Activiteit	Datum
Publicatie Aanbesteding	14-12-2020
Uiterste termijn indienen vragen (1)	06-01-2021
Publicatie Nota van Inlichtingen (1)	13-01-2021
Uiterste termijn indienen vragen (2)	20-01-2021
Publicatie Nota van Inlichtingen (2)	26-01-2021
Sluitingsdatum indienen Offerte/Inschrijving	08-02-2021
Verzenden voorlopig Gunningsbesluit	24-02-2021
Verzenden definitief Gunningsbesluit	17-03-2021
Ingangsdatum Overeenkomst	15-04-2021

2. Organisatie

Het CIZ staat voor het zorgvuldig onderzoeken wie recht heeft op zorg uit de Wet langdurige zorg (Wlz). Volgens de regels, maar vooral met aandacht voor de mens. Sinds januari 2005, destijds op basis van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), is het CIZ de landelijke poortwachter voor vraag gestuurde, publieke zorg en verantwoordelijk voor indicatiestellingen. Dat wil zeggen; de uniforme, objectieve, onafhankelijke, integrale beoordeling van de zorgvraag van een cliënt op basis van standaarden en richtlijnen, vastgelegd in wettelijke bepalingen, beleidsregels en werkinstructies. Uitgangspunt is: de regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders. Het CIZ wil iedereen de zorg toekennen die bij hem past. Dat vraagt bij de indicatiestelling om een persoonlijke benadering waarin mensen geen nummers worden, maar mens blijven.

Hervormingen in de zorg hebben er per 1 januari 2015 toe geleid dat de positie en werkwijze van het CIZ ingrijpend zijn gewijzigd. De hervorming bestaat uit een drietal wetten: de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo 2015), de Zorgverzekeringswet en de Wet langdurige zorg (Wlz).

Laatstgenoemde wet heeft de AWBZ vervangen. Een deel van de taken van het CIZ is als gevolg van deze hervorming overgeheveld naar gemeenten en zorgverzekeraars. Het CIZ beoordeelt per 1 januari 2015 de aanvragen voor de Wlz. De Wlz is er voor mensen die blijvend 24 uur per dag intensieve zorg en toezicht nodig hebben. Het CIZ is een verantwoordelijke en krachtige poortwachter en stelt onafhankelijke Wlz-indicatiebesluiten vast, in lijn met haar wettelijke taak. Deze wettelijke taak is door het Ministerie van VWS gedelegeerd aan het CIZ. Het CIZ hiermee valt als een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) onder de verantwoordelijkheid van VWS.

Het CIZ heeft zes (6) vestigingen, te weten in Amsterdam, Utrecht (2x), Nijmegen, Rotterdam, en Zwolle. Op de locaties in Utrecht zijn de bedrijfsvoering onderdelen gevestigd. De andere locaties zijn zogenaamde regiokantoren, waar de operationele teams die verantwoordelijk zijn voor het indicatiestellingsproces samenkomen.

Het aantal medewerkers van het CIZ is in 2019 gegroeid naar 926 (817 FTE), wat het gevolg is van een uitbreiding van extra taken vanaf 2020. Vanaf 1 januari 2020 is het CIZ gaan indiceren voor de Wet Zorg en Dwang (Wzd) en vanaf 1 januari 2021 gaat het CIZ indiceren voor de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz).

Voor meer informatie zie www.CIZ.nl.

2.1. Contactpersonen in deze aanbesteding

Rechtsgeldige Vertegenwoordiger	
<u>Naam</u>	<u>Functie</u>
Christa Klijn	Lid Raad van Bestuur
Contactpersoon (1 ^e aanspreekpunt)	
<u>Naam</u>	<u>Functie</u>
Esther Jansen	Inkoper
Plaatsvervangend Contactpersoon (2 ^e aanspreekpunt)	
<u>Naam</u>	<u>Functie</u>
Audry Timmer	Inkoper

Belangrijk: Alle communicatie gedurende het aanbestedingstraject dient te geschieden via het TenderNed platform.

3. Opdrachtomschrijving

Het huidige contract voor tolk- en vertaaldiensten loopt eind 2020 af. Tolkdiensten maken een cruciaal onderdeel uit van een kwalitatief hoogwaardige indicatiestelling. Voor de continuering van deze dienstverlening zet het CIZ deze Europese aanbesteding in de markt. De geschatte waarde van de overeenkomst overschrijdt namelijk het drempelbedrag van € 214.000,- excl. BTW voor het uitvoeren van Europese aanbestedingen voor leveringen en diensten.

3.1. Doel

CIZ beoordeelt op basis van een aantal zorgwetten of cliënten recht hebben op (vergoeding van) zorg op basis van deze wet. Om een goed beeld van de (thuis)situatie, de aandoening en omstandigheden te kunnen vormen, hebben onze medewerkers regelmatig persoonlijk contact met de cliënt. Dit kan zowel telefonisch, digitaal, of persoonlijk in de vorm van een huisbezoek zijn.

Wanneer een cliënt de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig is, kan het nodig zijn om een tolk in te schakelen.

Doelstellingen aanbesteding:

- CIZ is op zoek naar één dienstverlener die in de volledige behoefte aan tolkdiensten kan voorzien. Flexibiliteit, integriteit en professionaliteit zijn hierbij van groot belang
- een landelijke dekking in alle in Bijlage 6 'Aantallen tolkdiensten per taal' genoemde talen.
- verschillende typen tolkdiensten: locatiediensten/ telefonische diensten / digitale diensten via videoverbinding.
- een dienstverlener die ontzorgt op het gebied van:
 - Het opstellen van een implementatie- en communicatieplan bij aanvang van de contractperiode
 - tijdens de contractperiode met het CIZ samenwerkt om de processen waar nodig bij te sturen, te optimaliseren en te innoveren.
- een dienstverlener die aantoonbaar kan maken dat ze zich optimaal inspant om altijd de juiste match tussen aanvraag en tolk te maken.
- een dienstverlener die zich in haar dienstverlening aantoonbaar inspant op het gebied van duurzaamheid/milieu.

3.2. Scope

Deze aanbesteding dient te resulteren in een contract met een leverancier van consecutieve tolkdiensten. Daarbij zijn de in de vorige paragraaf benoemde doelstellingen van kracht.

Buiten scope van deze aanbesteding zijn vertaaldiensten. In het huidige contract is deze dienst opgenomen, maar deze behoefte komt dusdanig sporadisch voor dat dit geen onderdeel is van deze aanbesteding.

3.3. Gewenste situatie en omvang

CIZ onderzoekt of cliënten recht hebben op zorg vanuit een aantal zorgwetten. Dit onderzoek vindt gedeeltelijk plaats middels deskresearch (bestudering dossiers), via digitaal contact middels het medium WeSeeDo, met behulp van telefonisch contact, maar ook regelmatig op locatie bij de cliënt tijdens het zogenaamde huisbezoek.

Bij het telefonisch contact en/of huisbezoek kan blijken dat de inzet van een tolk nodig is om een goed beeld van het ziektebeeld en/of de thuissituatie te verkrijgen. Soms is dat vooraf bekend, soms blijkt dit pas als de CIZ medewerker al in gesprek of op locatie is.

3.3.1. Typen tolkdiensten

Tolkdienst op locatie

Dit type tolkdienst houdt in dat een tolk in persoon op locatie is, tezamen met de CIZ medewerker en de cliënt, en consecutief tolkt tussen twee personen die elkaar niet begrijpen. Hierbij is sprake van oogcontact tussen de gesprekspartners waarmee het gesprokene en de lichaamstaal wordt ondersteund.

Tot de uitbraak van Covid-19 was dit het meest voorkomende type tolkdienst, gezien de aard van het werk van het CIZ. Op dit moment valt niet aan te geven in percentages of en hoe een verschuiving richting meer telefonische of digitale tolkdiensten zal plaatsvinden en ook niet welke locaties dat in meer of mindere mate zal betreffen. Persoonlijke gesprekken kunnen een half uur tot een uur duren. Deze tolkdiensten worden vooraf gereserveerd door CIZ, waarbij het in specifieke gevallen nodig kan zijn dat de levering van een tolk binnen 24 uur moet kunnen geschieden.

Digitale tolkdienst

Sinds de uitbraak van Covid-19 leggen onderzoekers van CIZ doorgaans geen fysieke huisbezoeken meer af, afhankelijk van het per regio opgelegde Covid-19 risicoprofiel. De fysieke huisbezoeken hebben in de regel plaatsgemaakt voor digitale huisbezoeken. Dit betekent dat de tolkdiensten ook via een videobelverbinding worden uitgevoerd. Zowel de tolk, de CIZ medewerker, als de cliënt, bevinden zich op verschillende locaties en het tolken wordt consecutief uitgevoerd. Via een videobel medium wordt contact gelegd, waarbij spraak en video wordt gebruikt om te communiceren.

Het medium dat CIZ in 2020 gebruikt is Skype business. De CIZ medewerker maakt op basis van de door het tolkbureau afgesproken datum en tijd een afspraak aan in zijn Outlook agenda met hierin de Skype link voor de tolk en de cliënt om in te bellen op de afspraak.

Vanaf oktober 2020 maakt het CIZ ook gebruik van het medium WeSeeDo (www.weseedo.nl). De opdrachtnemer zal daarom minstens moeten kunnen werken met dit medium. Echter sluit het CIZ niet uit dat in de toekomst met een andere tool gewerkt moet kunnen worden. Wijzigingen hiervan gaan in overleg tussen het CIZ en opdrachtnemer.

Telefonische tolkdienst

Deze tolkdiensten worden op ad hoc basis óf door middel van reservering vooraf aangevraagd door CIZ, via een door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld telefoonnummer. Het gaat om inzet van een tolk vanaf een andere locatie dan de CIZ medewerker en haar cliënt, en met behulp van een telefoon tolkt tussen deze twee personen die elkaars taal niet verstaan. Er is hierbij geen oogcontact tussen de tolk en de andere gesprekspartners.

3.3.2. Omvang van tolkdiensten

In 2020 (periode januari – oktober) is de verdeling naar type tolkdienst:

	Tolkdienst op locatie	Digitale tolkdienst	Telefonische tolkdienst
Totaal in uren	61%	13%*	26%

* Hierbij is het belangrijk te vermelden dat de eerste digitale tolkdienst pas in april heeft plaatsgevonden.

Sinds april 2020 zijn vanwege Covid-19 de huisbezoeken op locatie veelal overgegaan in digitale huisbezoeken, wat wil zeggen dat een videobelverbinding tussen de CIZ medewerker en de cliënt wordt gemaakt. Indien de inzet van een tolk hierbij nodig geacht wordt, sluit een vooraf besproken tolk aan bij het digitale huisbezoek.

De verwachting is dat bij het CIZ een blijvende behoefte aan digitale huisbezoeken en daarmee digitale tolkdiensten zal bestaan. De digitale huisbezoeken en –tolkdiensten zullen in een door het CIZ nader te bepalen vorm blijven bestaan. Sinds de livegang van het medium WeSeeDo wordt verwacht dat het aandeel van digitale huisbezoeken en –tolkdiensten zal groeien.

De cliënten van het CIZ wonen verspreid door heel Nederland, thuis of in een zorginstelling. De te contracteren dienstverlener dient daarom in heel Nederland haar tolkdiensten op locaties te kunnen leveren.

CIZ is geografisch verdeeld in vier regio's waar de teams die de indicaties stellen in zijn onderverdeeld: Noord-West (regiokantoor Amsterdam), Zuid-West (regiokantoor Rotterdam), Noord-Oost (regiokantoor Zwolle) en Zuid-Oost (regiokantoor Nijmegen).

In de periode 2016 - 2017 waren de aanvragen als volgt over de regio's verdeeld:

noord-west 30%

zuid-oost 9%

zuid-west 48%

noord-oost 13%

Een verdeling van de regio's staat in Bijlage 9 'Verdeling regio's/teams' bij deze aanbesteding.

Bovengenoemde percentages zijn een indicatie op basis van historische gegevens en hier kunnen dan ook geen rechten aan worden ontleend voor de toekomst.

Van de periode na 2017 is deze informatie niet beschikbaar. Het grootste gedeelte van de cliënten zal zich in stedelijke gebieden vinden. Echter kan een cliënt zich in theorie ook bevinden op afgelegen gebieden in Nederland, bijvoorbeeld de Waddeneilanden of het uiterste puntje van Limburg.

CIZ is op zoek naar een dienstverlener die kwalitatief hoogwaardig alle onder 3.3.1. genoemde tolkdiensten kan leveren, en met wie voor het maken van reserveringen en het aanvragen van ad hoc telefonische tolkdiensten, tijdens kantoor tijden (8.00-18.00 uur) op ieder moment een directe verbinding kan worden gemaakt.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze in elk geval tolken kan leveren voor de talen zoals aangegeven in bijlage 1 van deze aanbesteding. Per taal staat aangegeven wat in de periode januari t/m juli 2020 het aantal aanvragen was. Het gaat hierbij om een optelling van de typen dienstverlening in 3.3.1. Helaas is binnen deze lijst op basis van de historie geen uitsplitsing beschikbaar.

Op basis van historische gegevens en de verwachting dat het CIZ niet zal inkrimpen in het aantal tolk aanvragen, wordt een opdrachtwaarde verwacht van €70.000 exclusief BTW per jaar. De geraamde waarde van de opdracht, inclusief optionele verlengingsjaren, bedraagt daarmee €280.000.

De realisatie kan door omstandigheden (zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, de uitbreiding of beperking van de taakstelling van het CIZ, toe- of afname van het aantal aanvragen door anderstaligen) in hoge mate afwijken van deze inschatting. Hieraan kunnen door Inschrijvers dan ook geen rechten worden ontleend.

3.3.3. Beëdigde/ niet-beëdigde tolken

Het CIZ heeft vanwege haar dienstverlening geen noodzaak om uitsluitend te kiezen voor beëdigde Rbtv tolken. Wel wil het CIZ te allen tijde dat de kwaliteit en de integriteit van de tolk en de dienstverlening is gewaarborgd.

Het CIZ laat Opdrachtnemer vrij te kiezen uit beëdigde/ niet-beëdigde tolken. Daarbij wel in ogenschouw genomen de leverings kpi's voor matching die staan omschreven in het PvE, waaraan Opdrachtnemer moet voldoen.

3.3.4. Vaardigheden tolk

Voor de diverse uitvoeringswijzen zoals genoemd in hoofdstuk 3.3.1. kunnen specifieke vaardigheden qua taal of attitude van de in te zetten tolk gevraagd worden door het CIZ.

De tolk:

- tolkt van een vreemde taal naar het Nederlands en andersom
- is stressbestendig
- heeft HBO werk- en denkniveau
- heeft taalcompetentie niveau B2 van het Europees referentiekader in bron- en doeltaal
- heeft kennis van bijbehorende culturen
- neemt strikte vertrouwelijkheid in acht
- heeft de juiste attitude, vooral daar waar het gaat om een neutrale opstelling
- is bij voorkeur bekend met de terminologie van medische aandoeningen
- heeft minstens 10 keer een tolkgesprek gevoerd
- beschikt over een VOG.

3.4. Looptijd

De looptijd van de Raamovereenkomst bedraagt initieel drie jaar, met de mogelijkheid om één keer met één jaar te verlengen. Daarmee bedraagt de maximale looptijd vier jaar, van 15-4-2021 tot 15-4-2025.

Tenzij het CIZ uiterlijk twee maanden voor einddatum van de initiële looptijd van de Raamovereenkomst schriftelijk opzegt, wordt automatisch verlengd met het optionele verlengingsjaar. Na dit jaar eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege.

Van grote invloed op het besluit om de Raamovereenkomst al dan niet te continueren zijn de prestaties van de Opdrachtnemer. De afgesproken contractprestaties worden periodiek gemeten. De contractmanager van het CIZ gebruikt hier het Contractmanagementsysteem AddVue Connect voor.

3.5. Aanbestedingsprocedure

De geschatte waarde van de overeenkomst overschrijdt het drempelbedrag van € 214.000,- voor het uitvoeren van Europese aanbestedingen voor leveringen en diensten. Dit betekent dat in principe iedere geïnteresseerde marktpartij binnen Europa, zowel de internationaal als landelijk opererende als het lokale en regionale MKB, een inschrijving kan indienen voor deze opdracht. Gelet op het internationale karakter van dienstverleners van tolkdiensten is er gekozen voor de openbare Europese procedure. Ondernemers hebben daarbij het voordeel dat zij direct inzage hebben in de eisen en wensen van het CIZ. Mede aan de hand daarvan kunnen zij bepalen of zij inschrijven op deze aanbesteding.

3.6. Samenvoeging

Er is gekozen om één leverancier te contracteren die voor het hele land de tolkdiensten faciliteert. Het aantal leveranciers die deze landelijke dekking, in alle gewenste talen, kan aanbieden is beperkt. Echter, concurrentie is wel degelijk mogelijk. Daarom en vanuit het argument van beheersbaarheid van de landelijke tolkdiensten en het contractmanagement hierop, is gekozen om niet in percelen op te delen.

4. Uitgangspunten voor deelname

4.1. Communicatie

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding dient via TenderNed te verlopen via de contactpersoon van de aanbesteding zoals benoemd in paragraaf 2.1.

Het is niet toegestaan buiten de contactpersoon om te communiceren met medewerkers van het CIZ over deze aanbesteding. Beïnvloeding van bij de aanbesteding betrokken medewerkers leidt tot uitsluiting van deelname.

4.2. (Samenwerkingsverbanden van) Inschrijver(s)

Zelfstandige Inschrijvers

Inschrijvers kunnen zich ten behoeve van deze Aanbestedingsprocedure op verschillende manieren aanmelden, te weten:

Een Inschrijver kan *zelfstandig* inschrijven op de Opdracht. Deze Inschrijver schrijft individueel in en zal, indien het CIZ besluit een Raamovereenkomst met deze Onderneming te willen aangaan, (als enige) contractspartner zijn.

Het is ook toegestaan om deel te nemen in de vorm van:

Een Combinatie van Inschrijvers

Inschrijven in Combinatie is toegestaan. Het CIZ wenst gedurende de looptijd van de te sluiten Overeenkomst één (1) aanspreekpunt namens de Combinatie. Combinanten dienen in hun Inschrijving duidelijk aan te geven wie het aanspreekpunt voor het CIZ is.

Er wordt één (1) Raamovereenkomst gesloten tussen het CIZ en de Combinanten.

Onderaanneming

Eén (1) Inschrijver (Hoofdaannemer) die gebruik maakt van één (1) of meer Onderaannemers ter uitvoering van de uit hoofde van deze aanbesteding aan de Hoofdaannemer verstrekte Opdracht.

Er zijn twee (2) typen Onderaannemers te definiëren binnen deze aanbesteding:

1. Onderaannemers ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht;
2. Onderaannemers waar een beroep op wordt gedaan ten behoeve van de draagkracht voor de Geschiktheidseisen.

Freelance-personeel en toeleveranciers vallen hier uitdrukkelijk niet onder.

De Raamovereenkomst wordt aangegaan met de Hoofdaannemer.

4.3. Tegenstrijdigheden en bezwaren

De Aanbestedingsleidraad (inclusief Bijlagen) en de andere aanbestedingsdocumenten zijn met zorg samengesteld. Van Inschrijvers wordt een proactieve houding verwacht. Indien de Inschrijver onduidelijkheden, onvolkomenheden, fouten en/of tegenstrijdigheden in één van de aanbestedingsdocumenten opmerkt, dan dient hij het CIZ hiervan vóór de uiterlijke datum waarop conform paragraaf 1.2 van de Aanbestedingsleidraad vragen kunnen worden gesteld, via TenderNed op de hoogte te stellen. Doet hij dat niet, dan heeft hij zijn recht verwerkt om hier in rechte tegen op te komen.

Inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud te worden gedaan. Indien een Inschrijver toch voorwaarden en/of voorbehouden aan zijn Inschrijving verbindt, wordt de Inschrijver uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.

4.4. Inschrijfkosten

Aan het opstellen en uitbrengen van een Inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen, zijn voor het CIZ geen kosten verbonden. Eventuele kosten en/of schaden welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan Inschrijver) zijn voor risico van Inschrijver.

4.5. Voorbehoud / niet gunnen

Uit de aanbestedingsdocument vloeien geen verplichtingen voort voor het CIZ, anders dan de verplichting zich aan de in deze Aanbestedingsleidraad omschreven procedure te houden. Het CIZ behoudt zich expliciet het recht voor de aanbestedingsprocedure op elk moment geheel of gedeeltelijk te annuleren zonder dat hiervoor door Inschrijvers enige aanspraak kan worden gedaan op vergoeding van enige hieruit voortvloeiende schade c.q. winstderving.

4.6. Toepasselijk recht en geschillen

Op de Aanbestedingsprocedure, het Gunningsbesluit, de Overeenkomst en eventuele geschillen ter zake is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ieder geschil tussen de bij de aanbesteding betrokken Partijen, voortvloeiend uit deze Overeenkomst wordt bij uitsluiting voorgelegd aan de daartoe bevoegde civiele rechter te Utrecht.

5. Voorwaarden

5.1. Voorschriften m.b.t. Combinatie van Inschrijvers

Het indienen van een Verzoek tot deelname in Combinatie is toegestaan. Inschrijvers dienen aan te geven in Combinatie in te schrijven in de daarvoor bestemde invulvelden in deel II van de UEA. Het CIZ wenst gedurende de looptijd van de te sluiten Raamovereenkomst één (1) aanspreekpunt namens de Combinatie. Combinanten dienen in hun Verzoek tot deelname duidelijk aan te geven wie het aanspreekpunt voor het CIZ is. Iedere Combinant dient afzonderlijk een rechtsgeldig ondertekende UEA in te dienen.

Een onderneming kan slechts één (1) maal inschrijven op de Opdracht, hetzij als zelfstandig Inschrijver, hetzij als Combinant.

Indien gelieerde ondernemingen een aanbieding uitbrengen, dienen zij op verzoek van het CIZ te kunnen aantonen dat hun Verzoek tot deelname onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen.

5.2. Voorschriften m.b.t. Onderaanneming

Een onderneming kan slechts één (1) maal Inschrijven op de Opdracht, hetzij als Hoofdaannemer, hetzij als Onderaannemer. Inschrijvers dienen in deel II D van de UEA duidelijk aan te geven dat gebruik gemaakt zal worden van Onderaannemers voor de uitvoering van de opdracht (indien dit het geval is). Daarbij dient te worden aangegeven welke Onderaannemers voor welke delen van de Opdracht zullen worden ingezet. Gedurende de contractduur kunnen nieuwe Onderaannemers in overleg met het CIZ worden toegevoegd. Daarbij dienen Inschrijvers helder aan te geven hoe de geïntegreerde totaaloplossing wordt geborgd om te voldoen aan hetgeen gesteld in de Aanbestedingsdocumenten.

De Hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving en de eventuele uitvoering van de Raamovereenkomst.

5.3. Voorschrift m.b.t. een beroep op draagkracht

Een zelfstandige Inschrijver of Combinatie kan een beroep doen op de middelen, kennis of ervaring van onderaannemers om aan de Geschiktheidseisen, Technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden te voldoen, wanneer hij zelf niet over deze middelen, kennis of ervaring beschikt. Inschrijver dient deze informatie op te nemen in Deel II C. Iedere Onderaannemer dient afzonderlijk een rechtsgeldig ondertekende UEA in te dienen.

5.4. Vormvereisten aan de inschrijving

5.4.1. Taal

Inschrijvingen dienen te worden opgesteld in de Nederlandse taal. Daar waar brochures, technische beschrijvingen en andere bronnen gevraagd worden kan, indien die bronnen alleen in het Engels beschikbaar zijn, worden volstaan met Engelstalige informatie in de Inschrijving.

5.4.2. Bijlagen

Bij de Aanbestedingsleidraad behorende, in te vullen Bijlagen, mogen uitsluitend in het oorspronkelijke, bijgevoegde format aangeleverd worden. Geen of onjuist gebruik maken van de formats kan tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure leiden. Nadere informatie dan gevraagd door het CIZ wordt niet meegenomen in de beoordeling.

5.4.3. Ondertekening

Daar waar gevraagd wordt om een handtekening dient het betreffende document **rechtsgeldig ondertekend** te worden door een daartoe tekenbevoegde personen. Dit betreft een handtekening van (één van de) functionarissen die volgens het uittreksel van het beroeps/handelsregister bevoegd is Inschrijver te vertegenwoordigen. Indien een andere persoon binnen de organisatie dan genoemd in het beroeps/handelsregister tekent, dient dit in Deel II B van de UEA te worden opgenomen.

Gezien de lopende maatregelen in verband met COVID 19 is het toegestaan om de documenten digitaal te ondertekenen.

5.4.4. Toepasselijke voorwaarden

Op de aan te besteden Opdracht zijn de ARVODI 2018-voorwaarden van toepassing. Algemene (inkoop/verkoop) voorwaarden van Inschrijver of Derden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

5.4.5. Gestanddoeningstermijn

Inschrijver dient zijn Inschrijving minimaal drie (3) maanden gestand te houden. Het CIZ kan Inschrijver verzoeken de gestandsdoeningstermijn te verlengen.

5.4.6. Indienen Inschrijving

Inschrijvingen dienen digitaal, via TenderNed, te worden ingediend. Daarbij dienen de volgende documenten te worden toegevoegd (de aanbiedingsbrief is niet van invloed op de beoordeling, maar kan optioneel worden aangeleverd):

Onderdeel Inschrijving	Naam document	Format
Aanbiedingsbrief (optioneel)	Brief <naam Inschrijver>	PDF
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA <naam Inschrijver>	PDF
Formulier Kerncompetenties	Referenties <naam Inschrijver>	PDF
Beantwoording Gunningscriterium 1	GC1 <naam Inschrijver>	WORD
Beantwoording Gunningscriterium 2	GC 2 <naam Inschrijver>	WORD
Beantwoording Gunningscriterium 3	GC 3 <naam Inschrijver>	WORD
Prijzenblad	Prijzenblad <naam Inschrijver>	EXCEL

Storingen aan het platform TenderNed kunnen voorkomen, bij constatering van een storing die van invloed is op het tijdig en volledig indienen van eventuele documenten dient u onverwijld contact op te nemen met het CIZ.

5.5. Nota van Inlichtingen

Inschrijvers hebben twee (2) maal de mogelijkheid om verduidelijkingsvragen te stellen als het gaat om de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen, zie de planning onder punt 1.2. in dit document en op TenderNed.

Met betrekking tot de concept Raamovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden (ARVODI 2018) vraagt het CIZ om direct een voorstel toe te voegen hoe Inschrijver de desbetreffende bepaling wenst vorm te geven.

De vragen en tekstsuggesties dienen via de TenderNed vragenmodule gesteld te worden (voorkeur) of via Bijlage 4: 'Invulblad NVI', welke verstuurd dient te worden via de TenderNed berichtenmodule.

Het CIZ publiceert alle vragen en antwoorden anoniem.

6. Eisen ten aanzien van Inschrijvers

6.1. Uitsluitingsgronden

Op iedere Europese aanbesteding zijn de verplichte uitsluitingsgronden van toepassing. De uitsluitingsgronden zijn aangevinkt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Inschrijvers kunnen verklaren dat de onderstaande uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Voor deze aanbesteding worden alle uitsluitingsgronden opgenomen in art. 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet gehanteerd.

De verplichte uitsluitingsgronden zijn in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) opgenomen in Deel III, onderdeel A en B.

Naast bovenstaande uitsluitingsgronden zijn Facultatieve uitsluitingsgronden in de UEA opgenomen in Deel III, onderdeel C van het UEA.

6.2. Geschiktheidseisen

Inschrijver dient aan de Geschiktheidseisen, zoals beschreven in deze paragraaf, te voldoen. De Geschiktheidseisen zijn opgedeeld in:

- Economische- en financiële draagkracht;
- Technische- en beroepsbekwaamheid;

6.2.1. Economische- en financiële draagkracht

De minimale Geschiktheidseisen die aan de economische en financiële draagkracht worden gesteld zijn opgedeeld in de volgende onderdelen:

- Passende aansprakelijkheidsverzekering.
Inschrijver dient te beschikken over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van het CIZ adequaat dekt voor een bedrag van € 1.000.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar.

6.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid

De minimale Geschiktheidseisen die aan de technische en beroepsbekwaamheid worden gesteld, zijn opgedeeld in de volgende onderdelen:

- Referenties.
Inschrijver dient aan te tonen over voldoende Technische- en beroepsbekwaamheid te beschikken op het gebied van de Opdracht van deze aanbesteding. Inschrijver kan zijn Technische bekwaamheid bewijzen door referentieopdrachten te overleggen. De referentie opdrachten dienen te zien op de volgende kerncompetenties:

Nummer	Omschrijving
Kerncompetentie 1	Inschrijver toont aan over aantoonbare ervaring te beschikken met het leveren van tolken aan een organisatie met meer dan 300 medewerkers.
Kerncompetentie 2	Inschrijver toont aan over aantoonbare ervaring te beschikken met het leveren van jaarlijks minimaal 600 tolkendiensten voor 1 organisatie.
Kerncompetentie 3	Inschrijver toont aan in minimaal 30 talen* tolkendiensten te hebben geleverd aan 1 organisatie en in 1 jaar. *Volgens de talenlijst van het Rbtv (https://www.bureauwbvtv.nl/bibliotheek/taallijst.html)

De referentie mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar op het moment van Inschrijven. Per competentie dient er één (1) referentie te worden ingediend. In het geval van meerdere competenties mogen deze ook in één (1) referentie worden voldaan, mits duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één (1) competentie te voldoen. Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde Opdracht, mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten. Indien er gebruik wordt gemaakt van referenties waarbij Inschrijver als Combinatie de referentieopdracht heeft uitgevoerd, moet duidelijk worden aangegeven welk deel door

Inschrijver is uitgevoerd. Alleen het daadwerkelijk uitgevoerde deel van de referentieopdracht mag als zodanig worden gebruikt.

Inschrijver dient de referentiebeschrijving in te dienen bij Inschrijving. Het CIZ behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst en/of toestemming van Inschrijver de juistheid van de referentie te verifiëren en tevredenheid van de referent op te vragen.

6.3. Bewijsstukken

Door invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het bijgevoegde Uniform Europees Aanbestedingsdocument kunnen Inschrijvers verklaren dat de uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn en dat wordt voldaan aan de Geschiktheidseisen en de Selectie-eisen. Binnen 7 kalenderdagen na het communiceren van het selectiebesluit dienen de geselecteerde Inschrijvers de volgende bewijsstukken overleggen:

Bewijsstukken verplichte uitsluitingsgronden:

- Een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van inschrijven maximaal twee (2) jaar oud is, om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden in artikel 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet niet van toepassing zijn. Indien u nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden; **houdt er rekening mee dat het aanvragen van de gedragsverklaring tot acht (8) weken in beslag kan nemen.**
- Een verklaring van de Belastingdienst die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes (6) maanden en waarin staat dat de uitsluitingsgrond inzake het niet voldoen van betaling van belastingen en sociale verzekeringspremies, artikel 2.86 artikel 5 en artikel 2.87 in het eerste lid, onderdeel j niet op hem van toepassing is;

Bewijsstukken facultatieve uitsluitingsgronden:

- Een uittreksel van Inschrijving bij de Kamer van Koophandel die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes (6) maanden, om aan te tonen dat de uitsluitingsgrond in artikel 2.87 onderdeel b van de gewijzigde Aanbestedingswet niet op hem van toepassing is.

Bewijsstukken Geschiktheidseisen:

- Een kopie verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon of een verzekeringspolis waaruit blijkt dat Inschrijver minimaal verzekerd is voor het in dit document genoemde bedrag. Indien Inschrijver een of meerdere Onderaannemers of Derden wenst in te schakelen bij de uitvoering van deze Opdracht, dient voldoende te blijken uit de polis of verklaring dat de verzekering ook schade veroorzaakt door de desbetreffende Onderaannemers en Derden dekt. Of Inschrijver dient een bewijs van een recente, geldige en relevante aansprakelijkheidsverzekering van de Onderaannemers en Derden te overleggen. Indien Inschrijver in Combinatie inschrijft, geldt de Eis voor de Combinatie als geheel als er een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering is afgesloten of individueel voor elke Combinant indien er geen sprake is van een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering.

Wanneer er als Combinatie wordt ingeschreven dan dienen alle Combinanten te bewijzen dat de hierboven genoemde Dwingende en/of Facultatieve uitsluitingsgronden op hen niet van toepassing zijn. Het bewijsmiddel dienen zij te kunnen overleggen na een daartoe strekkend verzoek van de Aanbestedende dienst. Indien één of meer Dwingende en/of Facultatieve uitsluitingsgronden op de Combinanten van toepassing is, kan de gehele Combinatie worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Overzicht:

Bewijsmiddelen	
Verplichte Uitsluitingsgronden	Gedragsverklaring Aanbesteden
	Verklaring van de Belastingdienst
Facultatieve Uitsluitingsgronden	Uittreksel van de KvK
Geschiktheidseisen	Kopie Verzekeringspolis
	Referenties (aan te leveren bij
	Offerte/Inschrijving)

7. Eisen en Gunningscriteria

7.1. Instemming met Eisen

Door het indienen van een Offerte/Inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met de eisen, voorwaarden en bijlagen behorend bij deze aanbestedingsleidraad.

7.2. Gunningscriteria

Het CIZ hanteert de Beste Prijs- Kwaliteitverhouding. Om tot de beste Prijs-Kwaliteitverhouding te komen heeft het CIZ diverse onderdelen geformuleerd:

7.2.1. Kwaliteit

De volgende open vragen worden gesteld:

- Wens 1: Kwaliteit van de tolkendiensten

Zoals in hoofdstuk 2 van deze Aanbestedingsleidraad staat omschreven, kan een tolkdienst een essentieel onderdeel van het primaire proces van het CIZ uitmaken. Daarom wil het CIZ de dat de continuïteit en kwaliteit van dienstverlening van Inschrijver is gewaarborgd. Ook komt een tolk in aanraking met privacy-gevoelige informatie. In onderstaande omschrijving zal ten minste integriteit als onderdeel van Kwaliteit uitgewerkt moeten worden. Tevens is voor alle type tolkdiensten en in alle talen de leveringszekerheid van belang. De Inschrijver wordt verder vrij gelaten om het antwoord passend te maken op de doelstellingen en wensen van het CIZ, zoals omschreven in hoofdstuk 3 van deze Aanbestedingsleidraad.

Omschrijf op welke manier Inschrijver:

- o een geschikte intermediair is voor CIZ?
- o de inspanningen die Inschrijver verricht om de blijvende kwaliteit te garanderen?

Punten: Inschrijver kan maximaal 35 punten verdienen met dit onderdeel.

Voorwaarden: Inschrijver dient dit Plan van Aanpak in maximaal drie (3) A4 in te dienen. (lettertype Verdana, lettergrootte 9, regelafstand 1, marges 2,5, afbeeldingen zijn toegestaan, alle informatie dient onherleidbaar te zijn naar Inschrijvende partij en dus geheel anoniem ingediend te worden)

Wens 2: Duurzaamheid

Het CIZ hecht waarde aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en meer in het bijzonder aan duurzaamheid wat om die reden benoemd is als 1 van de 3 doelstellingen in haar inkoopbeleid. Ze wil hiermee een positieve bijdrage leveren aan milieu en maatschappij. In het kader van duurzaamheid streeft het CIZ ernaar om hier ook bij stil te staan bij de tolkendienstverlening. Het CIZ is op zoek naar een Opdrachtnemer die het CIZ hierin kan ondersteunen, ambitie heeft en dit kan vertalen naar concrete acties binnen de opdracht van het CIZ. Hierbij wordt minimaal gedacht aan de onderwerpen 'vervoersbewegingen van tolken' en 'toepassing van social return'.

Hier zijn door het CIZ geen concrete eisen aan gesteld. Vrije invulling van maatschappelijke waarde / duurzaamheid is hierbij van toepassing, vandaar dat het CIZ een Plan van Aanpak, met mogelijkheden tot doorgroei, wenst te ontvangen waarin ten minste het volgende is opgenomen:

- o Welke mogelijkheden binnen de kaders van de Opdracht adviseert u voor het CIZ?
- o Welke mogelijkheden u adviseert en aanbiedt m.b.t. reisbewegingen en vervoersmiddelen?
- o Hoe maken we (Opdrachtnemer en CIZ) de resultaten op de KPI's tastbaar en op welke wijze worden de resultaten aan het CIZ gecommuniceerd?
- o Welke KPI's ten aanzien van duurzaamheid kunt u bij startdatum van de overeenkomst al afspreken?

- Op welke manier kunt u voor het CIZ een partner zijn die ook in de toekomst werkt aan het stimuleren van duurzaamheid?

Punten: Inschrijver kan maximaal 20 punten verdienen met dit onderdeel.

Voorwaarden: Inschrijver dient dit Plan van Aanpak in maximaal twee (2) A4 in te dienen. (lettertype Verdana, lettergrootte 9, regelafstand 1, marges 2,5, afbeeldingen zijn toegestaan, alle informatie dient onherleidbaar te zijn naar Inschrijvende partij en dus geheel anoniem ingediend te worden)

- Wens 3: Unique selling points

Het CIZ vindt het belangrijk dat een Inschrijver onderscheidend vermogen (Unique Selling Points: USP's) heeft ten opzichte van andere marktpartijen. Dit onderscheidend vermogen moet anders zijn dan hetgeen genoemd is in wens 1 over de waarborging van integriteit en de leveringszekerheid van tolken en mag ook niet het onderwerp duurzaamheid beslaan, aangezien dit het onderwerp was van wens 2.

Dit gunningscriterium dient om maximaal tegemoet te komen aan een mogelijkheid deze USP's in de puntentelling mee te laten wegen.

Inschrijver dient maximaal twee USP's van de organisatie te benoemen, met het oog op de onderhavige opdracht.

Het onderscheidend vermogen wordt beoordeeld op de volgende punten:

- Relevantie van de genoemde USP voor de opdracht
- Onderbouwing van de genoemde USP
- De mate waarin het onderscheidend vermogen als adequaat wordt ervaren, dat wil zeggen als relevant, realistisch en doelmatig worden ervaren, voldoende diepgang heeft, onderbouwd is met relevante en dominante gegevens, én leidt tot ontzorging van het CIZ.

Punten: Inschrijver kan maximaal 15 punten verdienen met dit onderdeel.

Voorwaarden: Inschrijver dient deze USP's in maximaal twee (2) A4 in te dienen. (lettertype Verdana, lettergrootte 9, regelafstand 1, marges 2,5, afbeeldingen zijn toegestaan, alle informatie dient onherleidbaar te zijn naar Inschrijvende partij en dus geheel anoniem ingediend te worden)

7.2.2. Prijs

Inschrijver dient voor het indienen van de prijs Bijlage 3: "Prijzenblad" in te vullen en hierbij rekening te houden dat de prijzen exclusief BTW ingevuld dienen te worden.

8. Beoordeling

8.1. Toetsing op vormvereisten

Tijdig ingediende Offertes/Inschrijvingen worden allereerst getoetst aan het voldoen aan de vormvereisten. Offertes/Inschrijvingen die niet aan de vormvereisten voldoen worden uitgesloten van verdere beoordeling.

8.2. Voldoen aan Eisen (Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen)

Offertes/Inschrijvingen die voldoen aan de vormvereisten worden getoetst op het voldoen aan de eisen ten aanzien van Inschrijvers. Inschrijver kan verklaren te voldoen aan de minimumeisen door het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

8.3. Beoordeling van Gunningscriteria

Van Offertes/Inschrijvingen die voldoen aan de eisen ten aanzien van de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen worden de gunningscriteria beoordeeld. Als geschiktheidseisen dienen referenties te worden ingediend.

8.3.1. Beoordelingsteam

De aanbestedende dienst benoemt een beoordelingsteam van minimaal drie personen die op basis van hun professionaliteit de inschrijvingen beoordelen op deze (sub-)gunningscriteria. De beoordeling start met het beoordelen van de kwalitatieve sub-gunningscriteria. Pas nadat de definitieve score voor het kwalitatieve gunningscriterium is bepaald wordt het financiële gunningscriterium door de procesbegeleider toegevoegd en beoordeeld. Het kwalitatief en financieel gunningcriterium worden dus strikt afzonderlijk beoordeeld.

8.3.2. Voorwaarden beantwoording open vragen

- Om de objectiviteit van het beoordelingsproces te verhogen/waarborgen mag het ingediende document geen bedrijfskenmerk (bedrijfsnaam, persoonsnamen, logo, bedrijfskleur etc.) bevatten. Dit betekent dat het document, op straffe van uitsluiting aan de beoordeling, volledig geanonimiseerd dient te zijn.
- Er dient gebruik gemaakt te worden van lettertype Verdana, lettergrootte 9 en regelafstand één. Uitzondering hierop vormen figuren en andere grafische uitingen (niet zijnde tabellen) waarin een kleinere corpsgrootte en/of kleiner regelafstand gehanteerd mag worden mits de oppervlakte van al deze figuren en andere grafische uitingen samen niet meer dan 30% van de totale oppervlakte van het ingediende document bedragen. Inschrijver dient er hierbij rekening mee te houden dat het document afgedrukt wordt op A4-formaat en dat alleen de leesbare tekst beoordeeld kan worden.
- Indien het ingediende document (incl. figuren, tabellen, bijlagen etc.) langer is dan het toegestane aantal A4's wordt deze enkel voor het toegestane aantal A4 beoordeeld, waarna de overige A4's buiten de beoordeling worden gehouden. Voorbladen en inhoudsopgaven tellen niet mee als pagina en worden niet meegenomen in de beoordeling.
- Het is niet toegestaan om in het ingediende document te verwijzen naar andere bronnen (documenten, al dan niet ingediend bij inschrijving, internetsites etc.).
- Het ingediende document betreft een Ms Word document

Het beoordelen van de gunningscriteria gebeurt aan de hand van het vastgestelde beoordelingskader, zoals hieronder weergegeven:

Score	Omschrijving
10	Inschrijver levert een beschrijving in die volledig is op alle deelaspecten én overtuigend voldoet aan de doelstelling van het desbetreffende Gunningscriterium. Daarnaast toont de beschrijving overtuigend meerwaarde op alle deelaspecten.
8	Inschrijver levert een beschrijving in die volledig is op alle deelaspecten én overtuigend voldoet aan de doelstelling van het Gunningscriterium. Daarnaast toont de beschrijving enigszins meerwaarde aan op de deelaspecten.
6	Inschrijver levert een beschrijving in die volledig is op alle deelaspecten én voldoet aan de doelstelling van het Gunningscriterium, maar verder geen meerwaarde op de deelaspecten toont.
2	Inschrijver levert een beschrijving in die volledig is op alle deelaspecten, maar niet overtuigend voldoet aan de doelstelling van het Gunningscriterium.
0	Inschrijver levert een beschrijving in die onvolledig is op de deelaspecten en niet overtuigend voldoet aan de doelstelling van het gunningscriterium.

Belangrijk (1):

Meerwaarde dient gelezen te worden als de ambitie en de mate waarin Inschrijvers proactief de belangen van het CIZ behartigen, alsmede het onderscheidend vermogen en relevante toegevoegde waarde van zichzelf aantonen.

Belangrijk (2):

Inschrijver wordt gevraagd om in zijn Offerte/Inschrijving concreet en ondubbelzinnig te beschrijven wat zij aanbiedt (dus niet "we kunnen" of "we doen mogelijk", maar "we zullen" of "we doen"). Onduidelijkheden kunnen leiden tot een lagere beoordeling.

Per kwalitatief gunningscriterium worden scores toegekend, dit gebeurt door de beoordelingscommissie (individueel). Vervolgens komt het beoordelingsteam in een vergadering tot één score per gunningscriterium in consensus, met maximaal twee (2) cijfers achter de komma inclusief bijbehorende motivatie.

De volgende formule wordt gehanteerd om de punten per onderdeel te bepalen: (toegekende score/10) x maximaal te behalen punten op het onderdeel. Het behaalde aantal punten wordt per onderdeel afgerond op maximaal twee decimalen. Het totaal aantal punten is de som van de behaalde punten per onderdeel en is voor het gunningscriterium kwaliteit 70 punten.

8.4. Beoordeling Prijs

Op basis van de opgegeven prijzen in het prijzenblad wordt het totale fictieve jaarbedrag berekend. De Offerte/Inschrijving met het laagste totale fictieve jaarbedrag ontvangt 30 punten voor prijs. Het aantal punten voor de andere Offertes/Inschrijvingen worden hiervan afgeleid door middel van de volgende formule:

Aantal punten:

$$(\text{laagste 'totale fictieve jaarbedrag' / 'totale fictieve jaarbedrag' Inschrijver}) * 30 \text{ punten.}$$

8.5. Rangschikking

De puntenscores voor kwaliteit (Gunningscriteria) en prijs worden vervolgens bij elkaar opgeteld. Met maximale puntenscores voor 70 en 30 respectievelijk, betekent dit een gunning van 70% op Kwaliteit en 30% op Prijs.

Allereerst zal de kwaliteit worden beoordeeld. Enkel de Inschrijvers die minimaal 40 van de 70 punten op het kwalitatieve gunningscriterium scoren, komen voor de prijsbeoordeling in aanmerking.

Als de punten voor kwaliteit en prijs zijn opgeteld, worden de Inschrijvingen gerangschikt, waarbij de Inschrijver met het hoogst aantal punten voor prijs en kwaliteit op de eerste plaats staat.

Wanneer er meerdere Inschrijvers met een gelijke score op de eerste plaats eindigen, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score voor kwaliteit. Wanneer Inschrijvers hetzelfde puntenaantal voor kwaliteit hebben, dan zal de winnende Inschrijving bepaald worden door middel van loting.

Indien blijkt dat de winnende Inschrijver toch niet kan voldoen, dan selecteert het CIZ een nieuwe Inschrijver. Indien de initiële winnende Inschrijver de laagste prijs heeft ingediend, dan is het mogelijk dat er een andere rangschikking tot stand komt, dan eerder gecommuniceerd in het voorlopig gunningsbesluit. De eerder gegevens scores op kwaliteit worden gehandhaafd.

Het CIZ zal de prijs herbeoordelen en de deelnemende partijen hiervan op de hoogte brengen door middel van een nieuw voorlopig gunningsbesluit.

9. Gunningsprocedure

Alle Inschrijvers ontvangen van het CIZ het Gunningsbesluit over het eindresultaat van de beoordeling van de Offerte/Inschrijving. De mededeling van het gunningsbesluit bevat de behaalde score inclusief onderliggende motivatie.

Door iedere Inschrijver kan nadere informatie worden ingewonnen bij de contactpersoon van het CIZ voor een mondelinge toelichting.

Indien een Inschrijver zich niet kan vinden in het gunningsbesluit van het CIZ, dan wordt hij gedurende twintig (20) kalenderdagen na dagtekening van de bekendmaking van het selectiebesluit in de gelegenheid gesteld daartegen bezwaar te maken door een kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningen rechter te Utrecht.

In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere Inschrijver verzocht om de contactpersoon van het CIZ tijdig op te hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, onder gelijktijdige toezending van een kopie van een betekende dagvaarding met daarin de vermelding van de datum waarop de rechtbank de zaak behandelt.

Door het uitbrengen van een Inschrijving gaat Inschrijver ermee akkoord dat bovengenoemde termijn van twintig (20) kalenderdagen een vervaltijd is en dat het niet uitbrengen van een dagvaarding binnen deze termijn in kort geding leidt tot niet-ontvankelijk verklaring van de Inschrijver en verval van iedere aanspraak.

Na het verstrijken van de standstill-termijn treedt het CIZ in contact met de beoogde Opdrachtnemer om tot definitieve gunning over te gaan. Definitieve gunning vindt niet eerder plaats dan een bevoegd besluit door het CIZ.

9.1. Klachtenregeling

De Aanbestedende dienst heeft een klachtenmeldpunt ingesteld waar belanghebbenden, waaronder (potentiële) Inschrijvers, (een) klacht(en) kunnen indienen met betrekking tot deze aanbesteding, waaronder die betrekking hebbende op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuken op algemene aanbestedingsbeginselen. Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend onder vermelding van (i) een duidelijke omschrijving en motivering van de klacht en (ii) een voorstel hoe volgens klager het knelpunt zou kunnen worden verholpen. Klachten dienen te worden gericht aan:

Naam	Romee Stoffels
Functie	Bestuurssecretaris
E-mailadres	Romee.Stoffels@ciz.nl

Deze contactpersoon is ter zake kundig en niet betrokken (geweest) bij deze aanbesteding. Een klacht wordt in beginsel binnen vijf werkdagen behandeld: klager wordt daarover geïnformeerd.

10. Bijlagen

In de Bijlagen is alle informatie opgenomen welke in het kader van de gestelde eisen dient te worden verschaft.

In te vullen op basis van het beschikbaar gestelde format

BIJLAGE 3.	Prijzenblad
BIJLAGE 4.	Invulblad NVI
BIJLAGE 5.	Formulier Kerncompetenties
BIJLAGE 10.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Ter informatie:

BIJLAGE 1.	Concept Raamovereenkomst
BIJLAGE 2.	Programma van Eisen
BIJLAGE 6.	Aantal tolkendiensten per taal
BIJLAGE 7.	ARVODI 2018
BIJLAGE 8.	Spelregels Zaken doen met het CIZ
BIJLAGE 9.	Verdeling regio's/teams