

Uitnodiging tot Inschrijving Openbare Europese aanbesteding Tolkdienstverlening

© UWV Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enig andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Datum oorspronkelijk model: 7
oktober 2016, laatstelijk
geactualiseerd op 25-2-2021

Versie: 1.0

Status: definitief

Auteur: I. Gijzen

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Algemeen	5
1.2	Begripsbepalingen	5
1.3	Over UWV	6
1.4	Privacy statement	7
2	Inhoud van de opdracht	9
2.1	Doelstelling van de opdracht en omschrijving inkoopbehoefte	9
2.2	Maatschappelijke waarde	10
2.2.1	MVO gedragscode	10
2.2.2	Mens	10
2.3	Soorten diensten, afnemers en percelen	11
2.4	Vorm en duur van de opdracht	13
3	Inschrijvers, samenwerking, Onderaanneming en beroep op Derden	15
3.1	Inschrijvers	15
3.2	Inschrijvers en beroep op Derden ter voldoening aan de Geschiktheidseisen	15
3.3	Onderaanneming ten behoeve van de uitvoering van de opdracht	16
3.4	Hoofdelijke aansprakelijkheid	16
4	Inschrijvingsvoorwaarden	17
4.1	Fasering van de procedure	17
4.2	Indienen van de Inschrijving en Inschrijvingsvereisten	17
4.3	Sluiting Inschrijvingstermijn	18
4.4	Voorbehoud stopzetting procedure	18
4.5	Onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden en instemming	18
4.6	Vragen over de UtI	19
4.7	Taal	19
4.8	Geldigheidsduur	19
4.9	Kosten Inschrijving	20
4.10	Ondertekening en geldigheid Uniform Europees Aanbestedingsdocument	20
4.11	(Intellectuele) Eigendom van de informatie	20
4.12	Voorwaarden	21
4.13	Wet arbeid vreemdelingen	21
4.14	Nadere toelichting op Inschrijving en opvragen bewijsstukken	22
4.15	Voornemen tot gunning, gunning en geschillen	22
4.16	Klachtenmeldpunt en klachtenafhandeling	23

Datum
 25-06-2021
Versie
 1.0

5	Beoordelingsprocedure	25
6	Uitsluitingsgronden	25
6.1	Uitsluitingsgronden	25
6.2	Toepasselijkheid Uitsluitingsgronden op Combinanten, Derden en Onderaannemers.	26
7	Geschiktheidseisen	28
7.1	Minimale financiële en economische geschiktheid	28
7.1.1	Passende aansprakelijkheidsverzekering	28
7.2	Minimale technische geschiktheid	28
7.2.1	Nederlandse taal	28
7.2.2	Ervaring	29
7.3	Beroepsbevoegdheid	29
7.3.1	Inschrijving in het Handelsregister	29
8	Gunningscriteria	30
8.1	Fictieve jaarprijs	30
8.2	Laagste prijs per kwaliteitspunt	31
8.3	Kwalitatieve gunningscriteria	32
8.4	Gelijk eindigen	38

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Dit document is de Uitnodiging tot Inschrijving (hierna te noemen: UtI) die behoort bij de Europese aanbesteding Tolkdienstverlening. Het beschrijft de wijze waarop Ondernemers een Inschrijving kunnen indienen conform de voorwaarden, eisen en wensen die hierin zijn vastgelegd. De contactpersoon bij Aanbesteder voor deze aanbesteding is I. Gijzen, bereikbaar via irene.gijzen@uwv.nl. Persoonlijke contacten met Aanbesteder over deze aanbesteding dienen exclusief via deze contactpersoon te verlopen.

De aanbestedingsprocedure geschiedt op basis van de Aanbestedingswet 2012 (**Aw**). In deze aanbesteding wordt de openbare procedure gehanteerd. Dit houdt in dat iedere geïnteresseerde Ondernemer een Inschrijving mag indienen om mee te dingen naar gunning van de opdracht. Aanbesteder heeft voor de openbare procedure gekozen, omdat hij meent dat dit in dit geval zoveel mogelijk geïnteresseerde ondernemingen de mogelijkheid geeft een kans te maken op de opdracht en aldus tot maximale mededinging leidt. Voorts is het potentiële aantal Inschrijvers in combinatie met de inspanningen die een Inschrijver moet verrichten voor het doen van een Inschrijving niet zodanig, dat dit tot een niet openbare procedure met een voorselectie zou nopen. Marktverkenning wijst uit dat er een beperkt aantal partijen actief is in de branche voor het bemiddelen van tolkdiensten.

Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk wordt in hoofdstuk 2 ingegaan op de inhoud en de contractduur van de opdracht die wordt aanbesteed. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 uitleg gegeven over de samenwerkingsvormen die zijn toegestaan bij de Inschrijving en uitvoering van de opdracht. In hoofdstuk 4 staan de fasering van de procedure en de voorwaarden waaraan een Inschrijving moet voldoen centraal. Hoofdstuk 5 beschrijft de beoordelingsprocedure. Hoofdstuk 6 heeft betrekking op de uitsluitingsgronden. In Hoofdstuk 7 wordt ingegaan op de Geschiktheidseisen. Hoofdstuk 8 bevat de kwalitatieve en de financiële gunningscriteria aan de hand waarvan de beoordeling van de Inschrijvingen plaatsvindt. Tot slot treft Inschrijver diverse bijlagen aan die bij deze UtI behoren.

1.2 Begripsbepalingen

Aanbesteder

“Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen”, in voorkomend geval tevens te noemen: ‘UWV’

Combinant

De aan een Combinatie deelnemende Ondernemer.

Combinatie

Een samenwerkingsverband van twee of meer Ondernemers die gezamenlijk inschrijven op een aanbestedingsprocedure, waarbij iedere Ondernemer contractpartner van Aanbesteder wordt en iedere Ondernemer hoofdelijke aansprakelijkheid jegens Aanbesteder aanvaardt.

Derde(n)

Ieder van de zelfstandige Inschrijver of Combinatie te onderscheiden (rechts)persoon. Vennootschappen die onderdeel uitmaken van hetzelfde concern als Inschrijver (zoals moeder-, dochter- en zustervennootschappen) worden eveneens als Derde aangemerkt.

Geschiktheidseisen

In deze UtI wordt de term Geschiktheidseisen gebruikt met dezelfde betekenis als in de Aw. Dus ter aanduiding van de eisen betreffende de financiële en economische draagkracht, de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid en de beroepsbevoegdheid. Een uitzondering hierop wordt gevormd door de terminologie in het UEA, aangezien daarin de Geschiktheidseisen worden aangeduid met de term selectiecriteria.

Inkoopplatform

TenderNed

Inschrijver

De Ondernemer(s) die een Inschrijving heeft (hebben) ingediend.

Inschrijving

Een door Inschrijver ingediende aanbieding op de door de Aanbesteder in de UtI vermelde opdracht.

Onderaannemer

Persoon of organisatie die in opdracht van een opdrachtgever, zonder bij hem in dienst te zijn, de aangenomen werkzaamheden geheel of gedeeltelijk uitvoert.

Ondernemer

Een aannemer, dienstverlener of leverancier zoals bedoeld in de Aw.

Opdrachtnemer

De Ondernemer waarmee UWV een (Raam)overeenkomst heeft gesloten.

MVOI

Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen.

(Raam)overeenkomst

De rechtsbetrekking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot het leveren van goederen en/of het uitvoeren van diensten.

UEA

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zoals dat door de nationale wetgever is opgenomen in het interactieve pdf-formulier.

1.3 Over UWV**Wat is en wat doet UWV?**

UWV zorgt voor landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening. Dat doen we als zelfstandig bestuursorgaan

(ZBO) in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. We voeren wettelijke en aanvullende taken uit en richten ons op 4 kerntaken. Onze visie en missie zijn hierbij leidend.

Onze Kerntaken en onze ambitie

UWV heeft expertise, kennis en ervaring binnen 4 kerntaken.

Werk

We stimuleren mensen om aan het werk te blijven of nieuw werk te vinden. We werken hierbij samen met gemeenten en private partijen. Werkgevers ondersteunen we bij het vinden van personeel.

Indicatiestelling

We beoordelen volgens vastgestelde criteria ziekte en arbeidsongeschiktheid, als grondslag voor re-integratie en het benutten van participatiemogelijkheden.

Uitkeren

We verzorgen tijdig en correct uitkeringen als werken niet of niet direct mogelijk is.

Gegevensbeheer

We zorgen ervoor dat mensen slechts 1 keer gegevens over werk en uitkering aan de overheid hoeven te geven.

Onze Visie en Missie

Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. De maatschappij functioneert het best als zoveel mogelijk mensen er met werk aan deelnemen. Het is onze missie om, samen met onze partners, verschil te maken door werken voor mensen te bevorderen. Als werken onmogelijk is, zorgen we snel voor inkomen.

Werken aan perspectief

We bieden nieuw perspectief om werken en deelname aan de maatschappij te bevorderen. We interesseren ons in klanten en behandelen ze met respect. Met de belofte 'Werk boven uitkering' zijn we helder over onze beloften én verwachtingen. We zijn trots op de resultaten die we samen met onze publieke en private partners behalen.

Meer informatie over UWV is te vinden op www.uwv.nl. Indien er een discrepantie bestaat tussen de informatie op de website van UWV en de informatie die in deze UtI is opgenomen gaat de UtI voor.

1.4 Privacy statement

De AVG verplicht UWV om via een zogenaamd privacy statement aan te geven welke persoonsgegevens op welke wijze worden verwerkt. In het kader van deze aanbesteding zijn dat de gegevens van uw contactpersoon als bedoeld in § 4.15 van deze UtI.

UWV zal deze gegevens vertrouwelijk behandelen en gedurende tenminste de wettelijke termijn van drie (3) jaar (artikel 2.56 tweede lid Aw) bewaren. UWV deelt deze gegevens niet met derde partijen, tenzij de wet of een rechterlijk vonnis UWV daartoe verplicht.

Heeft u een klacht over de manier waarop UWV is omgegaan met uw persoonsgegevens, dan kunt u een klacht indienen bij UWV. U kunt uw klacht ook indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Wilt u iets melden over de manier waarop UWV omgaat met privacy en persoonsgegevens?
Dan kunt u contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming van UWV: postbus
58285, 1040 HG Amsterdam.

2 Inhoud van de opdracht

2.1 Doelstelling van de opdracht en omschrijving inkoopbehoefte

Tolken zijn een onmisbare schakel in situaties waarbij niet alle gesprekspartners dezelfde taal spreken of voldoende begrijpen. De inzet van tolken zorgt ervoor dat de gesprekken soepel verlopen en er geen miscommunicatie ontstaat. De tolken moet de aard en de toon van het gesprek kunnen aanvoelen. Een tolk is niet alleen een vertaler van de gesprekken, maar fungeert tevens als een soort cultuurbemiddelaar. De tolk kent immers de beide culturen en kan ook hierin een brug slaan.

Tolkdiensten worden bij UWV voornamelijk ingezet bij gesprekken van medische en arbeidskundige aard. UWV zoekt naar maximaal 2 leveranciers die tolken kunnen leveren die ingezet worden bij gesprekken met uitkeringsgerechtigden die de Nederlandse taal niet beheersen.

De rol van deze leverancier(s) is als volgt: zij selecteren voor iedere aanvraag van UWV de meest geschikte tolk. Vervolgens monitoren zij de kwaliteit van de dienstverlening én de kwaliteit van het tolkgesprek, sturen zij bij waar nodig en rapporteren zij hierover periodiek aan UWV. De leveranciers dragen zorg voor het goed functioneren van videotolken en telefonische tolkdiensten. Men mag een eigen videoplatform aanbieden, mits dit platform voldoet aan de eisen in het Programma van Eisen. Het videotolken kan ook via Microsoft Teams gerealiseerd worden, indien leverancier geen eigen platform kan of wil aanbieden. Tenslotte is de leverancier verantwoordelijk voor de uitbetaling van de tolkvergoeding aan de tolk.

UWV beoogt met deze opdracht om één of twee leverancier(s) te contracteren die voor UWV het inzetten van de meest geschikte tolk per aanvraag realiseren, op een zodanige wijze dat de primaire werkprocessen van UWV optimaal kunnen worden uitgevoerd. Taal mag geen enkele belemmering zijn.

De kerndoelstellingen bij deze aanbesteding zijn :

- Efficiency in de inzet van de tolken (beperking reistijd, slim plannen, betere beschikbaarheid);
- Voorzien in voldoende aanbod van deskundige tolken (vooral bij de schaarse taal Pools);
- Het borgen van de leveringszekerheid van deze tolken (geen afzeggingen);

- Het borgen van de kwaliteit van de tolkdienstverlening (tolk levert adequate dienst die aansluit bij de behoefte);
- Het waarborgen van een praktische uitvoering van de dienstverlening (bestellen moet simpel kunnen worden geregeld);
- Het realiseren van videotolken (ontzorging bij nieuwe digitale werkwijze) ;
- Adequate voorziening van telefonisch tolken (geen technische issues);
- Borging van de veiligheid, de informatiebeveiliging, borging van de privacy - Bescherming van persoonsgegevens in relatie tot bestellers, tolken en derden
- Oog voor de belangen van de tolk (aandacht voor de positie van een tolk als zelfstandig ondernemer);
- Social return (inzetten voor de verbetering van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt).

2.2 Maatschappelijke waarde

Aanbesteder streeft bij het gunnen van opdrachten naar het realiseren van zo veel mogelijk maatschappelijke waarde. UWV staat middenin de maatschappij en heeft MVOI ontwikkeld vanuit de visie dat UWV een verantwoordelijkheid heeft om goed te doen. Goed doen voor de huidige en toekomstige generaties en maatschappelijk verantwoord inkopen binnen en buiten de grenzen van Nederland, middels onze leveranciers. MVOI houdt in dat middels inkoop, een zo positief mogelijke bijdrage wordt geleverd aan mens en milieu en dat overheidsgelden zorgvuldig worden uitgegeven.

De uitgangspunten en thema's van UWV op MVOI staan beschreven in onderstaande paragrafen. Indien u meer wilt lezen over MVO (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) bij UWV, verwijzen wij u naar deze [link](#).

2.2.1 MVO gedragscode

Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij zich conformeren aan de 'MVO gedragscode voor leveranciers', die als bijlage deel uitmaakt van de te sluiten (Raam)overeenkomst. Hierin staan de basisvereisten beschreven over hoe UWV vindt dat met mens en milieu moet worden omgegaan. Desgevraagd zal de gecontracteerde Opdrachtnemer aan UWV door middel van een rapportage inzicht geven in de naleving van deze code. Daarnaast behoudt UWV zich het recht voor om het naleven van deze code te controleren door middel van audits en enquêtes. Niet naleving van de MVO gedragscode geldt als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van zijn contractuele verplichtingen van Opdrachtnemer.

2.2.2 Mens

Onder de pijler Mens vallen social return en Internationale Sociale Voorwaarden (ISV).

2.2.2.1 Social return

Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. Het is de missie van UWV om, samen met de partners van UWV, verschil te maken door werken voor mensen te bevorderen. Het onderwerp 'Mens' in de definitie van Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen is daarom nauw verbonden met het bestaansrecht van UWV. Het vergroten van sociale waarde via inkoopopdrachten van UWV, naast financiële waarde, speelt hierbij een belangrijke rol: het zogenaamde social return on investment (vanaf nu: social return).

Voor de invulling van social return heeft UWV gekozen voor de Bouwblokkenmethode. De Inschrijver verplicht zich om minimaal 5% van de totale geraamde opdrachtwaarde voor perceel 1 in te zetten voor social return. De activiteiten mogen binnen de opdracht worden uitgevoerd, maar ook in de bedrijfsvoering van de Inschrijver of bij een Onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij UWV wordt opgegeven. Bestaande of reeds eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen. Uitzonderingen hierop staan vermeld in Handleiding social return – Bouwblokkenmethode. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het nakomen van de social return verplichting, ook indien de activiteiten bij bijvoorbeeld een toeleverancier wordt uitgevoerd. Het Landelijk Werkgeversservicepunt van UWV kan ondersteuning bieden. De Handleiding social return – Bouwblokkenmethode, opgenomen als Bijlage 11 geeft een weergave van de mogelijkheden en door UWV gestelde voorwaarden.

2.3 Soorten diensten, afnemers en percelen

Soorten tolkdiensten

fysiek

Fysieke tolkdiensten zijn tolkdiensten waarbij de tolk fysiek aanwezig is bij het gesprek tussen UWV en de uitkeringsgerechtigde. Hierbij is het belangrijk dat de tolk de aard en de toon van het gesprek kan aanvoelen. Het grootste gedeelte van communicatie vindt immers non-verbaal plaats. Dit kan een van te voren geplande afspraak zijn, maar ook een spoed afspraak (korten dan 24 uur van te voren besproken).

telefonisch

Telefonische tolkdiensten zijn diensten waarbij het gaat om inzet van een tolk vanaf een andere locatie dan de medewerker en haar cliënt, en met behulp van een telefoon tolkt tussen deze twee personen die elkaars taal niet verstaan. Het gaat om inzet van een tolk vanaf een andere locatie dan de medewerker en haar cliënt, en met behulp van een telefoon tolkt tussen deze twee personen die elkaars taal niet verstaan. Dit kan een van te voren geplande afspraak zijn, maar ook een spoed afspraak (korter dan 24 uur van te voren besproken).

video

Video tolkdiensten zijn tolkdiensten die via een videobelverbinding worden uitgevoerd. Zowel de tolk, de 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. Dit kan een van te voren geplande afspraak zijn, maar ook een spoed afspraak (korten dan 24 uur van te voren besproken).

De afnemers van tolkdiensten

Divisie SMZ (Sociaal Medische Zaken) is de divisie die verantwoordelijk is voor het voeren van de bovengenoemde gesprekken en daarmee de grootste afnemer van tolkdiensten binnen UWV. Een bijzonder onderdeel binnen SMZ is Bijzondere Zaken Buitenland. Hier wordt regelmatig gebruik gemaakt van tolkdiensten. Daarnaast zullen ook de divisies WERKbedrijf en Bezwaar en Beroep tolkdiensten afnemen.

Sociaal Medische Zaken (SMZ)

Soms kunnen mensen door een ziekte of andere oorzaken (gedeeltelijk) niet meer werken. De divisie SMZ beoordeelt dan tot welke werkzaamheden iemand nog wél in staat is, rekening houdend met de specifieke mogelijkheden en situatie van de klant. In de sociaal-medische beoordeling geven ze ook aan welk type werk passend is. Zo levert SMZ de bouwstenen voor het opstellen van een advies over de arbeidsmogelijkheden van een klant. En als werken (tijdelijk) niet mogelijk is, dan vormt de beoordeling de basis voor het

verkrijgen van een uitkering. Dit geldt niet alleen voor Nederlandse werknemers, maar ook voor werknemers van buitenlandse komaf die in Nederland wonen.

Bijzondere Zaken Buitenland (BZ)

Bijzondere Zaken Buitenland handelt onder andere uitkeringsaanvragen af van klanten die woonachtig zijn in het buitenland. Bijzondere Zaken is onderdeel van de divisie SMZ en kent vier vestigingen: Heerlen, Breda, Hengelo en Amsterdam. Elke vestiging heeft zijn eigen specialisme:

Heerlen	Breda	Hengelo	Amsterdam
WIA, ZW, Wajong en WAO voor klanten uit Duitsland	WIA, ZW, Wajong en WAO voor klanten uit België	WW voor klanten binnen de EU ZW voor klanten uit Noord Duitsland	Alle beoordelingen voor de klanten in de rest van de wereld

Binnen het klantenbestand van BZ gaat het vaak om mensen woonachtig in het buitenland die in Nederland beoordeeld moeten worden met betrekking tot de wetten die UWV uitvoert. UWV roept deze mensen dan op en regelt en/of vergoedt reis- en verblijfkosten. De verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen van BZ beoordelen deze mensen, met hulp van een tolk, op het spreekuur in Nederland. Soms is dat echter niet voldoende om een oordeel te kunnen vellen. Dan wordt er contact gezocht met, bijvoorbeeld, specialisten. Omdat de mensen op dat moment toch in Nederland zijn wordt de klant dezelfde dag of de dagen ervoor of erna ingepland voor een spreekuur met die specialist. Ook dan is een tolk nodig. Als de tolk niet aanwezig is bij deze oproepen ontstaat er een groot probleem. Mensen moeten in het ergste geval opnieuw worden opgeroepen en kosten moeten tweemaal worden gemaakt, nog los van de belasting voor de mensen om weer te moeten gaan reizen.

Percelen

Bij het verstrekken van de opdracht houdt UWV rekening houden met de verschillen tussen SMZ in het algemeen en Bijzondere Zaken Buitenland. Die verschillen zitten met name in de consequenties van een late annulering van de aangevraagde opdracht. Voor de klanten van SMZ die woonachtig zijn in Nederland, is het uiteraard erg vervelend als hun geplande gesprek geen doorgang kan vinden vanwege niet-beschikbaarheid van een tolk. Voor de klanten van Bijzondere Zaken Buitenland, die vanuit het buitenland speciaal naar Nederland afreizen voor het gesprek met UWV, is de impact hiervan echter nóg vele malen groter. Zij kunnen onverrichter zake weer terugreizen. Bovendien heeft UWV de kosten voor de reis dan al gemaakt.

Om recht te doen aan dit verschil wil UWV in deze aanbesteding onderscheid maken tussen tolkdiensten voor de klanten van UWV die woonachtig zijn in Nederland (hierna te noemen, UWV regulier) en tolkdiensten voor de klanten van BZ die woonachtig zijn in het buitenland. De opdracht wordt daarom opgedeeld in de volgende twee percelen, waarbij verschillende gunningscriteria en eisen worden gehanteerd om het risico van late annulering te mitigeren. De verdeling in volume tussen de percelen is grofweg als volgt:

Perceel 1 UWV Regulier	Perceel 2 Bijzondere Zaken Buitenland
90 % totaal aantal aanvragen	10 % totaal aantal aanvragen

Inschrijvers kunnen zich op één of op beide Percelen inschrijven.
 De inhoud van de aanbestedingsdocumentatie is van toepassing op beide percelen, tenzij expliciet anders vermeld.

Volume en omzet

Sinds 2013 is het aantal aanvragen voor tolkdiensten door UWV jaarlijks gestegen. In 2019 kende een verdubbeling in het aantal aanvragen ten opzichte van 2016. Dit heeft voor een groot deel te maken met de toename van het aantal Polen dat in loondienst werkzaam is of was binnen Nederland. De verwachting is dat deze trend in de komende jaren wellicht zal stabiliseren, maar dat het aantal aanvragen daardoor niet sterk zal afnemen.

Hieronder is een overzicht te vinden van de gevraagde soorten tolkdiensten vanaf Q4 2017 tot en met Q1 2021 voor zowel perceel 1 als perceel 2, naar onderscheid locatie reservering (fysiek), telefonische spoedaanvraag (binnen één dag of korter voor de uitvoering van de tolkdienst bij Inschrijver aangevraagd) en telefonische reservering (langer dan één dag van te voren aangevraagd). In deze tabel zijn videotolkdiensten niet opgenomen gezien deze in het vorige contract niet zijn meegenomen. In bijlage 10, kerncijfers Tolkdiensten, is een uitgebreider overzicht te vinden. Inschrijvers kunnen aan deze cijfers geen enkel recht ontlelen.

Perceel 1

Aantal Tolkdiensten	Jaren					Eindtotaal
	Q4/2017	2018	2019	2020	Q1/2021	
Loc. reservering	1031	5501	7026	3989	1391	18938
Loc. spoed		6	2	1		9
Tel. adhoc	38	184	304	462	200	1188
Tel. reservering	46	312	705	4084	1805	6952
Eindtotaal	1115	6003	8037	8536	3396	27087

Perceel 2

Aantal Tolkdiensten	Jaren					Eindtotaal
	Q4/2017	2018	2019	2020	Q1/2021	
Loc. reservering	94	477	498	378	44	1491
Loc. spoed		1				1
Tel. adhoc	5	11	16	33	3	68
Tel. reservering	10	41	23	176	76	326
Eindtotaal	109	530	537	587	123	1886

2.4 Vorm en duur van de opdracht

De duur van de Raamovereenkomst bedraagt vier jaar. Aanbesteder heeft het recht deze Raamovereenkomst zonder opgave van reden tussentijds tegen het einde van het 2^e of het 3^e contractjaar te beëindigen met in achtname van een opzegtermijn van tenminste drie maanden. De aanvangsdatum van de Raamovereenkomst ligt naar huidig inzicht op 01-10-

2021 met als uiterlijke expiratedatum 30-09-2025. Aan voornoemde aanvangsdatum kunnen Inschrijvers geen rechten ontlenen.

3 Inschrijvers, samenwerking, Onderaanneming en beroep op Derden

3.1 Inschrijvers

Ondernemers kunnen in het kader van deze aanbestedingsprocedure inschrijven, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen de volgende twee vormen van Inschrijving:

- Een Ondernemer kan zelfstandig inschrijven op een of meer percelen. Deze individuele Inschrijver is, indien Aanbesteder besluit een raamovereenkomst met hem aan te gaan, (als enige) de contractpartner van UWV. Inschrijver is verplicht het UEA (Uniform Europees Aanbestedingsdocument) in te dienen, zodat Aanbesteder kan toetsen of aan alle gestelde eisen in deze aanbestedingsdocumenten is voldaan.
- Twee of meer Ondernemers kunnen gezamenlijk als Combinatie inschrijven op een of meer percelen, waarbij alle aan de Combinatie deelnemende Combinanten contractpartner van UWV worden en zij ieder hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden. Een Combinatie geldt als één Inschrijver. Alle aan een Combinatie deelnemende Combinanten dienen een UEA in te dienen. De Combinatie moet als geheel aan de gestelde eisen in de aanbesteding voldoen.

Een Ondernemer kan maximaal éénmaal inschrijven op de opdracht c.q. een perceel, dus hetzij zelfstandig, hetzij als Combinant. Ondernemingen van hetzelfde concern worden in dit verband in deze aanbesteding als dezelfde onderneming/Ondernemer beschouwd, tenzij zij naar het oordeel van Aanbesteder voldoende kunnen aantonen dat de afzonderlijke Inschrijvingen vanuit diezelfde onderneming onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen en er geen vervalsing van de mededinging kan hebben plaatsgevonden. Een Inschrijver of Combinant kan niet tevens Onderaannemer of Combinant van een andere Inschrijver of Combinatie zijn.

3.2 Inschrijvers en beroep op Derden ter voldoening aan de Geschiktheidseisen

Voor zowel een zelfstandige Inschrijver als een Inschrijver die een Combinatie is, is het mogelijk dat, in het kader van en ter voldoening aan de in deze aanbesteding gestelde Geschiktheidseisen, een beroep wordt gedaan op de kwalificaties en/of middelen van Derden. Dit is noodzakelijk als de zelfstandige Inschrijver of een Combinatie zelf niet aan de Geschiktheidseisen voldoet en hij wel voor gunning in aanmerking wil komen. Indien een zelfstandige Inschrijver of een Combinatie een dergelijk beroep doet op Derden, dan dient hij dat expliciet bij Inschrijving in het UEA te vermelden. Daarbij dient hij ter voorkoming van misverstanden te waarborgen dat de gegevens van de desbetreffende Derde, zoals die in het handelsregister van de Kamer van Koophandel zijn opgenomen, op identieke wijze in het UEA worden vermeld. Elke Derde waar een beroep op wordt gedaan ter voldoening aan de Geschiktheidseisen dient ook een ingevuld UEA in te dienen waarin hij verklaart te voldoen aan de eisen voor zijn specifieke rol. Het UEA dient te worden ondertekend door middel van een "natte handtekening" en bij de Inschrijving ingescand te worden geüpload. In geval Inschrijver ter voldoening aan de financiële of technische Geschiktheidseisen een beroep doet op een Derde, dan rust op Inschrijver de verplichting er desgevraagd voor te zorgen dat

het bewijs van het voldoen aan de Geschiktheidseis(en) door de Derde aan Aanbesteder wordt overgelegd (zie hoofdstuk 7 Geschiktheidseisen).

Voorts neemt de Inschrijver bij een beroep op een Derde(n) als hiervoor bedoeld de verplichting op zich deze Derde(n) bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk beschikbaar te hebben en in te zetten voor die onderdelen waarvoor het beroep op de Derde(n) is gedaan.

In het geval Inschrijver zich beroept op een Derde(n) ten behoeve van de Inschrijving, dient Inschrijver – wanneer deze Derde(n) niet meer voldoet (voldoen) aan één of meerdere van de verplichte en/of facultatieve uitsluitingsgronden van artikel 2.86 en 2.87 Aw en/of aan een Geschiktheidseis ten behoeve waarvan Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) - binnen een door Aanbesteder te stellen termijn tot vervanging van die Derde(n) over te gaan. Inschrijver waarborgt dat het vervangen van een Derde(n) niet tot vervalsing van de mededinging leidt onder meer door rekening te houden met het in § 3.1 geformuleerde uitgangspunt dat een Inschrijver of Combinant niet tevens Onderaannemer of Combinant van een andere Inschrijver of Combinatie kan zijn.

3.3 Onderaanneming ten behoeve van de uitvoering van de opdracht

Voor zowel zelfstandige Inschrijvers als voor Inschrijvers bestaande uit een Combinatie is het mogelijk dat zij, ofschoon zij zelfstandig aan de in deze aanbesteding gestelde Geschiktheidseisen voldoen, bij de uitvoering van de opdracht Onderaannemers willen inschakelen. De partij waaraan de opdracht zal worden gegund, zal deze in beginsel zelf moeten uitvoeren en slechts met instemming van Aanbesteder onderdelen aan Onderaannemers kunnen overlaten.

De Inschrijver draagt de volledige verantwoordelijkheid en is aansprakelijk voor de door hem in te zetten Onderaannemer(s).

3.4 Hoofdelijke aansprakelijkheid

Indien door Inschrijver een beroep wordt gedaan op een Derde in het kader van de financiële en economische geschiktheid dient de Derde hoofdelijke aansprakelijkheid te aanvaarden.

4 Inschrijvingsvoorwaarden

4.1 Fasering van de procedure

Volgens huidig inzicht kent de aanbesteding de onderstaande fasering en planning. Aan deze fasering kunnen geen rechten worden ontleend.

10-06-2021	Verzending UtI
21-06-2021 12.00 uur	Deadline 1e gelegenheid tot het stellen van schriftelijke vragen (1e NvI)
28-06-2021	Streefdatum van beantwoording vragen (NvI)
05-07-2021 12.00 uur	Deadline 2e gelegenheid tot het stellen van schriftelijke vragen (2e NvI)
15-07-2021	Streefdatum van beantwoording vragen (2 ^e NvI)
30-07-2021 12.00 uur	Sluitingsdatum inschrijvingstermijn
30-08-2021	Streefdatum mededeling van de gunningsbeslissing
20-09-2021	Verstrijken standstill termijn en streefdatum sluiten van de overeenkomst met winnende Inschrijver
01-10-2021	Start dienstverlening

De planning zoals hier weergegeven is ten alle tijden leidend zijn t.o.v. van de planning die op TenderNed wordt weergegeven.

4.2 Indienen van de Inschrijving en Inschrijvingsvereisten

De Inschrijver dient de Inschrijving via het Inkoopplatform in te dienen. Indien Inschrijver op meer aanbestedingen van Aanbesteder heeft ingeschreven, is Inschrijver zelf verantwoordelijk voor het indienen van gegevens en bescheiden in de juiste omgeving binnen het Inkoopplatform. Indien Inschrijver problemen ondervindt met het versturen van berichten of anderszins met het gebruik van het Inkoopplatform, dient hij in eerste instantie contact op te nemen met de Helpdesk van het Inkoopplatform en indien dat geen oplossing biedt in tweede instantie met de contactpersoon van Aanbesteder voor deze aanbesteding. Inschrijvingen die op andere wijze worden ingediend, worden geacht niet te zijn gedaan. Bijlagen die ondertekend dienen te worden ingeleverd, kunnen met behulp van de "upload button" worden toegevoegd. Een Inschrijving is pas definitief ingediend als Inschrijver een

bevestiging van indiening per e-mail heeft ontvangen en "Mijn status" van zijn Inschrijving in het Inkoopplatform op "Ingediend" staat.

Aanbesteder geeft de voorkeur aan het toepassen van de regeling in artikel 2.109 Aw boven de regeling in artikel 2.109a Aw. In geval zich in de vier klokuren voor het uiterste tijdstip van ontvangst van de Inschrijvingen een storing op het Inkoopplatform voordoet, zal Aanbesteder de termijn voor Inschrijven verlengen, mits nog geen kennis is genomen van de inhoud van enige Inschrijving. Inschrijver is bij een storing in het Inkoopplatform gehouden de contactpersoon van Aanbesteder direct telefonisch op de hoogte te stellen. Aanbesteder zal indien sprake is van een storing als hiervoor bedoeld een nieuw uiterst tijdstip van ontvangst van de Inschrijvingen communiceren aan alle Inschrijvers. Voor de goede orde, het risico voor andere storingen dan storingen aan het Inkoopplatform komen voor rekening van de Inschrijver, waaronder maar niet beperkt tot (eigen) internetstoringen, (eigen) netwerkstoringen etc.

4.3 Sluiting Inschrijvingstermijn

De uiterste datum en het uiterste tijdstip van indiening van de complete Inschrijving is te vinden in het Inkoopplatform. Deze datum en dit tijdstip dienen als een fataal moment te worden beschouwd. Het risico van vertraging tijdens de digitale verzending is geheel voor rekening en risico van de Inschrijver. Aanbesteder adviseert Inschrijver derhalve met klem om ruim tijd te reserveren voor het uploaden van documenten, zodat hij niet in tijdnood komt. Bovendien is het mogelijk stukken alvast op het Inkoopplatform te plaatsen en later (doch uiterlijk tot het tijdstip van sluiting van de Inschrijving) door nieuwere versies te vervangen. Inschrijvingen, die na de uiterste datum en het uiterste tijdstip van indiening worden ontvangen, worden –behoudens de uitzondering in geval van een storing op het Inkoopplatform zoals hiervoor in § 0 beschreven– zonder meer terzijde gelegd, niet beoordeeld en komen niet voor gunning van de opdracht in aanmerking.

4.4 Voorbehoud stopzetting procedure

Aanbesteder behoudt zich het recht voor de onderhavige aanbestedingsprocedure tijdelijk dan wel definitief te stoppen, indien een overheidsbeslissing/beschikking, interne reorganisatie, dan wel andere in- en/of externe omstandigheden en/of onvoorziene situaties daartoe aanleiding geven. Dit uitsluitend naar het oordeel van Aanbesteder.

Aanbesteder zal ingeval hij voornemens is over te gaan tot het tijdelijk dan wel definitief stopzetten van de onderhavige aanbestedingsprocedure Inschrijvers daarvan op de hoogte stellen en zijn beslissing toelichten. Voor Inschrijvers die bezwaren hebben tegen vorenbedoeld voornemen, zullen de procedureregels gelijk aan hetgeen in § 4.15 is opgenomen worden gevolgd. Ook de in § 4.15 genoemde vervaltermijnen zijn dienovereenkomstig van toepassing.

4.5 Onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden en instemming

Deze UtI met bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht Inschrijver desondanks onduidelijkheden, onvolkomenheden in en/of tegenstrijdigheden tussen de documenten onderling of met de tekst van de aankondiging van de onderhavige aanbestedingsprocedure menen tegen te komen, dan dient Inschrijver hierover uit eigen beweging een gemotiveerde vraag te stellen volgens de in § 4.6 beschreven procedure.

Mocht Inschrijver zich niet kunnen verenigen met een bepaald onderdeel van deze UtI of tegen aspecten van de aanbestedingsprocedure, dan dient hij dat zo vroeg mogelijk in de procedure en in ieder geval vóór de indiening van de Inschrijving schriftelijk en gemotiveerd naar voren te brengen t.a.v. de vermelde contactpersoon van Aanbesteder. In dit verband is het van belang, dat blijkens jurisprudentie (van zowel het Europese Hof van Justitie als van nationale rechters) een Inschrijver die niet overeenkomstig vorenstaande verplichting handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt en eventuele daarop door Inschrijver gebaseerde aanspraken vervallen.

Het indienen van een Inschrijving houdt in, dat Inschrijver instemt met alle voorwaarden van deze aanbestedingsprocedure. In het bijzonder geldt dat na Inschrijving niet meer kan worden opgekomen tegen vermeende disproportionaliteit in de gestelde voorwaarden en eisen, alsmede eventuele onrechtmatigheden. Eventuele aanspraken van Inschrijver op dat punt komen door Inschrijving te vervallen.

Een Inschrijving onder voorbehoud en/of afwijkende voorwaarden wordt geacht niet te zijn gedaan en komt niet voor gunning van de opdracht in aanmerking.

4.6 Vragen over de UtI

Na ontvangst van de UtI kan Inschrijver uiterlijk tot de in § 4.1 genoemde data vragen stellen over de status, de procedures, alsmede over technische en/of operationele aspecten van de aanbesteding. In beginsel dient Inschrijver al zijn vragen vóór sluiting van de indieningstermijn van de eerste vragenronde in te dienen. De tweede en eventuele opvolgende vragenrondes zijn bedoeld voor vragen naar aanleiding van de antwoorden in de eerste of opvolgende gewisselde inlichtingennota.

De vragen dienen te worden ingediend met behulp van het Inkoopplatform. Vragen en antwoorden worden geanonimiseerd via het Inkoopplatform aan alle Inschrijvers verstrekt door middel van een Nota van Inlichtingen.

4.7 Taal

De gehele aanbestedingsprocedure vindt plaats in de Nederlandse taal. Alle van de Inschrijvers te ontvangen documenten dienen derhalve in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Indien bijlagen bij de Inschrijving om gegronde redenen (dit naar uitsluitende beoordeling van Aanbesteder) niet in de Nederlandse taal kunnen worden verstrekt, dan kan Aanbesteder toestaan dat deze bijlagen in de Engelse taal worden verstrekt. De Ondernemer vraagt Aanbesteder in dat geval ten minste vier weken vóór de uiterste indieningsdatum van de Inschrijving schriftelijk en gemotiveerd om toestemming, waarna Aanbesteder binnen een week na ontvangst van het gemotiveerde verzoek aangeeft of hij die toestemming geeft.

4.8 Geldigheidsduur

De Inschrijving dient een minimale geldigheidsduur te hebben van 90 kalenderdagen na de uiterste datum van indiening van de Inschrijving. Indien er ten aanzien van de voorgenomen gunning een civielrechtelijk kort geding aanhangig is, zal deze gestanddoeningstermijn (indien nodig) automatisch worden verlengd tot en met 25 kalenderdagen na de dag waarop het vonnis in kort geding in eerste instantie is gewezen. Gedurende deze periode is de Inschrijving onherroepelijk. Aanbesteder kan ook overigens daarna nog om een verlenging

van deze gestanddoeningstermijn vragen, waaronder maar niet beperkt tot de situatie waarin sprake is van een (snel)appèl.

4.9 Kosten Inschrijving

Inschrijving geschiedt in beginsel voor eigen rekening en risico van Inschrijver. Redelijke kosten van Inschrijving behoren tot het ondernemersrisico. In deze aanbesteding komen de inschrijvingskosten niet voor vergoeding door Aanbesteder in aanmerking, omdat de inspanningen voor het uitbrengen van een Inschrijving in een redelijke relatie staan tot de grootte van opdracht en de kans deze te winnen. Alleen indien de aanbesteding voortijdig wordt beëindigd, kan Aanbesteder een bedrag vaststellen ter tegemoetkoming in de gemaakte inschrijvingskosten.

4.10 Ondertekening en geldigheid Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Het UEA dient door een rechtsgeldig bevoegde functionaris van Inschrijver te worden ondertekend door middel van een "natte handtekening" en tegelijk bij de Inschrijving ingescand te worden geüpload. Bij een Combinatie dienen alle Combinanten hun UEA rechtsgeldig en bevoegd te ondertekenen. Bij de inzet van Derde(n) dient een rechtsgeldig bevoegde functionaris het UEA te ondertekenen. De bevoegdheid dient te blijken uit de Inschrijving in het nationale beroeps/handelsregister van de Kamer van Koophandel. Inschrijver respectievelijk de Derde dient te beseffen dat niet alleen bij indiening van de Inschrijving moet worden voldaan aan hetgeen in het UEA is voorzien, maar ook op het tijdstip van gunning en tijdens de volledige uitvoeringsfase van de opdracht. Indien zich tussen het moment van indiening van de Inschrijving en het moment van de gunning wijzigingen voordoen met betrekking tot hetgeen in het kader van de Inschrijving is verklaard of Inschrijver respectievelijk de Derde redelijkerwijs moet verwachten dat dit het geval zal zijn, dan dient Inschrijver daarvan onmiddellijk melding te doen aan de contactpersoon van Aanbesteder.

4.11 (Intellectuele) Eigendom van de informatie

Alle door Inschrijver als onderdeel van de Inschrijving aangeboden informatiedragers en documentatie worden eigendom van Aanbesteder en worden niet geretourneerd. Na afloop van de wettelijke bewaartermijn worden ze vernietigd. Aanbesteder behandelt informatie afkomstig van de Inschrijver, waarvan hij de vertrouwelijkheid kent, dan wel redelijkerwijs behoort te kennen, vertrouwelijk en in ieder geval rekening houdend met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van de Inschrijver, behoudens het geval dat Aanbesteder op grond van verplichtingen voortvloeiend uit het aanbestedingsrecht of enige andere wettelijke verplichting gehouden is tot openbaarmaking.

Het intellectueel eigendomsrecht van door Aanbesteder in het kader van deze aanbesteding verstrekte informatie berust bij Aanbesteder. Behoudens uitzonderingen, door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van Aanbesteder niets uit de aanbestedingsstukken worden vermenigvuldigd (anders dan voor het doel van het indienen van een Inschrijving) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Evenmin mogen de aanbestedingsstukken of gedeelten en/onderdelen daarvan zonder schriftelijke toestemming van Aanbesteder worden aangewend voor commerciële doeleinden van welke aard dan ook.

4.12 Voorwaarden

Op de onderhavige aanbestedingsprocedure en de (eventueel) hieruit voortvloeiende opdracht zijn geen andere leverings-, betalings- en/of andersoortige voorwaarden van toepassing dan de (contractuele) voorwaarden, zoals die door Aanbesteder in of bij deze UtI worden gesteld.

Aanbesteder verwijst in dit verband naar wat in § 4.5 is vermeld over Inschrijvingen onder voorbehoud en/of afwijkende voorwaarden.

Als bijlagen bij deze UtI worden de tussen partijen te sluiten Raamovereenkomst (bijlage 1) met de daarvan deel uitmakende bijlagen. Onder verwijzing naar het gestelde in § 4.6 kan Inschrijver vragen stellen of wijzigingen voorstellen met betrekking tot de inhoud van de (Raam)overeenkomst of een van de daarvan als bijlage deel uitmakende documenten. Op basis van de vragen en voorgestelde wijzigingen besluit Aanbesteder of de (Raam)overeenkomst of een van de daarvan als bijlage deel uitmakende documenten worden aangepast. Aanbesteder is niet verplicht de voorstellen over te nemen. Bij het verzenden van de Nota van Inlichtingen of in ieder geval tijdig vóór de sluitingsdatum van de Inschrijving, wordt de definitieve (Raam)overeenkomst (en –indien deze tijdens de vragenronde(s) zijn gewijzigd ook– de daarvan als bijlage deel uitmakende documenten) via het Inkoopplatform aan alle Inschrijvers beschikbaar gesteld.

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de (Raam)overeenkomst en de daarvan als bijlage deel uitmakende documenten. Door in te schrijven geeft Inschrijver aan onvoorwaardelijk akkoord te zijn met de door Aanbesteder op grond van de beantwoording in de Nota(s) van Inlichtingen definitief vastgestelde (Raam)overeenkomst en daarvan deel uitmakende bijlagen.

Het niet onvoorwaardelijk akkoord gaan met de voorwaarden in de (Raam)overeenkomst, bijvoorbeeld blijken uit elders in de Inschrijving opgenomen afwijkende voorwaarden, leidt –zoals anders verwoord aan het slot van § 4.5– onherroepelijk tot terzijdelegging van de Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Een toevoeging van of verwijzing naar eigen voorwaarden door een Inschrijver wordt aangemerkt als het niet akkoord gaan met de (Raam)overeenkomst. Aanbesteder verwijst in dit verband naar wat in § 4.5 is vermeld over Inschrijving onder voorbehoud en/of afwijkende voorwaarden.

4.13 Wet arbeid vreemdelingen

Inschrijver zal als de opdracht aan hem wordt gegund, voor de uitvoering van de (Raam)overeenkomst geen vreemdelingen in de zin van de Wet arbeid vreemdelingen (Wav)

inzetten, anders dan met een geldige tewerkstellingsvergunning. Voor het vaststellen van de identiteit heeft de overheid samen met het bedrijfsleven een stappenplan ontwikkeld. In maximaal vijf stappen kan Inschrijver zien of de (nieuwe) medewerker voor Inschrijver mag werken en hoe Inschrijver de identiteit vaststelt. Voor het Stappenplan Verificatieplicht verwijst Aanbesteder naar de website van de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

4.14 Nadere toelichting op Inschrijving en opvragen bewijsstukken

Indien de Inschrijving van Inschrijver onduidelijkheden bevat kan Aanbesteder verzoeken om een nadere schriftelijke of mondelinge toelichting op de Inschrijving. Aanbesteder verzoekt Inschrijver in het UEA duidelijk te vermelden wie de contactperso(o)n(en) van Inschrijver is/zijn en hoe deze te bereiken is/zijn. De door Inschrijver opgegeven contactperso(o)n(en) dient/dienen te bereiken te zijn in de gehele periode die wordt bestreken door de planning voor de gehele aanbestedingsprocedure zoals vermeld in § 4.1.

Los hiervan geldt dat Aanbesteder -gelijktijdig met het verzenden van de gunningsbeslissing- bij de ondernemer(s) met wie hij voornemens is de (Raam)overeenkomst(en) waarop de aanbestedingsprocedure betrekking heeft te sluiten, de gegevens, inlichtingen of bewijsstukken als bedoeld in artikel 2.102 Aw zal opvragen ter controle van de uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen, tenzij Aanbesteder de benodigde bewijsstukken rechtstreeks en kosteloos kan verkrijgen door raadpleging van een databank of daarover op andere wijze al over beschikt (artikel 2.102a Aw). Eerst als deze gegevens correct zijn, binnen de door Aanbesteder bij de opvraging gestelde redelijke termijn zijn ontvangen en voldoen aan de gestelde eisen, zal Aanbesteder met inachtneming van de in artikel 2.127 Aw bedoelde opschortende termijn en het bepaalde in § 4.15, tot definitieve gunning van de opdracht overgaan en vervolgens tot sluiting van de (Raam)overeenkomst. Indien een Inschrijver niet binnen de gestelde termijn aan zijn inlichtingen- of bewijsplicht voldoet, wordt -behoudens gevallen van overmacht (dit ter beoordeling van Aanbesteder) - zijn Inschrijving terzijde gelegd en zal Aanbesteder bij de alsdan als voorlopig gegunde Inschrijver(s) in aanmerking komende Inschrijver inlichtingen en bewijsstukken opvragen.

4.15 Voornemen tot gunning, gunning en geschillen

Gunning van een opdracht kan alleen plaatsvinden na een positief besluit daarover van het daartoe bevoegde orgaan dan wel functionaris van Aanbesteder.

Na volledige beoordeling van de Inschrijvingen en controle van de daarvoor in aanmerking komende Inschrijvingen, deelt Aanbesteder alle Inschrijvers door middel van een gunningsbeslissing schriftelijk mede aan welke Inschrijver(s) Aanbesteder voornemens is de opdracht te gunnen.

De gunningsbeslissing betreft slechts een voornemen tot gunning en geeft de beoogde winnaar nog geen aanspraak op gunning van de opdracht. De gunningsbeslissing houdt dus geen aanvaarding van de aanbieding in. Er is dus met het afgeven van de gunningsbeslissing nog geen sprake van een (Raam)overeenkomst tussen Aanbesteder en de beoogde winnaar. Na verzending van de gunningsbeslissing kunnen de betrokken Inschrijvers tegen die beslissing opkomen.

Inschrijvers, die het niet eens zijn met het gunningsvoornemen dienen dat binnen 7 kalenderdagen ingaande op de dag na de verzenddatum van de gunningsbeslissing schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan Aanbesteder. Aanbesteder zal hier zo spoedig mogelijk, schriftelijk en gemotiveerd op reageren. Mocht een Inschrijver zich vervolgens niet in de beantwoording kunnen vinden en het nog steeds oneens zijn met het gunningsvoornemen en op grond daarvan aanspraak wensen te maken op gunning of heraanbesteding, dan dient hij binnen 15 kalenderdagen ingaande op de dag na de verzenddatum van de reactie van Aanbesteder een daartoe strekkend civielrechtelijk kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de civiele rechter te Amsterdam. Deze termijn geldt als een vervaltermijn, waardoor de Inschrijver bij overschrijding van deze termijn niet meer in zijn beroep ontvankelijk is.

Indien een Inschrijver niet binnen de termijn van 7 kalenderdagen heeft aangegeven het niet met Aanbesteder's gunningsvoornemen eens te zijn en zich toch niet met dat gunningsvoornemen kan verenigen, dan dient hij binnen 20 kalenderdagen na verzending van de brief houdende het gunningsvoornemen daartegen een civielrechtelijk kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de civiele rechter te Amsterdam. Deze termijn van 20 kalenderdagen geldt als een vervaltermijn, waardoor de Inschrijver bij overschrijding van deze termijn niet meer in zijn beroep ontvankelijk is.

Indien Aanbesteder van geen van de Inschrijvers binnen de hierboven aangegeven perioden bericht heeft ontvangen waaruit blijkt dat een partij het niet eens is met de gunningsbeslissing, zal Aanbesteder na verloop van 20 kalenderdagen vanaf de verzenddatum van de gunningsbeslissing met de voor gunning in aanmerking komende Inschrijver in overleg treden om tot definitieve gunning over te gaan en tot sluiting van de aanbestede (Raam)overeenkomst.

Voor zover een Inschrijver een – niet op gunning, of heraanbesteding gericht – geschil aanhangig wenst te maken, dient hij dit niet later dan 90 kalenderdagen ingaande op de dag na het ontstaan van dat geschil, doch in ieder geval niet later dan 90 kalenderdagen ingaande op de dag na de datum van gunning van de opdracht aanhangig te maken, tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van die periode is gebleken en van welke omstandigheid Inschrijver niet redelijkerwijs eerder kennis had kunnen of moeten hebben. In dit laatste geval gaat de termijn van 90 kalenderdagen in op de dag na de datum, dat de desbetreffende omstandigheid aan Inschrijver is gebleken of hem redelijkerwijs bekend had moeten zijn.

Ten aanzien van uitgebrachte dagvaardingen in het kader van bovengenoemde geschillen geldt, dat deze als openbaar stuk worden beschouwd en Aanbesteder het recht heeft deze aan derden, waaronder in ieder geval alle Inschrijvers dienen te worden verstaan, ter beschikking te stellen.

4.16 Klachtenmeldpunt en klachtenafhandeling

Iedere Ondernemer, brancheorganisatie of branche gerelateerd adviescentrum die of dat belang heeft bij de onderhavige aanbestedingsprocedure kan indien hij het met deze aanbestedingsprocedure of een onderdeel daarvan (waaronder maar niet beperkt tot voorwaarden, eisen of specificaties) niet eens is, schriftelijk en gemotiveerd een klacht indienen via de berichtenmodule van het Inkoopplatform. In de klacht dient in ieder geval te

worden aangegeven op welk onderdeel en op welke punten deze betrekking heeft. Een klacht is alleen ontvankelijk indien deze betrekking heeft op aspecten van de aanbestedingsprocedure die binnen de werking van de Aw vallen. Het indienen van een klacht heeft in beginsel geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure en de indiener moet ervan uit gaan dat de aanbestedingsprocedure onverkort wordt doorgezet.

Bij de klachtenafhandeling wordt de volgende procedure gehanteerd en zijn de navolgende voorwaarden van toepassing:

1. Een klager dient zijn klacht in via de berichtenmodule van het Inkoopplatform. In deze klacht maakt hij expliciet duidelijk dat het om een klacht gaat, op welk knelpunt de klacht betrekking heeft en hoe volgens hem dat knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de klager (contactpersoon) en de aanduiding van de aanbesteding.
2. De bevestiging van ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk bevestigd.
3. Om te vermijden, dat een klacht met betrekking tot hetzelfde onderwerp op tegelijkertijd door twee verschillende geschillenbeslechtters wordt behandeld, sluit het indienen van een klacht bij het via de berichtenmodule van het Inkoopplatform de weg af om het onderwerp van de klacht gelijktijdig bij de burgerlijke rechter aanhangig te maken. In de bevestiging van de ontvangst van de klacht wordt dit expliciet aangegeven. Tenzij de klager zijn klacht binnen twee werkdagen na verzending van de ontvangstbevestiging intrekt, verwerkt klager het recht om simultaan andere (rechts)maatregelen te treffen.
4. Vervolgens wordt onderzocht, eventueel aan de hand van door de klager en door Aanbesteder op verzoek aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Dit onderzoek begint zo spoedig mogelijk en zet dit voortvarend voort.
5. Na het onderzoek neemt Aanbesteder zo spoedig mogelijk een besluit over de klacht.
6. Indien Aanbesteder daartoe, bijvoorbeeld vanwege de (juridische) complexiteit van het onderwerp van de klacht, aanleiding ziet, kan Aanbesteder, alvorens definitief op de klacht te beslissen, besluiten om nader advies in te winnen.
7. Wanneer Aanbesteder een besluit heeft genomen omtrent de klacht, bericht hij klager daar zo snel mogelijk over.
8. Wanneer Aanbesteder tot de conclusie komt dat de klacht geheel of gedeeltelijk terecht is en Aanbesteder op grond daarvan besluit om corrigerende en/of preventieve maatregelen te treffen, deelt hij dit zo spoedig mogelijk mee aan de klager. Voor zover van toepassing worden ook de andere (potentiële) Inschrijvers op de hoogte gesteld van de desbetreffende maatregelen. Aanbesteder zal op die manier in deze situatie het gelijkheidsbeginsel waarborgen.
9. Als Aanbesteder nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

5 Beoordelingsprocedure

Bij de beoordeling van de ontvangen Inschrijvingen wordt eerst getoetst of de Inschrijving besteksconform is, of anders gezegd, of de Inschrijving voldoet aan de gestelde formele- en materiële eisen. Niet-besteksconforme Inschrijvingen worden terzijde gelegd en komen derhalve niet voor verdere beoordeling en gunning in aanmerking.

Inschrijvers, die een geldige en volledige Inschrijving hebben ingediend worden door Aanbesteder beoordeeld op basis van de uitsluitingsgronden zoals opgenomen in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw en met inachtneming van de artikelen 2.86a en 2.87a Aw. Inschrijvers, op wie geen van de uitsluitingsgronden van toepassing is, worden vervolgens beoordeeld op het al dan niet voldoen aan de Geschiktheidseisen.

Inschrijvingen van Inschrijvers, die zowel de toets aan de uitsluitingsgronden als aan de Geschiktheidseisen met goed gevolg hebben doorstaan, worden vervolgens beoordeeld op basis van de gunningscriteria zoals genoemd in § 8.2.

Bij de beoordeling van een Inschrijving op een overheidsopdracht, alsmede tijdens de uitvoering van een met betrekking tot een overheidsopdracht verstrekte Raamovereenkomst toetst UWV de integriteit van, de Inschrijver of een door deze in te zetten Onderaannemer aan de hand van –onder meer– het ingediende UEA. Indien UWV daartoe aanleiding ziet kan het besluiten om daarbij gebruik te maken van zijn bevoegdheden krachtens de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob).

5.1 Beoordelingscommissie

Ten behoeve van de beoordeling van de kwalitatieve aspecten is een beoordelingscommissie samengesteld. Deze beoordelingscommissie bestaat uit beoordelaars die vanuit hun functie zowel betrokken zijn bij deze aanbesteding als bij de uitvoer van de opdracht.

De leden van deze beoordelingscommissie beoordelen ieder afzonderlijk de kwalitatieve gunningscriteria waarna in een gezamenlijke sessie de eindscore wordt vastgesteld. De individuele beoordelingen gelden hierbij als input, en zullen worden gemiddeld om de eindscore te bepalen. De cijfers worden afgerond op het hele cijfers.

6 Uitsluitingsgronden

6.1 Uitsluitingsgronden

Alle in artikel 2.86 Aw opgenomen uitsluitingsgronden en de in het UEA aangekruiste facultatieve uitsluitingsgronden als opgenomen in artikel 2.87 Aw zijn van toepassing.

Ten bewijze, dat een Inschrijver niet in één van genoemde omstandigheden verkeert, ontvangt Aanbesteder de ingevulde en door middel van een ingescande “natte handtekening” ondertekende UEA op grond waarvan in beginsel wordt aangenomen, dat de gronden voor uitsluiting niet op Inschrijver van toepassing zijn. Indien op een Inschrijver een

uitsluitingsgrond van toepassing is, zal dat in het UEA moeten worden toegelicht. Aanbesteder zal in dat geval de verstrekte toelichting(en) betrekken bij haar oordeel of tot uitsluiting wordt overgegaan of niet. Met behulp van deze verklaring geeft Inschrijver bovendien aan, dat Inschrijver de in artikel 2.89 Aw bedoelde bewijsstukken (waaronder in ieder geval:

- een Uittreksel Handelsregister dat op het moment van de indiening van de Inschrijving niet ouder mag zijn dan 6 maanden;
- een Gedragsverklaring Aanbesteden die op het moment van de indiening van de Inschrijving niet ouder mag zijn dan 2 jaar;
- een verklaring van de belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die op het moment van de indiening van de Inschrijving niet ouder mag zijn dan 6 maanden);

op eerste verzoek van Aanbesteder, binnen een daartoe in dat verzoek te stellen redelijke termijn, zal overleggen. Aanbesteder raadt Inschrijver aan om voor Inschrijving reeds goed te controleren of Inschrijver deze bewijsstukken heeft en of deze niet ouder zijn dan hierboven aangegeven (zie voor opvraging van bewijsstukken ook § 4.14).

Ter toelichting op de uitsluitingsgrond onder artikel 2.87 lid 1 sub c Aw (de ernstige fout in de uitoefening van zijn beroep) wijst Aanbesteder er op dat hij ingevolge deze uitsluitingsgrond gerechtigd is om aannemelijk te maken dat Inschrijver een ernstige fout heeft begaan. Dit geldt evenzeer indien Inschrijver in het UEA heeft verklaard géén ernstige fout te hebben begaan. Aanbesteder zal een Inschrijver overigens niet automatisch uitsluiten van de aanbestedingsprocedure met een beroep op de uitsluitingsgrond onder artikel 2.87 lid 1 sub h Aw (het verstrekken van een valse verklaring) wanneer de Inschrijver heeft verklaard geen ernstige fout te hebben begaan, terwijl er een niet-onherroepelijk besluit ligt van een toezichthouder met betrekking tot het begaan hebben van een ernstige fout. Aanbesteder zal een Inschrijver derhalve niet vragen zichzelf te incrimineren. Dit neemt niet weg dat Aanbesteder een Inschrijver in het kader van de artikelen 2.101 en 2.102 Aw kan verzoeken om nadere informatie te verstrekken omtrent dergelijke niet-onherroepelijke besluiten van een toezichthouder en dat Aanbesteder deze informatie kan gebruiken om alsnog aannemelijk te maken dat Inschrijver een ernstige fout heeft begaan. Het niet meewerken door Inschrijver aan een verzoek van Aanbesteder kan tot uitsluiting op grond van artikel 2.87 lid 1 sub h Aw leiden.

Wanneer in het land waarin de Inschrijver is gevestigd niet een soortgelijk bewijsstuk of soortgelijke verklaring als bedoeld in artikel 2.89 lid 1-3 Aw door de desbetreffende autoriteiten wordt afgegeven, kan Inschrijver ingevolge het bepaalde bij artikel 2.89 lid 4 Aw ook volstaan met alternatieve bewijsstukken zoals een verklaring onder ede of een andersoortige authentieke verklaring die door/namens Inschrijver ten overstaan van een bevoegde rechterlijke of administratieve instantie, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst heeft afgelegd. Deze verklaringen dienen – op het moment van verstrekken – niet ouder te zijn dan 3 maanden.

6.2 Toepasselijkheid Uitsluitingsgronden op Combinanten, Derden en Onderaannemers.

Voor elke Combinant geldt dat deze eveneens moet voldoen aan de in § 6.1 gestelde eisen. Dit geldt ook voor de Derden waarop Inschrijver zich ter voldoening aan de

Geschiktheidseisen beroept (§ 3.2) én Onderaannemers waarvan Inschrijver bij de uitvoering van de opdracht gebruik wil maken (§ 3.3).

7 Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen worden gebruikt om te kunnen bepalen of een Inschrijver in staat is om de opdracht uit te voeren. Geschiktheidseisen hebben altijd betrekking op de potentiële opdrachtnemer en niet op de opdracht. Er zijn drie soorten eisen:

- eisen om het financiële en economisch geschiktheid aan te tonen;
- eisen aan de technische en beroepsbekwaamheid;
- eisen inzake de beroepsbevoegdheid.

7.1 Minimale financiële en economische geschiktheid

Aanbesteder zal slechts bij de voorlopig gegunde Inschrijver(s) de bewijsstukken voor het voldoen aan de financiële en economische Geschiktheidseisen opvragen.

7.1.1 Passende aansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver danwel, indien van toepassing, de Combinatie dient uiterlijk op het moment van definitieve gunning van de opdracht adequaat verzekerd te zijn voor de met de aanbestede opdracht verband houdende risico's terzake van bedrijfsaansprakelijkheid¹

De verzekering dient een dekking te bieden van minimaal een bedrag van € 1.000.000,- per schadeveroorzakende gebeurtenis, met een jaarmaximum van € 2.500.000,-.

In geval van inzet van Derden, dekt de verzekering ook schade ten gevolge van handelen of nalaten van bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde Derden.

Geschiktheidseis 1: Beschikken over een passende bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Het voldoen aan de verzekeringseis dient Inschrijver aan te tonen door het overleggen van:

- Een afschrift van de verzekeringspolis, waarin de passages door Inschrijver zijn gemarkeerd waaruit blijkt dat hij aan de verzekeringseis voldoet, of
- Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon waaruit blijkt dat Inschrijver conform bovenstaande eisen verzekerd is, die op de sluitingsdatum van de Inschrijving niet ouder dient te zijn dan 6 maanden (Inschrijver kan hiervoor gebruik maken van bijgevoegd format verklaring verzekering; Bijlage 12), of
- Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon waaruit blijkt dat Inschrijver conform bovenstaande eisen verzekerd zal zijn in geval van gunning van de opdracht. Deze verklaring dient op de sluitingsdatum van de Inschrijving niet ouder te zijn dan 6 maanden.

7.2 Minimale technische geschiktheid

7.2.1 Nederlandse taal

Het uitvoerend personeel van Inschrijver, dat contacten onderhoudt met Aanbesteder, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.

Geschiktheidseis 2: Beheersing van de Nederlandse taal

7.2.2 Ervaring

Aanbesteder heeft voor het toetsen van de minimale technische geschiktheid in het kader van de in de markt gezette opdracht de volgende kerncompetenties vastgesteld:

Geschiktheidseis 3. Het beschikken over voldoende capaciteit voor het uitvoeren van tolkdienstverlening

UWV vindt het belangrijk dat Inschrijver ervaring heeft met het uitvoeren van bemiddelingsdiensten tussen opdrachtgever en tolk, ten behoeve van de uitvoering van tolkdiensten, inclusief de daaraan gerelateerde administratieve verwerking. Omdat Pools een zeer groot deel van de tolkaanvragen betreft (ze bijlage 10, kerngetallen) willen we toetsen of Inschrijver over voldoende capaciteit beschikt voor deze taal. Inschrijver dient aan te tonen dat hij tenminste de onderstaande aantallen bemiddelingsdiensten heeft verricht in het afgelopen kalenderjaar. Deze aantallen mogen behaald zijn bij één referent of bij twee verschillende referenten om aan het totaal te voldoen.

Inschrijver kan dit aantonen door een beschrijving te geven van de door hem verrichte werkzaamheden en een verklaring aan te leveren van de betreffende opdrachtgever, waarin wordt bevestigd dat Inschrijver de genoemde aantallen daadwerkelijk heeft geleverd.

Perceel 1:

1. Inschrijver heeft bij referent(en) in het afgelopen kalenderjaar (2020) tenminste 3000 bemiddelingsdiensten uitgevoerd, conform opgegeven beschrijving.
2. Van de minimaal 3000 bemiddelingsdiensten waren er hiervan minimaal 1500 voor de taal Pools.
3. Inschrijver heeft de bemiddelingsdiensten succesvol en naar tevredenheid van de opdrachtgever uitgevoerd. (UWV behoudt zich het recht voor om navraag te doen.)

Perceel 2:

1. Inschrijver heeft bij referent(en) in het afgelopen kalenderjaar (2020) tenminste 250 bemiddelingsdiensten uitgevoerd, conform opgegeven beschrijving.
2. Van de minimaal 250 bemiddelingsdiensten waren er hiervan minimaal 125 voor de taal Pools.
3. Inschrijver heeft de bemiddelingsdiensten succesvol en naar tevredenheid van de opdrachtgever uitgevoerd. (UWV behoudt zich het recht voor om navraag te doen.)

Inschrijver dient deze informatie in te vullen in het format "Opgave Referentieprojecten" (Bijlage 7) conform de instructies op het format. De Inschrijver dient in het format "Opgave Referentieprojecten" een beschrijving te geven van het referentieproject. Uit die beschrijving dient te blijken, dat het referentieproject de kerncompetentie aantoont. Het ingediende opgaveformulier moet zowel door Inschrijver als door de referent ondertekend zijn.

7.3 Beroepsbevoegdheid

7.3.1 Inschrijving in het Handelsregister

Inschrijver moet zijn ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, dan wel in een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming en geeft dat op de daarvoor bestemde plaats in het UEA aan.

Geschiktheidseis 5: Inschrijver is ingeschreven in het Handelsregister

8 Gunningscriteria

Aanbesteder rangschikt de Inschrijvingen op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitsverhouding. Aanbesteder is voornemens de opdracht te gunnen aan de partij met de laagste prijs per kwaliteitspunt.

Inschrijvers kunnen zich met hun Inschrijving in kwalitatief (kwaliteit) en financieel (prijs) opzicht van elkaar onderscheiden. Op onderdeel kwaliteit kunnen inschrijvers punten scoren op de (sub)onderdelen als omschreven hieronder. Op het onderdeel prijs offeren inschrijvers een fictieve jaarprijs, opgegeven in het Tariefmodel, bijlage 8.

8.1 Fictieve jaarprijs

Inschrijver dient de tarieven in het Inkoopplatform op te geven conform het bijgevoegde tariefmodel. Afwijken van het tariefmodel is niet toegestaan en leidt tot een niet-bestekconforme Inschrijving die terzijde wordt gelegd en daarmee niet voor gunning in aanmerking komt. De aanwijzingen in de invulinstructie voor het tariefmodel zijn derhalve bindend.

Bij de invulling van het tariefmodel dient Inschrijver de volgende uitgangspunten te hanteren:

- 1 Alle door Inschrijver in te vullen tarieven dienen te zijn gebaseerd op de in de aanbestedingsstukken beschreven dienstverlening en/of te leveren producten. De op te geven tarieven dienen de volledige dienstverlening en/of te leveren producten af te dekken. Niet in de tarieven opgenomen kosten kan Inschrijver niet factureren, althans worden niet vergoed, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 2 Alle tarieven dienen te worden opgegeven in Euro's en exclusief BTW.
- 3 De opgegeven tarieven dienen reëel te zijn en dienen in ieder geval géén negatieve bedragen te omvatten. Per tariefonderdeel kunnen daarnaast specifieke restricties gelden.
- 4 Aanbesteder voert geen prijsonderhandelingen. De Inschrijver heeft derhalve slechts één gelegenheid om een concurrerende Inschrijving, met een zo optimaal mogelijke prijs- en kwaliteitsverhouding, in te dienen.
- 5 Het schuiven met tarieven op een wijze die de beoordelingssystematiek frustreert, is niet toegestaan.

Tabblad 3, regel 13 geeft een totaalstelling (=de fictieve jaarprijs) van alle onderliggende tarieven maal een fictief aantal eenheden. Deze regel wordt automatisch gevuld vanuit de overige regels en bevat voor Inschrijver geen invulbare velden.

Met nadruk wijst Aanbesteder Inschrijver erop dat de in het tariefmodel gebruikte aantallen slechts een weergave vormen van de verdeling van het belang dat Aanbesteder hecht aan de verschillende tariefcomponenten. Aan de in het tariefmodel gehanteerde aantallen kan daarom door Inschrijver nu en in de toekomst geen enkel recht worden ontleend ten aanzien van de tijdens de uitvoering van de opdracht werkelijk te realiseren hoeveelheden c.q. te realiseren omzet.

8.2 Laagste prijs per kwaliteitspunt

De punten op kwaliteit worden conform de volgende formule vervolgens omgerekend naar de prijs per kwaliteitspunt (afronding steeds op 2 decimalen, tenzij anders vermeld).

<i>Prijs per kwaliteitspunt = fictieve jaarprijs / definitief aantal punten op kwaliteit</i>
--

Voorbeeld

Inschrijver A heeft een fictieve jaarprijs van € 750.000 scoort 100 definitieve (zie hierna toegelicht) punten op kwaliteit. De prijs per kwaliteitspunt is dan in dit geval $750.000/100 = 7.500$

Inschrijver B heeft een fictieve jaarprijs van € 750.000 scoort 80 definitieve punten op kwaliteit. De prijs per kwaliteitspunt is dan in dit geval $750.000/80 = 9375$

Inschrijver C heeft een fictieve jaarprijs van € 75.000 scoort 69 definitieve punten op kwaliteit. De prijs per kwaliteitspunt is dan in dit geval $260.000/69 = 10.869,5652$ afgerond naar 10.869,57

Inschrijver A heeft de laagste prijs per kwaliteitspunt en is hiermee de winnende inschrijver.

8.3 Kwalitatieve gunningscriteria

Het definitieve puntenaantal op kwaliteit wordt als volgt toegekend:

- 1) Tabel gunningscriteria. Inschrijvingen worden beoordeeld op subgunningscriteria conform onderstaande 'tabel gunningscriteria'.
- 2) Schaal. Hierbij wordt onderstaande schaal toegepast met rapportcijfers. Hieruit volgen de initiële puntenaantallen.
- 3) Omzetting definitieve puntenaantallen. De initiële puntenaantallen worden omgezet in definitieve puntenaantallen. Deze omzetting vindt plaats als volgt:
 - a. De Inschrijver met het hoogste initiële totale puntenaantal op kwaliteit krijgt het maximale definitieve puntenaantal op kwaliteit (70 punten voor perceel 1) (80 punten voor perceel 2). Het rekenvoorbeeld hieronder gaat uit voor de situatie van perceel 1, waarbij gerekend wordt met een maximum van 70 initiële punten. Bij perceel 2 geldt deze formule maar dan moet er gerekend worden met een maximum van 80 initiële punten.
 - b. De definitieve punten op gunningscriterium kwaliteit van de overige Inschrijvers worden naar rato berekend van het initiële puntenaantal van de hoogst scorende Inschrijver, conform de volgende formule:

Definitieve punten op gunningscriterium kwaliteit = (initiële puntenaantal inschrijver / initiële puntenaantal hoogst scorende inschrijver) * 70 punten

Voorbeeld:

De Inschrijver met het hoogste initiële puntenaantal (= 65) op onderdeel kwaliteit krijgt het maximum aantal punten toegekend zijnde 70 definitieve punten.

Een Inschrijver met een initieel puntenaantal van 60 krijgt volgens de bovenstaande formule: $60 / 65 * 70$ punten = 64,61538, afgerond naar 64,62 definitieve punten toegekend.

Een Inschrijver met een initieel puntenaantal van 50 krijgt volgens de bovenstaande formule: $50 / 65 * 70$ punten = 53,8461 afgerond naar 53,85 definitieve punten toegekend.

Tabel gunningscriteria (perceel 1)

Aanbesteder toetst de Inschrijvingen aan de volgende drie (3) kwalitatieve gunningscriteria conform deze 'tabel gunningscriteria'.

Gunningscriteria perceel 1 – UWV Regulier		Maximaal initieel te behalen punten
1. Kwaliteit van de tolkdiensten en de intermediair **		45
2. Unique selling points (USP'S) **		15
3. Social return		10
Totaal		70

Schaal

De met een **gemarkeerde criteria worden beoordeeld op een "rapport" cijferschaal van 10, 8, 6 en 0.

Het te behalen cijfer op een criterium wordt toegepast conform onderstaande schaalverdeling. Voor de gevraagde beschrijving van hun oplossing dient Inschrijver **minimaal een voldoende te halen (6 of hoger)** op het betreffende criterium om de score op dat criterium mee te laten tellen in de totaal punten telling op het onderdeel kwaliteit.

Beoordeling	Cijfer	Indicatie toekennen puntenscore
Uitstekend	10	Complete uitwerking Volledig onderbouwd Inschrijving overtreft het gevraagde in de aanbesteding met ideeën/oplossingen die bijdragen aan een hoge kwaliteit van de dienstverlening.
Goed	8	Ruim voldoende uitwerking en adequaat onderbouwd, maar geen toegevoegde waarde bovenop het gevraagde.
Voldoende	6	Redelijke uitwerking, maar onderbouwing kan op onderdelen beter.
Onvoldoende	0	In de uitwerking ontbreken essentiële onderdelen en/of zijn onvoldoende uitgewerkt. De onderbouwing is (op onderdelen) onvoldoende.
Geheel niet behandeld	0	Onderdelen en/of de onderbouwing zijn geheel niet behandeld.

Voorbeeld:

Bij het criterium **Kwaliteit van de tolkdiensten en de intermediair** geeft het rapportcijfer 8 een score van 0,8 maal het maximum van 45 punten dus een score van 36 punten.

Bij het criterium **Unique selling points (USP'S)** krijgt inschrijver het rapportcijfer 0. Dit is lager dan het minimaal te behalen rapportcijfer van 6. Inschrijver krijgt op dit criterium geen punten toegekend.

Toelichting gunningscriteria (perceel 1)

1. Kwaliteit van de tolkdiensten en de intermediair

Tolken zijn cruciaal voor het goed laten verlopen van primaire processen van UWV. Het vertrouwen op de inzet van professionele en betrouwbare tolken is daarom essentieel. UWV heeft vanwege haar dienstverlening geen noodzaak om uitsluitend te kiezen voor beëdigde Rbtv tolken. Wel willen wij te allen tijde dat de kwaliteit en de integriteit van de tolk en de dienstverlening is gewaarborgd. Inschrijver is vrij te kiezen voor het inzetten van beëdigde/ niet-beëdigde tolken, daarbij wel de eisen uit het Programma van Eisen in ogenschouw genomen, waaraan de tolk minimaal moet voldoen.

Opdrachtgevers geven in hun bestellingen voor tolkopdrachten helder aan welke dienstverlening gewenst is. Zij verwachten dat leverancier de juiste match maakt en dat de tolk de dienst professioneel, tijdig en op de juiste wijze uitvoert. Hierbij dient Inschrijver rekening te houden met het minimale leveringspercentage zoals opgenomen in het Programma van Eisen. Op het gebied van informatiebeveiliging en bescherming van

persoonsgegevens moet Inschrijver passende technische en organisatorische maatregelen nemen, zoals dit van een professionele partij mag worden verwacht. Tenslotte vinden wij het belangrijk dat de Inschrijver tolken een context biedt waarbinnen zij hun diensten professioneel en onafhankelijk kunnen verrichten en oog hebben voor hun belangen als ZZP'er. Denk hierbij aan eerlijke beloning en vastgestelde regels over de vergoedingen zoals wachttijd en KM vergoeding ten gunste van de tolken.

In het licht van bovenstaande context vragen wij Inschrijver de Kwaliteit van de tolkdiensten en de eigen rol als intermediair te beschrijven. Onderstaande punten dienen beschreven, onderbouwd en aangetoond te worden met concreet bewijs. Dit dient op maximaal 4 A4, lettertype Verdana 9, regelafstand 1. Bovendien moet duidelijk blijken uit het verhaal wat, en hoe dan precies, de beschrijving leidt tot de economisch meest voordelige inschrijving op deze aanbesteding.

- Efficiency in de inzet van de tolken (beperking reistijd, slim plannen, betere beschikbaarheid);
- Het verzekeren van de integriteit van de tolken en de waarborging;
- Het voorzien in voldoende aanbod van deskundige tolken voor de taal Pools;
- De leveringszekerheid van de tolken (percentage direct geleverde diensten aan een opdrachtgever in relatie tot het totaal aantal opdrachten bij die opdrachtgever);
- Het borgen van de kwaliteit van de tolkdienstverlening (tolk levert adequate dienst die aansluit bij de behoefte);
- Het waarborgen van een praktische uitvoering van de dienstverlening (bestellen moet simpel kunnen worden geregeld);
- Het realiseren van videotolken (ontzorging bij nieuwe digitale werkwijze);
- Adequate voorziening van telefonisch tolken (geen technische issues);
- Borging van de veiligheid, de informatiebeveiliging, borging van de privacy - Bescherming van persoonsgegevens in relatie tot bestellers, tolken en derden;
- Oog voor de belangen van de tolk (aandacht voor de positie van een tolk als zelfstandig ondernemer).

2. Unique selling points (USP'S)

Aanbesteder ziet deze aanbesteding als een kans om het gehele proces rond de inkoop en de levering van tolkdiensten, of onderdelen daarvan, te optimaliseren en de kwaliteit en efficiëntie te verhogen. Het doel is te komen tot partnerschap waarin Opdrachtnemer en Opdrachtgever tot een wederzijds stimulerende samenwerkrelatie komen. Wij zijn dan ook benieuwd welke toegevoegde waarde de Inschrijver kan leveren voor deze opdracht, naast de gevraagde aspecten bij de beantwoording van gunningscriterium 1.

In het licht van bovenstaande context vragen wij Inschrijver:

Twee unique selling points te beschrijven, anders dan hetgeen beschreven is bij de beantwoording van gunningscriterium 1, waarbij helder, concreet en aannemelijk wordt gemaakt hoe deze punten van extra toegevoegde waarde zijn bij deze opdracht.

Dit dient op maximaal 2 A4, lettertype Verdana 9, regelafstand 1. Bovendien moet duidelijk blijken uit het verhaal wat, en hoe dan precies, de beschrijving leidt tot de economisch meest voordelige inschrijving op deze aanbesteding.

3. Social return

Als maatschappelijke organisatie vindt UWV Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen belangrijk. Voor deze aanbesteding wordt het standaard minimum percentage van 5% van de opdrachtwaarde aan social return gehanteerd (zie paragraaf 2.2.1 social return en bijlage 11 Handleiding social return – Bouwblokkenmethode). Inschrijver dient te beschrijven hoe hij invulling gaat geven aan de social return verplichting tijdens de uitvoering van de opdracht.

Wij dagen Inschrijvers bovendien uit om extra social return te realiseren bovenop het minimum percentage. Het aangeboden extra percentage social return zal als KPI worden opgenomen in het contract. De activiteiten mogen binnen de opdracht worden uitgevoerd, maar ook in de bedrijfsvoering van de Inschrijver of bij een Onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij UWV wordt opgegeven. Bestaande of reeds eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen. Uitzonderingen hierop staan vermeld in Handleiding social return – Bouwblokkenmethode, bijlage 11.

In het licht van bovenstaande context vragen wij Inschrijver aan inschrijver het volgende:

- Te onderbouwen hoe deze (extra) social return prestaties door hem zullen worden geleverd (uitvoering) door de werkwijze toe te lichten en te onderbouwen dat hij daadwerkelijk in staat is om de prestatie te leveren of de maatregel toe te passen.

Dit dient hij te doen door inzicht te geven in de middelen/personen/maatregelen die Inschrijver inzet om de aangeboden prestaties te realiseren (werkwijze) en door te onderbouwen dat die prestaties daadwerkelijk gerealiseerd zullen worden middels de door hem aangeboden werkwijze (borging).

Dit dient op maximaal 2 A4, lettertype Verdana 9, regelafstand 1. Bovendien moet duidelijk blijken uit het verhaal wat, en hoe dan precies, de beschrijving leidt tot de economisch meest voordelige inschrijving op deze aanbesteding.

De volgende staffel wordt gehanteerd om de extra social return prestaties te beoordelen:

Percentage extra social return	Aantal punten
0 - 5%	0
6 – 10 %	5
11 of meer %	10

Tabel gunningscriteria (perceel 2)

Aanbesteder toetst de Inschrijvingen aan de volgende twee (2) kwalitatieve gunningscriteria conform deze 'tabel gunningscriteria'.

Perceel 2 – Bijzondere Zaken Buitenland (BZ)

Voor de gunningscriteria behorend bij perceel 2 geldt de onderstaande maximale puntenverdeling:

Gunningscriteria perceel 2 – UWV Bijzondere Zaken Buitenland (BZ)		Maximaal initieel te behalen punten
1. Kwaliteit van de tolkdiensten en de intermediair**		50
2. Grootste risico's en oplossingen**		30
	Totaal	80

Schaal

De met een **gemarkeerde criteria worden beoordeeld op een "rapport" cijferschaal van 10,8,6 en 0.

Het te behalen cijfer op een criterium wordt toegepast conform onderstaande schaalverdeling. Voor de gevraagde beschrijving van hun oplossing dient Inschrijver **minimaal een voldoende te halen (6 of hoger)** op het betreffende criterium om de score op dat criterium mee te laten tellen in de totaal punten telling op het onderdeel kwaliteit.

Beoordeling	Cijfer	Indicatie toekennen puntenscore
Uitstekend	10	Complete uitwerking Volledig onderbouwd Inschrijving overtreft het gevraagde in de aanbesteding met ideeën/oplossingen die bijdragen aan een hoge kwaliteit van de dienstverlening.
Goed	8	Ruim voldoende uitwerking en adequaat onderbouwd, maar geen toegevoegde waarde bovenop het gevraagde.
Voldoende	6	Redelijke uitwerking, maar onderbouwing kan op onderdelen beter.
Onvoldoende	0	In de uitwerking ontbreken essentiële onderdelen en/of zijn onvoldoende uitgewerkt. De onderbouwing is (op onderdelen) onvoldoende.
Geheel niet behandeld	0	Onderdelen en/of de onderbouwing zijn geheel niet behandeld.

Voorbeeld:

Bij het criterium **Kwaliteit van de tolkdiensten en de intermediair** geeft het rapportcijfer 8 een score van 0,8 maal het maximum van 50 punten dus een score van 40 punten

Bij het sub gunningscriterium **Grootste risico's en oplossingen** krijgt inschrijver het rapportcijfer 0. Dit is lager dan het minimaal te behalen rapportcijfer van 6. Inschrijver krijgt op dit criterium geen punten toegekend.

1. Kwaliteit van de tolkdiensten en de intermediair

Tolken zijn cruciaal voor het goed laten verlopen van primaire processen van UWV. Het vertrouwen in de inzet van professionele en betrouwbare tolken is essentieel en extra belangrijk voor Bijzondere Zaken Buitenland (BZ) (zie hiervoor paragraaf 2.3). Hierbij dient Inschrijver rekening te houden met het minimale leveringspercentage zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

UWV heeft vanwege haar dienstverlening geen noodzaak om uitsluitend te kiezen voor beëdigde Rbtv tolken. Wel willen wij te allen tijde dat de kwaliteit en de integriteit van de tolk en de dienstverlening is gewaarborgd. Inschrijver is vrij te kiezen uit beëdigde/ niet-

beëdigde tolken, daarbij wel het Programma van Eisen in ogenschouw genomen, waaraan zij minimaal moet voldoen.

Opdrachtgevers geven in hun bestellingen voor tolkopdrachten helder aan welke dienstverlening gewenst is. Zij verwachten dat opdrachtnemers de juiste en efficiënte match maken en dat de tolk de dienst professioneel, tijdig en op de juiste wijze uitvoert.

Op het gebied van informatiebeveiliging en bescherming van persoonsgegevens dient Inschrijver passende technische en organisatorische maatregelen te nemen, zoals dit van een professionele partij mag worden verwacht.

Tenslotte vinden wij het belangrijk dat de Inschrijver tolken een context biedt waarbinnen zij hun diensten professioneel en onafhankelijk kunnen verrichten, en oog hebben voor hun belangen als ZZP'er. Denk hierbij aan eerlijke beloning en vastgestelde regels over de vergoedingen zoals wachttijd en KM vergoeding ten gunste van de tolken.

In het licht van bovenstaande context vragen wij Inschrijver de Kwaliteit van de tolkdiensten en de eigen rol als intermediair te beschrijven. Onderstaande punten dienen beschreven, onderbouwd en aangetoond te worden met concreet bewijs. Dit dient op maximaal 4 A4, lettertype Verdana 9, regelafstand 1. Bovendien moet duidelijk blijken uit het verhaal wat, en hoe dan precies, de beschrijving leidt tot de economisch meest voordelige inschrijving op deze aanbesteding.

- Efficiency in de inzet van de tolken (beperking reistijd, slim plannen, betere beschikbaarheid);
- Het verzekeren van de integriteit van de tolken en de waarborging;
- Het voorzien in voldoende aanbod van deskundige tolken voor de taal Pools;
- Het borgen van de kwaliteit van de tolkdienstverlening (tolk levert adequate dienst die aansluit bij de behoefte);
- Het waarborgen van een praktische uitvoering van de dienstverlening (bestellen moet simpel kunnen worden geregeld);
- Het realiseren van videotolken (ontzorging bij nieuwe digitale werkwijze);
- Adequate voorziening van telefonisch tolken (geen technische issues);
- Borging van de veiligheid, de informatiebeveiliging, borging van de privacy - Bescherming van persoonsgegevens in relatie tot bestellers, tolken en derden;
- Oog voor de belangen van de tolk (aandacht voor de positie van een tolk als zelfstandig ondernemer).

2. Grootste risico's en oplossingen

UWV ervaart dat het niet altijd eenvoudig is om een tolk te vinden voor de geplande gesprekken met de uitkeringsgerechtigden. Een (late) annulering heeft zeer grote impact voor Bijzondere Zaken Buitenland (BZ). UWV-klanten komen speciaal uit het buitenland overvliegen. Bij een 'no show' van de tolk is dat allemaal tevergeefs. Tegelijkertijd komt het ook voor dat klanten van UWV niet komen opdagen voor een gesprek, of last minute annuleren. Voor UWV is het daarom zeer belangrijk om op adequate wijze het hoofd te kunnen bieden aan de volgende uitdagingen, die daarmee tegelijkertijd de grootste risico's vormen:

- Pools betreft een zeer groot deel van de tolkaanvragen (zie bijlage 10, kerngetallen) en is daarmee een 'knelpunt taal'. Omdat dit ook binnen veel andere organisaties de meest gevraagde talen zijn, heeft dit effect op het aantal beschikbare tolken voor UWV;

- De door UWV gevraagde tolkdiensten zijn relatief kort. De gemiddelde duur van een gesprek bij UWV regulier is 70 minuten en bij BZ is dat 120 minuten. Tolken geven de voorkeur aan opdrachten waar zij langere of aaneengesloten diensten kunnen uitvoeren;
- (Late) annuleringen door UWV, doordat klanten zich beter melden nadat de tolkdienst al is gepland of doordat klanten zonder afmelding niet aanwezig zijn bij het gesprek (no-show) (zie hiervoor ook bijlage 10).

In dit gunningscriterium wil UWV Inschrijver uitdagen om mee te denken en effectieve oplossingen aan te dragen voor de grootste uitdagingen/risico's voor UWV door het volgende te beschrijven:

- De belangrijkste risico's te beschrijven die hij, gebaseerd op zijn expertise, ziet binnen deze opdracht en de door hem voorgestelde beheersmaatregelen. Het dient hierbij te gaan om risico's die buiten de directe invloedssfeer liggen en die daarmee een afwijking kunnen veroorzaken in de realisatie van de doelstellingen of in de kosten. Inschrijver wordt uitgedaagd om zich zo goed mogelijk in te leven in de situatie van UWV en te laten zien dat hij de risico's kent en onderkent en de juiste maatregelen treft.

Dit dient op maximaal 2 A4, lettertype Verdana 9, regelafstand 1. Bovendien moet duidelijk blijken uit het verhaal wat, en hoe dan precies, de beschrijving leidt tot de economisch meest voordelige inschrijving op deze aanbesteding.

8.4 Gelijk eindigen

In het uitzonderlijke geval, dat er twee of meer Inschrijvingen gelijk als hoogste eindigen bij de beoordeling, komt de Inschrijving die de hoogste totaalscore heeft op kwaliteit voor gunning in aanmerking komen.

INHOUDSOPGAVE BIJLAGEN

Nummer	Bijlage
Bijlage 1	Raamovereenkomst perceel 1 en 2
Bijlage 2	Algemene Inkoopvoorwaarden UWV Diensten versie juli 2018
Bijlage 3	Programma van Eisen (PvE) perceel 1 en 2
Bijlage 4	Dossier Financiële Afspraken (DFA) perceel 1 en 2
Bijlage 5	Service Level Agreement (SLA) perceel 1 en 2
Bijlage 6	UEA – perceel 1 en 2
Bijlage 7	Opgave Referentieprojecten perceel 1 en 2
Bijlage 8	Tariefmodel perceel 1 en 2
Bijlage 9	UWV MVO Gedragscode voor leveranciers
Bijlage 10	Overzicht kerngetallen tolkdiensten perceel 1 en 2
Bijlage 11	Handleiding social return – Bouwblokkenmethode
Bijlage 12	Format verklaring verzekeringen perceel 1 en 2
Bijlage 13	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)