



Beschrijvend document

GGD GHOR Nederland

Raamovereenkomst voor Klantcontactdiensten

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Inhoud

Begrippen	4
1. Inleiding.....	6
1.1 Aanleiding en context van de Aanbesteding	6
1.2 De Aanbestedende dienst.....	6
1.3 Ondersteunende partijen bij de aanbesteding.....	7
1.4 Doelstellingen.....	7
1.5 Gebruik Aanbestedingsplatform	8
2. Inhoud van de Opdracht	9
2.1 Binnen de scope van de Opdracht	9
2.2 Omvang van de Opdracht	11
2.3 Varianten.....	12
2.4 Contractvorm.....	12
2.5 Benaderen van derde leveranciers	13
2.6 Wijziging van de Opdracht	13
3. Verloop van de Aanbesteding	16
3.1 Procedure	16
3.2 Planning	16
3.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding	16
3.4 Informatieverstrekking	16
3.5 Indienen van de Inschrijvingen	17
3.6 Opening van de Inschrijvingen	17
3.7 Beoordeling van de Inschrijvingen	17
3.8 Gunningsbeslissing	18
3.9 Verificatie	18
4. Eisen aan de Inschrijver.....	19
4.1 Inleiding.....	19
4.2 Aanbiedingsbrief (A1).....	19
4.3 Uitsluitingsgronden.....	19
4.4 Geschiktheidseisen	21
5. Toetsing van de Inschrijving	24
5.1 Inleiding.....	24
5.2 Akkoordverklaring toetsingscriteria T1, T2, T3, T4, T5 en T6	24
6. Beoordeling van de Inschrijving	25
6.1 Gunningsmethode: gewogen factor methode	25
6.2 Beoordelingsteam	25
6.3 Wijze van beoordeling.....	25
6.4 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve Gunningscriteria	25
6.5 Beoordelingsscores voor de kwantitatieve Gunningscriteria	26
6.6 Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten	26
6.7 Berekenen van de eindscores.....	26
6.8 Gunningscriteria	27
7. Voorschriften en voorwaarden	36
7.1 Voorbehouden van de Aanbestedende dienst	36
7.2 Toepasselijk recht	36
7.3 Nederlandse taal	36
7.4 Inschrijven in een Samenwerkingsverband.....	36
7.5 Inschrijven met Onderaannemers	36
7.6 Inschrijving conform de Aanbestedingsstukken	37
7.7 Voorwaardelijke Inschrijving.....	37
7.8 Gedeeltelijke Inschrijving	37
7.9 Opgave van prijzen, tarieven en kosten	37
7.10 Manipulatief inschrijven	37
7.11 Geldigheidsduur van de Inschrijving	37
7.12 Ondertekening van de Inschrijving	38

7.13	Aantal malen inschrijven	38
7.14	Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Inschrijving	38
7.15	Medewerking onderzoek	38
7.16	Kostenvergoeding	39
7.17	Status informatie in de Aanbestedingsstukken	39
7.18	Merkenamen	39
7.19	Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken	39
7.20	Intellectueel eigendom	39
7.21	Uitsluiting van Inschrijvers.....	39
7.22	Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname	40
7.23	Communicatie gedurende de Aanbesteding	40
7.24	Beïnvloeding van de beoordeling	40
7.25	Mededeling van de gunningsbeslissing.....	40
7.26	Rechtsmiddel	40
7.27	Klachtafhandeling.....	41
8.	Bijlagen.....	42
	Bijlage A: Programma van eisen	42
	Bijlage B: Concept van de Overeenkomst en Concept van de Verwerkersovereenkomst.....	42
	Bijlage C: Algemene inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever.....	42
	Bijlage D: Indienen vragen en opmerkingen	42
	Bijlage E: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	42
	Bijlage F: Ervaring Inschrijver	42
	Bijlage G: Beroep financiële en economische draagkracht.....	42
	Bijlage H: Beroep technische en beroepsbekwaamheid.....	42
	Bijlage I: Prijzenblad	42
	Bijlage J: Model Geheimhoudingsverklaring.....	42
	Bijlage K: Gedragscode Telewerken van de Opdrachtgever	42
	Bijlage L: Checklist	42

Begrippen

In dit document en de overige Aanbestedingsstukken hebben de navolgende begrippen, indien aangeduid met een beginhoofdletter, de volgende betekenis. Als het begrip in enkelvoud is gegeven wordt daaronder ook het meervoud begrepen. Als het begrip in meervoud is gegeven wordt daaronder ook het enkelvoud begrepen.

Aanbestedende dienst	Stichting Verenigingsbureau Publieke Gezondheid en Veiligheid Nederland handelend onder de naam GGD GHOR Nederland.
Aanbesteding	De onderhavige openbare aanbestedingsprocedure overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012, die gericht is op het gunnen van de Raamovereenkomst.
Aanbestedingsplatform	Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen de Aanbestedende dienst en de Geïnteresseerde/Inschrijver plaatsvindt en dat als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.
Aanbestedingsstukken	Alle documenten die door de Aanbestedende dienst gedurende de Aanbesteding aan Geïnteresseerden/Inschrijvers worden verstrekt.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent Aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.
Beschrijvend document	Dit document, inclusief Bijlagen, waarin door de Aanbestedende dienst een (nadere) omschrijving van het voorwerp en de procedure van de Aanbesteding wordt gegeven.
Bijlage	Een bijlage bij een Aanbestedingsstuk en dat daarvan integraal onderdeel uitmaakt.
Derde	Een andere entiteit op wie de Inschrijver een beroep doet met betrekking tot het voldoen aan de Geschiktheidseisen.
Dienst(en)/Dienstverlening	De door de Opdrachtnemer op basis van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomst ten behoeve van de Opdrachtgever te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Het gebruik van de termen 'Diensten' en 'Dienstverlening' heeft mede betrekking op eventuele leveringen die in het kader van die diensten (dienen te) worden gedaan.
Geïnteresseerde	Vóór het moment van inschrijven – de persoon, onderneming of organisatie die geïnteresseerd is om mee te dingen naar de Opdracht.
Geschiktheidseisen	Eisen ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan de Inschrijver moet voldoen.
Gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de economisch meest voordelige Inschrijving wordt bepaald.
Herziene documentatie	Herziene versie van Aanbestedingsstukken waarin aanvullingen en/of wijzigingen zijn verwerkt. Herziene documentatie prevaleert boven eerdere versies van de desbetreffende Aanbestedingsstukken.
Inschrijver	Een Geïnteresseerde die een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	Het aanbod dat de Inschrijver doet naar aanleiding van het Beschrijvend document om in aanmerking te komen voor de Opdracht.

Minicompetitie	De procedure overeenkomstig de Raamovereenkomst en een Offerteaanvraag, die gericht is op het gunnen van een Nadere opdracht.
Nadere opdracht	De nadere opdracht die de Opdrachtgever op basis van een Minicompetitie aan de Opdrachtnemer verstrekt en die strekt tot het verrichten van bepaalde, concrete Diensten.
Nadere overeenkomst	De overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tot het verrichten van een Nadere opdracht.
Nota van inlichtingen	Document met nadere inlichtingen over de Aanbesteding. De informatie in de Nota van Inlichtingen prevaleert boven het Aanbestedingsstuk waar die informatie betrekking op heeft.
Offerte	De aanbieding die de Opdrachtnemer doet naar aanleiding van een Offerteaanvraag om in aanmerking te komen voor een Nadere opdracht.
Offerteaanvraag	Een door de Opdrachtgever in een Minicompetitie uitgebracht en tot de Opdrachtnemers gericht verzoek tot het uitbrengen van een Offerte.
Onderaannemer	Een leverancier/dienstverlener die de Opdrachtnemer inzet om een gedeelte van de Opdracht c.q. een Nadere opdracht uit te voeren.
Opdracht	De opdracht die de Opdrachtgever op basis van de Aanbesteding aan de Opdrachtnemer verstrekt en die strekt tot het kunnen uitzetten van Nadere opdrachten via Minicompetities.
Opdrachtgever	De opdrachtgever, in dit geval GGD GHOR Nederland, die de Raamovereenkomst aangaat met de Opdrachtnemer(s).
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie de Opdrachtgever de Raamovereenkomst afsluit.
Programma van eisen	Het document waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Opdracht zijn opgenomen. Het Programma van Eisen behorend bij de Raamovereenkomst is opgenomen in Bijlage A van het Beschrijvend document.
Raamovereenkomst	De raamovereenkomst voor klantcontactdiensten tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. De Raamovereenkomst is opgenomen in Bijlage B van het Beschrijvend document.
Samenwerkingsverband	Een combinatie van (rechts)personen die gezamenlijk als één Geïnteresseerde/Inschrijver aan de Aanbesteding deelneemt.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.
Uitsluitingsgronden	Omstandigheden die, indien de Inschrijver daarin verkeert, kunnen leiden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.
Werkdag	Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of een zondag, (ii) een algemeen erkende feestdag (conform lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet).

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en context van de Aanbesteding

In dit Beschrijvend document staat informatie over de Europese aanbesteding van 'Raamovereenkomst voor Klantcontactdiensten' voor GGD GHOR Nederland. De Aanbestedende dienst wenst een Raamovereenkomst te sluiten met vijf ondernemer(s).

De Aanbestedende dienst nodigt Geïnteresseerden uit om een Inschrijving in te dienen op basis van de informatie in de Aanbestedingsstukken. Inschrijvers moeten voldoen aan de voorwaarden in dit Beschrijvend document.

GGD GHOR Nederland voert in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport activiteiten uit ter bevordering van de publieke gezondheid in Nederland. Hieronder vallen onder meer de activiteiten ter bestrijding van Covid-19 zoals het faciliteren van de Covid-19 test- en vaccinatieprocessen, de uitvoering van bron- en contactonderzoek en het voorzien in een medische informatielijn. Om deze processen op landelijke schaal te organiseren en faciliteren is er een omvangrijke behoefte aan menskracht om het klantcontact uit te voeren. Hiervoor heeft GGD GHOR Nederland in 2020 verschillende opdrachten voor levering van callcenterdiensten in de hoedanigheid van klant contact center verstrekt evenals verschillende contracten tot levering van BCO-capaciteit en een opdracht tot coördinatie van BCO-capaciteit. Deze opdrachten lopen uiterlijk 31 december 2021 af. Om continuïteit van dienstverlening op de korte termijn te borgen én een duurzame oplossing voor rechtmatige en doelmatige levering van klantcontactdiensten voor langere termijn te organiseren is GGD GHOR Nederland voornemens een Raamovereenkomst voor klantcontactdiensten te sluiten met vijf Opdrachtnemers.

Om relevante ontwikkelingen ten aanzien van klantcontact via andere kanalen dan telefonie onder het bereik van de door Opdrachtgever beoogde Raamovereenkomst te kunnen brengen, gebruikt Opdrachtgever voor deze aanbesteding bewust het begrip klantcontactdiensten. Dit begrip omvat meer dan uitsluitend telefonische callcenterdiensten.

1.2 De Aanbestedende dienst

De Aanbestedende dienst en tevens de Opdrachtgever in dezen is GGD GHOR Nederland. GGD GHOR Nederland is dé belangenbehartiger voor de publieke gezondheid en veiligheid in Nederland. GGD GHOR Nederland is de overkoepelende brancheorganisatie van de 25 Gemeentelijke Gezondheidsdiensten (GGD'en) en Geneeskundige Hulpverleningsorganisaties in de Regio (GHOR). De belangrijkste taak als landelijke vereniging bestaat uit het collectief behartigen van de belangen van haar leden - de directeuren publieke gezondheid en de regionale GGD'en en GHOR bureaus - richting politiek, (lokale) overheden, samenwerkingspartners, media en publiek.

Daarnaast draagt Opdrachtgever bij aan oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken als het gaat om jeugd, sociaal domein en veiligheid. Deze drie taakvelden staan dan ook centraal bij Opdrachtgever, waarin GHOR, Omgevingswet, Jeugdgezondheid, DPG als Trusted Advisor, Stimuleringsprogramma en OGGZ/Personen met verward gedrag de strategische thema's zijn. Verder geeft de landelijke vereniging betekenis aan de vier kernwaarden: proactief, verantwoordelijk, betrouwbaar en omgevingsgericht.

Ook voert Opdrachtgever projecten uit die centraal moeten worden uitgevoerd en die randvoorwaarden en producten opleveren waarmee de GGD'en en GHOR-bureaus hun werkzaamheden kunnen verrichten. Opdrachtgever vervult samen met de aangesloten organisaties op dit moment een belangrijke rol bij de bestrijding van COVID-19.

Zie voor meer informatie de website www.ggdghor.nl.

Deze Aanbesteding vindt plaats ten behoeve van GGD GHOR Nederland en haar samenwerkingspartners waaronder de GGD'en, dit betekent dat de klantcontactdiensten in voorkomend geval mede geleverd worden ten behoeve van die samenwerkingspartners.

1.3 Ondersteunende partijen bij de aanbesteding

De Aanbestedende dienst laat zich bij de Aanbesteding ondersteunen door derden. Deze derden zijn: Significant Synergy, M&I / Partners en Project Moore.

Significant Synergy levert inkoop- en aanbestedingsexpertise voor deze Aanbesteding.

M&I / Partners levert inhoudelijke deskundigheid en ondersteuning aan het projectmanagement voor deze Aanbesteding.

Project Moore verricht de benodigde juridische ondersteuning.

De door de Aanbestedende dienst ingeschakelde derden zullen op geen enkele wijze als Inschrijver, als Onderaannemer of als adviseur van een Inschrijver betrokken zijn bij deze Aanbesteding.

1.4 Doelstellingen

De Aanbestedende dienst wenst met de Aanbesteding de volgende doelstellingen te realiseren.

- Opdrachtgever wil continuïteit van bestaande klantcontactdiensten borgen en derhalve de bestaande dienstverleningsovereenkomsten voor klantcontactdiensten (ter ondersteuning van het landelijke test- en vaccinatieproces, bron- en contactonderzoek inclusief landelijke medische schil en de medische informatielijn ten behoeve van het vaccinatieproces) vervangen door het sluiten van Raamovereenkomsten en daaronder een Nadere overeenkomst tot levering van klantcontactdiensten voor diezelfde processen. Deze vervanging van de bestaande contracten beoogt Opdrachtgever uit te voeren met zo min mogelijk verstoringen van en risico's voor de dagelijkse operatie. Daarbij komt dat Opdrachtgever het vermogen om snel op te kunnen schalen met klantcontactdiensten wil organiseren met de beoogde Raamovereenkomst.
- Daarnaast wil Opdrachtgever met het oog op de toekomst er voor zorgdragen dat klantcontactdiensten op korte termijn na het ontstaan van behoefte aan klantcontactdiensten beschikbaar zijn en geïmplementeerd kunnen worden ter ondersteuning van activiteiten die Opdrachtgever uitvoert ter bevordering van de publieke gezondheid en infectieziektebestrijding in Nederland. Door het sluiten van een Raamovereenkomst verzekert Opdrachtgever zich ervan dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst geen Europese aanbesteding uitgevoerd hoeft te worden opdat de benodigde klantcontactdiensten binnen de Raamovereenkomst op basis van Nadere Overeenkomsten snel afgeroepen, geïmplementeerd en uitgevoerd kunnen worden. Dit komt de snelle beschikbaarheid van klantcontactdiensten die Opdrachtgever voor ogen heeft ten goede.
- Naast de snelle beschikbaarheid van klantcontactdiensten in algemene zin en het voorkomen van tijdverlies wegens noodzaak tot uitvoering van een inkoopproces, wil Opdrachtgever er voor zorgdragen dat klantcontactdiensten eenvoudig op- en af te schalen zijn. Immers, Opdrachtgever heeft in de bestrijding van Covid-19 geconstateerd dat de effectieve bestrijding van infectieziekten vraagt om flexibiliteit in de inzet van mensen en middelen om trends in behoefte aan test- en vaccinatieafspraken alsook bron- en contactonderzoek op te kunnen vangen. Dit betekent dat Opdrachtgever toegang wil hebben tot voldoende aanbod vanuit de markt en met het organiseren van die toegang bij voorbaat de uitgangspunten en kaders wil scheppen waarmee snelle op- en afschaling van klantcontactdiensten mogelijk is. Het contracteren van meer dan één aanbieder met behulp van een Raamovereenkomst met daarin uitgangspunten en kaders voor inzet, op- en afschaling van klantcontactdiensten komt naar oordeel van Opdrachtgever tegemoet aan deze behoefte.
- Opdrachtgever wil met behulp van een Europese aanbesteding voor klantcontactdiensten bovendien een rechtmatige én doelmatige oplossing realiseren waarmee Opdrachtgever klantcontactdiensten van de hoogste kwaliteit tegen de scherpste tarieven kan afnemen en ondernemers een eerlijke kans krijgen ten aanzien van het verkrijgen van overheidsopdrachten.
- Gegeven de aard en functie van de Diensten is het van essentieel belang dat de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid ervan telkens worden gewaarborgd middels goede en actuele beveiligingsmaatregelen. Met de Aanbesteding beoogt Opdrachtgever dan Opdrachtnemers te contracteren die geschikt en betrouwbaar zijn om de gevraagde Diensten te leveren en wel zodanig dat deze telkens voldoen aan de geldende eisen op het gebied van informatiebeveiliging en de bescherming van bijzondere persoonsgegevens.

1.5 Gebruik Aanbestedingsplatform

De Aanbestedende dienst stelt alle Aanbestedingsstukken beschikbaar via het Aanbestedingsplatform. De Inschrijver kan zijn Inschrijving uitsluitend via het Aanbestedingsplatform indienen. De Aanbestedende dienst is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor het gebruik van het Aanbestedingsplatform door de Inschrijver en wijst iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.

Voor zover omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform en het Beschrijvend document met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het Beschrijvend document boven de omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform.

Let op – Om toegang te krijgen tot TenderNed, dient een onderneming te beschikken over e-Herkenning. Het aanvragen van e-Herkenning kan enkele weken duren. Meer informatie over het aanvragen van e-Herkenning is te vinden op de website van TenderNed. U kunt [deze snelkoppeling](#) gebruiken.

2. Inhoud van de Opdracht

2.1 Binnen de scope van de Opdracht

De Opdracht omvat:

- Het ter beschikking stellen van klantcontactinfrastructuur voor het technisch afhandelen van inkomend en uitgaand klantcontact, inclusief de benodigde (beveiligde) hardware- en software en inclusief de benodigde lijncapaciteit.
- Het ter beschikking stellen van capaciteit (menskracht, agents) voor het afhandelen van inkomende en uitgaande klantcontactdiensten. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan (niet-limitatief):
 - Inkomend telefonieverkeer voor het inplannen van een afspraak respectievelijk afspraken voor het ondergaan van een test of vaccinatie ter bestrijding van infectieziekten zoals Covid-19.
 - Klantcontact voor het uitvragen van mogelijke bronnen van besmetting en risicocontacten als gerichte input voor bestrijdingsmaatregelen.
 - Klantcontact voor het delen van informatie omtrent infectieziektebestrijdingsmaatregelen en advies met betrekking tot voorzorgsmaatregelen zoals isolatie, quarantaine en risicogericht of vroegtijdig testen.
 - Inkomend en uitgaand klantcontact ter bevordering van de publieke gezondheid, bijvoorbeeld informatieverstrekking met behulp van kunstmatige intelligentie en (chat)bots, portals, telefonie en andere (digitale) middelen zoals webcare, chatfuncties en e-mailafhandeling.
- Het afhandelen van klantcontact in nader te bepalen context als onderdeel van een multi-channel werkwijze die Opdrachtgever wil hanteren ter bevordering van infectieziektebestrijding en de publieke gezondheid in algemene zin. In het kader van haar multi-channel werkwijze maakt Opdrachtgever ook gebruik van digitale kanalen zoals een (beveiligd) portaal. Digital first is het uitgangspunt in de benadering van Opdrachtgever in het optimaal bedienen van haar klanten. Dit houdt kort gezegd in dat digitale communicatie en informatievoorziening, zo mogelijk zonder tussenkomst van een agent, de voorkeur heeft boven inzet van andere communicatievormen.

De Opdracht die centraal staat binnen deze Aanbesteding heeft nadrukkelijk betrekking op meer dan alleen callcenterdiensten, derhalve hanteert Opdrachtgever de term klantcontactdiensten. Ten gevolge van de huidige situatie waarin Opdrachtgever verkeert ter bestrijding van Covid-19 richt Opdrachtgever zich binnen deze Aanbesteding mede op callcenterdiensten omdat deze aanbesteding mede strekt tot borging van de continuïteit van bestaande callcenterdiensten. Opdrachtgever sluit niet uit dat in de toekomst het zwaartepunt in klantcontact ligt bij digitale kanalen in plaats van telefonie. Daarom omvat de Raamovereenkomst ook digitale vormen van klantcontact.

Opdrachtgever sluit niet uit dat de gevraagde klantcontactdiensten afgeroepen worden ter ondersteuning van Opdrachtgever en/of haar samenwerkingspartners in de bestrijding van infectieziekten en bevordering van publieke gezondheid, waaronder ten minste de GGD'en en/of combinaties van GGD'en en het Ministerie van VWS dan wel onder verantwoordelijkheid van het Ministerie van VWS vallende (rijks)diensten. Binnen de scope van de Raamovereenkomst vallen ook opdrachten tot levering van klantcontactdiensten ten behoeve van Opdrachtgever en/of haar samenwerkingspartners met andere doelen dan bestrijding van Covid-19.

Voor de klantcontactdiensten die afgenomen worden ter bestrijding van Covid-19 wijst Opdrachtgever erop dat niet of nauwelijks voorspeld kan worden hoe de Covid-19 pandemie zich zal ontwikkelen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Vanuit goed opdrachtgeverschap acht Opdrachtgever het van belang zich hiervan gaandeweg de bestrijding van Covid-19 een beeld te blijven vormen en dit doorlopend te actualiseren en hierover te communiceren met haar stakeholders. Actueel inzicht van Opdrachtgever is dat de behoefte aan klantcontactdiensten zich min of meer aan de hand van drie scenario's zou kunnen ontwikkelen, namelijk:

- **Scenario 1: Instandhouding van een "waakvlam organisatie"**

Binnen dit scenario blijkt de bestrijding van Covid-19 gedurende de tweede helft van 2021 succesvol met als gevolg dat per of omstreeks 1 januari 2022 of anderszins gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, er geen of beperkte behoefte aan klantcontactdiensten is. Opdrachtgever houdt er binnen dit scenario rekening mee dat diensten binnen een bepaald tijdsbestek opgeschaald moet kunnen worden, om een snelle en slagvaardige start te kunnen maken met klantcontact ter zake. Daarom wordt in Opdracht van Opdrachtgever, te vergeven onder de Raamovereenkomst, door Opdrachtnemer een minimale capaciteit en infrastructuur voor klantcontactdiensten in stand gehouden, een zogenaamde waakvlam-organisatie. Dit betekent onder meer dat:

- Een groep medewerkers stand-by gehouden wordt die getraind en opgeleid zijn om de gevraagde diensten op korte termijn (binnen 48 uur) te kunnen leveren, ter overbrugging, tot het moment dat vanuit opschaling van extra capaciteit (scenario 2 of 3) inzet mogelijk is;
- In dit scenario is a priori geen behoefte aan actieve dienstverlening, maar onderhouden Opdrachtgever en Opdrachtnemer de minimale infrastructuur, zoals maar niet beperkt tot bestaande uit koppelingen met registratiesystemen zoals CoronIT en het meldingenportaal onderhouden waarmee informatie gedeeld kan worden met huisartsen, het op orde zijn van het bestand van door Opdrachtgever gespecificeerde Verklaringen Omtrent Gedrag en geheimhoudingsverklaringen van het personeel van de waakvlamorganisatie.
- De waakvlam organisatie kan eventuele klantcontactdiensten (zij het in lage aantallen) uitvoeren ten behoeve van Opdrachtgever en dient in staat te zijn en te blijven tot oplevering van periodieke sturingsinformatie (wekelijkse- en/of maandelijkse rapportages), onderhoud aan scripts en werkinstructies, de ICT-infrastructuur, opleidingsfaciliteiten ondanks dat sprake is van kleine aantallen klantcontact.
- **Scenario 2: Gecontroleerd opschalen van de dienstverlening**
 Binnen dit scenario blijkt de bestrijding van Covid-19 gedurende de tweede helft van 2021 niet afgeschaald te kunnen worden en/of houdt Opdrachtgever rekening met uitbreiding van de dienstverlening per of omstreeks 1 januari 2022 of anderszins gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Bijvoorbeeld omdat er een uitbraak plaatsvindt van een variant van Covid-19, de besmettingscijfers gestaag toenemen of bijvoorbeeld omdat een nieuwe vaccinatiecampagne gestart wordt of een nieuw BCO/Test programma gestart wordt, telkens met als gevolg dat de omvang van klantcontactdiensten gecontroleerd op- én afgeschaald dient te worden (in menskracht en infrastructuur).
- **Scenario 3: Crisissituatie**
 Binnen dit scenario blijkt gecontroleerde opschaling van de dienstverlening, zoals bedoeld in scenario 2 hierboven, niet toereikend om het tempo bij te benen waarmee klantcontactdiensten op- én afgeschaald moeten worden. Er doet zich een situatie voor waarin acuut ingegrepen moet worden, bijvoorbeeld ten gevolge van een uitbraak van een zeer besmettelijke variant van Covid-19 dan wel een andere infectieziekte. Verwachte volumes klantcontact zijn dusdanig omvangrijk dat opdrachtnemers tijdelijk, acuut met de grootst mogelijke snelheid moeten op- én afschalen om die volumes te kunnen verwerken. Het tempo van opschaling ligt dusdanig hoog dat dit niet goed planbaar is en het daadwerkelijk realiseren van de opschaling één van de eerste prioriteiten van Opdrachtgever is, om de infectieziektebestrijding in Nederland goed onder controle te kunnen krijgen, zogenaamd een crisissituatie. Afschalen naar een lager volume of 'waakvlam-niveau' zo gauw de crisis achter de rug is maakt deel uit van dit scenario.

Ter illustratie van de scope van de opdracht volgt hier een toelichting op hoofdlijnen van de klantcontactdiensten die Opdrachtgever ter ondersteuning van de bestrijding van Covid-19 heeft georganiseerd:

- Voor de programmalijn Testen maakt Opdrachtgever gebruik van een klantcontactcenter dat via diverse landelijke telefoonnummers (o.a. 0800-1202, 0800-2035 en 0800-8101) bereikbaar is voor burgers om een testafpraak te plannen. Het betreft hier afhandeling van inkomend telefonisch klantcontact. Naast inkomend verkeer worden burgers indien zij dat wensen gebeld met de uitslag. Agents werken conform een script en registreren de gemaakte afspraak in een systeem van Opdrachtgever. Burgers kunnen een testafpraak ook digitaal maken via www.coronatest.nl.
- Voor de programmalijn Bron- en Contactonderzoek maakt Opdrachtgever gebruik van meerdere klantcontactcentra die op landelijk niveau capaciteit leveren voor uitvoering van bron- en contactonderzoek. Namens de GGD bellen de medewerkers van de klantcontactcentra burgers die positief getest zijn op Covid-19 voor uitvoering van bron- en contactonderzoek in samenwerking met de desbetreffende burger. De contacten van desbetreffende burgers worden (in principe) door de medewerker benaderd en geïnformeerd over maatregelen zoals quarantaine en testadvies. Agents werken conform een uitgebreide werkinstructie en registreren onderzoeksresultaten in een systeem van Opdrachtgever. Per 15 agenturen is er één uur van een meer ervaren (senior) agent beschikbaar voor BCO-gerelateerde vragen als eerste lijn hulp voor agents. Voor agents moet een pool van professionals met medische expertise beschikbaar zijn voor ondersteuning bij medische BCO-gerelateerde vragen. De pool bestaat uit BIG-geregistreerde verpleegkundigen en artsen. Per 250 tot 400 agentsuren is er één uur van een arts beschikbaar en per 100 agentsuren is er één uur van een verpleegkundige beschikbaar.

- Voor de programmalijn Vaccineren maakt Opdrachtgever gebruik van een klantcontactcenter dat bereikbaar is om afspraken voor vaccinatie in te plannen, vragen van burgers met betrekking tot het Rijksvaccinatieprogramma te beantwoorden en het verzetten, annuleren en corrigeren van afspraken. Het betreft hier de afhandeling van inkomend en uitgaand telefonisch klantcontact. Agents beantwoorden geen vragen van medische aard.
- Voor de programmalijn Vaccineren maakt de opdrachtgever gebruik van een klantcontactcenter dat bereikbaar is om vragen over de gezondheidsverklaring van burgers te beantwoorden. Het betreft de afhandeling van inkomend telefonisch klantcontact. Agents beantwoorden vragen inclusief vragen van medische aard. Er zijn voor de hier en bij de voorlaatste bullit genoemde activiteiten verschillende telefoonnummers in gebruik.

Onderstaande tabel geeft een korte karakterisering van de klantcontactdiensten die op dit moment vanuit GGD GHOR worden verzorgd en binnen de reikwijdte van deze aanbesteding vallen.

	Testen	Vaccineren	Bron- en Contactonderzoek	Medische informatielijn
Medewerkers werken op basis van	Scripts	Scripts	Instructies	Instructies
Duur van een gemiddelde call (Average Handling Time)	7 minuten	9 minuten	Gemiddeld 8 uur per onderzoek, bestaande uit meerdere calls en administratie/registratie	10 - 12 minuten
Calls (voornamelijk)	Inbound	Inbound	Outbound	Inbound
Niveau	Ten minste MBO	Ten minste MBO	Ten minste HBO-V	Voor de eerste lijn ten minste HBO. Voor de tweede lijn ten minste HBO-V niveau 5.
Competenties	Gedegen digitale en communicatieve vaardigheden	Gedegen digitale en communicatieve vaardigheden	Gedegen digitale en communicatieve vaardigheden	Gedegen digitale en communicatieve vaardigheden
Kwaliteitssysteem Van toepassing	Werkend volgens NEN7510	Werkend volgens NEN7510	Werkend volgens NEN7510, NEN7512 en NEN 7513 en volgens WPG en WGBO	Werkend volgens NEN7510 en volgens WPG en WGBO

2.2 Omvang van de Opdracht

Opdrachtgever wenst een Raamovereenkomst te sluiten om op rechtmatige basis, teneinde (zeer) snel over te kunnen gaan tot afroep van klantcontactdiensten. Dit vloeit voort uit de behoefte aan slagvaardigheid in de werkprocessen van Opdrachtgever ter ondersteuning van de publieke gezondheid en infectieziektebestrijding in Nederland.

Opdrachtgever is voornemens uitvoering te geven aan het in paragraaf 2.1 hierboven omschreven scenario 1: instandhouding van een 'Waakvlam-organisatie'. Dit betekent dat Opdrachtgever in beginsel uitgaat van een relatief lage afname van klantcontactdiensten onder de Raamovereenkomst. Opdrachtgever houdt er rekening mee dat de behoefte aan klantcontactdiensten in geval van een pandemie sterk kan toenemen en de omvang van dienstverlening vergelijkbaar is met de omvang die Opdrachtgever in de eerste helft van 2021 afneemt en voorziet voor de tweede helft van 2021. In dit verband gaat Opdrachtgever bij het maken van een raming van de opdrachtwaarde uit van een situatie die vergelijkbaar is met de bestrijding van Covid-19 gedurende 2020 en 2021. Opdrachtgever kan echter niet voorspellen in welke omvang klantcontactdiensten benodigd zullen zijn en hoe de behoefte aan klantcontactdiensten zich zal ontwikkelen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

Het is op dit moment dan ook onmogelijk om een betrouwbare raming te maken van de precieze aard en het volume waaraan mogelijk behoefte is na 31 december 2021. Dit leidt ertoe dat Opdrachtgever hier uitsluitend een indicatieve raming afgeeft op basis van haar inzichten bij publicatie van de onderhavige Aanbesteding.

Opdrachtgever streeft er naar de klantcontactdiensten af te kunnen bouwen tot een waakvlam organisatie zoals bedoeld in paragraaf 2.1 van dit Beschrijvend document. Maar wenst gelet op de aanbestedingsregels voldoende ruimte te hebben om een zeer grote toename in de behoefte aan klantcontactdiensten op te kunnen vangen. Derhalve gaat Opdrachtgever uit van de volgende raming.

De geraamde waarde van de Raamovereenkomst bedraagt:

- € 950.000.000,- exclusief btw in het eerste jaar.
- € 500.000.000,- exclusief btw in het tweede jaar.
- € 250.000.000,- exclusief btw in het derde jaar.
- € 250.000.000,- exclusief btw in het vierde jaar.

Bij een totale looptijd van de Raamovereenkomst van maximaal vier jaar komt de geraamde waarde dan op € 1.950.000.000,- exclusief btw. Naar boven afgerond bedraagt de maximale waarde van de Raamovereenkomst € 2.000.000.000,- exclusief btw, bij het bereiken waarvan de Aanbestedende dienst geen Nadere opdrachten meer kan verstrekken onder de Raamovereenkomst.

Aan deze raming kunnen nadrukkelijk geen rechten worden ontleend.

2.3 Varianten

Een variant is een niet-besteksconforme Inschrijving, dat wil zeggen: een andere oplossing voor de behoefte dan gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Varianten zijn binnen deze Aanbesteding niet toegestaan.

2.4 Contractvorm

2.4.1 Type en duur van de Overeenkomst

De Opdrachtgever is voornemens om een Raamovereenkomst af te sluiten met maximaal vijf Opdrachtnemers. De Raamovereenkomst kent geen afnameverplichting voor de Opdrachtgever.

De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van één jaar. De verwachte ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 januari 2022 en deze eindigt van rechtswege op 31 december 2022 zonder verlenging. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst onder dezelfde condities driemaal te verlengen met één jaar. De totale looptijd kan derhalve vier (4) jaar bevatten.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor Nadere overeenkomsten die gesloten worden onder de Raamovereenkomst door te laten lopen ook nadat de looptijd van de Raamovereenkomst dan wel verlenging daarvan verstreken is. De voorwaarden van de Raamovereenkomst blijven in voorkomend geval onverkort van toepassing op de Nadere overeenkomst.

2.4.2 Opdrachtverlening binnen de Raamovereenkomst

De gunning van een Nadere opdracht is op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding. Bij een Nadere opdracht zet Opdrachtgever door middel van een Minicompetitie een Offerteaanvraag uit onder alle Opdrachtnemers. De Minicompetitie is van toepassing wanneer de opdrachtwaarde boven €150.000,- exclusief omzetbelasting valt. Wanneer een Nadere opdracht van een kleinere omvang is, dan verstrekt de Opdrachtgever de Nadere opdracht aan de Opdrachtnemer die op grond van deze Aanbesteding als hoogste in rangorde is geëindigd (of respectievelijk de eerstvolgende in de rangorde, als blijkt dat betreffende Opdrachtnemer niet of niet tegen acceptabele voorwaarden kan voldoen aan de Nadere opdracht).

Indien zich een crisissituatie voordoet zoals bedoeld in scenario 3 uit paragraaf 2.1 hierboven behoudt Opdrachtgever zich het recht voor, de acute opschaling van klantcontactdiensten zonder toepassing van een Minicompetitie in gang te zetten met één of meer Opdrachtnemers zonder toepassing van een Minicompetitie.

Bij een Minicompetitie omschrijft Opdrachtgever in elke Offerteaanvraag de nadere gunningscriteria. Deze zullen op hoofdlijnen neerkomen op kwalitatieve en kwantitatieve aspecten en kunnen per Nadere opdracht verschillende belangen of gewichten hebben.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de gunningscriteria binnen een Minicompetitie toe te spitsen op de aard van de desbetreffende Nadere opdracht. Opdrachtgever behoudt zich ook het recht voor de hieronder als

voorbeeld gegeven onderwerpen te verbijzonderen en/of te combineren. Onderwerpen voor toespitsing zijn bijvoorbeeld:

- Implementatie van de Dienstverlening;
- Kwaliteit van de Dienstverlening;
- Partnerschap, (keten)transparantie en verantwoording;
- Toekomstbestendigheid van klantcontact(processen);
- Innovatie en innovatiekracht van opdrachtnemers;
- Ervaring met vergelijkbare opdrachten in volume en/of achtergrond;
- Risicobeheersing en risicoverdeling;
- Ketenvaardigheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- Techniek, infrastructuur en samenwerking, al dan niet in het kader van een multi-channel benadering van het klantcontact dat Opdrachtgever heeft;
- Flexibiliteit in opschaling en/of afschaling;
- Opleidingsniveau, affiniteit, kennis en ervaring van de callcentermedewerkers;
- Service Levels en schaalbaarheid van de dienstverlening;
- Exit strategie, overdracht en/of borging van continuïteit van Dienstverlening;
- Kosten en/of kostenefficiëntie bij de voorbereiding, uitvoering en afronding van de Dienstverlening;
- Kosten en/of kostenefficiëntie bij op- en of afschaling van de Dienstverlening.

Opdrachtgever acht het van belang om slagvaardig te zijn en derhalve in te kunnen spelen op (snel veranderende) maatschappelijke ontwikkelingen op het gebied van de publieke gezondheid en infectieziektebestrijding en het klantcontact dat nodig is om relevante ontwikkelingen het hoofd te kunnen bieden. Omdat Opdrachtgever rekening moet houden met zeer uiteenlopende mogelijkheden en scenario's die kunnen optreden is het voor Opdrachtgever niet goed mogelijk om bij voorbaat (indicatieve) gewichten toe te kennen aan voornoemde onderwerpen.

Opdrachtgever vraagt Opdrachtnemers er rekening mee te houden dat zo snel mogelijk na gunning van de Raamovereenkomst een Minicompetitie wordt gestart, zodat de Nadere opdracht die dient ter vervanging van de bestaande contracten zo snel mogelijk na 31 december 2021 kan aanvangen.

Tenzij anders aangegeven in een Offerteaanvraag dient de Opdrachtnemer in beginsel telkens binnen vijftien (15) Werkdagen een Offerte in te dienen nadat een Offerteaanvraag is als onderdeel van een Minicompetitie is verstrekt.

2.5 Benaderen van derde leveranciers

Opdrachtgever heeft bewust gekozen voor het aanbesteden van een Raamovereenkomst met meerdere Opdrachtnemers. Opdrachtgever verwacht hiermee te allen tijden toegang te hebben tot Diensten die aansluiten bij middels een Offerteaanvraag bekend gemaakte behoeften. Indien een Offerteaanvraag niet leidt tot passend aanbod, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de in de Offerteaanvraag omschreven behoefte, ongewijzigd maar met inachtneming van het aanbestedingsrecht voor te leggen aan derde leveranciers waarmee Opdrachtgever geen Raamovereenkomst heeft gesloten.

2.6 Wijziging van de Opdracht

2.6.1 Wijziging van het wettelijk kader inzake informatieveiligheid van (medische) gegevens

De Aanbestedende dienst houdt er rekening mee dat de gevraagde dienstverlening onder het toepassingsbereik van de Wet Publieke Gezondheid (WPG) en/of de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) wordt gebracht. Indien dat gebeurt houdt de Aanbestedende dienst er rekening mee dat de gevraagde Diensten niet slechts uitgevoerd dienen te worden rekening houdend met normen zoals NEN7510 tot en met NEN7513 en/of ISO27001 en/of ISO27799, maar dat gecontracteerde dienstverleners daadwerkelijk dienen te beschikken over certificeringen ter zake. De Aanbestedende dienst wijst erop dat Inschrijvers hiermee rekening dienen te houden.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de voorwaarden en/of (certificerings)eisen aan te vullen, aan te scherpen of anderszins te wijzigingen zodanig dat de WPG en/of

WGBO van toepassing worden verklaard op de uitvoering van opdrachten onder de Raamovereenkomst en/of toezicht op naleving en handhaving van voorschriften die voortvloeien uit de WPG en/of WGBO bij de uitvoering van opdrachten onder de Raamovereenkomst mogelijk is voor Opdrachtgever.

Opdrachtgever behoudt zich tevens het recht voor de wijziging van de Opdracht in dit kader onderhevig te maken aan aanvullende (procesmatige) voorwaarden zoals een ingroeimodel met termijnen en/of mijlpalen voor implementatie van en/of het doorlopen van certificeringsprocedures voor relevante normeringen.

2.6.2 Optionele Diensten

De Aanbestedende dienst houdt er rekening mee dat in de toekomst de volgende optionele aanvullende Diensten deel kunnen uitmaken van de Overeenkomst:

- Het opleiden van medewerkers van GGD GHOR Nederland dan wel regionale GGD'en in de uitvoering van klantcontact;
- Adviseren over de best passende wijze van klantcontact in het speelveld van publieke gezondheid;
- Het organiseren van vertaaldiensten ter ondersteuning van het klantcontact met klanten die de Nederlandse taal beperkt dan wel onvoldoende beheersen om gebruik te kunnen maken van de diensten van Opdrachtgever ter bevordering van de publieke gezondheid dan wel infectieziektebestrijding;
- Advisering en/of uitvoering van innovaties met betrekking tot nieuwe communicatievormen/-kanalen voor (toekomstbestendig) klantcontact. Opdrachtgever houdt er rekening mee dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst innovaties, vernieuwingen en andere werkwijzen beschikbaar komen ten aanzien van de wijze waarin mensen met organisaties communiceren. Opdrachtgever wil daarvan op de hoogte zijn en blijven en daarop kunnen inspelen met behulp van de Opdrachtnemers. Het adviseren, implementeren en/of uitvoeren van technieken die daaraan bijdragen kan Opdrachtgever optioneel uitvragen onder de Raamovereenkomst.

Wanneer de behoefte ontstaat aan één van bovengenoemde opties, dan vraagt de Opdrachtgever een Offerte aan bij de Opdrachtnemers. De Opdrachtnemers stellen een Offerte op, waarbij de specificaties uit de Offerteaanvraag en de (uur)tarieven zoals genoemd in de Raamovereenkomst worden overgenomen. De Opdrachtgever is niet verplicht om de gewenste optionele Diensten af te nemen. Indien de Opdrachtgever daar om welke reden dan ook van afziet, zal dat worden toegelicht aan de Opdrachtnemer.

2.6.3 Herziening

Met een beroep op artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012, kan de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden gewijzigd. De mogelijke wijziging betreft de omvang van de Raamovereenkomst enerzijds en het voorwerp van de Raamovereenkomst anderzijds.

Indien Opdrachtgever de Raamovereenkomst via artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012 wenst te wijzigen is dat slechts mogelijk indien:

Opdrachtgever wegens een oorzaak buiten haar macht geconfronteerd wordt met de noodzaak tot het organiseren van klantcontactdiensten met een grotere omvang en/of gewijzigd voorwerp dan voorzien in deze Raamovereenkomst. Oorzaken buiten de macht van Opdrachtgever betreffen de aanwezigheid van infectieziekten dan wel varianten daarvan zoals Covid-19 evenals (natuur)rampen, crisissituaties en/of noodsituaties waarvan het bestaan wordt geconstateerd en/of vastgesteld door andere autoriteiten dan Opdrachtgever zelf.

Uitbreiding van de omvang en/of wijziging van het voorwerp van de Raamovereenkomst is dan slechts mogelijk mits de redenen daartoe eraan in de weg staan dat Opdrachtgever met inachtneming van de toepasselijke aanbestedingsregels tot de gevraagde dienstverlening kan komen zonder dat dit organisatorische dan wel operationele beperkingen tot gevolg heeft. Dit betreft in ieder geval de snelheid waarmee de gevraagde Diensten beschikbaar zullen zijn afgezet tegen de termijnen zoals door de toepasselijke aanbestedingsregels voorgeschreven.

Opdrachtgever behoudt zich in een dergelijk geval het recht voor de omvang van de Raamovereenkomst met 50% van de oorspronkelijk geraamde Opdrachtwaarde, zoals opgenomen in paragraaf 2.2 hierboven te vermeerderen. Wijziging van het voorwerp van de Raamovereenkomst is uitsluitend mogelijk ten aanzien van de optionele Diensten zoals benoemd in paragraaf 2.5.1 van dit Beschrijvend document.

Wanneer de behoefte ontstaat aan de hierboven beschreven wijziging, dan vraagt de Opdrachtgever een Offerte aan bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt een Offerte op, waarbij de gespecificeerde werkzaamheden uit de Offerteaanvraag worden overgenomen. De Opdrachtgever is niet verplicht om de gewenste optionele Diensten af te nemen. Indien de Opdrachtgever daar om welke reden dan ook van afziet, zal dat worden toegelicht aan de Opdrachtnemer.

3. Verloop van de Aanbesteding

3.1 Procedure

De Aanbestedende dienst volgt een openbare aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet 2012.

3.2 Planning

De planning van de Aanbesteding is als volgt. De planning is indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen en de Aanbesteding te staken of op te schorten.

Mijlpaal	Datum
Publicatie Aanbesteding	15 augustus 2021
Sluitingsdatum vragenronde 1: Indienen vragen en opmerkingen (deadline)	24 augustus 2021 vóór 10:00 uur
Publicatie eerste Nota van inlichtingen (streefdatum)	31 augustus 2021
Sluitingsdatum vragenronde 2: Indienen vragen en opmerkingen (deadline)	7 september 2021 vóór 10:00 uur
Publicatie tweede Nota van inlichtingen (streefdatum)	14 september 2021
Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen (deadline)	27 september 2021 vóór 14:00 uur
Openen van Inschrijvingen	27 september 2021 na 14:30 uur
Bekendmaking gunningsbeslissing (streefdatum)	15 oktober 2021
Deadline aanleveren bewijsstukken	Uiterlijk 3 Werkdagen na verzending gunningsbeslissing, dat wil zeggen uiterlijk 20 oktober 2021
Einddatum opschortende termijn	20 kalenderdagen na verzending gunningsbeslissing
Ingangsdatum implementatie van de Raamovereenkomst	5 november 2021
Ingangsdatum Overeenkomst	1 januari 2022
Opstarten eerste Minicompetitie	Zo snel mogelijk na 5 november 2021

3.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding

De communicatie met betrekking tot deze Aanbesteding verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. De Aanbestedende dienst neemt berichten die op een andere wijze worden verzonden niet in behandeling.

3.4 Informatieverstrekking

3.4.1 Indienen van vragen en opmerkingen

De Geïnteresseerde heeft de mogelijkheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen over de Aanbestedingsstukken. Voor het stellen van vragen dient gebruik te worden gemaakt van Bijlage D 'Indienen vragen en opmerkingen'. Vragen die op een andere manier worden ingediend, worden in de regel niet beantwoord. De Aanbestedende dienst kan niet garanderen dat vragen die binnenkomen na de uiterste indieningsdatum voor het stellen van vragen, worden beantwoord. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor vragen en/of opmerkingen terzijde te leggen of slechts gedeeltelijk te verwerken zolang daarmee de aanbestedingsrichtlijnen niet worden geschonden.

De Geïnteresseerde wordt verzocht om in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen en andere aan uw organisatie gerelateerde namen. De Aanbestedende dienst publiceert de gestelde vragen zonder daarbij de naam van de vraagsteller te vermelden en behoudt zich het recht voor om vragen met dat doel aan te passen. De Aanbestedende dienst geeft geen garantie op anonimiteit, bijvoorbeeld omdat uit noodzakelijke technische vragen de identiteit van de vraagsteller kan worden afgeleid.

Indien de Geïnteresseerde vragen of opmerkingen heeft die (commercieel) vertrouwelijk van aard zijn dan kunnen deze vragen buiten de Nota van inlichtingen om worden beantwoord. De Geïnteresseerde kan de Aanbestedende dienst gemotiveerd verzoeken een vraag vertrouwelijk te beantwoorden, door '*Commercieel vertrouwelijk - Niet beantwoorden in de Nota van inlichtingen*' te vermelden. Indien de Aanbestedende dienst van oordeel is dat een

vraag niet (commercieel) vertrouwelijk van aard is, wordt dit medegedeeld aan de Geïnteresseerde. De Geïnteresseerde kan de desbetreffende vraag vervolgens 1) terugtrekken of 2) door de Aanbestedende dienst laten beantwoorden in de Nota van inlichtingen.

3.4.2 Beantwoorden vragen in Nota('s) van inlichtingen

De Aanbestedende dienst sluit een vragenronde af met het publiceren van een Nota van inlichtingen met daarin alle gestelde vragen van Geïnteresseerden en de antwoorden daarop van de Aanbestedende dienst. Ook van eventuele wijzigingen in Aanbestedingsstukken maakt de Aanbestedende dienst melding in een Nota van inlichtingen. Dit kan gepaard gaan met Herziene documentatie van de betreffende Aanbestedingsstukken.

De informatie in de Nota's van inlichtingen is bindend en leidend en prevaleert boven de oorspronkelijke informatie in de Aanbestedingsstukken.

De Aanbestedende dienst publiceert de Nota's van inlichtingen op het Aanbestedingsplatform. Hiervan wordt geen notificatie verstuurd; een Geïnteresseerde dient er zelf voor zorg te dragen dat de informatie tot hem komt. TenderNed biedt hiertoe de mogelijkheid aan de hand een button op het Aanbestedingsplatform (Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding).

3.5 Indienen van de Inschrijvingen

De Inschrijving moet digitaal worden ingediend via het Aanbestedingsplatform vóór de sluitingsdatum zoals vermeld in de planning op het Aanbestedingsplatform.

De Aanbestedende dienst adviseert de Inschrijver om de Inschrijving ruim op tijd in te dienen. Na de sluiting van de inschrijvingstermijn is het (technisch) niet langer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. De Aanbestedende dienst beschouwt een niet tijdig ingediende Inschrijving als niet ingediend en neemt deze daarom niet in behandeling. Het risico van niet tijdige ontvangst van de Inschrijving is geheel voor rekening van de Inschrijver. Raadpleeg daarom bij twijfel de helpdesk van het Aanbestedingsplatform.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van de Inschrijving. De Aanbestedende dienst en door haar ingeschakelde derden evenals de aanbieder van het Aanbestedingsplatform zijn hiervoor niet verantwoordelijk.

Gelet op het belang van de onderhavige aanbesteding voor Opdrachtgever wenst Opdrachtgever zo snel mogelijk een beeld te vormen van interesse vanuit de markt om al dan niet deel te nemen aan de onderhavige aanbesteding. Om die reden verzoekt Opdrachtgever geïnteresseerde ondernemers uiterlijk vóór het sluiten van de indieningstermijn voor vragen ten behoeve van de tweede inlichtingenronde, te laten weten of zij overgaan tot het indienen van een Inschrijving.

Let op! Opdrachtgever verzoekt geïnteresseerde ondernemers uiterlijk vóór 7 september 2021 via het Aanbestedingsplatform aan Opdrachtgever te laten weten of u voornemens bent een Inschrijving te doen.

3.6 Opening van de Inschrijvingen

De Inschrijvingen zijn voor de Aanbestedende dienst niet eerder zichtbaar dan op het moment dat de sluitingsdatum voor Inschrijving is verstreken. Zo snel mogelijk na het verstrijken van de sluitingsdatum en -tijd opent de Aanbestedende dienst de Inschrijvingen. Inschrijvers kunnen niet bij de opening van Inschrijvingen aanwezig zijn.

3.7 Beoordeling van de Inschrijvingen

Na opening worden de Inschrijvingen gecontroleerd en beoordeeld.

Controle volledigheid en vormvereisten

De Aanbestedende dienst controleert of een Inschrijving volledig is en voldoet aan de vormvereisten. Een Inschrijving die niet volledig is of niet voldoet aan de vormvereisten wordt in de regel als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Toetsing

De Aanbestedende dienst toetst of Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of de Inschrijver en de Inschrijving voldoen aan de Geschiktheidseisen en de toetsingscriteria. Een Inschrijving die niet voldoet aan deze criteria wordt in de regel als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Inhoudelijke beoordeling

De Aanbestedende dienst beoordeelt de Inschrijving op basis van het Gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding. De wijze waarop de Aanbestedende dienst dat doet is beschreven in hoofdstuk 6.

3.8 Gunningsbeslissing

Na de beoordeling van de Inschrijvingen maakt de Aanbestedende dienst de gunningsbeslissing tegelijkertijd bekend aan alle Inschrijvers. Aan de gunningsbeslissing kunnen geen rechten worden ontleend noch houdt deze beslissing de aanvaarding van een aanbod in. Gedurende een opschortende termijn van ten minste twintig kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing is het de Aanbestedende dienst niet toegestaan de Overeenkomst aan te gaan met de winnende Inschrijver.

3.9 Verificatie

In de verificatiefase, ten tijde van de opschortende termijn, kan de Aanbestedende dienst bewijs opvragen om de informatie die de Inschrijver in het kader van deze aanbestedingsprocedure heeft gegeven te verifiëren.

Om de administratieve last te beperken is bepaald dat de Aanbestedende dienst aan Inschrijvers bij Inschrijving in eerste instantie alleen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) mag vragen, in plaats van alle bewijsstukken. De bewijsstukken die vallen onder het UEA, met uitzondering van de referenties, vraagt de Aanbestedende dienst in de regel alleen op bij de Inschrijver(s) die op basis van de beoordeling in aanmerking komt/komen voor de Opdracht. De Inschrijver moet de gevraagde bewijsstukken binnen korte tijd aanleveren, in de regel binnen een termijn van drie (3) Werkdagen.

Uitsluiting na verificatie

Als uit de verificatie blijkt dat een potentieel winnende Inschrijver:

- niet voldoet aan de gestelde eisen en/of voorwaarden, of
- geen afdoende bewijs kan overleggen, of
- onjuiste informatie heeft verstrekt,

komt deze Inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking. De Aanbestedende dienst zal de gunningsbeslissing dan in de regel intrekken, de Inschrijving als ongeldig terzijde leggen en uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4. Eisen aan de Inschrijver

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen de Aanbestedende dienst hanteert en welke informatie de Inschrijver dient aan te leveren. Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft de Inschrijver aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de Geschiktheidseisen. Eveneens is beschreven welke eisen gelden indien:

- de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s);
- de Inschrijver inschrijft als een Samenwerkingsverband;
- de Inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van (een) Derde(n);
- de Inschrijver zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n).

Zie paragraaf 7.4 en 7.5 voor aanvullende voorschriften voor het inschrijven met Onderaannemers of als een Samenwerkingsverband.

In de tabel hieronder is aangegeven welke bewijsstukken/documenten de Inschrijver moet bijvoegen bij de Inschrijving. Alleen de winnende Inschrijver dient de bewijsstukken in de kolom 'Op verzoek' aan te leveren, binnen drie Werkdagen na verzoek van de Aanbestedende dienst. Het risico dat bewijsstukken niet tijdig kunnen worden verkregen ligt bij de Inschrijver.

Het niet kunnen overleggen van onderstaande documenten betekent in de regel uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding. Het verdient aanbeveling de genoemde bewijsstukken tijdig te verzamelen en gereed te hebben.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om nader onderzoek uit te (laten) voeren naar (de verklaringen van) de Inschrijver.

	#	Omschrijving	Bij Inschrijving	Op verzoek
Algemene verklaringen	A1	Aanbiedingsbrief	X	
	A2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	X	
Bewijsmiddelen t.b.v. Uitsluitingsgronden	U1	Inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister	X	
	U2	Gedragsverklaring aanbesteden		X
	U3	Verklaring van de Belastingdienst		X
Geschiktheidseisen	E1	Afdekking aansprakelijkheidsrisico's		X
	E2	Ervaring van de Inschrijver	X	
	E3	Vereiste standaarden		X

4.2 Aanbiedingsbrief (A1)

De Inschrijver dient een aanbiedingsbrief bij de Inschrijving te voegen. In de aanbiedingsbrief dient Inschrijver in te gaan op in ieder geval de volgende onderwerpen:

- De naam van de Inschrijver waarmee hij staat ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister.
- De naam van de contactpersoon, inclusief contactgegevens, die namens de Inschrijver het aanspreekpunt zal zijn tijdens de Aanbesteding.
- De namen van de Onderaannemers of Derden of leden van het Samenwerkingsverband waarmee zij staan ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Een toelichting op waarom en voor welk deel van de Opdracht op hen een beroep wordt gedaan.

4.3 Uitsluitingsgronden

4.3.1 Verplichte en facultatieve Uitsluitingsgronden

De Aanbestedende dienst verklaart naast de verplichte Uitsluitingsgronden de facultatieve Uitsluitingsgronden van toepassing die zijn aangevinkt in deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). De redenen voor het van toepassing verklaren van de facultatieve Uitsluitingsgronden zijn als volgt. De Aanbestedende dienst wenst uitsluitend ondernemingen te contracteren die financieel gezond en van onbesproken gedrag zijn, waarbij geen sprake is van belangenverstrengeling en die integer en ethisch handelen.

Aan de toepasselijkheid van een Uitsluitingsgrond op een onderneming wordt conform artikel 2.86 lid 3 van de Aanbestedingswet 2012 gelijkgesteld de situatie dat een Uitsluitingsgrond van toepassing is op een persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

4.3.2 Invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (A2)

De Inschrijver vult alle benodigde gegevens in het UEA volledig en juist in en voegt deze toe aan de Inschrijving. Zie paragraaf 7.12 voor aanwijzingen voor de ondertekening van het UEA.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s), dan dient hij hiervan melding te maken in Deel II D van het UEA. Tevens dient elke Onderaannemer een UEA in te vullen (Deel II A & B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.
- *Samenwerkingsverband* – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dienen alle leden van het Samenwerkingsverband afzonderlijk het UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. De Inschrijver vermeldt onder Deel II A met welke entiteiten hij een Samenwerkingsverband aangaat.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen, dan dient de Inschrijver in Deel II C van het UEA hiervan melding te maken. Tevens dient elk betreffende Derde een eigen UEA in te vullen (Deel II A en B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.

4.3.3 Bewijsmiddelen ten behoeve van Uitsluitingsgronden

De hierna genoemde documenten gelden als bewijs van de verklaring van de Inschrijver middels het UEA dat op hem geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Van een onderneming die gevestigd is in een andere lidstaat van de Europese Unie aanvaardt de Aanbestedende dienst, conform lid 4 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, ook gegevens en bescheiden uit de betreffende lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen als de hieronder genoemde bewijsmiddelen of waaruit blijkt dat de Uitsluitingsgronden niet op de betreffende onderneming van toepassing zijn.

- **Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister (U1)**

Een verklaring zoals bedoeld in lid 1 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan zes maanden op het moment van het indienen van de Inschrijving. Uit de verklaring moet blijken dat de Inschrijver volgens de eisen die gelden in het land waarin de Inschrijver is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven dient de Inschrijver een verklaring of attest onder ede te verstrekken. Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

- **Gedragsverklaring aanbesteden (U2)**

Een afschrift van de gedragsverklaring aanbesteden, zoals bedoeld in lid 2 van artikel 2.89 en hoofdstuk 4.1 van de Aanbestedingswet 2012. De gedragsverklaring aanbesteden mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan twee jaar. Indien zich na afgifte van de gedragsverklaring aanbesteden een Uitsluitingsgrond heeft voorgedaan, is de Inschrijver verplicht dat in de Inschrijving te vermelden, op straffe van uitsluiting.

De Inschrijver kan de gedragsverklaring aanbesteden aanvragen via Justis. In verband met de lange verwerkingstermijn adviseert de Aanbestedende dienst om de gedragsverklaring aanbesteden, voorafgaand aan een mogelijk verzoek van de Aanbestedende dienst, tijdig aan te vragen. Indien de beslissing op de aanvraag langer duurt, is dit voor risico van de Inschrijver. Voor meer informatie zie: <https://www.justis.nl/producten/qva/>.

- **Verklaring van de Belastingdienst (U3)**

Een verklaring van de Belastingdienst dat de Inschrijver zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald, zoals bedoeld in lid 3 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012. De verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes maanden.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt voor de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dient ieder lid van het Samenwerkingsverband de drie bovengenoemde bewijsstukken te verstrekken.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen), dan dienen zowel de Inschrijver als de Derde(n) de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken.

4.4 Geschiktheidseisen

Aan de hand van de hierna beschreven Geschiktheidseisen bepaalt de Aanbestedende dienst mede of een Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel A in Deel IV van het UEA verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen. Met de term 'selectiecriteria' wordt in het UEA de Geschiktheidseisen bedoeld. Indien de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen is de Inschrijving ongeldig en wordt deze terzijde gelegd.

4.4.1 Aantonen van financiële en economische draagkracht – Afdekking aansprakelijkheidsrisico's (E1)

De Inschrijver dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Opdracht. De Aanbestedende dienst acht een minimale dekking van € 2.500.000 per gebeurtenis en een minimale dekking van € 5.000.000 per kalenderjaar passend. Door ondertekening van het UEA verklaart de Inschrijver dat de verzekering wordt gehandhaafd voor ten minste de voornoemde bedragen gedurende de contractperiode.

Indien de Inschrijver op dit moment niet voldoende is verzekerd voor de uitvoering van de Opdracht, dient hij een schriftelijke verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij te verstrekken waarin de verzekeringsmaatschappij verklaart dat zij, voorafgaande aan de gunning van de Opdracht, met de Inschrijver de hierboven genoemde verzekering afsluit.

De winnende Inschrijver verstrekt als bewijs een kopie van de betreffende verzekeringspolis.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien de Inschrijver inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer het bewijs van verzekering te verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan verstrekt minimaal één van de leden het bewijs van verzekering waaruit blijkt dat de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid van de leden van het Samenwerkingsverband in verband met de Opdracht afdoende is gedekt.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste verzekering tegen aansprakelijkheidsrisico's, dan verstrekt de Inschrijver daarvan bewijs en vult hij Bijlage G in.

4.4.2 Aantonen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid – Ervaring van de Inschrijver (E2)

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij voldoende deskundig en ervaren is voor de uitvoering van de Opdracht. Daartoe acht de Aanbestedende dienst het noodzakelijk dat de Inschrijver bepaalde kerncompetenties heeft. De Inschrijver toont met referentieopdrachten aan dat hij beschikt over die kerncompetenties.

Voor de uitvoering van de Opdracht moet de Inschrijver beschikken over de volgende kerncompetenties:

#	Competentie
A	Ervaring met het leveren van klantcontactdiensten met de volgende kenmerken: • Inkomende calls op een centraal landelijk nummer (0800, 0900, 088xxx) • Met openingstijden van 08:00 tot 20:00 uur gedurende 7 dagen per week. • Deze referentieopdracht heeft een minimale omvang van € 10.000.000,- per jaar.

B	Ervaring met het implementeren van klantcontactdiensten met een omvang van 500 FTE of meer binnen vier (4) weken. Onder implementeren van klantcontactdiensten valt naar oordeel van Opdrachtgever ten minste: • Het werven van personeel inclusief controle op de betrouwbaarheid middels een VOG en geheimhoudingsverklaring; • Het opleiden en het op kennisniveau houden van personeel om conform een programma van eisen uitvoering te geven aan het klantcontact; • Het uitleveren van de benodigde en voor gebruik ingestelde hulpmiddelen aan de agents (bijvoorbeeld: hardware en software); • Het opstellen en afstemmen van een script in samenwerking met de opdrachtgever; • Het opzetten van een contactpunt zoals een telefoonnummer en het organiseren van voldoende server- of lijncapaciteit voor grootschalig gebruik van dat contactpunt; • Het realiseren van de noodzakelijke (IT-)koppelingen met de systemen van opdrachtgever om gegevens (geautomatiseerd) uit te kunnen wisselen; • Het inrichten van de informatiemonitoring en informatievoorziening richting opdrachtgever.
---	---

De Inschrijver toont de gevraagde bekwaamheid aan met maximaal één referentieopdracht per kerncompetentie. Het is toegestaan om dezelfde referentieopdracht ter aantoning van meerdere kerncompetenties te gebruiken. De Inschrijver gebruikt hiervoor Bijlage F.

Een referentieopdracht moet voldoen aan de volgende criteria:

- Ingeval van een reeds afgeronde opdracht is de afrondingsdatum van de referentieopdracht niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding.
- Ingeval van een nog lopende opdracht bij een andere opdrachtgever dan GGD GHOR Nederland is de startdatum van de referentieopdracht ouder dan één jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding.
- Ingeval van een nog lopende opdracht gebruikt de Inschrijver alleen de reeds behaalde resultaten om daarmee zijn bekwaamheid aan te tonen. Een prognose van de resultaten volstaat niet.
- Indien de Inschrijver bij de uitvoering van de referentieopdracht onderdeel was/is van een samenwerkingsverband, dan beschrijft de Inschrijver wat zijn aandeel is (geweest) bij de uitvoering van de referentieopdracht. Slechts zijn aandeel in de referentieopdracht telt mee bij de beoordeling of aan deze Geschiktheidseis wordt voldaan.
- De referentieopdracht is of wordt succesvol en naar tevredenheid van de betreffende opdrachtgever uitgevoerd.

Het is toegestaan om dienstverlening aan GGD GHOR Nederland op te voeren als referentieopdracht.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien de Inschrijver inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij beschikt over de vereiste kerncompetenties. Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s) om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseis, dan tonen de Onderaannemer(s) aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
- *Samenwerkingsverband* – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste ervaring, dan vult de Inschrijver Bijlage H in en verstrekt bewijs dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de vereiste kerncompetenties van de Derde(n).

Alles wat de Aanbestedende dienst in deze paragraaf vraagt dient duidelijk te blijken uit de door de Inschrijver verschaft informatie. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentie.

4.4.3 Aantonen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid – Vereiste standaarden (E3)

De Inschrijver dient te voldoen aan de volgende standaarden of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen:

Norm, standaard	Toelichting
Kwaliteit	<i>De Inschrijver beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem</i> Door de Inschrijver wordt een beschreven kwaliteitssysteem gebruikt. Bewijs hiervan kan worden geleverd door het beschikken over certificering zoals Customer Operations Performance Center (COPC), ISO 9001 of vergelijkbare certificering dan wel op andere wijze waarmee de Inschrijver in staat is aan te tonen dat door hem op systematische wijze (dat wil zeggen volgens een cyclus van plan-do-check-act) binnen de organisatie aan de kwaliteit van de bedrijfsprocessen wordt gewerkt.
Informatiebeveiliging	<i>De Inschrijver beschikt over een informatiebeveiligingsmanagementsysteem</i> Door de Inschrijver wordt een beschreven managementsysteem voor informatiebeveiliging (in de zorg) gebruikt. Bewijs hiervan kan worden geleverd door het beschikken over certificering zoals bijvoorbeeld ISO 27001/ISO27002/ISO27799 of vergelijkbare certificering dan wel op andere wijze waarmee de Inschrijver in staat is aan te tonen dat door hem maatregelen worden genomen op het gebied van procesmatige informatiebeveiliging en het periodiek vaststellen, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd managementsysteem. Let op! Opdrachtgever wijst Inschrijvers op paragraaf 2.6.1 van dit Beschrijvend document en de tabel opgenomen in paragraaf 2.1 van dit Beschrijvend document in verband met de verwijzingen naar toepasselijkheid van NEN-normen zoals NEN7510, NEN7512 en NEN 7513.
Zekerheid bij outsourcing	<i>De Inschrijver beschikt over een managementsysteem voor zekerheid bij outsourcing</i> GGD GHOR Nederland besteedt cruciale bedrijfsprocessen uit aan de Opdrachtnemer. Een verstoring in deze processen kan belangrijke invloed hebben op de continuïteit van de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever wil daarom zekerheid over belangrijke aspecten zoals risicomanagement, de interne beheersing of data-integriteit. Door de Inschrijver wordt een beschreven managementsysteem voor beheersing van geoutsourceerde processen gebruikt. Bewijs hiervan kan worden geleverd door het beschikken over certificering zoals bijvoorbeeld de internationale assurance standaard voor zekerheid bij outsourcing ISAE 3402 of vergelijkbare certificering dan wel op andere wijze waarmee de Inschrijver in staat is aan te tonen dat door hem maatregelen worden genomen op het gebied van zekerheid bij outsourcing.

De Inschrijver verklaart door ondertekening van het UEA dat hij aan bovenstaande voldoet.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien de Inschrijver inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij aan bovenstaande eisen voldoet.
- *Samenwerkingsverband* – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij aan bovenstaande eisen voldoen.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan bovenstaande eisen, dan verstrekt de Inschrijver daarvan bewijs vult hij Bijlage H in.

5. Toetsing van de Inschrijving

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de toetsingscriteria waaraan de Inschrijving moet voldoen. Niet voldoen aan een toetsingscriterium betekent in de regel uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

#	Toetsingscriterium
T1	Voorwaarden en bepalingen van deze Aanbesteding
T2	Programma van eisen
T3	Concept van de Raamovereenkomst en Concept van de Verwerkersovereenkomst
T4	ARBIT 2018
T5	Model geheimhoudingsverklaring Opdrachtgever
T6	Gedragscode Telewerken van de Opdrachtgever

5.2 Akkoordverklaring toetsingscriteria T1, T2, T3, T4, T5 en T6

Met het ondertekenen van het UEA verklaart de Inschrijver:

- dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken;
- dat hij voldoet aan c.q. akkoord gaat met (de inhoud van) het Programma van eisen dat is opgenomen in Bijlage A, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Raamovereenkomst en het Concept van de Verwerkersovereenkomst welke zijn opgenomen in Bijlage B, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de ARBIT 2018 die zijn opgenomen in Bijlage C, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver niet van toepassing zijn;
- dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de Model Geheimhoudingsverklaring van de Opdrachtgever die is opgenomen in Bijlage J, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver niet van toepassing zijn;
- dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de Gedragscode Telewerken van de Opdrachtgever die zijn opgenomen in Bijlage K, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver niet van toepassing zijn.

6. Beoordeling van de Inschrijving

Als criterium voor gunning van de Raamovereenkomst wordt gehanteerd: de beste prijs-kwaliteitverhouding. De Aanbestedende dienst is voornemens de Opdracht te gunnen aan de vijf Inschrijvers met de economisch meest voordelige Inschrijvingen. De Aanbestedende dienst weegt zowel prijs als kwantitatieve en kwalitatieve criteria om tot een eindoordeel te komen.

6.1 Gunningsmethode: gewogen factor methode

Om de Inschrijving op prijs en kwaliteit te kunnen beoordelen maakt de Aanbestedende dienst gebruik van de 'gewogen factor methode'. Bij de gewogen factor methode wordt aan elk Gunningscriterium een weging toegekend, uitgedrukt in een percentage. Bij elkaar opgeteld is het totaal van de wegingspercentages 100%.

Afhankelijk van de beoordeling wordt per Gunningscriterium een score gegeven (zie de tabel in paragraaf 6.4). Deze ongewogen score wordt vermenigvuldigd met de weging van het desbetreffende Gunningscriterium (zie de tabel in paragraaf 6.8), wat resulteert in een gewogen score per Gunningscriterium. De gewogen scores van alle Gunningscriteria bij elkaar opgeteld vormen samen de eindscore. De Inschrijving met de hoogste eindscore komt als eerste in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

6.2 Beoordelingsteam

Voor de beoordeling van de Inschrijving stelt de Aanbestedende dienst een beoordelingsteam samen. Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie leden die de deskundigheid hebben die nodig is om de Inschrijving inhoudelijk te beoordelen.

6.3 Wijze van beoordeling

Het beoordelingsteam beoordeelt elk Gunningscriterium op basis van de informatie die de Inschrijver met betrekking tot dat specifieke Gunningscriterium heeft overgelegd. Iedere Inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen inhoud. Indien een Inschrijver meent dat voor de beoordeling van een Gunningscriterium ook een deel van een ander Gunningscriterium uit zijn Inschrijving van belang is, dient de Inschrijver daar expliciet (met vermelding van paragraaf-/paginanummers) naar te verwijzen, inclusief een toelichting waarom de informatie waarnaar wordt verwezen van belang is voor de beoordeling van het betreffende Gunningscriterium.

Per Gunningscriterium komt het beoordelingsteam in consensus tot één gezamenlijke score.

6.4 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve Gunningscriteria

In de volgende paragrafen zijn de Gunningscriteria omschreven. Voor de kwalitatieve Gunningscriteria kent het beoordelingsteam per Gunningscriterium een beoordelingsscore toe aan de kwaliteit van de door de Inschrijver ingediende informatie. Afhankelijk van de kwaliteit van het aangeboden wordt per Gunningscriterium een van de volgende scores gegeven:

Score	Omschrijving	Maximaal te behalen punten
Uitstekend	De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 9 a 10	100 punten
Goed	De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8	70 punten
Ruim voldoende	De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7	50 punten
Voldoende	De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6	20 punten
Minimaal	De kwalificatie 'minimaal' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 5,5	0 punten
Zeer onvoldoende	Alles lager dan 'minimaal'	Uitsluiting

Een 'minimaal', uitgedrukt in een score van 0 punten, biedt voor de Aanbestedende dienst geen meerwaarde en wordt daarom ook niet extra beloond.

Voor de kwalitatieve Gunningscriteria is een 'minimaal' het minste wat de Aanbestedende dienst verwacht. Daarom geldt voor deze Gunningscriteria een vereiste minimumscore van 'minimaal'. Indien voor een kwalitatief Gunningscriterium niet ten minste de score 'minimaal' wordt behaald, is de Inschrijving ongeldig en wordt deze terzijde gelegd. Dit betekent dat de Inschrijver niet langer voor gunning van de Raamovereenkomst in aanmerking komt.

6.5 Beoordelingsscores voor de kwantitatieve Gunningscriteria

De methode die de Aanbestedende dienst gebruikt voor de beoordeling van een kwantitatief Gunningscriterium wordt toegelicht bij de omschrijving van het betreffende Gunningscriterium.

6.6 Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten

Verderop in dit hoofdstuk wordt per Gunningscriterium beschreven:

- (i) welke documenten/gegevens de Inschrijver in het kader van het betreffende Gunningscriterium moet aanleveren; en
- (ii) op welke aspecten het beoordelingsteam de beoordeling op het betreffende Gunningscriterium uitvoert (per Gunningscriterium is hiervoor een grijs beoordelingskader opgenomen in het vervolg van dit hoofdstuk).

Ad (i) Het beoordelingsteam zal nagaan of de Inschrijver op het betreffende Gunningscriterium alle gevraagde documenten/gegevens heeft aangeleverd. Als dat niet het geval is, leidt dit in de regel tot een lagere beoordeling. In gevallen waarbij Inschrijvers de gevraagde informatie/gegevens gedeeltelijk aanleveren en de ingediende informatie/gegevens zijn inhoudelijk zeer matig van kwaliteit, kan dit leiden tot een beoordeling 'zeer onvoldoende' en derhalve uitsluiting van de Inschrijving. In uitzonderlijke gevallen kan het enkele niet aanleveren van gevraagde documenten/gegevens reeds leiden tot ongeldigheid van de Inschrijving (bijvoorbeeld als de Inschrijving in het geheel geen, of slechts een zeer gebrekkig, onderdeel bevat).

Ad (ii) Bij de beoordeling op de Gunningscriteria houdt het beoordelingsteam, naast de in de beoordelingskaders benoemde beoordelingsaspecten, ook rekening met de wijze waarop de Inschrijver de door hem gemaakte keuzes heeft onderbouwd. Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:

- Geeft de Inschrijver een duidelijk inzicht in de afwegingen?
- Zit er een duidelijke logica/gedachte achter de gemaakte keuzes?
- Toont de Inschrijver zich bewust van eventuele nadelen van de keuzes en licht hij toe waarom de voordelen van de keuzes opwegen tegen die nadelen?

Kortom: Het is aan de Inschrijver om de beoordelaars uit te leggen welke keuzes zijn gemaakt, en te overtuigen dat die keuzes juist zijn.

Let op: de Inschrijver wordt gevraagd in de Inschrijving concreet en ondubbelzinnig te beschrijven wat hij aanbiedt (dus niet: 'we kunnen...' of 'we doen mogelijk...', maar: 'we zullen...' of 'we doen...'). Onduidelijkheden in de Inschrijving leiden in de regel tot een lagere beoordeling.

De genoemde beoordelingsaspecten die per Gunningscriterium zijn weergegeven in het vervolg van dit hoofdstuk zijn geen nadere gunningscriteria of subgunningscriteria. Het betreffen aspecten waaraan de Inschrijver wordt gevraagd ten minste aandacht te besteden bij het opstellen van de Inschrijving. De genoemde aspecten zijn steeds in willekeurige volgorde van belang opgenomen.

6.7 Berekenen van de eindscores

De eindscore per Inschrijver wordt berekend door optelling van de gewogen scores op alle Gunningscriteria. De vijf Inschrijvers met de hoogste eindscores komen in aanmerking voor gunning van de Raamovereenkomst.

Indien twee of meer Inschrijvers dezelfde hoogste eindscore behalen, dan geldt het volgende:

- De Opdracht wordt gegund aan de vijf Inschrijvers met de hoogste niet-afgeronde eindscores.
- Ingeval ook de niet-afgeronde eindscores gelijk zijn, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op het Gunningscriterium G3.
- Indien ook op het Gunningscriterium G3 door die betreffende Inschrijvers een gelijke score is behaald, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op het Gunningscriterium G1.

- Indien ook op het Gunningscriterium G1 door die betreffende Inschrijvers een gelijke score is behaald, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op het Gunningscriterium G2.
- Indien ook op het Gunningscriterium G2 door die betreffende Inschrijvers een gelijke score is behaald, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op het Gunningscriterium G4.
- Indien ook op het Gunningscriterium G4 door desbetreffende Inschrijvers een gelijke score is behaald, dan vindt loting plaats tussen die Inschrijvers, om te bepalen aan wie de Opdracht wordt gegund. De loting wordt uitgevoerd door de Aanbestedende dienst onder toezicht van een door de Aanbestedende dienst aangestelde onafhankelijke expert, notaris of andere functionaris. De betreffende Inschrijvers mogen aanwezig zijn bij de loting.

6.8 Gunningscriteria

Om de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te kunnen bepalen, hanteert de Aanbestedende dienst de onderstaande Gunningscriteria.

Gunningscriterium		Weging	Max. aantal punten (ongewogen)	Max. score (gewogen)
<i>Kwaliteit</i>		80%		
G1	Flexibiliteit & Continuïteit	20%	100	20
G2	Informatievoorziening & sturing	15%	100	15
G3	Kwaliteit van de Dienstverlening	30%	100	30
G4	Implementatie & Exitstrategie	15%	100	15
<i>Prijs</i>		20%		
P1	Prijs	20%	100	20
<i>Totaal</i>		100%		100

De door Inschrijvers ingediende informatie wordt telkens beoordeeld aan de hand van het volgende beoordelingskader.

Beoordelingskader voor G1, G2, G3 en G4.

De door Inschrijvers ingediende informatie voor respectievelijk G1, G2, G3 en G4 wordt kwalitatief beoordeeld.

Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de door Inschrijvers ingediende informatie en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- de volledigheid van uw uitwerking van de gevraagde informatie, dat wil zeggen, komt alle gevraagde informatie in voldoende mate aan de orde in uw uitwerking,
- de mate waarin uw ingediende informatie duidelijk en concreet uitgewerkt is,
- de mate waarin u met uw ingediende informatie onderbouwt dat u de doelstelling van Opdrachtgever gaat realiseren (uw uitwerking moet dus realistisch én effectief zijn). U onderbouwt met relevante bewijsmiddelen zoals referenties, certificaten, (kwaliteits)keurmerken, logica, onderzoek en beschreven best practices.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. De Aanbestedende dienst kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van de kwalitatieve Gunningscriteria dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd (zie ook ad (ii) in paragraaf 6.6).

6.8.1 G1: Flexibiliteit & Continuïteit

Inleiding op het Gunningscriterium

Opdrachtgever licht dit Gunningscriterium toe aan de hand van een algemene context en aanvullende context. Voor dit Gunningscriterium vraagt Opdrachtgever Inschrijvers om een bredere visie op flexibiliteit en continuïteit van de gevraagde Diensten waarbij de algemene context van toepassing is. Opdrachtgever vraagt Inschrijvers specifiek aandacht te besteden aan het plaatsen en/of verplaatsen van medewerkers. Hier heeft Opdrachtgever

een eigen visie op die hieronder verwoord is als 'aanvullende context'. De aanvullende context is van toepassing op de vraag van Opdrachtgever om specifiek aandacht te besteden aan het plaatsen en/of verplaatsen van medewerkers.

Algemene context:

GGD GHOR Nederland is als organisatie actief op het gebied van publieke gezondheid en infectieziektebestrijding. Daaronder vallen uiteenlopende programma's en projecten waarvoor klantcontact van belang kan zijn om de doelstellingen van de respectievelijke programma's en projecten te kunnen behalen. Algemeen bekende voorbeelden hiervan zijn de klantcontactdiensten voor de zogenaamde programmalijnen Testen, Bron- en Contactonderzoek en Vaccineren die onderdeel zijn van de landelijke Covid-19 bestrijdingscampagne. Hierbij geldt dat Opdrachtgever te maken kan krijgen met sterk fluctuerende behoefte aan klantcontactdiensten, bijvoorbeeld omdat de aantallen burgers dat contact zoekt met Opdrachtgever afhankelijk is van de aanwezigheid van infectieziekten zoals het griepvirus en Covid-19. De behoefte van Opdrachtgever kent dus pieken en dalen in de omvang waarin de Diensten benodigd zijn.

In algemene zin geldt dat Opdrachtgever niet voor al haar programma's en projecten even goed in staat is een accurate voorspelling te maken van de totale behoefte aan klantcontactdiensten. Daarom heeft Opdrachtgever behoefte aan flexibiliteit in de Dienstverlening die met name tot uitdrukking komt in de mogelijkheid om de Dienstverlening snel en doeltreffend op te kunnen schalen én af te kunnen schalen.

Daarbij komt dat Opdrachtgever het zich niet kan permitteren dat er onderbreking in de Dienstverlening ontstaat. Bijvoorbeeld doordat er een tekort is aan opgeleid personeel of omdat gekwalificeerd personeel niet behouden kan worden gedurende een dal in de behoefte van Opdrachtgever. In dat geval ontstaat er een risico voor de continuïteit van Dienstverlening en/of ontstaat een risico op toenemende wachttijden. In beide gevallen komen de doelstellingen van de respectievelijke programma's en projecten van Opdrachtgever in het geding. Opdrachtnemer zal personeel moeten werven en opleiden voordat deze ingezet kunnen worden. Hoewel dit wellicht niet geheel te vermijden is, wil Opdrachtgever dit zoveel mogelijk voorkomen door maatregelen te (laten) treffen om de continuïteit van Dienstverlening zoveel mogelijk te borgen. Daar spelen de Opdrachtnemers een belangrijke rol bij.

Om tegemoet te komen aan de behoefte aan flexibiliteit en tegelijk continuïteit te kunnen borgen kiest Opdrachtgever bewust voor het sluiten van een Raamovereenkomst, zodat er toegang is tot meerdere dienstverleners op basis van uniforme voorwaarden. Echter, deze opzet garandeert nog niet de flexibiliteit en borging van continuïteit die Opdrachtgever nodig heeft. Daarom wordt u in dit Gunningscriterium verzocht een visie te geven op het realiseren van flexibiliteit en borging van continuïteit.

In verband met de ervaringen rondom de bestrijding van Covid-19 verwacht Opdrachtgever dat de bestaande bestrijdingsorganisatie op termijn gestaag afgebouwd zal worden tot het niveau van een waakvlam-organisatie. Waarbij Opdrachtgever de minimale infrastructuur en bezetting in stand houdt om indien nodig op ieder moment klantcontact op te kunnen starten en over te gaan op gecontroleerde opschaling van het klantcontact, inzet van acute opschaling in een crisis situatie en/of acute rem. Opdrachtgever wil met dit Gunningscriterium inzicht krijgen in hoe en hoe snel u kunt opschalen en/of afschalen.

Aanvullende context:

Het is onder de Raamovereenkomst ook niet uitgesloten dat dezelfde Opdrachtnemer meer dan één Nadere overeenkomst gegund krijgt op basis van de Minicompetities die Opdrachtgever uitschrijft. In voorkomend geval is één dienstverlener dus verantwoordelijk voor twee of meer klantcontactcenters die voor Opdrachtgever actief zijn. Een voorbeeld van een maatregel die flexibiliteit kan opleveren zonder (extra) kosten voor Opdrachtgever wegens afschaling in het ene klantcontactcenter en gelijktijdige opschaling (werving, training, opleiding) in het andere klantcontactcenter, is dat de verantwoordelijke Opdrachtnemer zorgdraagt voor uitwisseling van capaciteit tussen de klantcontactcenters onder zijn verantwoordelijkheid.

Zo kan het voorkomen dat voor afschaling van het ene klantcontactcenter en gelijktijdige opschaling van het andere klantcontactcenter onder verantwoordelijkheid van dezelfde Opdrachtnemer, personeel overgeheveld wordt. En dat gebruik wordt gemaakt van de (oude) medewerker-base zodat geringe opleiding nodig is, in plaats van (definitief) afscheid nemen van personeel en een bijkomende noodzaak tot werving en opleiding van (nieuwe) agents. Opdrachtgever wenst samen te werken met ondernemers die bereid zijn hierin mee te denken en werkwijzen hanteren die passend en efficiënt zijn.

Doelstelling van Opdrachtgever bij dit Gunningscriterium

Het doel van Opdrachtgever is om te beschikken over Dienstverlening die aansluit bij de behoefte aan flexibiliteit (snelle en doeltreffende op- en afschaling) en borging van continuïteit die Opdrachtgever nodig heeft om tegemoet te kunnen komen aan de doelstellingen die centraal staan in zijn respectievelijke programma's en projecten.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

U wordt verzocht een plan van aanpak uit te werken waarin u ingaat op ten minste de volgende onderwerpen:

- Uw visie op samenwerking tussen uzelf en Opdrachtgever;
- De werkwijze die u hanteert in het kader van de hierboven weergegeven 'Aanvullende context';
- De werkwijze die u hanteert en de maatregelen die u treft om een zo groot mogelijke flexibiliteit te kunnen realiseren:
 - Welke afspraken maakt u met uw samenwerkingspartners, zoals leveranciers van (flexibel) personeel en materialen ter uitvoering van klantcontactdiensten en leveranciers van lijncapaciteit?
 - Welke afspraken maakt u met het (flexibele) personeel om snelle **opschaling** mogelijk te maken?
 - Hoe snel kunt u opschalen in de context van de in paragraaf 2.1 omschreven scenario's?
 - Welke andere maatregelen treft u ter bevordering van de flexibiliteit in opschaling?
 - Welke afspraken maakt u met het (flexibele) personeel om snelle en verantwoorde **afschaling** mogelijk te maken, met inachtneming van de toepasselijke arbeidsrechtelijke kaders?
 - Welke andere maatregelen treft u ter bevordering van de flexibiliteit in **afschaling**?
 - Hoe snel kunt u afschalen in de context van de in paragraaf 2.1 omschreven scenario's en dan specifiek hoe snel u kunt afschalen van een crisissituatie naar het waakvlam-niveau?
- Wat verwacht u concreet van Opdrachtgever om de flexibiliteit uit de voorgaande bullit mogelijk te maken? U wordt verzocht hierbij expliciet onderscheid te maken tussen uw verwachtingen van Opdrachtgever inzake opschaling enerzijds en afschaling anderzijds. En u wordt verzocht uw concrete voorstel te onderbouwen zodat Opdrachtgever zich een beeld kan vormen van het realisme en de effectiviteit van uw voorstel.
- De werkwijze die u hanteert en de maatregelen die u treft om de continuïteit van Dienstverlening te borgen:
 - Welke afspraken maakt u met uw samenwerkingspartners, zoals leveranciers van (flexibel) personeel en materialen ter uitvoering van de klantcontactdiensten en leveranciers van lijncapaciteit?
 - Welke afspraken maakt u met het (flexibele) personeel om hen betrokken te houden bij de Opdracht dan wel geïnteresseerd te houden in de Opdracht, ondanks de sterk fluctuerende behoefte van Opdrachtgever?
 - Welke maatregelen treft u om bij op- en afschaling de kwaliteit van uw Diensten te borgen en de best presterende agents zoveel mogelijk te behouden?
 - Welke andere maatregelen treft u ter bevordering van de continuïteit van Dienstverlening?

Maximumaantal pagina's

Het plan van aanpak is maximaal 10 pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

6.8.2 G2: Informatievoorziening & sturing

Inleiding op het Gunningscriterium

Opdrachtgever acht het van groot belang grip te hebben op de klantcontactdiensten. Met grip op de Dienstverlening wil Opdrachtgever er voor zorgen dat de doelstellingen van zijn respectievelijke programma's en projecten gerealiseerd kunnen worden.

Om zoveel mogelijk grip te hebben op de Dienstverlening wil Opdrachtgever daarom beschikken over goede en tijdige informatievoorziening en sturingsmogelijkheden. Een overzichtelijk speelveld van samenwerkingspartners en toeleveranciers met zo kort mogelijke ketens en zo min mogelijk onderlinge afhankelijkheden draagt hier ook aan bij.

Gelet op deze context heeft Opdrachtgever transparantie, betrouwbare informatievoorziening en effectieve en efficiënte communicatie ten behoeve van sturing in de uitvoering van de Opdracht hoog in het vaandel staan. Opdrachtgever verwacht van zijn toekomstige Opdrachtnemers dat zij daar een bijdrage aan leveren.

Omdat Opdrachtgever een Raamovereenkomst sluit met vijf Opdrachtnemers heeft Opdrachtgever behoefte aan een gestroomlijnde en efficiënte informatievoorziening die bij voorkeur digitaal en online te raadplegen is, bijvoorbeeld met behulp van een real time dashboard.

Doelstelling van Opdrachtgever bij dit Gunningscriterium

Het doel van Opdrachtgever is om zoveel mogelijk grip te krijgen op de klantcontactdiensten door middel van transparante, betrouwbare informatievoorziening en effectieve en efficiënte communicatie ten behoeve van sturing in de uitvoering van de Opdracht.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

U wordt verzocht een plan van aanpak uit te werken waarin u ingaat op ten minste de volgende onderwerpen:

- Op welke manier rapporteert u over de kwaliteit van uw Dienstverlening en op welke manier betreft u Opdrachtgever in de informatievoorziening?
 - Welke (digitale en online) middelen zet u in om Opdrachtgever op efficiënte wijze te voorzien van managementinformatie?
- Welke KPI's hanteert u op strategisch en operationeel niveau ten aanzien van en hoe rapporteert u daarover:
 - Performance van uw agents (individuele performance, teamperformance, et cetera);
 - Wachtijd,
 - Succesvolle afhandeling,
 - Deskundigheid / klantvriendelijkheid,
 - Service Levels ten behoeve van de klanten van Opdrachtgever;
 - Klachten en/of meldingen van klanten en opvolging daarvan;
 - Klanttevredenheid en trends daarin en wat dat betekent voor uw toekomstige Dienstverlening
 - Voorspelling van kosten en benodigde/beschikbare capaciteit in menskracht, techniek en lijncapaciteit en de in dat verband door Opdrachtgever te maken keuzes;
 - Kosten van uw Dienstverlening.
- Welke methodiek hanteert u om de KPI's op valide en aantoonbaar betrouwbare manier te monitoren?
- Op welke manier stelt u Opdrachtgever in staat sturing te geven aan de wijze waarop u de Opdracht uitvoert?
 - Welke keuzes betreft u Opdrachtgever wel in en waarom?
 - Welke keuzes betreft u Opdrachtgever niet in en waarom?
- Welke informatie verwacht u van Opdrachtgever en op welke manier stelt u voor die informatie uit te wisselen? U wordt verzocht hier een concreet voorstel in te doen en uw voorstel te onderbouwen zodat Opdrachtgever zich een beeld kan vormen van het realisme en de effectiviteit van uw voorstel.
- Hoe u omgaat met informatieveiligheid. Hiertoe wordt u verzocht aan te geven welke subsets van ISO 27002 in de operatie worden gehanteerd. Hierbij wordt gevraagd met name in te gaan op:
 - Uw beleid rondom BYOD (Bring Your Own Device) en hoe risico's die samenhangen hangen met het gebruik van prive-apparaten gemitigeerd worden om kwaliteit van Dienstverlening te borgen;
 - Uw beleid rondom identity and access management en hoe verzekerd kan worden dat de rechten van een werknemer binnen één werkdag na uitdiensttreding of het niet meer werkzaam zijn voor GGD GHOR ingetrokken zijn.
 - Uw beleid rondom logging en dan met name omtrent logging van meta-informatie van calls.

Maximumaantal pagina's

Het plan van aanpak is maximaal 8 pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

6.8.3 G3: Kwaliteit van de Dienstverlening

Inleiding op het Gunningscriterium

Opdrachtgever acht een hoge kwaliteit van Dienstverlening van groot belang om zijn doelstellingen te kunnen realiseren. Daarbij geldt dat de agents die voor Opdrachtgever gaan werken mede het visitekaartje van

Opdrachtgever zijn. Om die reden acht Opdrachtgever het van belang dat de agents niet alleen zorgvuldig geselecteerd en opgeleid worden voordat zij werkzaamheden gaat uitvoeren. Opdrachtgever vindt het ook van belang dat de ondersteuning van agents tijdens de uitvoering van werkzaamheden zodanig is ingericht dat het de performance van de agents optimaal ondersteunt. Ook wanneer een programma of project waar agents voor worden ingezet acuut stopt of afschaalt, vindt Opdrachtgever het van belang dat de best presterende agents zoveel mogelijk behouden worden en gemotiveerd blijven om voor Opdrachtgever te blijven werken in toekomstige programma's en/of projecten.

Opdrachtgever wenst daarom hoogwaardige kwaliteit te verkrijgen. De hoogwaardige kwaliteit van Dienstverlening komt naar inzicht van Opdrachtgever onder meer tot uitdrukking in:

- Een gedegen wervingsproces dat leidt tot selectie van geschikte en betrouwbare agents;
- Een opleidings- of trainingstraject dat bijdraagt aan het behalen van het juiste kennis- en vaardigheidsniveau van de agents om de werkzaamheden zorgvuldig, betrouwbaar en efficiënt uit te voeren;
- Inzet van agents die de klant op een nette en vriendelijke wijze bejegenen en zorgvuldig omgaan met informatie van de klant;
- Inzet van agents die de Nederlandse taal beheersen in woord en geschrift, zodanig dat een goede communicatie met de klanten en medewerkers van Opdrachtgever mogelijk is;
- Begeleiding, coaching en ondersteuning van agents tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden. En inzet van korte verbetertrajecten om de performance van agents op het gewenste peil te brengen en te houden;
- Borging van de kwaliteit van gespreksafhandeling met behulp van het opnemen van gesprekken of laten meeluisteren van trainers inclusief professionele terugkoppeling aan agents;
- Inzet van scripts die passen bij de rol en functie van het klantcontact en aansluiten bij de doelstellingen van de respectievelijke programma's en projecten van Opdrachtgever;
- Inzet van gebruiksvriendelijk materiaal (zoals hard- en software) om de performance van de agents optimaal te ondersteunen;
- Naleving van CAO-bepalingen die van toepassing zijn op klantcontactdiensten en goed werkgeverschap;
- Inzet van maatregelen die bijdragen aan het behoud van agents en die de bereidheid van agents om voor Opdrachtgever te willen werken ondersteunen.

Doelstelling van Opdrachtgever bij dit Gunningscriterium

Het doel van Opdrachtgever is om voor de uitvoering van zijn respectievelijke programma's en projecten te kunnen beschikken over een kwalitatief hoogwaardige Dienstverlening en inzet van professionele, gemotiveerde, betrouwbare en goed opgeleide agents, die voorafgaand, tijdens en na uitvoering van werkzaamheden ondersteund worden en gemotiveerd gehouden worden. Resultaat is dat agents graag voor deze Opdrachtgever worden ingezet.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

U wordt verzocht een plan van aanpak uit te werken waarin u ingaat op ten minste de volgende onderwerpen:

- Wat is uw visie op kwaliteit van Dienstverlening en de rol van de agent daarin?
- Welke maatregelen treft u om de kwaliteit van uw Dienstverlening te borgen in aansluiting op het Programma van Eisen, ten aanzien van:
 - de werving en selectie van betrouwbare agents;
 - de opleiding, coaching en training van agents en bevordering van performance;
 - de werkwijze van agents en de bejegening van de klant;
 - de zorgvuldige verwerking van informatie van de klant door de agents;
 - de zorgvuldige registratie van relevante informatie verkregen tijdens het klantcontact;
 - de beveiliging van ingevoerde gegevens, specifiek in geval van thuiswerken;
 - de kwaliteit van de scripts en onderhoud daarvan;
 - inzet van materialen zoals hardware en software om de performance van de agent optimaal te ondersteunen;
 - Kwaliteitstandaarden en/of normen die u hanteert, zoals NEN7510 tot en met NEN7513, ISO 27001, ISO27002 en ISO27799, COPC (Customers Operations Performance Center) of vergelijkbare normen.

Let op! U wordt verzocht het overzicht van maatregelen uit te werken in tabelvorm. Indien u werkt aan de hand van standaarden en/of normen zoals NEN 7510 tot en met NEN 7513, ISO27001, ISO27002 en/of ISO27799 wordt u verzocht afschrift daarvan toe te voegen aan uw Inschrijving. Dergelijke afschriften tellen

niet mee in het maximum aantal pagina's van uw uitwerking. Opdrachtgever wijst Inschrijvers op paragraaf 2.1 en paragraaf 2.6.1 van dit Beschrijvend document.

- Hoe gaat u om met introductie van nieuwe communicatiemiddelen en -kanalen, zoals inzet van artificial intelligence, chatbots, webcare, et cetera?
 - Welke invloed hebben dergelijke ontwikkelingen op de kwaliteit van uw dienstverlening?
 - Wat betekent 'digital first' voor uw dienstverlening en de ontwikkeling daarvan?
- Hoe gaat u om met de naleving van CAO-bepalingen en welke afspraken maakt u op dat vlak met uw toeleveranciers van (flexibel) personeel? En hoe ziet u hierop toe?
- Wat is uw werkwijze om de best presterende agents te behouden en de bereidheid van agents om voor GGD GHOR Nederland te willen werken te ondersteunen?
- Welke voorzieningen treft u ten aanzien van 'lerend vermogen' om uw Dienstverlening te optimaliseren?
Denk hierbij aan:
 - het loggen van contactredenen,
 - het uitvoeren van analyse en identificatie van verbeterpotentieel in het algemeen,
 - het uitvragen of anderszins monitoren van de klanttevredenheidEn op welke wijze en met welk tempo voorziet u feedback richting andere kanalen, de website/landingspagina en FAQ's?
- Hoe gaat u om met calamiteiten in uw Dienstverlening, bijvoorbeeld ten aanzien van techniek, personeel, processen, facilitaire ondersteuning van uw Dienstverlening?

Maximumaantal pagina's

Het plan van aanpak is maximaal 10 pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

6.8.4 G4: Implementatie & Exit strategie

Inleiding op het Gunningscriterium

Opdrachtgever beoogt met de onderhavige Aanbesteding een Raamovereenkomst te sluiten met meerdere Opdrachtnemers. Opdrachtgever is voornemens de Raamovereenkomst in te laten gaan per 1 januari 2022 zodat de looptijd van de Raamovereenkomst zonder onderbreking aansluit op de looptijd van de bestaande contracten van Opdrachtgever voor de programmalijnen Testen, BCO en Vaccineren. Na het sluiten van de Raamovereenkomst zal Opdrachtgever met gebruikmaking van Minicompenties Nadere Overeenkomsten sluiten ter afdekking van de behoefte aan klantcontactdiensten per 1 januari 2022. Daarbij is niet uitgesloten dat er een wijziging van een of meer Opdrachtnemers plaatsvindt die klantcontactdiensten voor voornoemde programmalijnen zullen overnemen.

Bovendien is inherent aan het werken met een Raamovereenkomst met meerdere Opdrachtnemers, dat bij het eindigen van een Nadere overeenkomst door Opdrachtgever een Minicompentie uitgevoerd wordt om een Opdrachtnemer te selecteren die het eventueel opvolgende dienstverlening zal gaan uitvoeren.

Deze dynamiek in de samenwerking tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemers, maakt dat Dienstverlening geïmplementeerd en uitgefaseerd moet worden. Desondanks is voor Opdrachtgever van groot belang dat bij overgang van een Nadere opdracht onder de Raamovereenkomst de continuïteit van Dienstverlening geborgd blijft. Opdrachtgever acht het wenselijk dat de Opdrachtnemers onderling afstemming hebben en zorg dragen voor een zorgvuldige en doeltreffende overdracht van de klantcontactdiensten als dat aan de orde is.

Doelstelling van Opdrachtgever bij dit Gunningscriterium

Het doel van Opdrachtgever is het borgen van zorgvuldige, efficiënte en snelle implementatie van Dienstverlening evenals het borgen van zorgvuldige en doeltreffende overdracht van opdrachten. Telkens aan de hand van vóóraf opgestelde implementatieplannen en/of exit strategieën. Waarbij Opdrachtnemers onderling en in samenwerking met Opdrachtgever zorgdragen voor borging van continuïteit van klantcontactdiensten en oog hebben voor de positie van de agent.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

U wordt verzocht een plan van aanpak uit te werken ten aanzien van Implementatie & Exit strategieën waarin u laat zien dat u zorg draagt voor een planmatige aanpak. Hierbij gaat u ten minste in op de volgende onderwerpen:

- Wat is uw visie ten aanzien van zorgvuldige, efficiënte en snelle implementatie van Dienstverlening?
 - Welke risico's en afhankelijkheden ziet u hierbij?
 - Welke maatregelen treft u om die risico's te mitigeren?
 - Wat verwacht u van Opdrachtgever om een zorgvuldige, efficiënte en snelle implementatie mogelijk te maken?
- Wat is uw visie ten aanzien van zorgvuldige en doeltreffende overdracht van opdrachten en exit strategieën?
 - Welke risico's en afhankelijkheden ziet u hierbij?
 - Welke maatregelen treft u om die risico's te mitigeren?
 - Wat verwacht u van Opdrachtgever om een zorgvuldige en doeltreffende overdracht mogelijk te maken?
 - Wat verwacht u van een nieuwe Opdrachtnemer die uw opdracht overneemt om een zorgvuldige en doeltreffende overdracht mogelijk te maken?
- Opdrachtgever overweegt inzet van kennismanagement voor zowel de digitale kanalen als telefonie zodat kennis van gestelde vragen en bijbehorende antwoorden (FAQ's, achtergrond informatie, etc.) centraal wordt beheerd en voor alle Opdrachtnemers beschikbaar is. Wat is uw visie hierop, hoe stelt u zich dergelijke informatie-uitwisseling voor en welke rol ziet u hierbij voor uzelf?
- Op welke wijze gaat u om met uw personeel indien u uw opdracht moet overdragen aan een nieuwe Opdrachtnemer?
- Welke garanties geeft u Opdrachtgever ten aanzien van voortzetting van Dienstverlening vanaf het moment van aanzegging van het beëindigen van de opdracht door Opdrachtgever tot en met de laatste dag van Dienstverlening?

Maximumaantal pagina's

Het plan van aanpak is maximaal 7 pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

6.8.5 P1: Uurtarieven voor uw dienstverlening

Opdrachtgever wil zich een beeld vormen van kosten van uw Dienstverlening in verschillende scenario's, zoals omschreven in paragraaf 2.1 van dit Beschrijvend document. De aantallen die weergegeven zijn in het Prijzenblad sluiten zoveel mogelijk aan bij de huidige situatie van Opdrachtgever en de door Opdrachtgever voorziene aantallen per scenario. Na sluiting van de Raamovereenkomst geldt dat Opdrachtgever ten behoeve van het verstrekken van een Nadere overeenkomst een Offerteaanvraag zal formuleren en alle Opdrachtnemers gelijktijdig zal benaderen met het verzoek om een Offerte uit te brengen. Daarbij hanteert Opdrachtgever de uitgangspunten zoals geformuleerd in paragraaf 2.4.2 van dit Beschrijvend document.

De kosten van uw Dienstverlening zoals u die opgeeft in het Prijzenblad wegen mee in het gunningsmodel dat Opdrachtgever hanteert voor gunning van de Raamovereenkomst.

GGD GHOR Nederland houdt er rekening mee dat maatregelen die in Nederland worden ingezet ter bestrijding van infectieziekten zoals Covid-19, maar expliciet ook andere (toekomstige) infectieziekten, wisselend effect kunnen hebben en dat er op hoofdlijnen drie scenario's zijn als het gaat om de ontwikkeling van de behoefte aan klantcontactdiensten. Het betreft hier de drie scenario's zoals omschreven in paragraaf 2.1 van dit Beschrijvend document, te weten:

- **Scenario 1: Instandhouding van een "waakvlam organisatie"**
- **Scenario 2: Gecontroleerd opschalen van de dienstverlening**
- **Scenario 3: Crisissituatie**

U wordt gevraagd bovengrenzen van uw uurtarieven op te geven in het Prijzenblad. Dit houdt in dat u in geval van een Offerteaanvraag onder de Raamovereenkomst maximaal het uurtarief kunt hanteren dat u als onderdeel van uw Inschrijving hebt opgegeven in het Prijzenblad behorend bij deze Aanbesteding. Uw Dienstverlening dient te voldoen aan het Programma van Eisen behorend bij de Raamovereenkomst (Zie Bijlage A Programma van Eisen) en aan de toezeggingen die u doet voor de kwalitatieve Gunningscriteria G1 tot en met G4..

Bij het opgeven van uurtarieven dient u er van uit te gaan dat uw agents administratieve handelingen verrichten in een door Opdrachtgever aangeleverde database, waarin informatie wordt gemuteerd/aangevuld op klantniveau. Uw klantcontactcenter heeft in ieder geval openingstijden van 08:00 tot 20:00 uur gedurende 7 dagen per week.

Invullen van het prijzenblad

U wordt verzocht een bovengrens aan te geven van de uurtarieven die u hanteert voor de volgende Diensten:

- Telefonie inbound;
- Telefonie outbound;
- Bemenste chatdiensten;
- Onbemenste chatdiensten;
- Bemenste webcare;
- E-mailafhandeling.

U wordt ook verzocht aan te geven wat uw "shrinkage"-percentage is. Opdrachtgever rekent in het prijzenblad met netto productieve uren inzet, maar wil zich desondanks een beeld vormen van uw berekeningsgrondslag. Inzicht in uw shrinkage-percentage is voor Opdrachtgever gedurende deze aanbesteding voldoende.

Opdrachtgever hanteert de vaste toeslagpercentages afkomstig uit de CAO Facilitaire callcenters, te weten:

- Maandag tot en met vrijdag vanaf 22:00 uur 50%;
- Zaterdag tussen 00:00 en 08:00 en van 22:00 tot 24:00 uur 50%;
- Zondagen 50%
- Nationaal erkende feestdagen 100%

Onregelmatigheidstoelagen worden in het Prijzenblad verder buiten beschouwing gelaten.

De informatie die u invult in het prijzenblad (Bijlage I Prijzenblad) wordt door Opdrachtgever gehanteerd als kader voor uw aanbiedingen bij Nadere overeenkomsten die door Opdrachtgever onder de Raamovereenkomst kunnen worden uitgeschreven. Bij uitvoering van een Minicompetitie is het, tenzij Opdrachtgever bij uitvoering van een Minicompetitie expliciet anders bepaalt in de Offerteaanvraag voor een Nadere Overeenkomst, niet mogelijk om tarieven te hanteren die hoger zijn dan de door u in het Prijzenblad aangeboden uurtarieven. Opdrachtgever zou expliciet kunnen bepalen dat u andere tarieven mag hanteren in uw aanbod op voor een Nadere Overeenkomst indien Opdrachtgever constateert dat het evident onredelijk is om u als Inschrijver te houden aan de door u in het prijzenblad aangeboden tarieven, bijvoorbeeld doordat de omstandigheden van het geval aanzienlijke investeringen en/of inspanningen van u verlangen om überhaupt een passend aanbod te kunnen doen of doordat sprake is van een bijzonder complexe situatie waarvoor Opdrachtgever besluit om alle Aanbieders toe te staan hun maximale tarieven (eenmalig) met maximaal X% te verhogen.

Ook is het niet mogelijk om onregelmatigheidstoelagen te hanteren die afwijken van de toeslagen uit de CAO Facilitaire callcenters dan wel op basis van andere CAO bepalingen toepasselijke toeslagen. Hierbij geldt dat aanpassing van uurtarieven mogelijk is middels de indexatieregeling opgenomen in de Raamovereenkomst.

Let op! Met het doen van een Inschrijving gaat u ermee akkoord dat de door u aangeboden bovengrenzen voor uurtarieven voor voornoemde Diensten in beginsel onveranderlijk vaststaan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en dienen als kader waarbinnen u onder de Raamovereenkomst Offertes kunt uitbrengen in het kader van de Minicompetities.

Per programmalijn worden de te beprijsen typen dienstverlening benoemd en treft u geel gemarkeerde invulvelden aan. Hierbij wordt door Opdrachtgever onderscheid gemaakt tussen tarieven per scenario zoals bedoeld in paragraaf 2.1 van dit Beschrijvend document. Per programmalijn en daarbinnen per scenario, wordt een gemiddeld uurtarief bepaald. De scenario's hebben ieder een andere weging, bij het bepalen van het gemiddelde uurtarief voor een programmalijn dat u hebt aangeboden.

De gemiddelde uurtarieven per programmalijn worden eveneens bij elkaar opgeteld tot één gemiddeld uurtarief voor uw totale dienstverlening. Dit gemiddelde uurtarief voor uw totale dienstverlening wordt gebruikt ter bepaling van uw ongewogen score voor Gunningscriterium P1 Prijs doordat het wordt afgezet tegen het scoreverloop in onderstaand beoordelingskader. Het betreft hier een absolute beoordelingsmethodiek waarbij uw score wordt afgezet tegen een vast ijkpunt. Uw score is daarmee niet afhankelijk van de door andere Inschrijvers aangeboden tarieven. De door u behaalde score op basis van het scoreverloop in onderstaand beoordelingskader wordt ten

slotte vermenigvuldigd met de wegingsfactor van Gunningscriterium P1 Prijs (20%). Dit leidt tot de door u behaalde 'Gewogen score' Gunningscriterium P1 Prijs.

Beoordelingskader P: Prijs

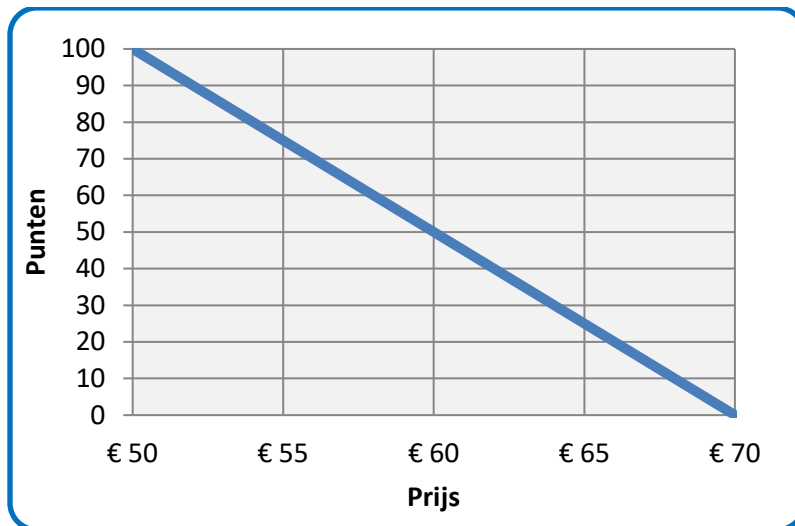
De score voor het Gunningscriterium wordt kwantitatief beoordeeld. Het aantal punten dat bij dit Gunningscriterium wordt toegekend is afhankelijk van de aangeboden prijs, namelijk:

De Inschrijver krijgt 100 punten als de het gemiddelde uurtarief voor uw totale dienstverlening € 50,- bedraagt of lager. Als de prijs € 70,- is, krijgt de Inschrijver 0 punten. Als de prijs hoger is dan € 70,- wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

Als het gemiddelde uurtarief voor uw totale dienstverlening ligt tussen € 50,- en € 70,- dan wordt het aantal punten als volgt berekend:

$$\text{Uw ongewogen score} = (-5) \times [\text{uw gemiddeld uurtarief}] + 350$$

Het scoreverloop wordt als volgt grafisch weergegeven:



- Uw tarieven dienen te zijn opgesteld met inachtneming van het Programma van Eisen en met inachtneming van de toepasselijke arbeidsrechtelijke- en CAO-bepalingen;
- U dient uw tarieven uit te drukken in euro (€) exclusief omzetbelasting (btw);
- U dient alle overhead (inclusief die voor WFM en kosten voor onderaanneminginstroom, geprognostiseerde instroom en geprognostiseerde uitstroom, operationele aansturing) (inclusief planning, roostering en werkverdeling) te verdisconteren in de tarieven, zie tevens Eis 504 uit het Programma van Eisen;
- Het is niet toegestaan negatieve tarieven of nul (0) als tarief op te geven noch uw tarieven dusdanig te kiezen dat u de berekeningswijze voor Gunningscriterium P1 Prijs frustreert dan wel manipuleert.

7. Voorschriften en voorwaarden

Inschrijvingen moeten volgens onderstaande voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden om in behandeling te worden genomen. Dit is om een eerlijke concurrentie tussen de Inschrijvers te garanderen. Tevens worden in dit hoofdstuk voorwaarden en bepalingen genoemd die gelden in het kader van deze Aanbesteding.

Inschrijvingen die op een afwijkende manier worden aangeboden en Inschrijvingen die niet aan de voorwaarden voldoen, zijn in de regel ongeldig en worden niet beoordeeld. In dat geval krijgt de Inschrijver hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

7.1 Voorbehouden van de Aanbestedende dienst

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de Aanbesteding geheel of gedeeltelijk op te schorten, tijdelijk of definitief te staken en/of om niet over te gaan tot het sluiten van de Overeenkomst. In dat geval krijgt de Inschrijver hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

7.2 Toepasselijk recht

Uitsluitend het Nederlandse recht beheerst deze Aanbesteding.

7.3 Nederlandse taal

De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Alle communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze Aanbesteding en de eventuele Opdracht moeten in de Nederlandse taal worden gevoerd en/of opgesteld. Voor (standaard)rapporten, handleidingen en dergelijke, waarvan het algemeen gebruikelijk is dat deze in de Engelse taal zijn opgesteld, geldt dat hiervan (ook) Engelstalige versies mogen worden overgelegd. Andere talen zijn niet toegestaan.

7.4 Inschrijven in een Samenwerkingsverband

Alle leden van het Samenwerkingsverband verklaren door middel van het indienen van een Inschrijving hoofdelijk aansprakelijk te zijn, zowel in het kader van de Aanbesteding als in het kader van het uitvoeren van de Opdracht. Het Samenwerkingsverband dient in de Inschrijving aan te geven welke (rechts-)persoon het aanspreekpunt is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode als penvoerder optreedt. Partijen in een Samenwerkingsverband kunnen niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende Inschrijvingen ongeldig.

Wijzigingen in de samenstelling van het Samenwerkingsverband na indiening van de Inschrijving, zonder schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst, leiden in de regel tot uitsluiting.

De leden van een Samenwerkingsverband verklaren zich door aanmelding bereid om vanaf gunning een rechtsvorm aan te nemen volgens welke de leden van het Samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de volledige en correcte nakoming van alle verbintenissen jegens de Opdrachtgever. Een Samenwerkingsverband wijst gedurende de Aanbesteding en uitvoering van de Opdracht een penvoerder aan die gerechtigd is namens het Samenwerkingsverband op te treden.

7.5 Inschrijven met Onderaannemers

In aanvulling op de eisen voor het inschrijven met (een) Onderaannemer(s) die zijn beschreven in hoofdstuk 4 van dit Beschrijvend document geldt het volgende. Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dan dient de Inschrijver aan te geven (i) welke Onderaannemer(s) dit betreft en (ii) voor welk deel van de Opdracht deze Onderaannemer(s) zal (zullen) worden ingeschakeld dan wel voor welke Geschiktheidseis(en) de Inschrijver een beroep doet op deze Onderaannemer(s). Van alle Onderaannemers dient na de mededeling van de gunningsbeslissing op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst een bewijs van inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister te worden overgelegd.

Na Inschrijving mag de samenstelling van hoofdaannemer met één of meer Onderaannemer(s) alleen worden gewijzigd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst.

De Onderaannemer(s) voeren namens en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer bepaalde voorschriften uit. De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de

verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering daarvan. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde Onderaannemer(s). De Opdrachtnemer dient de betreffende Onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht en dienovereenkomstig in te zetten. In het geval dat de Opdrachtnemer een beroep doet op de betreffende Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dient de hoofdaannemer aan te tonen dat hij bij de uitvoering ook werkelijk gebruik kan maken van de benodigde middelen (kennis, mens, materieel) van de betreffende Onderaannemer(s).

Het is niet toegestaan een onderaannemer in te zetten waarop een Uitsluitingsgrond van toepassing is, behoudens wanneer de Aanbestedende dienst hiervoor expliciet toestemming geeft wegens één of meer van de redenen genoemd in artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aanbestedingswet 2012. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst toont de Inschrijver aan de hand van bewijsmiddelen aan dat op zijn Onderaannemers geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

7.6 Inschrijving conform de Aanbestedingsstukken

De Inschrijver moet zijn Inschrijving baseren op de Aanbestedingsstukken. Indien een Inschrijver gevraagde informatie niet, niet volledig en/of niet juist heeft aangeleverd, leidt dat in de regel tot ongeldigheid van de Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding. Onder 'niet juist' verstaat de Aanbestedende dienst het wijzigen van informatie in de Aanbestedingsstukken of het niet gebruiken van een voorgeschreven bijlage of formulier.

7.7 Voorwaardelijke Inschrijving

Inschrijvingen waaraan voorwaarden zijn verbonden of waarop voorbehouden worden gemaakt, worden in de regel aangemerkt als ongeldig en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

7.8 Gedeeltelijke Inschrijving

Een Inschrijving indienen ten aanzien van een gedeelte van de Opdracht is niet toegestaan.

7.9 Opgave van prijzen, tarieven en kosten

De prijzen, tarieven en kosten die de Inschrijver opgeeft dienen marktconform, aannemelijk en reëel te zijn – zie in dit kader ook paragraaf 7.10.

7.10 Manipulatief inschrijven

Het is de Inschrijver niet toegestaan manipulatief in te schrijven. Hiermee wordt in deze context bedoeld dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-Inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door de Aanbestedende dienst gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd.

De Inschrijver mag geen aanbieding doen die naar objectieve bedrijfseconomische maatstaven niet marktconform of niet aannemelijk is, dan wel anderszins een manipulatief karakter heeft. Een Inschrijving is in ieder geval manipulatief als één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren of als sprake is van negatieve of nultarieven.

Tevens is het niet toegestaan het format van het prijzenblad te wijzigen.

De Inschrijver die deze bepaling overtreedt wordt in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

7.11 Geldigheidsduur van de Inschrijving

De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De Inschrijver dient de Inschrijving tot minimaal drie maanden vanaf de datum van ontvangst van de Inschrijving gestand te doen. Indien een kort geding wordt aangespannen tegen de Gunningsbeslissing bedraagt de gestanddoeningstermijn minimaal zes weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding. De Aanbestedende dienst kan verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan de Inschrijver geen aanspraak op de Opdracht ontlenen.

7.12 Ondertekening van de Inschrijving

Een handtekening onder het UEA geldt tevens als een ondertekening van de Inschrijving. De Inschrijving zelf en documenten en verklaringen bij de Inschrijving hoeven dus niet separaat te worden ondertekend.

Het UEA moet rechtsgeldig zijn ondertekend door een daartoe bevoegd natuurlijke persoon. De rechtsgeldige bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit het (de) uittreksel(s) van de Kamer van Koophandel of de inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister in het land van vestiging of bij ontbreken daarvan een ander bewijsstuk als bedoeld in artikel 2.98 Aanbestedingswet 2012. Een ondertekenaar die niet als vertegenwoordigingsbevoegde persoon is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister dient te zijn gevolmachtigd door een persoon die wel vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft. De volmacht moet worden toegevoegd aan de Inschrijving.

Let op – Een onvolledig en/of onjuist ingevuld UEA en/of een niet rechtsgeldig ondertekend UEA leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

7.13 Aantal malen inschrijven

Een Inschrijver ((rechts)persoon of vennootschap) mag slechts éénmaal inschrijven, hetzij als zelfstandige Inschrijver, hetzij als lid van een Samenwerkingsverband. Een rechtspersoon of vennootschap die optreedt als Onderaannemer voor een Inschrijver mag niet tevens inschrijven als zelfstandige Inschrijver of als lid van een Samenwerkingsverband. Een rechtspersoon of vennootschap mag niet optreden als Onderaannemer voor meerdere Inschrijvers.

Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen en/of vennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd:

- a. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek;
- b. Rechtspersonen en/of vennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of
- c. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

De Aanbestedende dienst zal (rechts)personen niet uitsluiten als die (rechts)personen aantonen dat in hun geval geen sprake is van een reëel gevaar dat zich praktijken voordoen die de transparantie kunnen bedreigen en de mededinging tussen de Inschrijvers kunnen vervalsen en meer in het algemeen dat deze verhouding hun respectieve gedrag in het kader van deze Aanbesteding niet heeft beïnvloed en niet zal beïnvloeden.

Een Inschrijver mag niet tevens als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan. Een Derde mag niet voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de Geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.

7.14 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Inschrijving

Het ontbreken van gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten, anders dan bedoeld in paragraaf 6.6 onder "Ad (i)", leidt in de regel tot uitsluiting. Als sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in een Inschrijving en dit door de Aanbestedende dienst wordt aangemerkt als een kennelijke en herstelbare omissie, dan behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de Inschrijver te vragen om een verduidelijking en/of een aanvulling. Deze verduidelijking en/of aanvulling mag geen wezenlijke wijziging van de Inschrijving met zich meebrengen. Als dat naar de mening van de Aanbestedende dienst wel zo is, dan zal hij deze verduidelijkingen en/of aanvullingen niet in de beoordeling meenemen.

7.15 Medewerking onderzoek

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de juistheid van de door de Inschrijver overgelegde verklaringen, bescheiden en gegevens, alsmede de financiële en economische draagkracht, vakkundigheid en/of integriteit van de Inschrijver (nader) te onderzoeken. De Inschrijver is verplicht volle medewerking te verlenen aan een dergelijk (nader) onderzoek door de Aanbestedende dienst (in elke fase van de Aanbesteding, alsmede na verlening van de Opdracht).

7.16 Kostenvergoeding

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van kosten in het kader van deze Aanbesteding. De Aanbestedende dienst heeft voor deze bepaling een zorgvuldige afweging gemaakt op grond van voorschrift 3.8a van de Gids Proportionaliteit en de Handreiking Tenderkostenvergoeding van oktober 2018. Ingeval van (onverwachte) intrekking van de Aanbesteding door niet aan Inschrijvers verwijtbare oorzaken zal de Aanbestedende dienst een tenderkostenvergoeding heroverwegen.

7.17 Status informatie in de Aanbestedingsstukken

Onverminderd de overige voorbehouden als opgenomen in de Aanbestedingsstukken, kunnen Inschrijvers met betrekking tot de Aanbesteding uitsluitend rechten ontleen aan informatie die is opgenomen in de Aanbestedingsstukken. De Aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van informatie over de Opdracht die door de Inschrijver is verkregen via andere kanalen. Inschrijvers dienen zich, waar zij dit nodig of wenselijk achten, zelf en voor eigen rekening en risico op de hoogte te stellen van onder meer de technische aspecten, het publiekrechtelijk kader en al hetgeen zij relevant achten in verband met hun deelname aan de Aanbesteding.

7.18 Merknamen

Als in de Aanbestedingsstukken in verband met technische specificaties wordt gesproken over een bepaald fabricaat, herkomst, bijzondere werkwijze, verwijzing naar een merk, octrooi, type, oorsprong of productie, is dit alleen bedoeld als voorbeeld. In dergelijke gevallen moet de Inschrijver de melding of verwijzing lezen met toevoeging van de woorden 'of gelijkwaardig', als dat er niet bij is vermeld.

7.19 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken

Indien sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken, dan dient de Geïnteresseerde dat zo spoedig mogelijk te melden – in ieder geval vóór de sluitingsdatum van de laatste vragenronde. De Aanbestedende dienst verwacht van Geïnteresseerden een proactieve houding, zodat de Aanbestedende dienst de Aanbestedingsstukken effectief kan herstellen. Indien de Geïnteresseerde niet of niet tijdig melding maakt van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden dan vervalt het recht om op een later moment daarover te klagen en/of bezwaren te uiten.

Indien de Geïnteresseerde na kennisneming van de Nota('s) van inlichtingen nog steeds meent dat sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden, kan hij een klacht indienen bij de Aanbestedende dienst. Zie de klachtenprocedure in paragraaf 7.27. Indien de Geïnteresseerde vindt dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan dient hij op straffe van verval van recht minimaal vijf kalenderdagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving een kortgedingprocedure aanhangig te maken door middel van het betekenen van een dagvaarding bij de Aanbestedende dienst.

7.20 Intellectueel eigendom

De intellectuele eigendomsrechten van elk van de Aanbestedingsstukken aangeduid in de lijst met Bijlagen in hoofdstuk 8 van dit Beschrijvend document berusten bij de Aanbestedende dienst. Zonder uitdrukkelijke toestemming van de Aanbestedende dienst is het niet toegestaan deze documenten te dupliceren dan wel te verspreiden.

7.21 Uitsluiting van Inschrijvers

Ten tijde van (i) het doen van een Inschrijving en (ii) de gunning dient de Inschrijver te kunnen aantonen dat de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn, dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen en voldoet/kan voldoen aan de eisen uit het Programma van eisen. Bij gebreke daarvan wordt de Inschrijver in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding en komt hij niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Indien, gaande de Aanbesteding, een Uitsluitingsgrond op de Inschrijver van toepassing wordt, of indien de Inschrijver niet langer aan de Geschiktheidseisen of de eisen uit het Programma van eisen voldoet/kan voldoen, dient de Inschrijver dat feit onverwijld schriftelijk mede te delen aan de Aanbestedende dienst. Indien op enig moment blijkt dat de Inschrijver onjuiste informatie hierover heeft verschaft, dan wordt hij in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

De Aanbestedende dienst is gerechtigd de Inschrijver van de Aanbesteding uit te sluiten:

- als de Inschrijver aan de zijde van de Aanbestedende dienst betrokken is, of is geweest, bij de voorbereiding van de Aanbesteding, of
- als de Inschrijver zich in verband met de Aanbesteding bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en/of andere (rechts)personen die aldus betrokken zijn of zijn geweest.

Datzelfde geldt als (rechts)personen uit de groep van de Inschrijver een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden. De Aanbestedende dienst zal de Inschrijver niet uitsluiten als de Inschrijver aantoont dat onder de omstandigheden van het concrete geval mededinging door bedoelde betrokkenheid niet vervalst kan zijn.

7.22 Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname

Als tijdens de Aanbesteding een Inschrijver of een Samenwerkingsverband de voor deze Aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) moet staken of het bedrijf wordt overgenomen, dan moet de Inschrijver de Aanbestedende dienst direct informeren. In dat geval behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor deze Inschrijver uit te sluiten van deelname aan de Aanbesteding.

7.23 Communicatie gedurende de Aanbesteding

Communicatie met betrekking tot de Aanbesteding verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. Gedurende de Aanbesteding is het niet toegestaan contact te hebben met (andere) medewerkers van de Aanbestedende dienst of bij de Aanbesteding betrokken organisaties om informatie te verkrijgen over de Aanbesteding. Handelen in strijd met deze bepaling leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

7.24 Beïnvloeding van de beoordeling

Het is de Inschrijver niet toegestaan contact te zoeken met een lid of leden van de beoordelingscommissie, medewerkers van de Aanbestedende dienst of andere betrokkenen bij de Aanbesteding voor welke informatie met betrekking tot de Aanbesteding dan ook. Elke beïnvloeding, op welke manier dan ook, van medewerkers die bij deze Aanbesteding betrokken zijn, leidt in de regel tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.

7.25 Mededeling van de gunningsbeslissing

Op grond van artikel 2.129 van de Aanbestedingswet 2012 houdt de mededeling van de gunningsbeslissing geen aanvaarding in van een aanbod van een Inschrijver. Gedurende een opschortende termijn van ten minste twintig kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing is het de Aanbestedende dienst niet toegestaan de overeenkomst aan te gaan met de winnende Inschrijver. Als binnen deze opschortende termijn een kort geding aanhangig is gemaakt – hetgeen moet blijken uit toezending van een kopie van het exploit van dagvaarding – zal de Aanbestedende dienst niet tot gunning van de overeenkomst overgaan voordat in kort geding vonnis is gewezen. Bovengenoemde termijn van twintig kalenderdagen is een vervaltermijn. Indien niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de afgewezen Inschrijvers geen bezwaar meer maken tegen de beslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. Dit betekent niet dat na automatisch verloop van de opschortende termijn het aanbod van de Inschrijver alsnog is aanvaard. De Aanbestedende dienst aanvaardt het aanbod van de Inschrijver na de verificatiefase (zie paragraaf 3.9 Verificatie van bewijsmiddelen) met berichtgeving over de definitieve gunning van de Opdracht.

7.26 Rechtsmiddel

Indien de Inschrijver bezwaar heeft tegen de (motivering van de) gunningsbeslissing, dient hij binnen de opschortende termijn van twintig kalenderdagen (ingaaande op de dag na de verzenddatum van de gunningsbeslissing), door betekening van een dagvaarding een kort geding bij de Rechtbank te Den Haag aanhangig te maken. Een kopie van de dagvaarding dient vervolgens in het belang van een snelle en goede voortgang zo snel mogelijk aan de Aanbestedende dienst te worden verstuurd via het Aanbestedingsplatform.

Indien de Inschrijver binnen deze opschortende termijn geen kort geding aanhangig heeft gemaakt, houdt dat in dat:

- de Inschrijver het recht verwerkt om tegen de uitkomst en het verdere verloop van de Aanbesteding op te komen;
- de Inschrijver zijn eventuele rechten bovendien verwerkt om na afloop van deze termijn ter zake in een bodemprocedure of kort geding van de Aanbestedende dienst bepaalde (rechts)handelingen en/ of een schadevergoeding te vorderen.

De Aanbestedende dienst zal, mits hij niet (tussentijds) schriftelijk is teruggekomen op zijn gunningsbeslissing, de Opdracht gunnen aan de Inschrijver wanneer voornoemde opschortende termijn is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt. De Aanbestedende dienst behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om terug te komen op de gunningsbeslissing, indien daar volgens hem aanleiding voor bestaat. Indien tijdig een kort geding tegen de gunningsbeslissing respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal de Aanbestedende dienst niet eerder tot gunning overgaan totdat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan. In het geval dat een kort geding aanhangig wordt gemaakt, interveniëren de andere Inschrijvers op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst in het geding, op straffe van verval van het recht om op te komen tegen de beslissingen die de Aanbestedende dienst neemt vanwege (de uitkomst van) het kort geding.

7.27 Klachtafhandeling

Het kan voorkomen dat ontevredenheid bestaat over hoe tijdens de procedure wordt of is geacteerd. Dit kan leiden tot een klacht. Iedere (potentiële) Inschrijver die belang heeft bij de Aanbesteding kan een gemotiveerde klacht indienen. Een Geïnteresseerde of Inschrijver doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen.

- Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij de contactpersoon voor klachten over deze aanbesteding. Dat is de heer Haimé. Klachten kunnen bij de contactpersoon worden ingediend het e-mailadres rhaime@ggdghor.nl met als onderwerp 'Klacht over aanbesteding Klantcontactdiensten'.
- De Aanbestedende dienst streeft ernaar de behandeltermijn van de klacht zo kort mogelijk te houden. Na afloop van de klachtafhandeling ontvangt de klager een schriftelijk gemotiveerd resultaat van de klachtafhandeling.
- De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor een klacht niet in behandeling te nemen; indien hiervan sprake is zal de klager hierover eveneens schriftelijk gemotiveerd worden geïnformeerd.
- Het staat de klager vrij om de klacht (eveneens) aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voor te leggen.
- Het indienen van een klacht schort de Aanbesteding in de regel niet op. De Aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.

8. Bijlagen

Bijlage A: Programma van eisen

Het Programma van eisen is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage B: Concept van de Overeenkomst en Concept van de Verwerkersovereenkomst

Het Concept van de Raamovereenkomst en het Concept van de Verwerkersovereenkomst zijn een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage C: Algemene inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever

De algemene inkoopvoorwaarden zijn als separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage D: Indienen vragen en opmerkingen

Dit document is als separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage E: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage F: Ervaring Inschrijver

Ervaring Inschrijver is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage G: Beroep financiële en economische draagkracht

Dit document is als separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage H: Beroep technische en beroepsbekwaamheid

Dit document is als separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage I: Prijzenblad

Het prijzenblad is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage J: Model Geheimhoudingsverklaring

Dit document is als separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage K: Gedragscode Telewerken van de Opdrachtgever

Dit document is als separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.

Bijlage L: Checklist

Als hulp voor de Inschrijver en ter controle dat hij een volledige Inschrijving indient heeft de Aanbestedende dienst in de Bijlage een checklist opgesteld. De Inschrijving dient te zijn ingericht volgens deze structuur. De checklist is een separate Bijlage bij dit Beschrijvend document.