

Programma van Eisen Bron- en Contactonderzoeken



Datum: 13-09-2021

Kenmerk: HSCDOC-1368817716-1091

Opdrachtgever: GGD Hart voor Brabant

Projectleider: Erica van der Putten

Inkoopadviseur: Amy Suter

Inhoud

| | |
|---|-----------|
| 1. AANBESTEDINGSKADER | 6 |
| 1.1 AANBESTEDENDE DIENST EN OPDRACHTGEVER | 6 |
| 1.2 PROCEDURE | 7 |
| 1.3 GUNNINGSCRITERIUM | 7 |
| 1.4 CLUSTERING EN PERCELEN | 7 |
| 1.5 VARIANTEN | 7 |
| 1.6 OPENING VAN DE INSCHRIJVINGEN | 7 |
| 1.7 PLANNING | 7 |
| 1.8 COMMUNICATIE TIJDENS AANBESTEDINGSPROCEDURE | 8 |
| 1.8.1 <i>Contactpersoon Aanbestedende dienst</i> | 8 |
| 1.8.2 <i>Schriftelijke communicatie</i> | 8 |
| 1.8.3 <i>Voertaal</i> | 9 |
| 2 OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT | 10 |
| 2.1 CONTEXT | 10 |
| 2.2 HUIDIGE SITUATIE | 10 |
| 2.3 DOEL VAN DEZE AANBESTEDING | 12 |
| 2.4 GEWENSTE SITUATIE | 12 |
| 2.5 EISEN AAN DE OPDRACHT | 14 |
| 3 CONTRACTUELE VOORWAARDEN | 23 |
| 3.1 CONTRACT | 23 |
| 3.1.1 <i>Vorm van de raamovereenkomst</i> | 23 |
| 3.1.2 <i>Van toepassing zijnde stukken</i> | 23 |
| 3.1.3 <i>Duur van de raamovereenkomst</i> | 23 |
| 3.1.4 <i>Verlenging van de raamovereenkomst</i> | 23 |
| 3.1.5 <i>Beëindiging van de raamovereenkomst</i> | 24 |
| 3.1.6 <i>Wijzigingen in de raamovereenkomst</i> | 24 |
| 3.1.7 <i>Inzake COVID-19</i> | 24 |
| 3.2 VAN TOEPASSING ZIJNDE VOORWAARDEN | 25 |
| 3.2.1 <i>Inkoopvoorwaarden</i> | 25 |
| 3.2.2 <i>Overdracht aan derden</i> | 25 |
| 3.2.3 <i>Overname of fusie opdrachtnemer</i> | 25 |
| 3.2.4 <i>Toepasselijk recht en toepasselijke wettelijke regelingen en richtlijnen</i> | 25 |
| 4 AANBESTEDINGSPROCEDURE | 26 |
| 4.1 VAN TOEPASSING ZIJNDE RICHTLIJN | 26 |
| 4.2 KEUZE AANBESTEDINGSPROCEDURE | 26 |
| 4.3 VERTROUWELIJKHEID EN PERSOONSGEGEVENS | 26 |
| 4.4 MOGELIJKE ONDUIDELIJK- EN TEGENSTRIJDIGHEDEN IN DE AANBESTEDINGSSTUKKEN EN RECHTSVERWERKING | 26 |
| 4.5 GESTANDDOENINGSTERMIJN | 27 |
| 4.6 WIJZE VAN INSCHRIJVING | 27 |
| 4.6.1 <i>Samenwerkingsverband (combinatie)</i> | 27 |
| 4.6.2 <i>Onderaanneming</i> | 28 |
| 4.6.3 <i>Gelieerde rechtspersonen (zuster/moeder/concern/holding)</i> | 28 |
| 4.6.4 <i>Beroep op bekwaamheid van derden</i> | 29 |
| 4.6.5 <i>Overige voorwaarden</i> | 29 |
| 4.7 VERLOOP VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE | 31 |
| 4.7.1 <i>Nota van Inlichtingen</i> | 31 |
| 4.7.2 <i>Indienen inschrijving</i> | 31 |
| 4.8 UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN EN BEROEPSBEVOEGDHEID | 32 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 4.8.1 | <i>Uitsluitingsgronden, Uniform Europees Aanbestedingsdocument</i> | 32 |
| 4.8.2 | <i>Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister</i> | 33 |
| 4.8.3 | <i>Geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid: certificeringen</i> | 33 |
| 4.8.4 | <i>Geschiktheidseisen op gebied van Financiële en economische draagkracht</i> | 34 |
| 4.8.5 | <i>Geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid: Referenties</i> | 34 |
| 4.8.6 | <i>Eisen aan de inschrijving</i> | 36 |
| 5 | GUNNINGSPROCEDURE | 37 |
| 5.1.1 | <i>Economisch Meest Voordelige Inschrijving - Beste prijs-kwaliteit verhouding</i> | 37 |
| 5.1.2 | <i>Beoordeling gunningcriteria inschrijvingen</i> | 37 |
| 5.1.3 | <i>Nadere beschrijving gunningscriteria</i> | 38 |
| 5.1.4 | <i>Beoordelingswijze</i> | 41 |
| 5.2 | OPDRACHTVERSTREKKING EN RECHTSBESCHERMING | 43 |
| 5.2.1 | <i>Gunningsbeslissing en bezwaartermijnen</i> | 43 |
| 5.2.2 | <i>Klachten over de aanbesteding</i> | 45 |
| 5.2.3 | <i>Voorbehoud gunning</i> | 45 |
| 5.2.4 | <i>Opdracht</i> | 45 |
| 6 | BIJLAGEN | 47 |

Begrippenlijst

In dit Programma van Eisen worden een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt.

Onder deze begrippen wordt verstaan:

| Begrip | Definitie |
|------------------------------|---|
| Aanbestedingswet | 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 |
| Inschrijver | De natuurlijke persoon of rechtspersoon die die door middel van een Inschrijving aanbiedt de Opdracht uit te voeren. Het kan gaan om: <ul style="list-style-type: none"> - de ondernemer die zelfstandig inschrijft; - de combinatie van ondernemingen; - de Hoofdaannemer en/of Onderaannemer(s) |
| Bijlage(n) | De documenten die zijn bijgevoegd bij dit Programma van Eisen. |
| Geschiktheidseisen | Minimumeisen (onder meer op het gebied van draagkracht en bekwaamheden) waaraan de Inschrijver moet voldoen, om in aanmerking te kunnen komen voor gunning van de Opdracht. |
| Gunningscriteria | Criteria op basis waarvan de Inschrijvingen worden beoordeeld om te bepalen welke Inschrijver voor gunning in aanmerking komt. |
| Hoofdaannemer | De natuurlijke persoon of rechtspersoon die voor de uitvoering van de Opdracht een of meerdere Onderaannemers wenst in te schakelen en die, als de Opdracht wordt gegund, de enige contractuele wederpartij van de Opdrachtgever zal zijn. |
| Nota van Inlichtingen | Het document dat nadere informatie bevat over de aanbestedingsprocedure en/of de aanbestedingsdocumenten, en waarin Opdrachtgever de vragen van de Inschrijvers beantwoordt en geanonimiseerd weergeeft. |
| Inschrijving | Een door Inschrijver uitgebracht aanbod om de opdracht uit te voeren (op basis van het Programma van Eisen). |
| Onderaannemer | Een ondernemer aan wie de Hoofdaannemer een deel van de Opdracht in onderaanneming zal geven; hieronder wordt tevens de inschakeling van een ZZP'er begrepen. |
| Opdracht | De opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer op basis van de af te sluiten Overeenkomst. |
| Opdrachtgever | Degene die de Opdracht verstrekt (Opdrachtgever), zijnde GGD Hart voor Brabant, ook wel aangeduid als 'aanbestedende dienst'. |
| Opdrachtnemer | De Inschrijver met wie Opdrachtgever in het kader van dit Programma van Eisen een Overeenkomst sluit. |

| | |
|----------------------------|---|
| Overeenkomst | De Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende de voorwaarden die gelden voor het uitvoeren van de Opdracht. |
| Programma van Eisen | Het Programma van Eisen inclusief Bijlagen die door Opdrachtgever aan de Inschrijvers is verstrekt en welke een (nadere) omschrijving inhoudt van de Opdracht. Eventuele Nota('s) van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van het Programma van Eisen. |
| UEA | Uniform Europees Aanbestedingsdocument: Het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet. |
| Uitsluitingsgronden | Omstandigheden als bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet die, indien Inschrijver daarin verkeert, conform de Aanbestedingswet doorgaans zullen leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding. |

1. Aanbestedingskader

1.1 Aanbestedende dienst en Opdrachtgever

De aanbestedende dienst, hierna ook te noemen opdrachtgever, is GGD Hart voor Brabant.

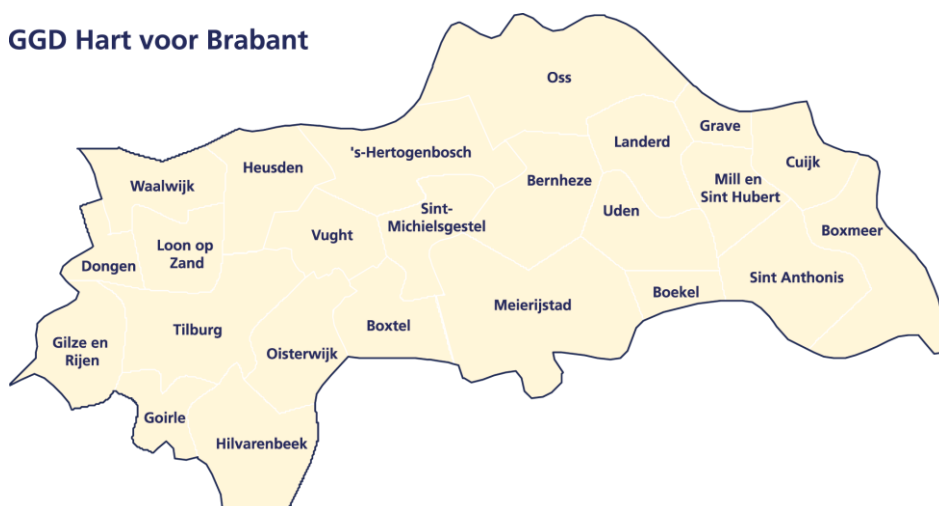
De GGD

GGD Hart voor Brabant zet zich in voor het bewaken, beschermen en bevorderen van de gezondheid van de inwoners van de regio. Dit doet de GGD door risico's voor de gezondheid te voorkomen en de gezondheid van alle inwoners te bevorderen. De GGD voert onder meer gezondheidsonderzoeken uit, verzorgt vaccinaties en geeft voorlichting over gezond(er) leven. Daarnaast monitort de GGD de lichamelijke, geestelijke en sociale gezondheid, verleent geneeskundige en psychosociale hulp bij ongevallen en rampen. De GGD adviseert gemeenten over hun gezondheidsbeleid en werkt veel samen met de 'reguliere' zorg, zoals huisartsen en ziekenhuizen.

GGD Hart voor Brabant werkt voor 24 gemeenten in Midden-Brabant en Brabant-Noord.

Werkgebied HvB

GGD Hart voor Brabant



Regie aanbesteding

De regie van deze aanbesteding ligt bij Hét Service Centrum (HSC).

HSC is een samenwerkingsverband tussen de GGD Hart voor Brabant, GGD West-Brabant en de Regionale Ambulancevoorziening Brabant Midden-West-Noord. Daarnaast zijn ook GGD Noord Oost Gelderland, Bureau GMV en de GHOR-bureaus voor enkele diensten klanten van HSC.

HSC verzorgt voor deze organisaties ondersteunende diensten als: Informatisering & Automatisering, Facilitaire Zaken, Financiën en Inkoop.

De klantorganisaties van HSC zijn aparte juridische entiteiten en daarmee separate aanbestedende diensten/contractanten. HSC maakt onderdeel uit van bovengenoemde organisaties en is geen

eigen juridische entiteit. Omdat de uitvoering van de inkoopprocessen binnen HSC belegd is, wordt de aanbesteding onder regie van HSC uitgevoerd.

1.2 Procedure

De aanbesteding vindt plaats in overeenstemming met de Europese Richtlijn betreffende de coördinatie van de procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten 2014/24/EU en de implementatie daarvan in het Nederlandse recht in de herziene Aanbestedingswet 2012 die op 1 juli 2016 in werking is getreden.

Opdrachtgever heeft binnen de kaders van de bovenvermelde richtlijn de keuze gemaakt voor de Europese openbare procedure.

Op de aanbestedingsprocedure en de daaruit voortvloeiende Overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, evenals alle vigerende wettelijke bepalingen die betrekking hebben op de opdracht.

1.3 Gunningscriterium

De gunning vindt plaats na volledige afweging en analyse door de opdrachtgever op basis van het gunningscriterium "beste prijs-kwaliteit verhouding".

1.4 Clustering en percelen

De opdracht betreft geen clustering van werkzaamheden en de opdracht is niet onderverdeeld in percelen. De uit te voeren werkzaamheden vormen een logisch samenhangend, onlosmakelijk met elkaar verbonden geheel, zowel in het beheer, de administratieve onderdelen, maar ook op het gebied van efficiëntie en effectiviteit. Daarbij creëert deze samenhang geen onnodige beperkingen voor de markt, met name geen beperking in de toegang van het MKB tot deze opdracht.

Vanuit beheersmatige overwegingen, met betrekking tot uniformiteit binnen het contractmanagement, is eveneens niet gewenst dat er meerdere leveranciers worden gecontracteerd.

1.5 Varianten

Het is niet toegestaan om varianten en/of alternatieve inschrijvingen in te dienen. Aangeboden varianten/alternatieven worden niet beoordeeld.

1.6 Opening van de inschrijvingen

De opening van de inschrijvingen wordt voorzien door middel van het gebruik van TenderNed en zal dus niet openbaar gebeuren. Inschrijvers kunnen hier niet bij aanwezig zijn.

1.7 Planning

De (indicatieve) planning voor de digitale aanbestedingsprocedure volgens TenderNed ziet er als volgt uit:

| Procedurestap | Datum | Toelichting |
|---|--------------------------|----------------------------------|
| Publiceren opdracht en PvE op TenderNed | 13 september 2021 | |
| Sluitingstermijn eerste vragenronde | 27 september 2021 | 11:00uur (fatale termijn) |
| Publiceren eerste Nota van Inlichtingen op TenderNed | 5 oktober 2021 | Streefdatum |
| Sluitingstermijn tweede vragenronde | 12 oktober 2021 | 11:00uur (fatale termijn) |
| Publiceren tweede Nota van Inlichtingen op TenderNed | 18 oktober 2021 | Streefdatum |
| Sluitingstermijn indiening van de inschrijving | 29 oktober 2021 | 11:00uur (fatale termijn) |
| Voorlopige gunning | 9 november 2021 | Streefdatum |
| Einde bezwaartermijn | 29 november | 23.59 uur (fatale termijn) |
| Definitieve gunning | 30 november 2021 | Streefdatum |
| Ingangsdatum raamovereenkomst en start implementatie | 30 november 2021 | |
| Start uitvoeren dienstverlening | 1 januari 2022 | |

In bovenstaande tabel is de planning weergegeven. De data met betrekking tot het indienen van vragen/opmerkingen/bezwaren en het indienen van de inschrijving gelden als fatale termijnen voor Inschrijvers. Opdrachtgever heeft het recht om de planning aan te passen.

1.8 Communicatie tijdens aanbestedingsprocedure

1.8.1 Contactpersoon Aanbestedende dienst

De contactpersoon tijdens de aanbestedingsprocedure is:

Mevr. Amy Suter, Inkoopadviseur van Hét Service Centrum.

Het is niet toegestaan om in het kader van deze aanbesteding contact over deze aanbesteding op te nemen met iemand anders binnen de organisaties van Opdrachtgever dan met de contactpersoon zoals hierboven vermeld. Overtreding van deze regel leidt tot uitsluiting van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

1.8.2 Schriftelijke communicatie

Tijdens de aanbestedingsprocedure vindt alle communicatie tussen Opdrachtgever en Inschrijver uitsluitend via TenderNed plaats.

1.8.3 Voertaal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure is Nederlands. Alle informatie die door Inschrijver bij de inschrijving wordt gevoegd dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

Een uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk/uitsluitend in een andere taal zijn opgesteld. Mogelijke voorbeelden hiervan zijn technische omschrijvingen van materieel en getuigschriften van buitenlandse opdrachtgevers. Indien deze documenten in een andere taal dan Duits of Engels zijn opgesteld, dient Inschrijver hiervan alsnog een vertaling in het Nederlands bij te voegen.

2 Omschrijving van de opdracht

2.1 Context

Vanaf 1 juni 2020 kan iedereen met klachten die passen bij het COVID-19 virus zich laten testen. Dit is belangrijk om de verspreiding van COVID-19 in Nederland te controleren. De GGD-en zijn aangewezen om deze testen uit te voeren. Daarnaast zijn de GGD-en aangewezen om ingeval een positieve test bron- en contactonderzoek (BCO) uit te voeren.

2.2 Huidige situatie

Zoals reeds bij de vorige paragraaf beschreven kan vanaf 1 juni 2020 iedereen met klachten die passen bij het COVID-19 virus zich laten testen bij de GGD'en in Nederland en zo ook bij GGD Hart voor Brabant.

Huidige situatie GGD Hart voor Brabant

De GGD'en in Nederland hebben vanuit het Ministerie van VWS de opdracht gekregen om capaciteit beschikbaar te hebben voor de uitvoering van BCO's. De GGD'en in Nederland verdelen deze capaciteit in onderling overleg tussen alle GGD'en. Onderstaand wordt specifiek ingegaan op de situatie van GGD Hart voor Brabant.

GGD Hart voor Brabant heeft de taak gekregen tot 1 januari 2022 om 99 BCO's per dag te kunnen uitvoeren. Van deze 99 BCO's wordt een gedeelte door de GGD uitgevoerd en een gedeelte door de huidige opdrachtnemer (in de huidige situatie is dit Yource). Namens de GGD bellen de medewerkers van de huidige opdrachtnemer 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. Medewerkers werken conform een uitgebreide werkinstructie en registreren onderzoeksresultaten in een systeem van de opdrachtgever.

Wanneer het maximale aantal BCO's van 99 per dag uitgevoerd moet worden voert GGD Hart voor Brabant er zelf 24 uit. De overige BCO's (75) worden door de huidige opdrachtnemer uitgevoerd. Indien er sprake is van minder dan het maximale aantal uit te voeren BCO's dan zal er per dag gekeken worden naar een verdeling en bepaalt de GGD hoe deze verdeling eruit komt te zien. Deze verdeling is variabel en is niet gebaseerd op vaste aantallen. Het uitgangspunt hierbij is dat de opdrachtnemer flexibel is in het op- en afschalen van capaciteit. De planning van de capaciteit wordt momenteel op weekbasis afgesproken. Hierbij is inzetbaarheid en behoud van kwalitatief personeel belangrijk.

De opdrachtnemer werkt volledig volgens het beleid van GGD Hart voor Brabant en de uitvoering staat onder medische supervisie van GGD Hart voor Brabant. De GGD en huidige opdrachtnemer hebben samen de maximaal benodigde capaciteit beschikbaar, waarbij de GGD Hart voor Brabant bij wijziging van de landelijke opdracht bepaalt hoeveel capaciteit de GGD zelf beschikbaar heeft en

hoeveel capaciteit de opdrachtnemer beschikbaar heeft. Met de huidige opdrachtnemer zijn afspraken gemaakt over het flexibel en tijdig kunnen op- en afschalen van capaciteit.

Om deze flexibiliteit te waarborgen wordt er momenteel gebruik gemaakt van Forecasting. Dit wil zeggen dat de voorspelling van de benodigde capaciteit wekelijks door GGD Hart voor Brabant aangepast kan worden aan eventueel nieuw verkregen inzichten over de ontwikkeling van klantcontact volumes.

Na aanlevering en goedkeuring van de Forecast, plant de huidige opdrachtnemer op weekbasis de personeelspool in en kan er op dag basis worden geschoven.

Op dit moment bestaat de mogelijkheid om op weekbasis (per 7 dagen) af te schalen tot 50% van de bezetting. Indien gedurende de opdracht blijkt dat het werk aanzienlijk afneemt of toeneemt, kan de pool in onderling overleg tussen partijen tussentijds worden verkleind of vergroot.

GGD Hart voor Brabant heeft verder de mogelijkheid bij hoge aantallen BCO's (meer dan de huidige maximum capaciteit van 99) extra capaciteit in te schakelen binnen de unit en/of landelijke schil. GGD Hart voor Brabant werkt samen in een unit met GGD Zeeland, West-Brabant, Brabant-Zuidoost, Limburg Noord en Zuid Limburg. Binnen deze unit is er vooralsnog één GGD (wellicht dat dit er twee worden in de toekomst), te weten de GGD West-Brabant, die extra capaciteit beschikbaar heeft voor wanneer andere GGD'en dit nodig hebben. Wanneer dit niet toereikend is, is er landelijk capaciteit beschikbaar waar de unit een beroep op kan doen indien nodig.

GGD Hart voor Brabant bepaalt welke BCO's door de GGD Hart voor Brabant wordt uitgevoerd en welke door de eigen externe leverancier uitgevoerd worden en welke werkzaamheden worden uitgezet naar de unit/landelijke schil.

Uitgangspunt huidige situatie

| <u>Inzet per dag</u> | <u>Aantal BCO's*</u> | <u>Aantal uren (schatting)</u> |
|---|----------------------|--------------------------------|
| GGD incl. eigen inhuur | 24 | 192 |
| Externe eigen partner | 75 | 600 |
| Max. externe beschikbare inzet van unit en landelijke schil | 250 | 2000 |

**Als het aantal indexen (patiënten) in een periode hoger is dan de beschikbare capaciteit dan wordt de werkwijze van het BCO gefaseerd afgeschaald, zodat meer BCO's kunnen worden uitgevoerd. Dit wil zeggen dat het contactonderzoek minder uitgebreid en risicogestuurd wordt uitgevoerd. Dit is gebaseerd op landelijke afspraken. Zie hiervoor ook <https://lci.rivm.nl/advies-prioritering-bco-herziening>.*

Deze gegevens betreffen een (indicatieve) weergave van de situatie in de afgelopen periode. Aan deze aantallen kunnen geen rechten voor de toekomst worden ontleend door inschrijvers.

Om een beeld te geven van de omvang van het programma Corona in 2021 voor GGD Hart voor Brabant, wenst Opdrachtgever ter informatie onderstaande indicatoren mee te geven aan

Inschrijvers. Deze gegevens betreffen een (indicatieve) weergave van de situatie in de afgelopen periode. Aan de genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend en deze bieden geen garantie voor de toekomst.

Aantal uitgevoerde BCO's van 1 januari 2021 t/m 1 september 2021

| | |
|---|--------|
| Totaal aantal BCO's uitgevoerd door GGD Hart voor Brabant, inclusief huidige opdrachtnemer en landelijke schil | 52.483 |
| Totaal aantal BCO's door eigen capaciteit van GGD Hart voor Brabant, inclusief huidige opdrachtnemer (excl. landelijke schil) | 27.983 |
| - Waarvan door GGD Hart voor Brabant: | 8.438 |
| - Waarvan door huidige opdrachtnemer: | 19.545 |

2.3 Doel van deze aanbesteding

Het doel van deze aanbestedingsprocedure is voor GGD Hart voor Brabant het contracteren van één leverancier voor het uitvoeren van BCO.

Deze leverancier dient op basis van klantgericht ondernemen, flexibiliteit en creativiteit de gevraagde dienstverlening te leveren tegen een goede kwaliteit. Belangrijk is ook dat Inschrijver naast de rol van leverancier ook de rol van samenwerkingspartner vervult en zelf verbetervoorstellen initieert, die de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komen.

2.4 Gewenste situatie

De gewenste situatie is identiek aan de in paragraaf 2.2. geschetste huidige situatie voor GGD Hart voor Brabant. Echter kan de opdracht vanuit het ministerie VWS aan de GGD'en per 1-1-2022 wijzigen. Dit betekent concreet dat het aantal BCO's wat GGD Hart voor Brabant moet uitvoeren kan wijzigen. Dit aantal wordt in onderling overleg met de GGD'en verdeeld en is gebaseerd op het aantal inwoners. Gedurende de uitvoering van de opdracht zal ter bewaking de gemiddelde tijd die besteed wordt aan BCO door Opdrachtnemer gerelateerd worden aan de tijd die besteed wordt door GGD medewerkers.

Ten aanzien van de gewenste dienstverlening wenst Opdrachtgever de rollen van medewerkers te hanteren zoals deze in de huidige dienstverlening zijn ingericht. Zie hiervoor onderstaand overzicht. Inschrijver dient onderstaande rolverdeling aan te houden voor de aan te bieden dienstverlening, waarbij de daadwerkelijke functienamen mogen verschillen van de namen zoals hieronder genoemd. De rolomschrijving moet echter aansluiten en voldoen aan de gestelde eisen en voorwaarden.

BCO medewerker/uitvoering

- Uitvragen van mogelijke bronnen van besmettingen en contacten in de incubatieperiode en de besmettelijke periode van de COVID-19 positief geteste klant en andere relevante informatie.*
- Geven van instructies en adviezen aan burgers met betrekking tot isolatie en quarantaine en andere coronamaatregelen volgens landelijke richtlijnen/werkinstructies.
- Informatie registreren in diverse systemen van de GGD (HP Zone Lite en GGD Contact)

Werk- en denkniveau: HBO of gelijkwaardig

Ervaring: bij voorkeur ervaring met werken in de zorg

*Het BCO wordt uitgevoerd in verschillende fasen afhankelijk van het aantal cases (op- en afschalen). De verschillende fasen hebben aparte werkinstructies.

Aanspreekpunt/Meewerkend Voorman (MV'er) inhoudelijke begeleiding en

Procescoördinatie

- Aanspreekpunt voor inhoudelijke vragen van medewerkers
- Nieuwe of maatwerk vragen en signalen voorleggen en bespreken met de coördinatoren GGD en superviserend artsen
- Dagelijkse proces coördinatie, werkverdeling

Werk- en denkniveau: HBO

Ervaring: min. 3 maanden ervaring met BCO uitvoering, bij voorkeur ervaring met werken in de zorg

Teamleiding

- Operationele aansturing en coaching medewerkers
- HR gerelateerde werkzaamheden
- Uitvoeren Quality Monitoring

Werk- en denkniveau: HBO

Ervaring: leidinggevende ervaring, bij voorkeur ervaring met werken in de zorg

Projectmanager

- Eindverantwoordelijk voor de uitvoering
- Aanspreekpunt voor de GGD

Werk- en denkniveau: WO

Ervaring: ruime ervaring met projectleiding, ruime ervaring met leiding geven aan callcenter diensten, bij voorkeur ervaring met leiding geven aan BCO project

Trainer

- Opzet en uitvoering training (nieuwe) BCO medewerkers en het up to date houden van het trainingsmateriaal

Werk- en denkniveau: HBO/WO

2.5 Eisen aan de opdracht

De Opdrachtgever heeft eisen opgesteld. Naast proces en organisatie-eisen zijn hierin ook de kwaliteitseisen opgenomen waaraan inschrijver minimaal moet voldoen. Inschrijver garandeert bij het afsluiten van de raamovereenkomst dat de kwaliteit van de te leveren dienstverlening in overeenstemming is en blijft met de eisen, zoals gesteld in dit Programma van Eisen.

| Algemene Eisen | |
|----------------|---|
| Nr | Eis |
| 1. | Inschrijver conformeert zich aan alle met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving. |
| 2. | Inschrijver informeert Opdrachtgever proactief aangaande nieuwe wetgeving, welke invloed kan hebben op de producten en dienstverlening van Opdrachtgever. |
| 3. | Alle contacten tussen Inschrijver en Opdrachtgever vinden in de Nederlandse taal plaats. |
| 4. | Inschrijver informeert Opdrachtgever binnen twee weken indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van Inschrijver welke gevolgen kan hebben voor de Opdrachtgever. Bij overname van Inschrijver dient de overeenkomst onder dezelfde condities voortgezet te worden. Het is aan Opdrachtgever om in dit geval te bepalen of de Overeenkomst wordt voortgezet of beëindigd. |
| 5. | Van de Inschrijver wordt geëist dat deze garant staat voor de betaling van de in te zetten medewerkers minimaal conform de CAO Callcenterdiensten en dat eventueel ingehuurd recruiters en/of uitzendbureaus zich hieraan schriftelijk conformeren, dit alles in het kader van goed werkgeverschap. |
| 6. | Van de Inschrijver wordt geëist dat minimaal de arbeidvoorwaarden voor de in te zetten medewerkers gehandhaafd worden conform de CAO Callcenterdiensten, dat doorbetaling plaatsvindt tijdens (naar redelijke normen) tussentijdse pauzes en dat eventueel ingehuurd recruiters en/of uitzendbureaus zich hieraan schriftelijk conformeren, dit alles in het kader van goed werkgeverschap. |
| 7. | Bij aanvang van de overeenkomst zijn de openingstijden van maandag tot en met zondag van 09:00 tot 17:30. Dit geldt ook voor nationale feestdagen. Deze openingstijden kunnen door Opdrachtgever worden gewijzigd. |
| 8. | De werklocatie van Inschrijver dient op maximaal één (1) uur reistijd van het GGD Kantoor te Den Bosch (Pettelaarpark 10) gehuisvest te zijn. Dit in verband met de |

| | |
|-----|---|
| | <p>supervisie op locatie door GGD medewerkers. Opdrachtgever wenst de reistijd voor haar medewerkers beperkt te houden. Op deze werklocatie voert Inschrijver de dienstverlening zoals in dit Programma van Eisen beschreven uit.</p> <p>De reistijd naar locatie van Inschrijver kan worden getoetst middels Google Maps, waarbij wordt gekeken naar reistijd van deur tot deur met de auto, zonder vertragingen.</p> |
| 9. | <p>Alle in te zetten medewerkers van Inschrijver (als ook via Onderaannemers) dienen minimaal één dag per week op locatie van Inschrijver te werken. Inschrijver dient hiervoor over voldoende werkplekken te beschikken. De overige dagen mogen medewerkers thuis werken, mits zij het volledige inwerkprogramma hebben gevolgd.</p> |
| 10. | <p>Alle in te zetten medewerkers dienen het inwerkprogramma te hebben doorlopen alvorens zij zelfstandig BCO's uitvoeren.</p> <p>Het inwerkprogramma bestaat uit een landelijke e-learning van de GGD Academy, deze wordt aangeboden door Opdrachtgever. De e-learning bestaat uit drie modules en duurt in totaal een dagdeel. Tevens wordt ondersteunend lesmateriaal aangeboden (werkinstructie en procesplaten), als ook een demo-omgeving waarin geoefend kan worden met het BCO portaal. Daarna dient de medewerker getraind te worden door Opdrachtnemer en BCO's uit te voeren onder begeleiding, op locatie van Opdrachtnemer.</p> <p>Na dit inwerkprogramma en na twee weken zelfstandige uitvoering van BCO's wordt een dossiercheck gedaan door de medisch supervisor van Opdrachtgever. Bij voldoende beoordeling van de dossiercheck kan in principe zelfstandig en deels thuis gewerkt worden (min. 1 dag per week op locatie). Inschrijver is verantwoordelijk voor de uitvoering van de training en het inwerken op locatie.</p> |
| 11. | <p>Indien gaande het contract HPZone Lite wordt vervangen door GGD Contact, draagt Inschrijver er zorg voor dat alle in te zetten medewerkers tijdig aanvullende e-learnings van de GGD Academy volgen en waar nodig aanvullend worden ingewerkt, conform eventuele implementatierichtlijnen van de Aanbestedende Dienst. Inschrijver is verantwoordelijk voor de uitvoering van de training en het inwerken op locatie. Gaande de looptijd van het contract kan de extra tijdsinvestering van medewerkers, voor dergelijke aanvullende e-learnings en inwerkingmomenten voor GGD Contact, worden gedeclareerd als werktijd. Indien GGD Contact al vóór aanvang van het contract wordt ingevoerd, zorgt Inschrijver er voor eigen rekening voor dat het personeel bij aanvang gekwalificeerd is voor GGD Contact (zie voorgaande eis).</p> |
| 12. | <p>Medewerkers voeren hun werkzaamheden uit volgens het landelijke protocol en aanvullende werkinstructies van de GGD. De werkinstructies krijgen regelmatig een update. Een toelichting over de werkwijze is te vinden op https://lci.rivm.nl/COVID-19-bco. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer over de wijzigingen en het moment waarop aanpassingen in de werkinstructies ingaan. De nieuwe werkwijze dient de volgende werkdag in te gaan.</p> |

| | |
|-----|---|
| 13. | <p>Alle in te zetten BCO medewerkers dienen te voldoen aan het functieprofiel BCO medewerker (bijlage 5). Tevens dienen alle in te zetten medewerkers/functies te voldoen aan de betreffende rolomschrijvingen als meegegeven in hoofdstuk 2 van dit Programma van Eisen.</p> <p>Inschrijver zorgt ervoor dat medewerkers niet vervangen worden door personen die niet voldoen aan de eisen die Opdrachtgever heeft gesteld, tenzij Opdrachtgever hiermee akkoord gaat.</p> |
| 14. | <p>De in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer krijgen toegang tot de volgende systemen en software:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office • Microsoft Teams omgeving voor BCO • Mailbox voor Corona contactonderzoek • HP Zone. Momenteel wordt gebruik gemaakt van HP Zone Lite. Dit systeem wordt op de korte termijn aangevuld met (en later vervangen door) GGD Contact. • GGD Academy • Foleon • Coronamelder portaal <p>De toegang wordt geregeld door Opdrachtgever. Wanneer een medewerker uit dienst treedt, dient Opdrachtnemer dit binnen 24 uur te melden bij Opdrachtgever, zodat de autorisatie voor bovengenoemde systemen voor de betreffende medewerker kan worden stopgezet.</p> <p>Opdrachtnemer is daarnaast zelf verantwoordelijk voor het faciliteren van VPN software aan medewerkers. Opdrachtgever faciliteert de accounts zodat medewerkers kunnen inloggen.</p> <p>Medewerkers beschikken over voldoende digitale vaardigheden om met bovengenoemde systemen te kunnen leren werken. Inschrijver dient zelf haar medewerkers te begeleiden in het gebruik van deze systemen.</p> |
| 15. | <p>Inschrijver zorgt en is verantwoordelijk voor alle faciliteiten/hardware benodigd om de dienstverlening uit te voeren. Dat houdt in, maar is niet limitatief, een telefonieplatform, computers/laptops en headsets.</p> |
| 16. | <p>Inschrijver biedt mogelijkheden voor Opdrachtgever tot het doen van auditing van de geleverde dienstverlening, bijvoorbeeld door het steekproefsgewijs checken van ingevoerde gegevens in de gebruikte databases, en het auditen van de kwaliteit van de ingezette medewerkers, zowel bij Inschrijver als bij eventuele Onderaannemers.</p> |

| | |
|-----|--|
| 17. | Inschrijver stelt Opdrachtgever op de hoogte van welke Onderaannemers onderdeel uitmaken van de Dienstverlening (totale keten) gedurende de gehele termijn van Nadere overeenkomst en derhalve ook de mutaties die hierin plaatsvinden. Inschrijver zal Opdrachtgever toestemming vragen voor het aangaan van contractuele afspraken met Onderaannemers. |
| 18. | Inschrijver bewaakt zelf de continuïteit van de dienstverlening en zorgt bij uitval van haar eigen systemen voor een directe opvolging voor een spoedig herstel. Bij eventuele uitval van haar systemen dient Inschrijver dit zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever te laten weten. |

| Eisen communicatie en rapportage | |
|----------------------------------|---|
| Nr | Eis |
| 19. | <p>Inschrijver biedt de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon (een projectmanager) als aanspreekpunt. Daarnaast zal er een vaste vervanger aangewezen worden voor het geval het eerste aanspreekpunt niet beschikbaar is. Zowel de eerste contactpersoon als zijn/haar vervanger dient volledig op de hoogte te zijn van de overeenkomst/gemaakte afspraken.</p> <p>Tevens is de projectmanager aanspreekpunt voor de implementatie en migratie van de overeenkomst.</p> <p>Aan de projectmanager worden de volgende eisen gesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mandaat binnen de organisatie van de Inschrijver om de eisen en wensen uit dit Programma van Eisen te realiseren • Verantwoordelijk voor het volledige (implementatie) traject en de daaruit vloeiende communicatie en werkzaamheden aan de kant van de Inschrijver • Beschikbaar via telefoon en e-mail tijdens iedere migratie die direct impact heeft op de beschikbaarheid van de te leveren diensten • Aanwezig op de hoofdlocatie te Den Bosch (of in sommige gevallen Tilburg) van Opdrachtgever tijdens cruciale migraties en overleggen |
| 20. | Opdrachtgever eist een goede bereikbaarheid van de contactpersonen. Dit houdt in dat, in geval van niet direct persoonlijk contact, één van de contactpersonen binnen 24 uur (maandag t/m zondag) contact opneemt met Opdrachtgever. |
| 21. | Per maand ontvangt Opdrachtgever van Opdrachtnemer een managementrapportage met daarin ten minste de volgende gegevens: |

| | |
|-----|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Aantal uitgevoerde BCO's, inclusief gemiddelde afhandelingstijd per dossier. • Aantal gewerkte uren per rol als gedefinieerd in hoofdstuk 4 van dit Programma van Eisen, op weekbasis. • Voortgang op de KPI's zoals vermeld verderop in deze eisen (paragraaf 2.5) van dit Programma van Eisen, inclusief een toelichting daarop. • Overzicht van gebruik van de tolkentelefoon. • In- en uitstroom van medewerkers, inclusief een toelichting daarop. • Verzuimgegevens van medewerkers. • Overzicht van binnengekomen klachten en hoe deze zijn afgehandeld. <p>De gegevens worden aangeleverd in PDF format. Indien Opdrachtgever op een later tijdstip andere managementinformatie wenst te ontvangen zal Opdrachtnemer meewerken aan de verstrekking hiervan.</p> |
| 22. | Op locatie van Opdrachtgever zal per kwartaal een evaluatie overleg plaatsvinden tussen de vertegenwoordiger(s) van Opdrachtgever en de door de Inschrijver aangestelde contactpersoon. In het overleg wordt de algemene voortgang besproken en worden de managementrapportages toegelicht. |
| 23. | <p>Opdrachtgever hanteert haar eigen klachtenregeling voor burgers (bijlage 6).</p> <p>Bij klachten over de dienstverlening ofwel een medewerker van Opdrachtnemer, wordt dit door Opdrachtgever gemeld bij de contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is vervolgens verantwoordelijk voor de behandeling van de betreffende klacht met de betreffende medewerker. Opdrachtgever ontvangt per e-mail, dan wel schriftelijk, een terugkoppeling al dan niet vergezeld van de maatregelen welke genomen gaan worden (per individuele klacht). Opdrachtgever koppelt dit vervolgens terug aan klager.</p> <p>Bij vermoeden van een misstand die de werkzaamheden van Opdrachtgever betreft, bij geuite klachten van cliënten en bij incidenten in de cliëntenzorg, is de Opdrachtnemer verplicht om Opdrachtgever daarover te informeren, met inachtneming van de privacyregelingen. Opdrachtnemer dient hiervoor over een procedure te beschikken binnen haar organisatie die haar personeel hiertoe voldoende in staat stelt.</p> |
| 24. | Inschrijver dient dagelijks aanspreekbare en goed bereikbare coördinatoren/teamleiders beschikbaar te hebben voor inhoudelijke afstemming, proces afstemming en overleg (inhoudelijke vragen, werkverdeling, overdracht van casussen e.d.) |
| 25. | De artsen van Opdrachtgever zijn dagelijks bereikbaar via Microsoft Teams voor vragen vanuit de coördinatoren/teamleiders van Inschrijver. Eén dag in de week is er een GGD arts (medisch supervisor) op locatie van Inschrijver. Diens taak is de inhoudelijke begeleiding van de coördinatoren/teamleiders van Inschrijver. |

| | |
|--|---|
| | De IZB verpleegkundige/projectleider van Opdrachtgever begeleidt de implementatie en nieuwe ontwikkelingen. Deze is daarvoor ook periodiek (één keer per maand) op locatie van Inschrijver. |
|--|---|

| Kritische Prestatie indicatoren | |
|---------------------------------|--|
| Nr | Eis |
| 26. | In 100% van de door de Opdrachtgever toegewezen dossiers wordt contact gelegd met de index/patiënt (eerste belpoging) binnen 24 uur. |
| 27. | In 99% van de dossiers per week vinden de belpogingen naar de index/patient plaats conform de actuele werkinstructie (op dit moment 4 pogingen verdeeld over 2 dagdelen). |
| 28. | Van alle afgehandelde BCO's per week is 98% volledig ingevuld, conform de werkinstructies van Opdrachtgever. Dit wordt door Opdrachtnemer gemonitord met behulp van het landelijke kwaliteitssysteem Quality Monitoring. Quality Monitoring vindt op dit moment alleen plaats bij een volledig BCO (fase 1). Een korte toelichting en opzet van dit systeem is te vinden in bijlage 7. |
| 29. | Van alle afgehandelde BCO's per week is 95% correct ingevuld, o.b.v. de door de index/patiënt verschaftte gegevens. De check wordt uitgevoerd door de medisch supervisor van de GGD. Deze checkt steekproefsgewijs de dossiers, hiervan dient 95% correct ingevuld te zijn. |
| 30. | Inschrijver draagt ervoor zorgt dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten minste voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is voor Opdrachtgever om 85% van het met Opdrachtgever in de forecast afgesproken werkaanbod uit te voeren. |
| 31. | 100% van de in te zetten medewerkers hebben de landelijke e-learning vanuit de GGD Academy gevolgd en zijn ingewerkt op locatie, alvorens zij zelfstandig een BCO uitvoeren. Alle medewerkers voldoen hiermee aan de beoogde gesprekstechnieken. |
| 32. | <i>Niet Meetbare dagen</i> Bij Niet Meetbare dagen is sprake van bijzondere omstandigheden die buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer liggen en waardoor niet meer redelijkerwijs van de Opdrachtnemer kan worden verlangd dat de service level doestellingen op die dag worden behaald. |

| | |
|-----|--|
| | <p>Van een Niet Meetbare dag is onder meer sprake:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bij systeemstoringen aan de systemen van GGD. • bij overmacht en calamiteiten. <p>Opdrachtnemer zal niet later dan aan het einde van de betreffende werkdag Opdrachtgever informeren over de invloed van een voorval dat leidt tot een Niet Meetbare dag gedurende deze week.</p> <p>In elk kwartaaloverleg worden de Niet Meetbare dagen besproken en onderbouwd toegelicht door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever.</p> |
| 33. | <p>Tijdens de uitvoering van de Opdracht wordt getoetst of de Opdrachtnemer ook daadwerkelijk de KPI's behaald zoals gesteld in dit Programma van Eisen. Presteert de Opdrachtnemer minder dan waar hij mee akkoord is gegaan, dan wordt een tekortkoming geconstateerd. De Opdrachtgever gaat hierover met Opdrachtnemer in gesprek en Opdrachtnemer krijgt een redelijke termijn voor herstel, passend bij de werkzaamheden voor de Opdracht. Indien de tekortkoming niet binnen de gestelde termijn is hersteld, dan is er sprake van een blijvende afwijking in het waarmaken van de Inschrijving. In voorkomend geval wordt Opdrachtnemer ten aanzien van haar tekortkoming aansprakelijk gesteld, mits deze aan hem dient te worden toegerekend. Voor de beperking van de aansprakelijkheid wordt verwezen naar hoofdstuk 4 van dit Programma van Eisen.</p> |

| Privacy, veiligheid en normering | |
|----------------------------------|---|
| Nr | Eis |
| 34. | <p>De Inschrijver verplicht de in te zetten medewerkers in het bezit te zijn van een geldige VOG met screeningsprofiel 45. Deze VOG mag op moment van indiensttreding bij opdrachtnemer niet ouder zijn dan één jaar;</p> <p>Indien Opdrachtgever niet in het bezit is van de VOG kan de betreffende medewerker niet worden ingezet. De kosten voor de VOG komen voor rekening van de Opdrachtnemer en kunnen niet worden doorbelast.</p> |
| 35. | <p>De opdrachtnemer verplicht de in te zetten medewerkers een individuele geheimhoudingsverklaring te ondertekenen conform bijgevoegd model (bijlage 8) van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat Opdrachtgever bij aanvang van de werkzaamheden van een in te zetten medewerker in het bezit is van deze door de betreffende in te zetten medewerker individueel ondertekende geheimhoudingsverklaring.</p> |

| | |
|-----|--|
| | Indien Opdrachtgever niet in het bezit is van de voormelde geheimhoudingsverklaring, kan de betreffende medewerker niet worden ingezet. |
| 36. | Inschrijver dient bij de uitvoering van de opdracht te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy en bescherming van persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG). |
| 37. | Inschrijver beschikt over adequaat beleid gericht op het voorkomen, ontdekken, escaleren en het tijdig (binnen 24 uur) kunnen reageren op beveiligingsincidenten en datalekken, een en ander overeenkomstig het bepaalde in de verwerkersovereenkomst. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer dit beleid aan Opdrachtgever overhandigen. |
| 38. | De Inschrijver verklaart bekend te zijn dat een NEN7510 certificering of het kunnen aantonen dat wordt gewerkt volgens deze norm een vereiste is bij het verwerken van medische gegevens. Tevens verklaart de Inschrijver bekend te zijn met het feit dat het verwerken van gegevens voor Bron- en Contact Onderzoek (BCO) behoort tot de categorie 'verwerken van medische gegevens'. Bij het verwerven van de Nadere Overeenkomst zal hier nader op worden ingezoomd. De Inschrijver verklaart er tevens van op de hoogte te zijn dat ook NEN7512 en NEN7513 behoren tot de vereiste certificeringrichtlijnen waaraan Inschrijver zal moeten voldoen voor het uitvoeren van BCO's. |
| 39. | <p>Inschrijver dient passende administratieve, organisatorische, fysieke en technische waarborgen te implementeren ter bescherming van de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de Persoonsgegevens die in lijn zijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, onder andere ter bescherming van de Persoonsgegevens tegen vernietiging, verlies, ongeoorloofde verstrekking of toegang dan wel enige andere vorm van onrechtmatige verwerking. Deze eis geldt ook voor door Inschrijver ingehuurde derden. Dit komt overeen met het uitvoeren van een DPIA (Data Protection Impact Assessment). Indien de Inschrijver een bewijs kan overleggen van het uitvoeren van een DPIA dan volstaat het verstrekken van dit bewijs en hoeft er geen overtuigend bewijs te worden geleverd dat de Inschrijver voldoet aan alle hiervoor genoemde elementen.</p> <p>Inschrijver is verplicht bewijs te leveren van de uitvoering volgens DPIA dan wel het leveren van bewijs dat wordt voldaan aan de genoemde elementen.</p> <p>Inschrijver is akkoord dat opdrachtgever ten alle tijden een DPIA op kan vragen wanneer deze moet worden uitgevoerd.</p> |
| 40. | Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen alle geregistreerde (persoons-)gegevens die voor en gedurende de opdracht kenbaar worden gemaakt, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de AVG verwerken. In dat kader maakt de Opdrachtgever met Opdrachtnemer nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst. Een concept-verwerkersovereenkomst is bijgevoegd in bijlage 9 |

| | |
|-----|---|
| | van dit PVE. De verwerkersovereenkomst zal als bijlage bij de overeenkomst gevoegd worden. |
| 41. | Op verzoek van Opdrachtgever dient Inschrijver Opdrachtgever van alle verzochte informatie te voorzien over de verwerkingsactiviteiten van Wederpartij op grond van de Raamovereenkomst, een Nadere overeenkomst en de verwerkersovereenkomst, alsmede over alle verwerkingsactiviteiten van derden die Wederpartij heeft ingeschakeld in overeenstemming met de Raamovereenkomst en de verwerkersovereenkomst. |
| 42. | Inschrijver zal haar diensten steeds op zodanige wijze uitvoeren dat Opdrachtgever te allen tijde zal kunnen voldoen aan de dan geldende Wet- en Regelgeving. Dat geldt ook voor ingehuurde derden. |

Naast bovenstaande eisen en opties heeft Opdrachtgever ook nog een aantal wensen. Deze wensen (Gunningscriteria) en de beoordelingsmethodiek staan nader omschreven in hoofdstuk 5.

3 Contractuele voorwaarden

3.1 Contract

3.1.1 Vorm van de raamovereenkomst

Op basis van de aanbesteding zoals beschreven in dit Programma van Eisen zal de Opdrachtgever een raamovereenkomst sluiten met de inschrijvers die de inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding hebben ingediend. Een concept van de raamovereenkomst is bijgevoegd in bijlage 2 van dit Programma van Eisen.

3.1.2 Van toepassing zijnde stukken

Op iedere afgesloten raamovereenkomst zijn de volgende stukken van toepassing, in volgorde van belangrijkheid:

- De raamovereenkomst;
- De nota('s) van inlichtingen inclusief eventuele bijlagen;
- Het Programma van Eisen Bron- en contactonderzoeken met kenmerk HSCDOC-1368817716-1091 d.d. 13 september 2021 inclusief bijlagen;
- De Algemene Inkoop voorwaarden voor leveringen en diensten, Model VNG inclusief Addendum;
- De inschrijving.

Bij de raamovereenkomst geldt de bovenstaande rangorde, waarbij de raamovereenkomst prevaleert boven de andere documenten. Indien sprake is van strijdigheid tussen bestaande documenten, prevaleert het document dat het hoogste in rangorde staat.

Alle hierboven genoemde documenten, inclusief bijlagen, maken onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. Door in te schrijven conformeert de inschrijver zich aan de aanbestedingsstukken.

3.1.3 Duur van de raamovereenkomst

De streefdatum voor de ingang van de raamovereenkomsten is 1 januari 2022 en heeft een vaste looptijd van één (1) jaar.

3.1.4 Verlenging van de raamovereenkomst

Daarnaast kent de raamovereenkomst drie (3) keer een eenzijdige verlenging voor de duur van één (1) jaar. Er is geen sprake van stilzwijgende verlenging. Een eventuele verlenging dient schriftelijk te worden bevestigd. De opdrachtgever geeft tenminste acht (8) maanden voor het aflopen van de op dat moment geldende looptijd van de raamovereenkomst schriftelijk aan de opdrachtnemer aan of de raamovereenkomst wordt verlengd. Eventuele verlenging geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden.

3.1.5 Beëindiging van de raamovereenkomst

In beginsel eindigt de raamovereenkomst van rechtswege automatisch na afloop van de volledige termijn inclusief verlengingen, dan wel eerder na tijdige opzegging door de opdrachtgever.

Opdrachtgever kan de raamovereenkomst door een schriftelijke verklaring eenzijdig tussentijds opzeggen, indien:

- de nakoming van een opeisbare verplichting uit hoofde van de raamovereenkomst blijvend of tijdelijk onmogelijk is;
- Opdrachtnemer in staat van faillissement wordt verklaard of aan hem, al dan niet voorlopig, surseance van betaling is verleend.

Hiernaast is de opdrachtgever gerechtigd de raamovereenkomst tussentijds – zonder voorafgaande opzegging, ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst – direct op te (laten) zeggen, indien blijkt dat de opdrachtnemer niet aan de raamovereenkomst voldoet.

Wanneer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de opdrachtnemer wordt overgenomen door een andere marktpartij, dan is de opdrachtgever gemachtigd om het contract per direct te ontbinden, dan wel voort te zetten onder dezelfde condities met de nieuwe opdrachtnemer."

3.1.6 Wijzigingen in de raamovereenkomst

Wijzigingen, niet zijnde wezenlijke wijzigingen, kunnen uitsluitend doorgevoerd worden indien deze schriftelijk zijn overeengekomen tussen partijen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

3.1.7 Inzake COVID-19

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om niet tot gunning over te gaan, om welke reden dan ook. De bestrijding van het COVID-19 virus is in grote mate onzeker hoe zich dat gaat ontwikkelen. Inzicht of garanties in af te nemen hoeveelheden is niet of nauwelijks te geven. Tevens bestaat er een mogelijkheid dat deze taak deels of in zijn geheel door de Rijksoverheid op zich wordt genomen, dan wel geheel of gedeeltelijk in eigen dienst van Opdrachtgever wordt uitgevoerd. In een dergelijk geval zal de opdrachtgever overgaan tot een gedeeltelijke vergoeding van kosten, mede afhankelijk van het moment van het staken van de aanbestedingsprocedure. Opdrachtgever merkt hierbij op dat de hoogte van de kostenvergoeding door opdrachtgever wordt bepaald en niet voor overleg vatbaar is. Eveneens geldt indien er geen of onvoldoende geldige dan wel geschikte inschrijvingen worden ingediend, de opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om niet tot gunning over te gaan.

3.2 Van toepassing zijnde voorwaarden

3.2.1 Inkoopvoorwaarden

Op deze aanbesteding, raamovereenkomst en de daaruit voortvloeiende nadere overeenkomsten zijn de Algemene Inkoop voorwaarden voor leveringen en diensten, Model VNG inclusief Addendum van toepassing (bijlage 1).

Eventuele voorwaarden van de inschrijver of andersluidende voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, ongeacht het moment waarop deze ter hand gesteld zijn.

3.2.2 Overdracht aan derden

Het is opdrachtnemer op geen enkele wijze toegestaan rechten en verplichtingen uit hoofde van de raamovereenkomst aan derde over te dragen zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever.

3.2.3 Overname of fusie opdrachtnemer

In geval van overname of fusie van Opdrachtnemer is de overnemende partij verplicht de raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tegen gelijke voorwaarden te blijven verzorgen. Opdrachtgever dient wel schriftelijke toestemming te verlenen voor de overname van de Raamovereenkomst.

3.2.4 Toepasselijk recht en toepasselijke wettelijke regelingen en richtlijnen

Het Nederlands recht is van toepassing op de aanbesteding en de opdracht. De uitvoering van de opdracht dient te geschieden conform alle van toepassing zijnde wettelijke richtlijnen en regelingen.

Alle geschillen, daaronder begrepen die welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd, die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure en de daaruit voortvloeiende raamovereenkomst tussen partijen mochten ontstaan, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het arrondissement Zeeland-West-Brabant, locatie Breda.

4 Aanbestedingsprocedure

4.1 Van toepassing zijnde richtlijn

De aanbesteding vindt plaats volgens de Europese richtlijn nr. 2014/24/EG en de (in 2016) herziene Aanbestedingswet 2012.

4.2 Keuze aanbestedingsprocedure

De opdrachtgever heeft binnen de kaders van de bovenvermelde richtlijn en wetgeving de keuze gemaakt voor de Europees openbare procedure.

4.3 Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

Alle informatie voortvloeiend uit de aanbestedingsprocedure en de Overeenkomst zal door alle partijen strikt vertrouwelijk behandeld worden.

Gegadigden en Inschrijvers worden geacht de aan hen in het kader van deze aanbestedingsprocedure verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen en slechts aan diegene te tonen die voor het uitbrengen van de inschrijving van de inhoud daarvan kennis moeten nemen. Gegadigden en Inschrijvers dienen de vertrouwelijkheid ook te bewaren wanneer de inschrijving niet tot een totstandkoming van een Overeenkomst leidt.

Alle door de Inschrijvers ingediende inschrijvingen zullen door de opdrachtgever met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden behandeld.

Alle inschrijvingen worden na ontvangst eigendom van Opdrachtgever en zullen eveneens vertrouwelijk behandeld worden. Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van Opdrachtgever om in rechte (in geschillen naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure respectievelijk de als gevolg daarvan gesloten Overeenkomst(en)) een beroep op de (inhoud van de) inschrijvingen te doen en laat voorts de voor Opdrachtgever bestaande wettelijke verplichtingen tot het verstrekken van informatie omtrent de inschrijvingen onverlet.

4.4 Mogelijke onduidelijk- en tegenstrijdigheden in de aanbestedingsstukken en rechtsverwerking

De aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Indien Inschrijver desondanks in de aanbestedingsstukken fouten/tegenstrijdigheden/gebreken/onvolkomenheden/omissies/onduidelijkheden constateert, dient Inschrijver zich proactief op te stellen door zelf Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hierover te informeren, een en ander uiterlijk ten tijde van de Nota van Inlichtingen (NvI) door middel van het stellen van vragen of het maken van opmerkingen/bezwaren.

Indien Inschrijver deze verplichting niet naleeft, verwerkt Inschrijver zijn rechten om eventuele fouten/tegenstrijdigheden/gebreken/onvolkomenheden/omissies/onduidelijkheden achteraf (eventueel in rechte) nog aan de orde te mogen stellen.

Indien Inschrijver ten tijde van de inlichtingenronde bezwaar maakt en dat bezwaar wordt van de hand gewezen door Opdrachtgever, dient Inschrijver zich proactief op te stellen. Deze pro activiteit houdt o.a. in dat hij – ingeval hij zich (nog steeds) niet kan verenigen met het standpunt van Opdrachtgever – uiterlijk twee werkdagen vóór de inschrijvingsdatum een kortgedingprocedure aanhangig maakt teneinde zijn bezwaren in rechte te laten toetsen. Indien Inschrijver dit nalaat en later (na de voorlopige gunningsbeslissing) alsnog terug wenst te komen op zijn eerder geuite bezwaren, heeft hij zijn rechten verwerkt om die bezwaren alsdan nog (in rechte) aan de orde te kunnen stellen.

Door middel van het indienen van een inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met de inhoud van de aanbestedingsstukken en conformeert hij zich aan de eisen en voorwaarden uit de aanbestedingsstukken.

4.5 Gestanddoeningstermijn

De inschrijving moet een gestanddoeningstermijn hebben van tenminste 90 dagen na de sluitingstermijn voor inschrijvingen. Voorts dient voor het geval een kort geding wordt aangespannen, de inschrijving in ieder geval gestand te worden gedaan tot 15 dagen na de uitspraak in het kort geding.

De Inschrijver dient er voorts rekening mee te houden dat Opdrachtgever (om wat voor reden dan ook) nog een verzoek kan doen tot verlenging van de gestanddoeningstermijn met 14 kalenderdagen. Inschrijver is alsdan verplicht akkoord te gaan met verlenging van de gestanddoeningstermijn, tenzij dit – gelet op concrete omstandigheden – naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van hem gevergd kan worden (zoals bij excessieve prijsstijgingen). Gedurende de (verlenging van) de gestanddoeningstermijn heeft Inschrijver geen recht op indexering van prijzen.

4.6 Wijze van Inschrijving

Onderstaande paragrafen beschrijven, naast het zelfstandig inschrijven, de mogelijke wijze van inschrijving.

4.6.1 Samenwerkingsverband (combinatie)

Een samenwerkingsverband van partijen dient zich aan te melden als één Inschrijver. Bij een inschrijving als samenwerkingsverband (combinatie) gelden de volgende eisen:

- dient in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), welke als bijlage 4 is bijgevoegd, duidelijk vermeld te worden dat de inschrijving wordt ingediend door een combinatie en moet opgave worden gedaan van de leden van de combinatie;
- de leden van het samenwerkingsverband (de combinanten) zijn ieder hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de te sluiten Overeenkomst(en) voortvloeiende verplichtingen;
- dient bij de inschrijving aangegeven te worden wie van de combinanten de combinatie als penvoerder vertegenwoordigt;

- dienen de combinanten ieder voor zich het UEA in te vullen en ondertekend in te dienen.
Tevens dienen zij ieder afzonderlijk de betreffende bewijsmiddelen aan te leveren.

Bij deelname aan een samenwerking (combinatie) is het niet toegestaan om ook zelfstandig een inschrijving in te dienen of als onderdeel van een ander samenwerkingsverband (combinatie) een inschrijving in te dienen of als onderaannemer bij een hoofdaannemer op te treden. Gebeurt dat toch, dan worden alle betrokken partijen uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.6.2 Onderaanneming

Inschrijver mag gebruik maken van onderaanneming. Indien van toepassing dient dit in het UEA (bijlage 4) volledig en naar waarheid ingevuld te worden en rechtsgeldig te worden ondertekend. Het UEA dient bij de inschrijving toegevoegd te worden. In UEA, deel II-D, dient Inschrijver aan te geven of hij van plan is de opdracht met behulp van een onderaanneming uit te voeren en welke onderaannemers hij daarvoor inschakelt (voor zover bekend). Op de in te schakelen onderaannemer mogen de toepasselijke uitsluitingsgronden uit het UEA niet van toepassing zijn. Inschrijver blijft te allen tijde verantwoordelijk en volledig aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de aanbestedingsprocedure en de daaruit volgende Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, waaronder dat deel van de opdracht dat in onderaanneming wordt uitgevoerd.

Indien Inschrijver niet aangeeft gebruik te maken van onderaanneming dan gaat Opdrachtgever ervan uit dat de opdracht, wanneer aan Inschrijver gegund, geheel in eigen beheer uitgevoerd wordt. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst mogen dan ook geen onderaannemers worden ingeschakeld, tenzij Opdrachtgever daar uitdrukkelijk schriftelijke toestemming voor heeft verleend.

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts eenmaal, al dan niet in combinatie met andere natuurlijke personen of rechtspersonen, inschrijven. Een partij die zelfstandig inschrijft mag daarnaast niet ook als onderaannemer bij een andere Inschrijver of als lid van een samenwerkingsverband (combinant) optreden bij deze aanbesteding. Indien een situatie zich voordoet waarin een onderaannemer ook als zelfstandig Inschrijver of als lid van een samenwerkingsverband (combinatie) heeft ingeschreven, zullen alle betrokken inschrijvingen ongeldig worden verklaard.

4.6.3 Gelieerde rechtspersonen (zuster/moeder/concern/holding)

Van rechtspersonen die aan elkaar gelieerd zijn in de zin van artikel 2:24a BW of die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24 b BW (dochtermaatschappijen van dezelfde holding) mag niet meer dan één rechtspersoon aanmelden. Dit lijdt uitzondering indien meerdere rechtspersonen die onderdeel uitmaken van hetzelfde concern en die afzonderlijk inschrijven op deze aanbesteding, ieder afzonderlijk kunnen aantonen dat hun inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen. Zij dienen daartoe in ieder geval schriftelijk te verklaren dat hun inschrijving in zelfstandigheid, met inachtneming van vertrouwelijkheid en zonder enig overleg met het doel en strekking om de inschrijvingen onderling op elkaar af te stemmen tot stand is

gekomen. Deze verklaring die rechtsgeldig dient te zijn ondertekend, dient op eerste verzoek van Opdrachtgever binnen 10 kalenderdagen te worden overgelegd. Indien Opdrachtgever constateert dat er is ingeschreven in strijd met de in deze paragraaf genoemde eis, zullen alle betrokken Inschrijvers worden uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Wanneer de jaarrekening van de Inschrijver geconsolideerd is moet de holding zich volledig en onvoorwaardelijk garant stellen voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien. De (voorlopige) 'winnaar' van de aanbesteding overlegt binnen 7 kalenderdagen na verzoek daartoe een door de holdingmaatschappij ingevulde en ondertekende verklaring waarin de holding zich volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien.

4.6.4 Beroep op bekwaamheid van derden

Indien een inschrijver voor het voldoen aan de geschiktheidseisen een beroep doet op een derde/derden:

- geeft hij dat aan in het UEA (Deel II C);
- moeten de derden waar een beroep op wordt gedaan eveneens een ingevuld UEA aanleveren;
- moet Inschrijver aan Opdrachtgever aantonen dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de natuurlijke- of rechtspersonen;
- moeten de natuurlijke- of rechtspersonen ook daadwerkelijk en onherroepelijk worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de technische bekwaamheid betrekking heeft. Indien de opdracht aan Inschrijver wordt gegund is hij tot deze inzet verplicht;
- Tijdens de uitvoering van de opdracht mag Inschrijver deze derde(n) niet vervangen, tenzij na uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Opdrachtgever, die deze toestemming in redelijkheid niet zal onthouden.

Inschrijver verstrekt binnen zeven (7) kalenderdagen na verzoek daartoe bewijsstukken waaruit blijkt dat Inschrijver daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de andere natuurlijke- of rechtspersonen, evenals bewijsstukken waaruit blijkt dat de natuurlijke- of rechtspersonen daadwerkelijk en onherroepelijk worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht. Als bewijsstuk kan onder meer dienen een ter zake gesloten (onderaanneming)overeenkomst of een ter zake door Inschrijver en de natuurlijke- of rechtspersoon opgestelde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring, zulks ter beoordeling van Opdrachtgever.

4.6.5 Overige voorwaarden

De aanbesteding vindt plaats onder de volgende condities;

- Aan de inschrijving zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden. Inschrijver kan geen aanspraak maken op vergoeding van inschrijverskosten in welke vorm dan ook;
- Er kunnen aan de inschrijving geen rechten worden ontleend;

- Een inschrijving die niet voldoet aan (een van de) eisen en voorwaarden uit de aanbestedingsstukken is ongeldig en dient te worden uitgesloten.
- Iedere inschrijver mag slechts éénmaal inschrijven.
- Deze aanbesteding is geen opdracht, impliceert het niet en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd;
- Een inschrijving dient betrekking te hebben op de gehele opdracht. Het indienen van een inschrijving voor een deel van de opdracht is niet toegestaan en zal als zodanig niet worden meegenomen in de procedure;
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om voor de gehele opdracht, of voor gedeelten van de opdracht, niet tot gunning over te gaan, om welke reden dan ook. In een dergelijk geval is Opdrachtgever niet gebonden aan het aangaan van een Overeenkomst en/of het overgaan tot vergoeding van kosten;
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, zonder schadeplichtig te zijn, om op ieder moment en om haar moverende redenen de aanbestedingsprocedure (tijdelijk) te staken en/of definitief stop te zetten;
- Alle informatie voortvloeiend uit de aanbestedingsprocedure en de Overeenkomst zal door alle partijen strikt vertrouwelijk behandeld worden, behoudens indien en voor zover er op hen een wettelijke plicht rust om bepaalde gegevens openbaar te maken;
- Door middel van inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met de voorwaarden van de aanbesteding en de onderliggende documenten. Elk voorbehoud maakt de inschrijving ongeldig.
- In verband met de Corona-crisis geldt het volgende:
Inschrijvers dienen bij hun Inschrijving rekening te houden met de gevolgen van de Corona-crisis voor zover die op het moment van inschrijven in redelijkheid kunnen worden voorzien. In dit verband geldt dat in ieder geval de rechtstreekse gevolgen van de beperkende maatregelen (zowel in aard als in duur), zoals die op het moment van inschrijven gelden, als ‘‘voorzienbaar’’ worden aangemerkt.
Voor gevolgen die op het moment van inschrijven niet in redelijkheid konden worden voorzien geldt dat die slechts voor verrekening of termijnverlenging in aanmerking komen als en voor zover de Opdrachtnemer die kan onderbouwen en aannemelijk kan maken dat:
 - De gevolgen een oorzakelijk verband hebben met de Corona-crisis; en
 - Deze gevolgen niet voorzienbaar waren ten tijde van de Inschrijving.

Met nadruk wijst Opdrachtgever Inschrijver erop dat het niet toegestaan is nadere voorwaarden aan de inschrijving te verbinden, ook niet in verband met de Corona-crisis. Met de voorgaande bepaling meent Opdrachtgever daarvoor een passende en redelijke clause te hebben opgenomen. Indien Inschrijver wel aanvullende of afwijkende voorwaarden aan zijn inschrijving verbindt is deze ongeldig en zal dan ook niet in behandeling worden genomen en komt nimmer voor gunning in aanmerking.

4.7 Verloop van de aanbestedingsprocedure

4.7.1 Nota van Inlichtingen

Alle houders van het Programma van Eisen hebben de mogelijkheid om aan Opdrachtgever vragen te stellen over de opdracht en de aanbestedingsprocedure. Vragen kunnen doorlopend worden ingediend via de vragenmodule (dus niet de berichtenmodule) van TenderNed, tot uiterlijk de termijn zoals aangegeven in de planning in dit Programma van Eisen. Indien mogelijk zullen ontvangen vragen tussentijds (dus eerder) worden beantwoord, een en ander naar oordeel van de Opdrachtgever. Vragen dienen per stuk ingediend te worden en dienen concreet te worden omschreven.

Alle gestelde vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van Opdrachtgever worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een Nota van Inlichtingen. De laatste Nota van Inlichtingen zal uiterlijk 10 kalenderdagen voor de uiterste datum voor de ontvangst van de inschrijvingen via TenderNed beschikbaar worden gesteld. Elk risico van niet tijdige of niet correcte ontvangst daarvan komt geheel voor rekening van Inschrijver.

Op deze wijze beschikt iedere houder van het Programma van Eisen over dezelfde informatie. De Nota van Inlichtingen, inclusief bijlagen, is onlosmakelijk verbonden met, en maakt onderdeel uit van, de aanbestedingsdocumenten.

In geval van strijdigheden tussen dit Programma van Eisen, waaronder de Bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen, prevaleert het bepaalde in de Nota('s) van Inlichtingen. In geval van strijdigheden tussen de Nota('s) van Inlichtingen onderling prevaleert het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.

4.7.2 Indienen inschrijving

De indiening van de inschrijving kan uitsluitend digitaal plaatsvinden via TenderNed tot uiterlijk de in de planning voor deze aanbesteding vermelde termijn. Vóór dit tijdstip moeten inschrijvingen in de digitale kluis in TenderNed zijn ingediend.

Voor meer informatie over de wijze waarop dit moet gebeuren ofwel andere vragen, kunt u de website en helpdesk van TenderNed raadplegen.

Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig inleveren van de inschrijving. Inschrijvingen die na hierboven vermelde datum en tijdstip worden ingediend worden niet ontvangen door Opdrachtgever omdat toegang tot de digitale kluis in TenderNed wordt geblokkeerd. **(LET OP: Opdrachtgever adviseert Inschrijver om tijdig documenten in te leveren (te uploaden) en dus niet te wachten tot kort voor het sluiten van de digitale kluis. Technische problemen op het vlak van internetverbinding of TenderNed vallen onder het risico van Inschrijver.)**

Een andere wijze van indienen van de inschrijving dan digitaal via TenderNed is niet toegestaan. Inschrijvingen die te laat en/of op een andere wijze worden ingediend worden ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen.

De Inschrijvers hebben de mogelijkheid om de inschrijving in te trekken (en opnieuw in te dienen) tot de uiterlijke inschrijvingsdatum en -tijdstip.

De opening van de inschrijvingen is niet openbaar. Van de opening van de inschrijvingen wordt een, automatisch door TenderNed gegenereerd, proces verbaal van opening opgesteld welke zo snel mogelijk na opening van de kluis aan alle Inschrijvers wordt verzonden.

4.8 Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en beroepsbevoegdheid

4.8.1 Uitsluitingsgronden, Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Inschrijvers zijn verplicht om een correct en naar waarheid ingevuld UEA in te dienen. Het hanteren van andere modellen dan het als bijlage 4 bijgevoegd UEA, of het wijzigen van de opzet van het wettelijke model is niet toegestaan.

Opdrachtgever wenst de volgende opmerkingen te plaatsen over het UEA:

- Alle voor Inschrijver van toepassing zijnde onderdelen dienen ingevuld te worden.
- Wanneer Inschrijver in combinatie inschrijft, van onderaanneming gebruik maakt, of een beroep doet op de bekwaamheid van derden, wordt benadrukt dat deel II volledig en juist ingevuld dient te worden. Daarnaast dienen alle combinanten, ieder separaat, een ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA in te dienen.
- Ook derden op wiens bekwaamheid een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen (deel IIC) dienen een correct en naar waarheid ingevuld UEA in te dienen.
- Bij onderdeel IIIA, IIIB en IIIC zijn de uitsluitingsgronden welke van toepassing zijn op deze opdracht aangevinkt. Dit onderdeel dient beantwoord te worden door Inschrijver.
- Door onderdeel IV in te vullen geeft Inschrijver aan of hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Geschiktheidseisen heten in het UEA selectiecriteria.
- Opdrachtgever vertrouwt erop dat Inschrijver het UEA volledig en naar waarheid invult. Het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te worden door een vertegenwoordiger van Inschrijver die vertegenwoordigingsbevoegd is. Indien een inschrijving niet is ondertekend door een bevoegd vertegenwoordiger van de inschrijvende organisatie, is de inschrijving ongeldig en wordt de inschrijvende organisatie uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De uitsluitingsgronden zijn van toepassing op iedere Inschrijver en Deelnemer in een samenwerkingsverband (combinatie), alsook iedere onderaannemer en ondernemingen waarop door Inschrijver een beroep wordt gedaan. Na verzoek daartoe door Opdrachtgever, dienen de betreffende bewijsstukken binnen zeven (7) kalenderdagen door elke onderneming in het samenwerkingsverband ingediend te worden. Indien op één (1) of meerdere van de ondernemingen in een samenwerkingsverband een uitsluitingsgrond van toepassing is, zal het samenwerkingsverband als geheel worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Inschrijver binnen 7 (zeven) kalenderdagen na dat verzoek de onderstaande aanvullende bewijsstukken met betrekking tot deze aanbesteding:

- Uittreksel uit het handelsregister (niet ouder dan zes (6) maanden);
- Verklaring van de Belastingdienst (niet ouder dan zes (6) maanden);
- Gedragsverklaring Aanbesteden GVA (niet ouder dan twee (2) jaar). **Let op! het aanvragen van de GVA neemt aanzienlijk wat tijd in beslag, dus doe dit tijdig!**

Indien Inschrijver weigert binnen de genoemde termijn de opgevraagde bewijsmiddelen te overleggen, de bewijsmiddelen niet kan overleggen of indien zou blijken dat het UEA van Inschrijver onjuist/onvolledig zou zijn, legt Opdrachtgever de inschrijving van de desbetreffende Inschrijver onmiddellijk ter zijde en wordt deze Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Indien na het voorlopige gunningsbesluit zou blijken dat Inschrijver een inhoudelijk onjuiste verklaring en/of onjuiste of misleidende bewijsmiddelen zou hebben afgegeven geldt dat Opdrachtgever alsdan het voorlopige gunningsbesluit voor de betreffende Inschrijver zal intrekken en de inschrijving van de desbetreffende Inschrijver alsnog terzijde zal leggen en daarmee zal uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.8.2 Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister

Inschrijver dient conform de regels van de lidstaat waar Inschrijver gevestigd is, ingeschreven te staan in een beroeps- en/of handelsregister. Daartoe dient Inschrijver in UEA, bijlage 4, het nummer van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (Nederland) of een vergelijkbaar register in het land van vestiging te verstrekken.

Het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te worden door een vertegenwoordiger van Inschrijver die blijkens het handelsregister dan wel een overeenkomstig register in het land van vestiging vertegenwoordigingsbevoegd is. Indien een andere persoon dan de personen die volgens het uittreksel tekenbevoegd zijn, handelt namens de organisatie van Inschrijver, dan dient hiervan een expliciete rechtsgeldig ondertekende verklaring van beslissingsbevoegdheid te worden opgenomen bij de inschrijving.

4.8.3 Geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid: certificeringen

Inschrijver dient te beschikken over voldoende technische bekwaamheid en dient dit aan te tonen door de beschikking over de volgende certificeringen:

- Kwaliteitsmanagementsysteem: Inschrijver is in staat aan te tonen dat door hem op systematische wijze binnen de organisatie aan de kwaliteit van de bedrijfsprocessen wordt gewerkt. Door de Inschrijver wordt hiervoor een beschreven kwaliteitssysteem gebruikt. Bewijs hiervan kan worden geleverd door het beschikken over certificering zoals Customer Operations Performance Center voor Outsource Service Providers (COPC OSP), ISO 9001, of gelijkwaardig;
- Informatiebeveiligingsmanagementsysteem: 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. Door de Inschrijver wordt hiervoor 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 ISO 27001, of gelijkwaardig;

Let op! Opdrachtgever wijst Inschrijvers op paragraaf 2.5 van dit Programma van Eisen in verband met de verwijzingen naar toepasselijkheid van NEN-normen zoals NEN7510, NEN7512 en NEN 7513.

Indien Inschrijver niet beschikt over de gevraagde certificering, maar wel over een gelijkwaardig certificaat, is het aan Inschrijver om aan Opdrachtgever te bewijzen dat het certificaat daadwerkelijk gelijkwaardig is.

Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Inschrijver binnen 7 (zeven) kalenderdagen na dat verzoek de aanvullende bewijsstukken met betrekking tot bovenstaande eisen.

4.8.4 Geschiktheidseisen op gebied van Financiële en economische draagkracht

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 € 1.000.000 per gebeurtenis en een minimale dekking van € 2.000.000 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 een beroep wordt gedaan op de economische en financiële draagkracht van een derde, dan is deze derde eveneens hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de Overeenkomst.

Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Inschrijver binnen 7 (zeven) kalenderdagen na dat verzoek de onderstaande aanvullende bewijsstukken met betrekking tot deze aanbesteding:

- Bewijs van geldende/lopende aansprakelijkheidsverzekering voor beroepsfouten, zijnde een kopie van de betreffende verzekeringspolis.

4.8.5 Geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid: Referenties

Inschrijver dient te beschikken over voldoende technische bekwaamheid en dient dit aan te tonen door de beschikking over onderstaande kerncompetenties:

Kerncompetentie 1

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van bron- en contactonderzoek voor een periode van minimaal 2 maanden.

De inschrijver dient dit te bewijzen door het overleggen van een referentie voorzien van een door de betreffende opdrachtgever ondertekende tevredenheidsverklaring.

Kerncompetentie 2

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het implementeren van callcenterdiensten met een minimale omvang van 50 FTE binnen vier (4) weken. Onder implementeren van callcenterdiensten 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 uitvoering te geven aan de dienstverlening;
- Het uitleveren en voor gebruik instellen van de benodigde hulpmiddelen aan medewerkers (zoals hardware en software);
- Het opzetten van een contactpunt zoals een telefoonnummer en het organiseren van voldoende server- of lijncapaciteit;
- 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.

Inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over bovenstaande kerncompetenties door het overleggen van één (1) referentie per kerncompetentie. Indien meerdere kerncompetenties bij één (1) referent kunnen worden aangetoond dan is dit toegestaan.

De referentie(s) mogen niet ouder zijn dan drie (3) jaar (gerekend vanaf de datum van inschrijving op onderhavige aanbesteding).

Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract als referentie worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten. Indien er gebruik wordt gemaakt van referenties waarbij Inschrijver als Combinatie de referentieopdracht heeft uitgevoerd, moet duidelijk worden aangegeven welk deel door Inschrijver is uitgevoerd. Alleen het daadwerkelijk uitgevoerde deel van de referentieopdracht mag als zodanig worden gebruikt.

Door het ondertekenen van het UEA verklaart Inschrijver aan bovenstaande kerncompetenties te voldoen. Indien Inschrijver niet of onvoldoende kan bewijzen dat hij over de bovenstaande kerncompetenties beschikt en/of niet of onvoldoende kan bewijzen dat de kerncompetenties naar volle tevredenheid van de betreffende Referent zijn uitgevoerd, zal de inschrijving worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Een hoofdaannemer kan, naast de eigen referenties, alleen gebruik maken van referenties van onderaannemers die ook daadwerkelijk de opdracht gaan uitvoeren.

Voor het specificeren van deze gegevens dient Inschrijver gebruik te maken van het "format referentieopdracht", zoals bijgevoegd in bijlage 10. Inschrijver dient een ingevuld format toe te voegen aan zijn inschrijving. Het format dient door zowel Inschrijver, als de door Inschrijver opgegeven Referenten ondertekend te worden.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor informatie in te winnen bij de desbetreffende referenten.

4.8.6 Eisen aan de inschrijving

De inschrijving wordt door Opdrachtgever als eerste getoetst op de procedurele voorwaarden en op compleetheid. Indien niet wordt voldaan aan de eisen uit de aanbestedingsstukken en/of aan één van onderstaande procedurele voorwaarden van inschrijving en/of indien de inschrijving niet compleet is en/of de inschrijving niet naar waarheid is ingevuld, leidt dit tot directe uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De inschrijving dient aan alle onderstaande voorwaarden te voldoen:

- De inschrijving moet rechtsgeldig ondertekend zijn;
- De inschrijving moet naar waarheid zijn ingediend;
- De inschrijving moet tijdig zijn ingediend;
- De inschrijving dient op de gehele opdracht betrekking te hebben, zoals door Opdrachtgever omschreven in hoofdstuk 2;
- Hetgeen aangeboden in de Inschrijving is gedurende de gehele contractperiode toepasbaar bij Opdrachtgever;
- Er worden geen extra kosten (kosten buiten de gevraagde tarieven en prijzen in het prijzenblad) voor hetgeen aangeboden in de Inschrijving in rekening gebracht.
- De inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn geschreven;
- De inschrijving moet een gestanddoeningstermijn hebben van tenminste 90 dagen na aanbestedingsdatum;
- De inschrijving dient digitaal middels (de kluis van) TenderNed te worden ingediend;
- De inschrijving dient onvoorwaardelijk te zijn.

De inschrijving dient compleet te zijn. Zoals hierboven beschreven leidt het indienen van een niet complete inschrijving tot directe uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

Een volledige Inschrijving bestaat uit:

- Bijlage 1 Uniform Europees aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend);
- Bijlage 2 Ingevuld Format Referentieopdracht (rechtsgeldig ondertekend);
- Bijlage 3 Beantwoording op de gevraagde gunningscriteria;
- Bijlage 4 Volledig ingevuld prijzenblad (rechtsgeldig ondertekend).

Afstemming tussen Inschrijvers (waaronder ook verbonden rechtspersonen uit één concern) is niet toegestaan en leidt tot ongeldigverklaring van beide inschrijvingen. Door middel van het indienen van een inschrijving verklaart de Inschrijver dat zijn inschrijving niet is beïnvloed door een onrechtmatige (mededingings)afspraken gemaakt met concurrenten.

5 Gunningsprocedure

5.1.1 Economisch Meest Voordelige Inschrijving - Beste prijs-kwaliteit verhouding

Indien geen van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Inschrijver, de inschrijving compleet is en de inschrijving voldoet aan alle gestelde (geschiktheids-)eisen dan worden (geldige) inschrijvingen beoordeeld op basis van het gunningcriterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving, waarbinnen is gekozen voor de variant "Beste Prijs-Kwaliteitverhouding". Hierbij zal de (geldige) Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding de opdracht (voorlopig) gegund krijgen.

Indien een Inschrijver niet voldoet aan de gestelde minimumeisen leidt dit tot uitsluiting van de verdere gunningsprocedure.

5.1.2 Beoordeling gunningcriteria inschrijvingen

De inschrijvingen worden beoordeeld op basis van het gunningcriterium "Beste prijs-kwaliteitverhouding", waarbij de volgende beoordelingscriteria gehanteerd worden:

1. Inschrijfprijs;
2. Kwaliteit.

De beoordelingsmethodiek die gehanteerd wordt is 'gunnen op waarde'. Hierbij wordt de beste prijs-kwaliteitverhouding bepaald op basis van een fictieve inschrijfprijs, welke bestaat uit de inschrijfprijs min de behaalde fictieve korting voor het onderdeel kwaliteit.

De totale te behalen kwalitatieve waarde (fictieve korting) bedraagt € 116.000,-. Dit is het bedrag wat Inschrijver maximaal als fictieve korting op de (werkelijke) inschrijfprijs kan behalen.

De Inschrijver met de **laagste** fictieve inschrijfprijs heeft de "beste prijs-kwaliteit verhouding" en krijgt de opdracht (voorlopig) gegund. De formule om de fictieve inschrijfprijs te berekenen is als volgt:

Werkelijke inschrijfprijs – behaalde fictieve korting = fictieve inschrijfprijs.

Indien bij de eindbeoordeling twee of meer inschrijvingen een gelijke en laagste fictieve inschrijfprijs hebben, dan is de inschrijving met de hoogste totale kwaliteitswaarde de inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding. Wijken de beide inschrijvingen qua waardering op geen enkel onderdeel van elkaar af dan zal worden geloot tussen deze inschrijvingen. Deze loting zal uitgevoerd worden door nader aan te wijzen onafhankelijke notaris. Indien gewenst mogen Inschrijvers hierbij aanwezig zijn.

De uitwerking en de maximale waardering per kwaliteitscriterium is weergegeven in navolgende paragrafen.

5.1.3 Nadere beschrijving gunningscriteria

De inschrijfprijs

Het criterium inschrijfprijs wordt beoordeeld aan de hand van de door Inschrijver opgegeven tarieven op het prijzenblad (bijlage 3). Voor alle rollen als benoemd in hoofdstuk 2 van dit Programma van Eisen dient een all-in uurtarief (excl. BTW) te worden opgegeven. In tabblad 2 van het prijzenblad staan deze rollen nogmaals benoemd.

Opdrachtgever heeft getracht op het prijzenblad een inschatting te geven van het aantal af te nemen uren per week. Echter, dit betreft een indicatie. Inschrijver kan aan deze aantallen op geen enkele wijzen rechten ontleen ten aanzien van de in de inschrijving aangeboden prijzen en voorwaarden. Opdrachtgever heeft geen verplichting tot het afnemen van bepaalde aantallen en volumes.

Let op! De totale inschrijfprijs en alle onderliggende tarieven dienen marktconform te zijn. Daarnaast dienen de door Inschrijver ingediende tarieven reëel te zijn (dat betekent kostendekkend te zijn). Niet-marktconforme/manipulatieve aanbiedingen worden door Opdrachtgever uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Indien Inschrijver in het prijzenblad tarieven invult die boven het maximum aangegeven tarief vallen, wordt de Inschrijving zonder meer als ongeldig terzijde gelegd.

Kwaliteit

Het onderdeel kwaliteit is onderverdeeld in onderstaande onderdelen:

- A. Kwaliteitscriterium A – Plan van aanpak (maximale te behalen fictieve korting € 42.000,-)
- B. Kwaliteitscriterium B – Flexibiliteit en continuïteit (maximale te behalen fictieve korting € 32.000,-)
- C. Kwaliteitscriterium C – Implementatie strategie (maximale te behalen fictieve korting € 42.000,-)

Kwaliteitscriterium A – Plan van Aanpak

Voor Opdrachtgever is BCO een speerpunt in de uitvoering van de taken van de GGD. Inschrijver wordt gevraagd inzicht te geven op welke wijze zij kunnen bijdragen aan een succesvolle samenwerking en dienstverlening.

In de door Inschrijver in te dienen beantwoording op dit criterium dienen minimaal onderstaande punten uitgewerkt te worden:

- a. Hoe u zorgdraagt voor het tijdig werven, selecteren, opleiden en behouden van voldoende gekwalificeerde medewerkers.
- b. Hoe wordt de inhoudelijke kennis en competenties van medewerkers geborgd en up-to-date gehouden? Daarbij tevens aangegeven:

- o hoe u zorgt dat uw medewerkers zo snel mogelijk worden geïnformeerd over veranderende werkwijzen?
 - o Hoe u borgt dat deskundigheid aanwezig is om de benodigde informatiesystemen te gebruiken en medewerkers hierover te instrueren.
- c. Hoe wordt de dagelijks begeleiding vormgegeven en hoe ondersteunt u bij optimale uitvoering van de werkzaamheden van medewerkers? Uitgangspunt van opdrachtgever hierbij is dat er één meer ervaren (senior) medewerker (MV/coördinator) beschikbaar is als eerste lijn hulp per 15 BCO medewerkers.
- d. Geef aan hoe u concreet invulling geeft aan de functies in te zetten op de Opdracht, passend bij de rolomschrijvingen zoals in dit Programma van Eisen beschreven. Dit kan o.a. aangetoond worden door een functieomschrijving per rol.
- e. Geef aan hoe u de prestaties meet van uw medewerkers in relatie tot de eisen meegegeven in dit Programma van Eisen en hoe u handelt als medewerkers onvoldoende presteren. Opdrachtgever hecht hierbij waarde aan een lerende omgeving.
- f. Beschrijf hoe u invulling wenst te geven aan de samenwerking tussen de Inschrijver en Opdrachtgever;
 - o Hoe wordt de projectleiding vormgegeven?
 - o Hoe draagt u zorg voor doorlopende procesverbetering?

Inschrijver dient bovenstaande punten te beschrijven in maximaal 5 pagina's A4 (lettertype Verdana, lettergrootte 9 en regelafstand 1,5).

Kwaliteitscriterium B – Flexibiliteit en continuïteit

Voor Opdrachtgever is flexibiliteit in het op- en afschalen en daarbij het borgen van continuïteit van de dienstverlening een belangrijk speerpunt in de dienstverlening van BCO. Inschrijver wordt gevraagd inzicht te geven op welke wijze zij optimaal vorm gaat geven aan snelle en doeltreffende op- en afschaling, zodat continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening geborgd wordt.

In de door Inschrijver in te dienen beantwoording op dit criterium dienen minimaal onderstaande punten uitgewerkt te worden:

- a. De werkwijze die u hanteert en de maatregelen die u treft om een zo groot mogelijke flexibiliteit te kunnen realiseren:
 - o Welke afspraken maakt u met uw samenwerkingspartners, zoals leveranciers van (flexibel) personeel en materialen ter uitvoering van de Opdracht?
 - o Welke afspraken maakt u met het (flexibele) personeel om snelle opschaling mogelijk te maken?
 - o Hoe snel kunt u opschalen?
 - o Welke andere maatregelen treft u ter bevordering van de flexibiliteit in opschaling?
 - o Welke afspraken maakt u met het (flexibele) personeel om snelle en verantwoorde afschaling mogelijk te maken, met inachtneming van de toepasselijke arbeidsrechtelijke kaders?
 - o Welke andere maatregelen treft u ter bevordering van de flexibiliteit in afschaling?

- b. Wat verwacht u concreet van Opdrachtgever om uw beschreven flexibiliteit mogelijk te maken? U wordt verzocht hierbij expliciet onderscheid te maken tussen uw verwachtingen van Opdrachtgever inzake opschaling enerzijds en afschaling anderzijds.
- c. De werkwijze die u hanteert en de maatregelen die u treft om de continuïteit van de dienstverlening te borgen:
 - o Welke afspraken maakt u met uw samenwerkingspartners, zoals leveranciers van (flexibel) personeel en materialen ter uitvoering van de Opdracht?
 - o 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?
 - o Welke maatregelen treft u om bij op- en afschaling de kwaliteit van uw dienstverlening te borgen en gekwalificeerde medewerkers zoveel mogelijk te behouden?
 - o Welke andere maatregelen treft u ter bevordering van de continuïteit van dienstverlening?

Inschrijver dient bovenstaande punten te beschrijven in maximaal 3 pagina's A4 (lettertype Verdana, lettergrootte 9 en regelafstand 1,5).

Kwaliteitscriterium C – Implementatiestrategie

Voor Opdrachtgever is het van belang dat de implementatie van de dienstverlening, en daarbij de overgang van de huidige overeenkomst naar de nieuwe Overeenkomst, zorgvuldig, efficiënt en snel verloopt. Inschrijver wordt gevraagd inzicht te geven in de wijze waarop zij optimaal vorm gaat geven aan de implementatie, zodat continuïteit van de dienstverlening geborgd wordt. Tevens wenst Opdrachtgever bij voorbaat inzicht te krijgen in de exitstrategie van Inschrijver op de Overeenkomst.

In de door Inschrijver in te dienen beantwoording op dit criterium dienen minimaal onderstaande punten uitgewerkt te worden:

- a. Wat is uw visie ten aanzien van een zorgvuldige, efficiënte en snelle implementatie van de dienstverlening?
- b. Welke risico's ziet u en welke maatregelen treft u om die risico's te mitigeren?
- c. Wat verwacht u van Opdrachtgever om een zorgvuldige, efficiënte en snelle implementatie mogelijk te maken?
- d. Hoe draagt u zorg voor het tijdig werven, selecteren, inwerken en opleiden van voldoende gekwalificeerde medewerkers, als ook het verzorgen van faciliteiten (zoals hardware en software) om start van de volledige dienstverlening per 1 januari 2022 mogelijk te maken?
- e. Hoe draagt u zorg voor de overgang van IT-infrastructuur om discontinuïteit van de dienstverlening te voorkomen?
- f. Wat is uw visie op het maken van afspraken met de huidige opdrachtnemer ten aanzien van de mogelijkheden tot de overname van personeel?

- g. Wat verwacht u, na afloop van de Raamovereenkomst die voorkomt uit deze aanbestedingsprocedure, van een nieuwe Opdrachtnemer die uw dienstverlening overneemt om een zorgvuldige en doeltreffende overdracht mogelijk te maken? En op welke wijze gaat u om met uw personeel indien u uw dienstverlening moet overdragen aan een nieuwe Opdrachtnemer?

Inschrijver dient bovenstaande punten te beschrijven in maximaal 3 pagina's A4 (lettertype Verdana, lettergrootte 9 en regelafstand 1,5).

Maximum aantal pagina's

Het maximum aantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen, maar exclusief een eventueel voorblad, inhoudsopgave en eventueel verplicht bij te voegen bijlagen.

In verband met het gelijkheidsbeginsel wordt het maximale aantal pagina's strikt gehandhaafd. Indien een beantwoording van dit kwaliteitscriterium het maximum aantal woorden overschrijdt, wordt slechts de informatie op het gevraagde aantal pagina's beoordeeld, gerekend vanaf de eerste pagina. Het teveel aan informatie wordt buiten de beoordeling gelaten en wordt beschouwd als geen onderdeel van inschrijving. Daarnaast is het niet toegestaan om in de beantwoording te verwijzen naar andere documenten, al dan niet ingediend bij de inschrijving.

Indien Inschrijver zich niet houdt aan de voorwaarden dan heeft de opdrachtgever het recht om geen punten te geven voor het kwaliteitscriterium.

Met de beperking van de omvang van de antwoorden streeft Opdrachtgever naar een praktische en pragmatische aanpak van Inschrijver, die in de beantwoording wellicht selectief zal moeten zijn, en zich zal moeten richten op enkel relevante informatie.

5.1.4 Beoordelingswijze

De beoordeling gebeurt door leden van het beoordelingsteam in onderling vergelijk door middel van het consensusmodel. Dit betekent dat de teamleden van de beoordelingscommissie de ingediende beantwoording op de kwaliteitscriteria allereerst individueel beoordelen, waarna de individuele beoordelingen gezamenlijk besproken worden door het beoordelingsteam. Dit om zo tot een beoordeling in consensus te komen. Dit doet het beoordelingsteam voor elk van de Inschrijvingen.

De kwaliteitscriteria zullen beoordeeld worden op volledigheid, onderbouwing, samenhang en wijze van SMART-formulering c.q. onderbouwing. De beoordeling van de antwoorden op de vragen gebeurt conform onderstaande beoordelingsmatrix:

| Waardering | Beoordeling |
|--|--|
| Zeer goed (100% van de maximaal te behalen waarde) | Inschrijver geeft op uitstekende wijze invulling aan de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten en weet Opdrachtgever daarmee volledig te overtuigen dat de voorgestelde invulling van de opdracht leidt tot de beoogde doelstelling en resultaten. Opdrachtgever heeft daarom veel vertrouwen dat de gevraagde dienstverlening op een bestendig en hoogwaardig kwaliteitsniveau wordt geleverd. Het commentaar beperkt zich slechts tot details. |
| Goed (75% van de maximaal te behalen waarde) | Inschrijver geeft op goede wijze invulling aan de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten en weet Opdrachtgever daarmee te overtuigen dat de voorgestelde invulling van de Opdracht leidt tot de beoogde doelstelling en resultaten. Opdrachtgever heeft daarom vertrouwen dat de dat de gevraagde dienstverlening op een bestendig en hoogwaardig kwaliteitsniveau wordt geleverd. Het commentaar beperkt zich echter niet tot alleen details. Een beperkt aantal onderdelen scoort minder goed. Hierdoor kan geen maximale score worden toegekend. |
| Voldoende (50% van de maximaal te behalen waarde) | Inschrijver geeft op voldoende wijze invulling aan de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten en weet Opdrachtgever daarmee nog op voldoende wijze te overtuigen dat de voorgestelde invulling van de Opdracht leidt tot de beoogde doelstelling en resultaten. Opdrachtgever heeft daarom nog voldoende vertrouwen dat de dat de gevraagde dienstverlening op een bestendig en hoogwaardig kwaliteitsniveau wordt geleverd. Echter, meerdere onderdelen worden als minder goed beoordeeld. Hierdoor kan geen 'goed' worden toegekend. |
| Matig (25% van de maximaal te behalen waarde) | Inschrijver geeft op matige wijze invulling aan de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten en weet Opdrachtgever daarmee onvoldoende te overtuigen dat de voorgestelde invulling van de Opdracht leidt tot de beoogde doelstelling en resultaten. Opdrachtgever heeft daarom onvoldoende vertrouwen dat de dat de gevraagde dienstverlening op een bestendig en hoogwaardig kwaliteitsniveau worden geleverd. Een substantieel deel van de onderdelen wordt als minder goed beoordeeld. Hierdoor kan geen 'voldoende' worden toegekend. |
| Onvoldoende Knock-out | Inschrijver geeft op onvoldoende wijze invulling aan de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten en weet Opdrachtgever daarmee niet te overtuigen dat de voorgestelde invulling van de Opdracht leidt tot de beoogde doelstelling en resultaten. Opdrachtgever heeft daarom geen vertrouwen dat de gevraagde dienstverlening op een bestendig en hoogwaardig kwaliteitsniveau wordt geleverd. Aangezien (nagenoeg) alle onderdelen als onvoldoende worden beoordeeld of inschrijver geeft in het geheel geen invulling aan één of meer van de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten, kan geen 'matig' worden toegekend. Indien een onvoldoende wordt toegekend, zal inschrijver worden uitgesloten van gunning. |

Het beoordelingsteam bestaande uit drie (3) personen hebben alle passende deskundigheid. Wanneer een van de teamleden van het beoordelingsteam onverhoopt uitvalt zal deze vervangen worden door een ander teamlid met passende deskundigheid. De inkoopadviseur, welke onderhavige aanbestedingsprocedure begeleidt, is enkel procesleider en maakt geen onderdeel uit van het beoordelingsteam voor dit criterium.

5.2 Opdrachtverstrekking en rechtsbescherming

5.2.1 Gunningsbeslissing en bezwaartermijnen

Inschrijver wordt zo spoedig mogelijk, schriftelijk in kennis gesteld van de beslissing betreffende het voornemen van gunning van de opdracht. Aan dit gunningsvoornemen kunnen geen rechten worden ontleend. Dit betekent onder andere dat Opdrachtgever uit eigen beweging terug kan komen op het gunningsvoornemen zonder dat Inschrijver aan wie hij voornemens is te gunnen aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen indien Opdrachtgever zelf fouten in de aanbestedingsprocedure constateert of dat Opdrachtgever van mening is dat een bezwaar makende Inschrijver in het gelijk dient te worden gesteld zonder dat daarvoor de uitkomst van een kort geding nodig is.

De uitslag van de aanbesteding zal via TenderNed worden toegezonden aan alle partijen die een inschrijving hebben ingediend. In deze uitslag zal de gunningsbeslissing worden gemotiveerd, waarbij de fictieve inschrijfsom van de winnende inschrijving zal worden vermeld. Andere informatie over de (individuele) prijzen/tarieven van inschrijvers zullen niet bekend worden gemaakt.

Tevens zullen indieners van een ongeldige inschrijving op de hoogte worden gebracht van hun uitsluiting.

Alle Inschrijvers zullen via TenderNed op de hoogte worden gebracht van de (voorlopige) gunningsbeslissing. Indien een Inschrijver zich niet kan vinden in de (voorlopige) gunningsbeslissing, dient hij binnen een periode van 20 kalenderdagen na de datum van mededeling van de (voorlopige) gunningsbeslissing op TenderNed hiertegen een kort geding aanhangig te maken bij de Arrondissementsrechtbank Zeeland – West-Brabant te Breda. Dat betekent dat de dagvaarding binnen voormelde termijn van 20 kalenderdagen moet zijn betekend aan het adres van Opdrachtgever. Na deze termijn van 20 kalenderdagen wordt de Inschrijver geacht geen bezwaren te hebben tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing en zal Opdrachtgever over kunnen gaan tot definitieve gunning.

Voor het geval binnen voornoemde termijn van 20 kalenderdagen een kort geding aanhangig wordt gemaakt, wordt de uitkomst van het kort geding in eerste aanleg afgewacht. Indien Opdrachtgever oordeelt dat het te bezwaarlijk is om de uitslag van een kortgedingprocedure af te wachten, wordt de Overeenkomst aangegaan onder de ontbindende voorwaarde dat uit het vonnis van de voorzieningenrechter blijkt dat de gunning onrechtmatig is of anders zou moeten luiden. In dat

geval zullen enkel reeds verrichte werkzaamheden of met het oog op de opdracht gedane investeringen (naar rato van het niet uitgevoerde deel van de primaire termijn van de overeenkomst) vergoed worden, voor zover deze werkzaamheden en investeringen zijn geschied met schriftelijke instemming van Opdrachtgever. Verder is Opdrachtgever op geen enkele wijze schadeplichtig jegens de partij met wie de Overeenkomst onder ontbindende voorwaarde is gesloten.

De termijn van 20 kalenderdagen geldt tevens als een vervaltermijn. Een aanbieder die een kort geding aanhangig maakt later dan 20 kalenderdagen na mededeling van de (voorlopige gunningsbeslissing) is niet ontvankelijk in zijn vorderingen.. Na voormelde vervaltermijn van 20 kalenderdagen hebben Inschrijvers hun rechten verwerkt om nog tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing op te komen.

Deze vervaltermijn van 20 kalenderdagen ziet tevens toe op de beslissing van Opdrachtgever de aanbestedingsprocedure (al dan niet tijdelijk) te staken/beëindigen.

Deze vervaltermijn staat er bovendien aan in de weg dat een Inschrijver die binnen deze termijn niet zelf een kort geding aanhangig heeft gemaakt, zich in een door een andere Inschrijver aanhangig gemaakt kort geding voegt aan de zijde van die andere Inschrijver.

In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere afgewezen Inschrijver dringend verzocht om Opdrachtgever tijdig op te hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het tijdig verzenden van de kopie dagvaarding.

Indien schriftelijk bezwaar wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing en/of een kort geding aanhangig wordt gemaakt heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst op een later tijdstip in werking te doen treden. Inschrijver dient hier bij het opstellen van zijn inschrijving nadrukkelijk rekening mee te houden.

Opdrachtgever is nooit verplicht, zelfs ondanks het verstrijken van voormelde bezwaartermijn zonder dat er een kortgeding aanhangig is gemaakt, om tot definitieve gunning over te gaan. De voorlopige gunningsbeslissing is niet definitief.

Definitieve gunning komt pas tot stand door middel van het door beide partijen ondertekenen van de Overeenkomst. Streefdatum voor uiterlijke ondertekening door beide partijen is 17 februari 2021

Indien opdrachtgever in de kortgedingprocedure in het ongelijk wordt gesteld (en dus niet mag overgaan tot definitieve gunning), of indien anderszins mocht blijken dat gunning aan de voorlopige 'winnaar' onrechtmatig is of niet mogelijk is, is Opdrachtgever bevoegd de opdracht (voorlopig) te gunnen aan de opvolgende Inschrijver in de rangorde (nr. 2, 3, 4, etc.). In dat geval is Opdrachtgever (dus) niet verplicht om de inschrijvingen opnieuw te beoordelen of een nieuwe aanbestedingsprocedure te organiseren.

Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst met inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter, waaronder een kortgedinguitspraak, al dan niet onherroepelijk, volgt dat de overeenkomst gesloten met de Inschrijver (Opdrachtnemer) onrechtmatig (tot stand gekomen) is (bijvoorbeeld wegens strijd met aanbestedingswet- en regelgeving), of dat de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. De Inschrijver kan jegens Opdrachtgever hieraan geen aanspraken ontlenen op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referenties, gederfde winst of welke andere schade of kosten dan ook.

Na het verstrijken van de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen kunnen Inschrijvers de (voorlopige) gunningsbeslissing niet meer aantasten. Eventuele vorderingen tot schadevergoeding (door inschrijvers die al dan niet een kortgedingprocedure zijn gestart) dienen uiterlijk binnen 60 kalenderdagen na definitieve gunning in een bodemprocedure te worden ingesteld, tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van deze termijn is gebleken. In dit laatste geval gaat de termijn van 60 kalenderdagen in op de dag dat van de desbetreffende omstandigheid is gebleken. Het ongebruikt laten verstrijken van deze termijn wordt uitgelegd als het afzien van het recht om schadevergoeding te vorderen en zal (dus) leiden tot het verwerken van het recht om nog een schadevergoedingsactie in te kunnen stellen.

5.2.2 Klachten over de aanbesteding

Opdrachtgever heeft geen eigen klachtenmeldpunt. Partijen die desondanks een klacht willen indienen, kunnen zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts. De indiening van een klacht schort de lopende aanbestedingsprocedure niet op. De uitkomst van het Advies van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor partijen.

Voor nadere informatie over doel en reikwijdte van de werkzaamheden van deze Commissie wordt verwezen naar hun website: <http://www.commissievanAanbestedingsexperts.nl>

5.2.3 Voorbehoud gunning

Opdrachtgever behoudt het recht om voor de opdracht of voor gedeelten van de opdracht niet tot gunning over te gaan, om welke reden dan ook. De gunning geschiedt onder voorbehoud van goedkeuring door de bevoegde autoriteiten.

5.2.4 Opdracht

- Opdrachtgever verleent definitieve opdracht door middel van een ondertekende schriftelijke mededeling.
- Opdrachtgever verleent de opdracht niet eerder dan 20 dagen na de verzenddatum van de mededeling als bedoeld in paragraaf 5.2.1.
- Indien slechts één geldige inschrijving wordt ontvangen, dan wordt de bezwaartermijn, als bedoeld in paragraaf 5.2.1, niet in acht genomen.
- Indien binnen 20 dagen na de verzenddatum van de mededeling als bedoeld in paragraaf 5.2.1 een kort geding aanhangig is gemaakt tegen de gunningsbeslissing, gaat

Opdrachtgever niet over tot het verlenen van de opdracht voordat in kort geding vonnis is
gewezen.

6 Bijlagen

De onderstaande bijlagen zijn separaat bijgevoegd.

| | |
|------------|--|
| Bijlage 1 | Algemene Inkoop Voorwaarden voor leveringen en diensten Model VNG, incl. Addendum op de Algemene Inkoopvoorwaarden Model VNG 2017 |
| Bijlage 2 | Conceptovereenkomst BCO HvB |
| Bijlage 3 | Prijzenblad HvB |
| Bijlage 4 | Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) |
| Bijlage 5 | Functieprofiel medewerkers BCO generiek |
| Bijlage 6 | Klachtenregeling GGD Hart voor Brabant |
| Bijlage 7 | Informatie QM |
| Bijlage 8 | Personeelsregistratieformulier integriteits- en geheimhoudingsverklaring inhuur GGD HvB |
| Bijlage 9 | Verwerkersovereenkomst HvB |
| Bijlage 10 | Format referentieopdracht |