

**Aanbestedingsleidraad
Europese openbare aanbesteding
Contactcenterdiensten**

**ten behoeve van
Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs
Bedrijfsleven (SBB)**

Colofon:	
Contactpersoon:	Stefan de Jong 06-15130505
Vervangend contactpersoon:	Pien Peterman 06-83052640

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE.....	2
BEGRIPSBEPALING	3
1. INLEIDING EN BESCHRIJVING OPDRACHT	6
1.1 DE AANBESTEDENDE DIENST	6
1.2 DE OPDRACHT	8
2. PROCEDURE	11
2.1 ALGEMEEN	11
2.2 TENDERNED	11
2.3 CONTACTPERSOON.....	11
2.4 AANBESTEDINGSSTUKKEN	11
2.5 PLANNING.....	12
2.6 VRAGENRONDE	12
2.7 OPTIONEEL: ALGEMENE KLACHTENREGELING	14
2.8 VOORWAARDEN.....	14
2.9 INSCHRIJVINGEN INDIENEN	17
2.10 BEOORDELING INSCHRIJVINGEN	18
3. EISEN AAN DE INSCHRIJVER	19
3.1 HOEDANIGHEID INSCHRIJVER	19
3.2 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	21
3.3 UITSLUITINGSGRONDEN.....	22
3.4 GESCHIKTHEIDSEISEN	23
3.5 UITVOERINGSVOORWAARDEN	30
4. GUNNING	33
4.1 GUNNINGSMETHODIEK	33
4.2 KWALITATIEF GUNNINGSCRITERIUM	33
4.3 FINANCIEL GUNNINGSCRITERIUM	38
4.4 BEOORDELING.....	39
4.5 GUNNINGSBESLISSING	39

Begripsbepaling

De definities zoals beschreven in artikel 1.1 Aw 2012 zijn van toepassing tenzij er een alternatief is opgenomen in deze begripsbepaling.

Aanbestedende dienst: Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB), na het moment van gunning te noemen: Opdrachtgever.

Aanbestedingsleidraad: Het onderhavige document op basis waarvan geïnteresseerde ondernemingen een Inschrijving kunnen indienen en waarin onder meer de aanbestedingsprocedure wordt beschreven en toegelicht.

Aanbestedingsstukken: Alle documenten (inclusief de bijlagen), vragenlijsten, planning, vraag & antwoord module en alle overige informatie die door de aanbestedende dienst gepubliceerd zijn c.q. op het TenderNed platform ter beschikking zijn gesteld aan de geïnteresseerde ondernemingen.

Bereikbaarheid: Het in contact komen met van de vooraf opgegeven contactpersoon danwel de vervanger van deze contactpersoon.

Call: Een telefonisch gesprek, gevoerd door het contactcenter in opdracht van Aanbestedende dienst.

Contactcenter: Een bedrijf, gespecialiseerd in het benaderen van personen en bedrijven door middel van een telefoongesprek, chat, e-mail of andere elektronische middelen ten behoeve van onder andere informatie uitwisseling of marketingdoeleinden.

Implementatie: Het uitvoeren van (voorbereidende) activiteiten en maatregelen die nodig zijn voor het conform de aanbestedingsstukken uitvoeren van de opdracht.

Implementatieperiode/-fase: Periode die loopt vanaf definitieve gunning tot de ingangsdatum van de Raamovereenkomst, waarin de uitvoering van de opdracht wordt voorbereid.

Inbound contactcenterdiensten: Onder *inbound* contactcenterdiensten wordt verstaan het beantwoorden van inkomende telefoongesprekken en berichten ten behoeve van bijvoorbeeld een klantenservice.

Inschrijving: Alle documenten die een inschrijver aanbiedt via TenderNed ter beantwoording van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.

Kantooruren (kantoortijden): Alle uren op werkdagen tussen 08:00 en 17:30 uur CET.

Kalendermaand: Periode van de eerste tot en met de laatste dag van een maand.

Nadere opdracht: Een concrete behoefte van Aanbestedende dienst aan het uitvoeren van een belactie. Een Nadere opdracht wordt in de vorm van een Nadere offerteaanvraag bij alle Opdrachtnemers uitgezet.

Nadere offerte: Alle documenten die Opdrachtnemer aanbiedt ter beantwoording van een Nadere offerteaanvraag.

Nadere offerteaanvraag: Alle documenten (inclusief de bijlagen) die door Aanbestedende dienst ter beschikking zijn gesteld aan Opdrachtnemer(s) ten einde een Nadere offerte uit te brengen voor het uitvoeren van een Nadere opdracht.

Nadere overeenkomst: Het door de Opdrachtnemer en de Aanbestedende dienst te ondertekenen c.q. ondertekende document waarin het geheel van rechten en plichten tussen partijen met betrekking tot de Nadere opdracht is opgenomen.

Nota van inlichtingen: Een document waarin de antwoorden op de geanonimiseerde vragen van de geïnteresseerde ondernemers (selectiefase), dan wel geselecteerde gegadigden (gunningsfase), alsmede eventuele wijzigingen en/of aanvullingen op de Aanbestedingsstukken zijn opgenomen.

Opdracht: De op basis van de Raamovereenkomst te verzorgen diensten ten behoeve van de Aanbestedende dienst, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.

Opdrachtgever: Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) gedurende de aanbestedingsprocedure en derhalve vóór het moment van Gunning te noemen: "Aanbestedende dienst".

Opdrachtnemer: De (winnende) Inschrijver aan wie de Opdracht wordt gegund. In de inschrijvingsfase wordt gesproken over een Inschrijver en in de contractuele fase wordt de winnende Inschrijver "Opdrachtnemer" genoemd.

Outbound contactcenterdiensten: Het actief benaderen via telefoon van personen en bedrijven met als doelstelling om informatie op te halen, te verifiëren of voor marketingdoeleinden.

Prijsblad: Het document waarin inschrijver de prijzen en/of percentages m.b.t de Opdracht dient op te geven.

Raamovereenkomst: Het door de Opdrachtnemer en de Aanbestedende dienst te ondertekenen c.q. ondertekende document waarin het geheel van rechten en plichten tussen partijen is opgenomen t.b.v. nader te plaatsen opdrachten. De Aanbestedingsstukken, de Nadere overeenkomst, de Verwerkersovereenkomst en de Wachtkamerovereenkomst maken integraal onderdeel uit van Raamovereenkomst.

Vragenlijsten: De op het TenderNed platform gepubliceerde kenmerken, eisen en criteria. De vragenlijsten maken integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken.

Verwerkersovereenkomst: De schriftelijke overeenkomst die deel uitmaakt van de tussen Opdrachtgever en de winnende Inschrijver (dan: Opdrachtnemer) te sluiten Overeenkomst, waarin de beveiligingsvoorwaarden en -condities zijn geregeld met betrekking tot de uitvoering van de aan Opdrachtnemer gegunde Opdracht.

Werkdagen: Kalenderdagen, behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 eerste lid van de Algemene Termijnenwet.

Interpretatie

- Daar waar definities in de aanbestedingsstukken luiden in het meervoud respectievelijk enkelvoud, worden zij ook geacht het enkelvoud respectievelijk het meervoud te omvatten, tenzij anders vermeld.
- Het aanhalen van een tijdsperiode doelt op een aaneengesloten periode.
- Het gebruik van woorden zoals 'inclusief', 'mede begrepen', 'waaronder', 'omvattende' en 'met inbegrip van' betekenen 'met inbegrip van, maar niet beperkt tot'.
- Het aanhalen van enige (bepaling uit) wet- of regelgeving geacht worden om ook het aanhalen van enige rechtsgeldige modificatie en hernieuwde vaststelling daarvan te omvatten, alsmede enige bepaling van wet- of regelgeving die in werking is getreden met het doel de aangehaalde bepaling te vervangen of daarvan een nadere uitwerking te zijn, zulks zonder afbreuk te doen aan het eventueel toepasselijke overgangsrecht.

1. Inleiding en beschrijving Opdracht

Deze aanbestedingsleidraad is opgesteld ten behoeve van de Europese openbare aanbesteding Contactcenterdiensten. In dit document wordt een beschrijving van de Opdracht gegeven, alsmede alle geldende eisen en voorwaarden benoemd.

1.1 De Aanbestedende dienst

Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB)

Beroepsonderwijs en bedrijfsleven werken samen in de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (hierna te noemen: SBB of Aanbestedende dienst) met als doel om mbo-studenten het doorlopen van de beste praktijkopleiding met uitzicht op een baan bij erkende leerbedrijven te faciliteren.¹ SBB biedt ondersteuning aan het opleiden van vakmensen in de praktijk, en is verantwoordelijk voor het erkennen en begeleiden van leerbedrijven.

Dienstverlening en klantgroepen

SBB biedt aan vier verschillende doelgroepen (leerbedrijven, mbo-onderwijsinstellingen, mbo-studenten en overige belanghebbenden) de volgende hoofdproducten of diensten:

- Stagemarkt (stageplatform voor jaarlijks 750.000 erkende leerplaatsen bij 250.000 leerbedrijven);
- Beroepspraktijkvorming (uitgebreide beroepspraktijkvorming-dienstverlening, waaronder het erkennen van leerbedrijven voor leerplaatsen op mbo-niveau als wettelijke taak);
- Kwalificatiestructuur (opstellen kwalificatie-eisen mbo-opleidingen/ competenties mbo-beroepen);
- Arbeidsmarkt-, beroepspraktijkvormings- en doelmatigheidsinformatie (waaronder arbeidsmarktanalyses over aansluiting deelname mbo-opleidingen bij marktvraag);
- Adviseren van de Minister van OCW over de aansluiting van het beroepsonderwijs op de arbeidsmarkt.

SBB voert een wettelijke taak uit en is de organisatie, die samen met vertegenwoordigers van onderwijs en bedrijfsleven, afspraken maakt wat een mbo-student moet kunnen en weten (kwalificaties vakbekwaamheid) om het diploma te behalen. SBB stelt dit vast per opleiding in kwalificatiedossiers en examenprofielen. Ook zorgt SBB gezamenlijk in de keten voor voldoende goede stageplaatsen en leerbanen voor alle mbo-studenten. De adviseurs 'praktijkleren' erkennen de leerbedrijven en adviseren hen over het begeleiden van studenten (beroepspraktijkvorming). SBB stimuleert een goede afstemming van het onderwijsaanbod op de wensen van het bedrijfsleven (doelmatigheid).

SBB is een informatie-intensieve organisatie, die digitale diensten levert aan veel verschillende externe klantgroepen uit het bedrijfsleven, de overheid en het onderwijs. Betrouwbare gegevensverzamelingen, toepassingen en informatiebronnen vormen de kern van haar dienstverlening.

¹ Een erkend leerbedrijf is een organisatie, die gecertificeerd is om, voor één of meer specifieke beroepen, stageplaatsen of leerbanen aan te bieden aan mbo-studenten. Voor elk beroep is een aparte erkenning nodig. Enkele voorbeelden zijn: bakker, beeldtechnicus, allround dakdekker of laboratoriummedewerker.

SBB combineert gegevens op allerlei manieren tot informatie en dienstverlening voor de klant en stellen deze informatie beschikbaar via verschillende overzichtelijke en toegankelijke portalen.

Korte geschiedenis van SBB: reorganisatie en fusie per 1-8-2015

De geschiedenis van SBB start in 1954 onder de naam Colo (Centraal Orgaan Landelijke Opleidingsorganen). Sindsdien heeft de organisatie verschillende metamorfoses ondergaan, waaronder het in 2002 omdopen van opleidingsorganen tot kenniscentra voor beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Meer recent - op 1 augustus 2015 - is de koepelorganisatie SBB gefuseerd met die 17 kenniscentra tot de 'nieuwe' samenwerkingsorganisatie SBB, die in opdracht van het Ministerie van OCW namens het mbo-onderwijs en het bedrijfsleven wettelijke taken uitvoert op het gebied van beroepspraktijkvorming (stages en leerbanen). SBB erkent leerbedrijven en ziet toe op de kwaliteit van beroepspraktijkvorming en op de doelmatigheid van de opleidingen en de beroepspraktijkvorming. SBB biedt aan 250.000 leerbedrijven en 450.000 mbo-studenten het platform www.stagemarkt.nl, waarop stages en leerbanen worden aangeboden.

Er werken ca. 650 medewerkers bij SBB, waarvan 475 medewerkers in de buitendienst en 210 medewerkers in de binnendienst.

Context van de opdracht

SBB levert een variëteit aan cijfers, kengetallen en onderzoeks- en stuurinformatie over de arbeidsmarkt, de doelmatigheid van het onderwijsaanbod en de beroepspraktijkvorming voor verschillende doelgroepen:

- Leerbedrijven;
- Middelbare scholieren (Kies mbo)
- Onderwijsinstellingen (mbo/vmbo);
- Studenten mbo (stagemarkt);
- Werkzoekenden en werknemers in relatie tot leven lang ontwikkelen (Leerbanenmarkt.nl);
- Stakeholders (Ministerie van OCW, overheidsinstellingen, bedrijfsleven, maatschappelijke organisaties, vakbondsorganisaties, e.v.a.).

SBB heeft een onafhankelijke positie en wil informatie leveren met een hoge betrouwbaarheid, validiteit en relevantie. Enkele belangrijke informatieproducten, die periodiek worden gepubliceerd, zijn onder meer:

- Kans op werk;
- BPV-monitor;
- Trendrapportages per sector;
- Studie in cijfers;
- Enquête-onderzoeken klantwaardering;
- Enquête kans op een stage of leerbaan;
- Dashboards: basiscijfers jeugd, dashboards entree en Boris, e.v.a.

De informatie wordt gepubliceerd op verschillende portalen. Voor meer informatie, zie www.s-bb.nl.

AevesBenefit

In opdracht van SBB begeleidt AevesBenefit deze aanbestedingsprocedure. Voor meer informatie, zie www.aevesbenefit.com.

1.2 De Opdracht

1.2.1 Onderwerp

De onderhavige aanbesteding heeft betrekking op contactcenterdiensten.

1.2.1.1 Huidige situatie

Een belangrijk onderdeel van Aanbestedende dienst is een buitendienst van adviseurs die werkbezoeken afleggen bij leerbedrijven, teneinde deze leerbedrijven te erkennen, dan wel aan kwaliteitsverbetering te doen. Aanbestedende dienst beschikt over een bestand van ongeveer 250.000 erkende leerbedrijven. Het blijkt noodzakelijk om dit bestand te blijven actualiseren en bevragen en dus ook het regelmatig nabellen van een deel van de 250.000 leerbedrijven.

1.2.1.2 Gewenste situatie

Aanbestedende dienst wenst ondersteuning van Opdrachtnemer bij het up-to-date houden en bevragen van het bestand. Opdrachtnemer verifieert en werkt de gegevens in het bestand waar nodig bij, op basis van *outbound* bellen. Daarnaast is er de mogelijkheid voor Opdrachtgever om, indien gewenst, dit aantal uit te breiden dan wel te verkleinen.

De onderwerpen van de *calls* betreffen onder andere branche-specifieke vraagstukken, het verifiëren van contactgegevens, het checken op actualiteit van leerplaatsen en het werven van nieuwe leerplaatsen. De dienstverlening betreft het bellen van contacten in het bestand op nader te bepalen momenten en het bewerken van het bestand door Opdrachtnemer op een nader te bepalen wijze. Hieronder wordt verstaan: mogelijk een aantal keer per jaar een intensieve 'belactie' van een aantal weken.

De volgende CPV-code wordt gehanteerd voor deze aanbesteding:

- 79342000 – Marketingdiensten.

1.2.2 Scope

Binnen de scope van de opdracht valt:

- *Outbound* contactcenterdiensten: het actief benaderen via telefoon van personen en bedrijven met als doelstelling om informatie op te halen of te verifiëren, of voor marketingdoeleinden.

Buiten de scope van de opdracht valt:

- *Inbound* contactcenterdiensten (hiervoor heeft Aanbestedende dienst een eigen Servicedesk): het beantwoorden van inkomende telefoongesprekken en berichten ten behoeve van bijvoorbeeld een klantenservice.

1.2.3 Omvang

Met betrekking tot de omvang van de opdracht kunnen onderstaande aantallen verstrekt worden.

Omschrijving	Bedrag per jaar incl. btw
Contactcenterdiensten 2018	€ 216.000,-
Contactcenterdiensten 2019	€ 362.000,-
Contactcenterdiensten 2020	€ 805.000,-
Contactcenterdiensten 2021	€ 332.000,-
Totaal:	€ 1.383.000, - (excl. 2021)

Tabel 1: Geschatte omvang opdracht per jaar

Aan voornoemde raming kunnen geen rechten ontleend worden voor de toekomst. Het is niet meer en niets minder dan een inschatting, welke gebaseerd is op historische cijfers. Dit betekent dat de mogelijkheid bestaat dat de genoemde raming in de praktijk hoger of lager uitkomt. De Aanbestedende dienst behoudt zich daarnaast het recht voor om gebruik te maken van de mogelijkheid uit artikel 2.163c lid 2 Aw 2012.

De **geraamde waarde** van de Raamovereenkomst wordt geschat tussen de ca. € 1.523.967,00 en € 2.292.562,00 (excl. btw) gedurende de maximale looptijd van de Raamovereenkomst.

Uit een arrest van het Hof van Justitie van 19 december 2018 (*Autorità Garante*) blijkt dat de Aanbestedende diensten in haar Aanbestedingsstukken voor een beoogde Raamovereenkomst tevens de maximale hoeveelheid/waarde moeten opnemen, waarbij overschrijding daarvan de Raamovereenkomst geen basis meer biedt om nieuwe opdrachten te verlenen. Aanbestedende dienst wenst om die reden een onderscheid te maken tussen de geraamde waarde van de beoogde Raamovereenkomsten (dus de verwachting van Aanbestedende dienst betreffende de afname onder de Raamovereenkomst) die hierboven is vermeld en de maximale waarde van de beoogde Raamovereenkomsten. Bij het bepalen van de maximale waarde is rekening gehouden met de eventuele omstandigheid dat de omvang van de leveringen/diensten substantieel hoger uitvalt dan blijkens de geraamde waarde wordt verwacht. De **maximale waarde** voor de beoogde Raamovereenkomst wordt vastgesteld op € 2.300.000,00 (excl. btw) gedurende de maximale looptijd van de Raamovereenkomst.

1.2.4 Percelen

De opdracht is niet verdeeld in percelen en geclusterd in de markt gezet omdat de opdracht een logisch, onlosmakelijk en samenhangend geheel vormt waarbij de diverse onderdelen van de opdracht los van elkaar geen zelfstandige functie hebben. Daarnaast is de beheersbaarheid van de (uitvoering van de) opdracht een reden de opdracht als één geheel in de markt te zetten. Bovendien is uit de marktverkenning gebleken dat de markt zich kenmerkt als een markt met ondernemers die allemaal de complete dienstverlening kunnen aanbieden. Met de keuze de opdracht op deze wijze, als één opdracht, in de markt te zetten wordt de mededinging dan ook niet onnodig beperkt.

1.2.5 *Contractvorm*

Het doel van de aanbesteding is te komen tot een Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer. De Raamovereenkomst heeft een looptijd van twee (2) jaar met de mogelijkheid voor de Aanbestedende dienst om ééenzijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden tweemaal (2) te verlengen voor een duur van één (1) jaar. De verwachte ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 1 januari 2022.

1.2.5.1 *Verwerkersovereenkomst*

Aanbestedende dienst wil in het kader van de onderhavige aanbesteding een Verwerkersovereenkomst sluiten met Opdrachtnemer. De concept Verwerkersovereenkomst zal deel uitmaken van de Raamovereenkomst en zal tevens worden toegevoegd aan gepubliceerde Aanbestedingsstukken.

1.2.5.2 *Nadere overeenkomst*

Per Nadere opdracht (belactie/ *outbound* bellen) sluit Aanbestedende dienst een Nadere overeenkomst sluiten met Opdrachtnemer.

2. Procedure

2.1 Algemeen

De opdracht wordt in de markt gezet op basis de Aanbestedingswet 2012 (hierna: Aw 2012), zoals laatstelijk gewijzigd en gepubliceerd in het Staatsblad op 28 juli 2017, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten, waarbij gebruik gemaakt wordt van de Europese openbare aanbestedingsprocedure.

2.2 TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt in het kader van de administratieve lastenverlichtingen volledig digitaal via het online platform van TenderNed (hierna: TenderNed).

Dit betekent dat alle aanbestedingsstukken via TenderNed ter beschikking worden gesteld, dat alle communicatie verloopt via TenderNed, én dat het uitsluitend is toegestaan een inschrijving in te dienen via TenderNed. Ondernemers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale inschrijving.

Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden via TenderNed kan geselecteerde gegadigde vinden in de supportomgeving van TenderNed (<https://www.tenderned.nl/cms/help>). Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met De servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@Tenderned.nl.

2.3 Contactpersoon

De contactpersoon voor deze aanbesteding is Stefan de Jong. De contactpersoon is bereikbaar via de berichtenmodule van TenderNed.

Met betrekking tot deze aanbesteding is het niet toegestaan contact te zoeken met personen van de aanbestedende dienst, anders dan deze contactpersoon. Indien een ondernemer hier wel toe overgaat en met name wanneer sprake is van de schijn van beïnvloeding, op welke manier dan ook, is de aanbestedende dienst gerechtigd de betrokken ondernemer uit te sluiten van verdere deelname aan de procedure. Contact met betrekking tot lopende werkzaamheden bij de Aanbestedende dienst is uiteraard wel toegestaan.

2.4 Aanbestedingsstukken

De aanbestedingsstukken bestaan uit alle op TenderNed gepubliceerde documenten, alsmede alle via TenderNed gedeelde informatie.

2.5 Planning

De planning van de aanbestedingsprocedure is als volgt:

Activiteit	Datum
Publicatie op TenderNed	Vrijdag 30 juli 2021
Uiterste datum voor het stellen van vragen eerste vragenronde	Donderdag 26 augustus 2021 vóór 11:00 CET
Streefdatum publicatie eerste Nota van inlichtingen	Maandag 13 september 2021
Uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving	Maandag 27 september 2021, uiterlijk om 10.00 CET
Streefdatum verzenden gunningsbeslissing	Vrijdag 12 november 2021
Einde opschortende termijn	Donderdag 2 december 2021, 23:59 CET
Gunning	Vrijdag 3 december 2021
Ingangsdatum Raamovereenkomst	1 januari 2022

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor eenzijdig wijzigingen aan te brengen c.q. van de planning af te wijken. Een dergelijke aanpassing wordt gecommuniceerd via een nota van inlichtingen en/of een bericht via TenderNed en indien nodig verwerkt in de planning op TenderNed.

In geval van tegenstrijdigheden tussen de planning op TenderNed en de planning in dit document prevaleert de planning in dit document.

2.6 Vragenronde

Inhoudelijke en procedurele vragen en/of suggesties voor omtrent de aanbestedingsprocedure en de opdracht kunnen uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed gedurende de vragenronden worden gesteld/gedaan (zie hiervoor **Bijlage A**).

Onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden en/of bezwaren

De Aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht ondernemer desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tussen de Aanbestedingsstukken onderling, of tussen de Aanbestedingsstukken en de tekst van de aankondiging tegenkomen, en/of bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel, of aspecten van de procedure, dan dient ondernemer dit tijdig, bij voorkeur tijdens de eerste vragenronde, doch voor de sluiting van de inschrijftermijn, kenbaar te maken aan de Aanbestedende dienst.

Indien na sluiting van de inschrijftermijn blijkt dat de Aanbestedingsstukken tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevatten en deze niet door ondernemer(s) zijn gemeld via TenderNed, zijn deze voor rekening en risico van de ondernemer.

Planning

De planning van de vragenronde en de publicatie van de Nota van inlichtingen is opgenomen in de planning (paragraaf 2.5 van deze Aanbestedingsleidraad).

Voorschriften stellen van vragen en melden onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden

Voor het stellen vragen en het melden van onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden gelden de onderstaande voorwaarden. Indien er niet voldaan wordt aan deze voorwaarden behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de betreffende vragen niet te beantwoorden tenzij de vraag dermate essentieel is dat beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle ondernemers (dit ter beoordeling van de Aanbestedende dienst).

- De vragen dienen gesteld te worden via de berichtenmodule van TenderNed (middels **Bijlage A**).
- Elke vraag dient gekoppeld te worden aan het onderwerp waar deze betrekking op heeft.
- Alle vragen dienen anoniem gesteld te worden. Dit betekent dat er geen bedrijfsnaam of andere bedrijfsspecifieke kenmerken in vermeld worden.
- Alle vragen worden separaat van elkaar gesteld, het indienen van meerdere vragen als één vraag is niet toegestaan.
- Vragen dienen tijdig gesteld te worden, hierbij is de datum en het tijdstip waarop de aanbestedende dienst de vragen ontvangt leidend.
- Vragen mogen alleen betrekking hebben op de fase waarin de aanbestedingsprocedure zich bevindt.
- Vragen gesteld tijdens een tweede of volgende vragenronde hebben enkel betrekking op de antwoorden gegeven in de voorgaande vragenronde.
- Individuele vragen mogen enkel gesteld worden indien de vragensteller zich beroept op artikel 2.53 lid 3 Aw 2012. Vragensteller dient een dergelijk beroep duidelijk aan te geven. Indien de vraag, naar beoordeling van de aanbestedende dienst, geen bedrijfseconomisch belang kent dat de individuele beantwoording van de betreffende vraag rechtvaardigt wordt de betreffende vraag niet beantwoord, tenzij vragensteller alsnog toestemming verleent de vraag op te nemen in de nota van inlichtingen. Het antwoord op een individuele vraag wordt middels de vraag & antwoord module op TenderNed aan de vragensteller verzonden en heeft dezelfde (juridische) status als een nota van inlichtingen.
- Het melden van onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden is niet gebonden aan de genoemde vragenronde. Deze dienen echter wel onverwijld (doch vóór de sluitingstermijn voor het doen van een inschrijving) via de vraag & antwoord module gemeld te worden.

Nota van inlichtingen

De vragen inclusief de antwoorden worden uiterlijk op de in de planning genoemde datum (geanonimiseerd), in de vorm van een Nota van inlichtingen gepubliceerd middels de vraag & antwoord module op TenderNed. Ondernemers worden geacht van de inhoud van de Nota van inlichtingen kennis te nemen.

De Nota van inlichtingen wordt uiterlijk tien kalenderdagen voor de sluiting van de termijn voor het indienen van een inschrijving middels de vraag & antwoord module op TenderNed gepubliceerd.

Indien ondernemer van mening is dat een antwoord in een Nota van inlichtingen niet correct is dient dit voor sluitingsdatum van de inschrijving gemeld te worden via TenderNed, of dient ondernemer een klacht in te dienen conform de klachtenprocedure.

Voorgaande geldt onverkort het recht om terstond een kortgeding procedure aan te spannen middels een betekende dagvaarding aan de Aanbestedende dienst zulks op straffe van verval van rechten.

2.7 Algemene klachtenregeling

De Aanbestedende dienst doet haar uiterste best om de aanbestedingsprocedure zo zorgvuldig mogelijk te laten verlopen. Naast de mogelijkheid om vragen te stellen tijdens de aanbestedingsprocedure kunnen ondernemers, branche- en belangenorganisaties aan de orde stellen dat een bepaald handelen, of nalaten van de Aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor de aanbesteding gelden. Ook kan worden geklaagd over optreden van de aanbestedende dienst dat indruist tegen een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Klachten kunnen uitsluitend per e-mail onderbouwd gemeld worden bij het klachtenmeldpunt van SBB via aanbesteding@s-bb.nl onder vermelding van 'Klacht aanbesteding EA Contactcenterdiensten'.

Het klachtenmeldpunt is een onafhankelijk aanspreekpunt binnen de Aanbestedende dienst dat met een frisse blik de klacht bekijkt en daarover een advies uitbrengt aan de aanbestedende dienst. Onafhankelijk betekent dat de personen die het klachtenmeldpunt vormen niet direct betrokken zijn (geweest) bij (het opstellen van) de Aanbestedingsstukken. Het klachtenmeldpunt is alleen voor geschillen over aanbestedingsprocedures waarop de Aanbestedingswet van toepassing is. Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil, tenzij de Aanbestedende dienst in dit kader anders beslist.

2.8 Voorwaarden

2.8.1 Juridische voorwaarden

Op de Raamovereenkomst zijn de Algemene inkoopvoorwaarden diensten SBB 2020 van Aanbestedende dienst van toepassing (**Bijlage B**). De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.

2.8.2 Gestanddoening

Inschrijver doet zijn Inschrijving gestand gedurende tenminste 90 dagen na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van een Inschrijving is verstreken. Mocht tegen onderhavige aanbesteding een kortgeding worden aangespannen, dan wordt de gestanddoeningstermijn van de Inschrijvingen automatisch verlengd tot 30 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. In overige gevallen behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor de Inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

2.8.3 Taal

De voertaal tijdens de gehele aanbestedingsprocedure is Nederlands, zowel in woord als geschrift. De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te worden gedaan. Dit is enkel anders voor officiële bewijsstukken die in de taal van afgifte verstrekt mogen worden, mits deze vergezeld zijn van een gewaarmerkte Nederlandse vertaling van een beëdigd tolkvertaler. Gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht dienen alle medewerkers van/namens Opdrachtnemer, die zorgdragen voor de uitvoering van de opdracht en in dat kader in direct contact staan met Aanbestedende dienst, de Nederlandse taal in woord en geschrift te gebruiken.

2.8.4 Gebruik merknamen, typen of octrooien

De Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor een bepaalde ondernemer, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Mocht in de aanbestedingsstukken een voorwaarde, eis en/of een gunningscriterium betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, dan dient steeds gelezen te worden “of gelijkwaardig”.

Indien Inschrijver van mening is dat er sprake is van gelijkwaardigheid dan dient deze dit op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst aan te tonen door het overleggen van documenten waaruit de gelijkwaardigheid blijkt.

2.8.5 Voorbehouden Aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst behoudt zich, zonder op enigerlei wijze schadeplichtig te zijn, het recht voor om vóór definitieve gunning:

- de procedure tussentijds op te schorten of af te breken;
- de opdracht geheel of gedeeltelijk niet te gunnen;
- de planning te wijzigen;
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien.

2.8.6 Wijzigingen Inschrijver

Inschrijver houdt de aanbestedende dienst gedurende het aanbestedingsproces, gevraagd en ongevraagd, op de hoogte van ontwikkelingen ten aanzien van haar organisatie die van belang kunnen zijn voor de aanbestedende dienst bij de beoordeling van de door inschrijver verstrekte informatie. Met dergelijke ontwikkelingen wordt bijvoorbeeld bedoeld een materiële negatieve wijziging in de door inschrijver verstrekte financiële informatie, reorganisaties en veranderingen van eigendomsstructuur.

2.8.7 Mededinging

Ondernemer onthoudt zich van gedragingen die de mededinging tussen ondernemers (kunnen) beperken. In het bijzonder: ondernemer wisselt geen informatie over haar inschrijving uit met andere inschrijvers, of derden.

2.8.8 Vergoeding kosten

Kosten die verband houden met het opstellen en indienen van de inschrijving worden vanwege de eenvoudige aard van deze aanbestedingsprocedure en de geringe kosten van de inschrijver om

een daadwerkelijke inschrijving te doen niet vergoed door de aanbestedende dienst, ook niet ingeval van stopzetten van de aanbestedingsprocedure als bedoeld in de paragraaf met betrekking tot de voorbehouden van de aanbestedende dienst.

2.8.9 Toepasselijk recht en geschillen

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten Raamovereenkomsten en Nadere overeenkomsten/Nadere opdrachten is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige aanbestedingsprocedure alsmede uit de te sluiten Raamovereenkomsten en Nadere overeenkomsten/Nadere opdrachten worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechtbank te Den Haag.

2.8.10 Intrekken en/of aanvullen inschrijving

Een inschrijver kan haar inschrijving na sluiting van de inschrijvingstermijn niet meer intrekken. Ook het aanvullen van de inschrijving is dan niet meer mogelijk, tenzij de aanbestedende dienst daartoe een verzoek heeft gedaan. Aan een zodanig verzoek kan door inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.

De Aanbestedende dienst kan verlangen dat de inschrijver haar inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat er in dat geval geen sprake is van een herkansing. Een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver haar inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de aanbestedende dienst een duidelijker beeld heeft van hetgeen is aangeboden.

2.8.11 Manipulatieve inschrijvingen

Inschrijvers moeten reële en marktconforme prijzen aanbieden. Een reële prijs betekent dat de prijs op werkelijkheid moet zijn gegrond ofwel er moet een verband bestaan tussen de (deel)prijzen en de kosten van de achterliggende dienstverlening.

Indien naar het oordeel van de Aanbestedende dienst sprake is van onaanvaardbaar hoge of abnormaal lage prijzen, wordt de inschrijver in de gelegenheid gesteld om aan de hand van de concrete constatering van aanbestedende dienst te motiveren waarom er geen sprake is van abnormaal lage prijzen of onaanvaardbaar hoge prijzen. Een voldoende motivering is niet gelegen in het gegeven dat op andere prijzen een hogere prijs is geoffreerd dan het minimum en/of met de hogere prijzen wordt gecompenseerd.

Van een manipulatieve inschrijving kan sprake zijn wanneer door de inschrijver de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord. Een inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief als één of meerdere prijzen de gehanteerde formule frustreren.

Indien uit de inschrijving en/of motivering blijkt dat inschrijver de beoordelingsmethodiek/formule heeft gemanipuleerd is er sprake van een ongeldige inschrijving.

2.8.12 Ongeldige inschrijving

Een inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer:

- Niet voldaan wordt aan de inschrijvingsvereisten, waaronder het niet tijdig indienen van de inschrijving. Dit laatste is alleen mogelijk in de situatie dat de aanbestedende dienst toestemming heeft gegeven om de inschrijving vanwege een storing via een andere weg dan TenderNed in te dienen. Indien de inschrijving via TenderNed moet worden ingediend is het vanwege de digitale kluissluiting niet mogelijk om een inschrijving niet tijdig in te dienen.
- De inschrijving niet voldoet aan alle door de aanbestedende dienst gestelde voorwaarden en eisen als opgenomen in de aanbestedingsstukken.
- De inschrijving onder voorwaarden, of met voorbehouden is gedaan, dan wel dat de gevraagde informatie niet verstrekt is dan wel dat de verstrekte informatie niet volledig, of onjuist is.

Indien sprake is van een kennelijke omissie, of geringe fout heeft de aanbestedende dienst daarentegen het recht om de inschrijver te vragen de inschrijving te herstellen.

Onder een kennelijke omissie of geringe fout wordt verstaan een eenvoudige precisering, die kan worden aangemerkt als een materiële fout en eenvoudig kan worden rechtgezet en waarop geen uitsluitingssanctie staat.

2.9 Inschrijvingen indienen

Uiterlijk op de in de planning (paragraaf 2.5 van deze aanbestedingsleidraad) opgenomen datum en tijdstip dient de inschrijving, inclusief alle vereiste documenten, ingediend te zijn via TenderNed. Ondernemer dient hiertoe de inschrijving te uploaden in de daarvoor bestemde digitale kluis. Inschrijvingen die niet via TenderNed worden ingediend, worden niet geaccepteerd. Het risico van te late indiening ligt bij ondernemer.

Na sluiting van de termijn voor het indienen van een Inschrijving wordt de digitale kluis door Aanbestedende dienst geopend. Er worden geen Inschrijvers toegelaten bij de opening van de kluis. Van het openen van de kluis wordt een proces-verbaal opgemaakt, welke aan alle Inschrijvers wordt toegestuurd.

2.9.1 Storing TenderNed

Ingeval van een aantoonbare storing van TenderNed, waardoor het indienen van de inschrijving voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, kan de aanbestedende dienst na afloop van de uiterste termijn besluiten deze termijn te verlengen. Ondernemer dient hiertoe onverwijld na constatering van de storing van TenderNed een (gemotiveerde) e-mail te zenden aan s.dejong@aevesbenefit.com onder vermelding van 'storing TenderNed aanbesteding EA Contactcenterdiensten - SBB'.

De mogelijkheid van verlenging betreft een eenzijdig recht van Aanbestedende dienst en nadrukkelijk geen plicht. Het staat Aanbestedende dienst niet vrij van dit recht gebruik te maken vanaf het moment waarop de kluis is geopend, aangezien zij dan reeds kennis heeft kunnen nemen van de binnengekomen Inschrijvingen. Ondernemer blijft zelfstandig verantwoordelijk voor

het tijdig en op juiste wijze indienen van haar Inschrijving. Indien Aanbestedende dienst besluit de termijn te verlengen worden alle ondernemer in kennis gesteld van de verlenging. De Inschrijvers welke reeds een Inschrijving (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun Inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen en/of aan te vullen.

2.10 Beoordeling inschrijvingen

De beoordeling van de Inschrijvingen wordt uitgevoerd conform de onderstaande beschrijving. Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de Inschrijvingen worden beoordeeld op basis van hetgeen door Inschrijvers is ingediend.

Indien een Inschrijving enkel op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept kan Aanbestedende dienst besluiten de Inschrijving verder te beoordelen en navraag/verificatie voorafgaand aan de gunningsbeslissing enkel uit te voeren bij de Inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. Indien uit navraag blijkt dat een Inschrijving niet voldoet, wordt deze alsnog terzijde gelegd.

2.10.1 Onvoorwaardelijk en volledig

Aanbestedende dienst voert eerst een toets op de geldigheid van de Inschrijvingen uit. Ingediende Inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en volledig te zijn.

- Onvoorwaardelijk wil zeggen dat aan de Inschrijving geen voorwaarden en/of voorbehouden verbonden mogen zijn. Een voorwaardelijke Inschrijving is een ongeldige Inschrijving.
- Volledig wil zeggen dat alle verplichte documenten bij de Inschrijving zijn ingediend en waar voorgeschreven door een uit de bij Inschrijving ingediende bewijsstukken blijkende rechtsgeldige functionaris zijn ondertekend. Een onvolledige Inschrijving is een ongeldige Inschrijving, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door Aanbestedende dienst als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Het ontbreken van een verplicht document in het kader van de gunningscriteria wordt in elk geval niet aangemerkt als een kennelijke omissie.

2.10.2 Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en uitvoeringvoorwaarden

Vervolgens worden de geldige inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de uitsluitingsgronden, de geschiktheidseisen, en de uitvoeringvoorwaarden.

2.10.3 Gunningscriteria

Tenslotte worden alle geldige inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria. Aan de hand van deze beoordeling ontstaat een ranking van de inschrijvingen.

3. Eisen aan de inschrijver

3.1 Hoedanigheid inschrijver

Een geïnteresseerde ondernemer (inschrijver) kan in één van de onderstaande hoedanigheden deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure. De hoedanigheid van de inschrijver geldt gedurende de gehele duur van de aanbestedingsprocedure en de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verleningen.

Zelfstandig individueel inschrijver:

Dit is de rechtspersoon, of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, zonder inzet van (een) onderaannemer(s) of derde(n) waarop een beroep gedaan wordt.

Individueel inschrijver als hoofdaannemer

Dit is de rechtspersoon, of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, waarbij gebruikt gemaakt wordt van één of meerdere onderaannemers of derden. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is in geval van gunning de enige contractuele wederpartij van de aanbestedende dienst.

Zelfstandig samenwerkingsverband

Dit is een, voor de gelegenheid aangegaan, samenwerkingsverband (ook wel genoemd combinatie, consortium, of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk de inschrijving doen en waarbij ieder lid van het samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, zonder inzet van (een) onderaannemer(s) of derde(n) waarop een beroep gedaan wordt.

Samenwerkingsverband als hoofdaannemer

Dit is een, voor de gelegenheid aangegaan, samenwerkingsverband (ook wel genoemd combinatie, consortium, of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk de inschrijving doen en waarbij ieder lid van het samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, waarbij gebruikt gemaakt wordt van één of meerdere onderaannemers of derden. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is in geval van gunning de enige contractuele wederpartij van de aanbestedende dienst.

Let op: de deelname van een samenwerkingsverband dient in overeenstemming te zijn met de mededingingsrechtelijke uitgangspunten (zie: Beleidsregels van de Minister van Economische Zaken van 31 maart 2013, nr. WJZ / 12354959, met betrekking tot de toepassing door de Autoriteit Consument en Markt van artikel 6 van de Mededingingswet ten aanzien van combinatieovereenkomsten (Beleidsregels Combinatieovereenkomsten 2013)).

3.1.1 Onderaannemers

Onder een onderaannemer wordt verstaan, een derde partij, zijnde een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver, die een deel van de opdracht (werkzaamheden, of diensten al dan niet in combinatie met het leveren van goederen) in onderaanneming zal gaan uitvoeren. Een derde partij die alleen goederen levert zonder een deel van de opdracht (werkzaamheden of diensten) uit te voeren is een toeleverancier en geen onderaannemer

In het kader van deze aanbesteding worden twee typen onderaannemers onderscheiden:

Onderaannemer type I

Een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan Inschrijver (ook zijnde de holding/het concern waaronder ondernemer valt), die Inschrijver (hoofdaannemer) voornemens is in te zetten bij de uitvoering van onderhavige opdracht, teneinde te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen met betrekking tot de technische bekwaamheid.

Indien er sprake is van een onderaannemer type I, dient dit op het UEA (Deel II C) aangegeven te worden. Bij de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen is aangegeven welke documenten ingediend dienen te worden voor een onderaannemer type I.

Let op: De onderaannemer type I dient tijdens de uitvoering van de opdracht de betreffende werkzaamheden waarvoor een beroep gedaan is op deze onderaannemer ook daadwerkelijk uit te voeren, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

Onderaannemer type II

Een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan Inschrijver (ook zijnde de holding/het concern waaronder ondernemer valt), die Inschrijver (hoofdaannemer) voornemens is in te zetten bij de uitvoering van onderhavige opdracht, zonder dat hij deze ondernemer nodig heeft om aan de gestelde geschiktheidseisen te voldoen.

Indien er sprake is van een onderaannemer type II, dient dit op het UEA (Deel II D) aangegeven te worden. Tevens dient er een UEA ingediend te worden voor een onderaannemer type II.

3.1.2 Beroep op derde

Inschrijver kan een beroep doen op een derde, zijnde een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver (ook zijnde de holding/het concern waaronder ondernemer valt), teneinde te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen inzake de financiële en economische draagkracht.

Indien inschrijver zich beroept doet op een derde inzake de financiële en economische draagkracht dient dit op het UEA (Deel II C) aangegeven te worden. In de vragenlijsten is aangegeven welke documenten ingediend dienen te worden voor een derde waarop inschrijver een beroep doet inzake de financiële en economische draagkracht.

Let op: Indien inschrijver onderdeel is van een groep en haar resultaten zijn opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening dan is er naar het oordeel van de aanbestedende dienst sprake van het doen van een beroep op de financiële en economische draagkracht van een derde (te weten het consoliderende vennootschap).

3.1.3 Aantal inschrijvingen per onderneming

Een ondernemer mag slechts eenmaal inschrijven, hetzij als individuele inschrijver, hetzij als samenwerkingsverband, hetzij als onderaannemer, waarbij in de hoedanigheid van individuele inschrijver, of samenwerkingsverband gebruik gemaakt kan worden van onderaannemers en een beroep gedaan kan worden op derden. Het meerdere malen deelnemen als onderaannemer, zonder in te schrijven als individueel inschrijver of samenwerkingsverband is wel toegestaan.

Indien een onderneming meerder keren inschrijft hetzij als individueel inschrijver hetzij, als samenwerkingsverband al dan niet zelfstandig of als hoofdaannemer zijn al deze inschrijvingen ongeldig.

Indien een onderneming zowel als individueel inschrijver, of samenwerkingsverband inschrijft, als in de hoedanigheid van onderaannemer, of derde waarop een beroep gedaan wordt inzake de financiële en economische draagkracht, voor een andere inschrijver, of samenwerkingsverband deelneemt aan de aanbestedingsprocedure dan beoordeelt de aanbestedende dienst slechts de inschrijving waarin de onderneming als onderaannemer, of derde waarop een beroep gedaan wordt inzake de financiële en economische draagkracht deelneemt en is de individuele inschrijving, of de inschrijving als samenwerkingsverband ongeldig.

Moedermaatschappij, of holding

Een moedermaatschappij, of holding mag niet met meerdere onderdelen van dezelfde groep, of holding inschrijven, of een deelneming bezitten in andere ondernemingen die inschrijven. Indien meerdere rechtspersonen binnen één holding inschrijven zijn de inschrijvingen van al deze rechtspersonen ongeldig, tenzij bij inschrijving naar genoegen van de aanbestedende dienst wordt aangetoond dat er voldoende en adequate maatregelen zijn getroffen waardoor oneerlijke mededinging is uitgesloten. De volgende ondernemingen worden als één beschouwd:

- aan elkaar gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a BW; of
- met elkaar verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW; of
- aan elkaar gelieerd in aan artikel 2:24a of 2:24b BW vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Inschrijver dient de **Bijlage C** volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. In het geval van een samenwerkingsverband geldt dit voor alle deelnemende ondernemingen. Het niet (rechtsgeldig) ondertekenen, het niet volledig invullen en/of het aanbrengen van wijzigingen in **Bijlage C** leidt tot een ongeldige Inschrijving.

Onderaannemers type I en type II, alsmede derde(n) waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht (tenzij er van deze derde een verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek wordt overlegd) dienen eveneens de Bijlage UEA volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij Inschrijving in te dienen.

Het niet rechtsgeldig ondertekenen, het niet volledig invullen en/of het aanbrengen van wijzigingen in het UEA leidt tot een ongeldige Inschrijving.

Bij Inschrijving te overleggen bewijsstukken Inschrijver

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende **Bijlage C**

In te vullen onderdelen Inschrijver:

- Deel II A, B, C en D (gegevens ondernemer)
- Deel III A en B (verplichte uitsluitingsgronden)
- Deel III C (facultatieve uitsluitingsgronden)
- Deel IV (geschiktheidseisen)
- Deel VI (naam en functie rechtsgeldig vertegenwoordiger)

Bij Inschrijving te overleggen bewijsstukken onderaannemer type I:

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende **Bijlage C**

In te vullen onderdelen onderaannemer type I:

- Deel II A en B (gegevens ondernemer)
- Deel III A en B (verplichte uitsluitingsgronden)
- Deel III C (facultatieve uitsluitingsgronden)
- Deel IV (geschiktheidseisen)
- Deel VI (naam en functie rechtsgeldig vertegenwoordiger)

Bij Inschrijving te overleggen bewijsstukken derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht waarvan geen 403-verklaring wordt ingediend en onderaannemer type II:

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende **Bijlage C**

In te vullen onderdelen derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht waarvan geen 403-verklaring wordt ingediend en onderaannemer type II:

- Deel II A en B (gegevens ondernemer)
- Deel III A en B (verplichte uitsluitingsgronden)
- Deel III C (facultatieve uitsluitingsgronden)
- Deel VI (naam en functie rechtsgeldig vertegenwoordiger)

3.3 Uitsluitingsgronden

Inschrijver verklaart door middels het UEA dat gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht geen van de daarin geselecteerde uitsluitingsgronden op haar van toepassing zijn. Een onderaannemer type I, en een derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht (tenzij er van deze derde een verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek wordt overlegd) verklaart dit eveneens middels het UEA.

Indien één of meer uitsluitingsgronden op de Inschrijver, of op een onderaannemer type I, of een onderaannemer type II, of een derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht van toepassing zijn stelt Aanbestedende dienst Inschrijver in de gelegenheid te bewijzen dat er voldoende vertrouwenwekkende maatregelen zijn genomen om de betrouwbaarheid aan te tonen. Indien Aanbestedende dienst dat bewijs toereikend acht, is er sprake van een geldige Inschrijving. In alle andere gevallen is er sprake van een ongeldige Inschrijving.

Inschrijver dient voor alle ondernemers waarvoor een UEA, of een 403-verklaring wordt ingediende de volgende bewijsstukken op eerste verzoek te overleggen:

Ondernemer(s) waarvoor een UEA wordt ingediend:

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de Inschrijving niet ouder is dan 24 maanden;
- Een verklaring van de Belastingdienst waaruit blijkt dat gegadigde voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies, die op de datum van indiening van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Ondernemer(s) waarvoor een 403-verklaring wordt ingediend

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de Inschrijving niet ouder is dan 24 maanden.

Let op: Inschrijver dient rekening te houden met de behandeltermijn van de officiële instanties die de bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden afgeven!

- Gedragsverklaring aanbesteden: Officiële instantie in Nederland: Dienst Justis/COVOG van het Ministerie van Veiligheid en Justitie via <http://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen>. Indicatie behandeltermijn: maximaal 8 weken.
- Verklaring betaling belastingen en sociale premies: Officiële instantie in Nederland: Belastingdienst. Indicatie behandeltermijn: 1 week.

Wanneer ondernemer niet afkomstig is uit Nederland en zodoende niet het bewijsstuk kan verstrekken als bovengenoemd, kan volstaan worden met een verklaring onder ede, of een plechtige verklaring die door de betrokkene ten overstaan van een bevoegde rechtelijke instantie, notaris of bevoegd beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst wordt afgelegd.

In het geval van een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen de gevraagde bewijsstukken op eerste verzoek te overleggen.

3.4 Geschiktheidseisen

Inschrijver verklaart middels het UEA gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht aan de in deze paragraaf opgenomen geschiktheidseisen te voldoen. Indien

inschrijver niet kan voldoen aan alle geschiktheidseisen, is er sprake van een ongeldige inschrijving.

Dit geldt tevens voor een onderaannemer type I en een derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht voor wat betreft de geschiktheidseis(en) waarvoor er een beroep gedaan wordt op deze onderaannemer. Alsmede voor de geschiktheidseisen waarbij nadrukkelijk is aangegeven dat deze ook voor een onderaannemer type I gelden.

3.4.1 *Geschiktheidseisen: Beroepsbevoegdheid*

Inschrijving beroeps- of handelsregister

Alle ondernemingen waarvoor een UEA ingediend wordt dienen ingeschreven te zijn in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar zij is gevestigd.

Bij Inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Een bewijs van Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister (gewaarmerkt KvK uittreksel) dat op de datum van indiening van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van ondernemer aangevuld met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de ondertekende documenten blijkt (statuten, volmacht(en) etc.).

Let op: Inschrijver dient rekening te houden met de behandeltermijn van de officiële instanties die de bewijsstukken inzake de beroepsbevoegdheid afgeven!

- Bewijs van Inschrijving (uittreksel) handels- of beroepsregister: Officiële instantie in Nederland: Kamer van Koophandel. Indicatie behandeltermijn: 1 werkdag.

In het geval van een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen de gevraagde bewijsstukken op eerste verzoek te overleggen.

3.4.2 *Geschiktheidseisen: Financiële en economische draagkracht*

Beroep op derde

Inschrijver kan voor het voldoen aan de geschiktheidseisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht een beroep doen op een derde. Indien hier sprake van is dient dit aangegeven te worden op het UEA (Deel II C).

De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op inschrijver zijn ook van toepassing op een derde waarop een beroep gedaan wordt inzake financiële en economische draagkracht.

Let op: Indien inschrijver onderdeel is van een groep en haar resultaten zijn opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening dan is er naar het oordeel van de aanbestedende dienst sprake van het doen van een beroep op de financiële en economische draagkracht van een derde (te weten het consoliderende vennootschap).

In het geval van een 403-verklaring overlegd wordt

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

- De bij de Kamer van koophandel gedeponeerde verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek..

Op eerste verzoek door derde(n) te overleggen bewijsstukken:

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in artikel 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden.
- Bewijsmiddelen inzake de geschiktheidseis(en) met betrekking tot de financiële en economische draagkracht waarvoor er een beroep gedaan wordt op deze derde.

In het geval er geen 403-verklaring overlegd wordt

Bij inschrijving door derde(n) te overleggen bewijsstukken

- Een bewijs van inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister (gewaarmerkt KvK uittreksel) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van ondernemer aangevuld met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de ondertekende documenten blijkt (statuten, volmacht(en) etc.).
- Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid conform het format **Bijlage D Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid**.
- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende **Bijlage UEA (Bijlage C)**

Op eerste verzoek door derde(n) te overleggen bewijsstukken

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden;
- Een verklaring van de Belastingdienst waaruit blijkt dat ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen, of sociale zekerheidspremies, die op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden.
- Bewijsmiddelen inzake de geschiktheidseis(en) met betrekking tot de financiële en economische draagkracht waarvoor er een beroep gedaan wordt op deze derde.

Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver beschikt (uiterlijk op het moment van Gunning van de Opdracht) over een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering, conform artikel 25 van de Algemene voorwaarden SBB, waarmee is geborgd dat Inschrijver (dan: in een voorkomend geval Opdrachtnemer) gedurende de uitvoering van de Opdracht voldoende is verzekerd tegen bedrijfsaansprakelijkheid die voortvloeit uit of samenhangt met de Overeenkomst. Het verzekerde bedrag dient minimaal € 250.000 per aanspraak of reeks van samenhangende aanspraken te bedragen en € 500.000 per jaar.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een kopie van een recente (op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder dan twaalf maanden) geldige en relevante polis van de aansprakelijkheidsverzekering, of een recente (op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder dan twaalf maanden) verklaring van de verzekeringsmaatschappij waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid. Uit de gevraagde polis of verklaring dient duidelijk te blijken dat inschrijver verzekerd is, zowel voor zijn eigen handelen/nalaten als voor de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

In het geval van een samenwerkingsverband, geldt deze geschiktheidseis voor het samenwerkingsverband als geheel als er een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering is afgesloten, of individueel voor elke ondernemer indien er geen sprake is van een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering

Kredietwaardigheid

Inschrijver, of indien van toepassing de derde waarop zij een beroep doet inzake de financiële en economisch draagkracht dient voldoende draagkrachtig te zijn om de opdracht uit te voeren ofwel te beschikken over een voldoende mate van kredietwaardigheid.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een recent (op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder dan zes maanden) creditrating rapport uit de financiële databank van Graydon, Dun & Bradstreet, of een gelijkwaardige organisatie, waaruit een voldoende mate van kredietwaardigheid blijkt. Dit houdt in een PD-rating AAA, AA, A, BBB of BB (Graydon), of een rating/risicofactor 2 of 1 (Dun & Bradstreet) of gelijkwaardig.

In het geval van een samenwerkingsverband geldt deze geschiktheidseis individueel voor elke ondernemer.

3.4.3 Geschiktheidseisen: Technische en beroepsbekwaamheid

Kerncompetenties

Inschrijver dient, al dan niet door inzet van een onderaannemer type I, te beschikken over de verschillende benodigde kerncompetenties voor het uitvoeren van de opdracht. De volgende kerncompetenties dienen daarom door middel van een referentie aangetoond te tonen:

- Kerncompetentie 1:
Het uitvoeren van *outbound* contactcenterdiensten voor één (1) organisatie met een minimaal volume van 30.000 *calls* per jaar.
- Kerncompetentie 2:
Het kunnen leveren van minimaal 800 uur (outbound) contactcenterdiensten per week ten behoeve van één (1) organisatie (hieronder vallen dus niet trainingsuren en uren voor projectmanagement). ~~De referentie dient minimaal te voldoen aan de hieronder gegeven beschrijving van een referentieopdracht. Daarnaast dient de referentieopdracht in de afgelopen twee (2) kalenderjaren te zijn gerealiseerd.~~ De Inschrijver mag eveneens een nog

lopende referentie opgeven, mits het gevraagde volume reeds gerealiseerd is op het moment van de inschrijving.

Inschrijver beschikt over de hierboven beschreven kerncompetenties. Inschrijver toont aan dat Inschrijver over deze kerncompetenties beschikt door het overleggen van één referentie per kerncompetentie. Voor het aanleveren van referenties dient het formulier te worden gebruikt dat als Bijlage bij de Aanbestedingsstukken is gevoegd (**Bijlage E**). Inschrijver dient per kerncompetentie één referentie op te geven. Het is toegestaan een referentie meerdere keren te gebruiken (indien daaruit meerdere kerncompetenties volgen). Er dienen tenminste twee (2) verschillende referenties te worden opgegeven.

Indien er binnen één bepaalde referentieopdracht ervaring is opgedaan met meerdere kerncompetenties dan mag deze referentie voor alle kerncompetenties waaraan wordt voldaan gebruikt worden. Het is dus niet nodig om voor elke kerncompetentie een andere referentie te overleggen.

Voorwaarden referentieopdracht:

- Indien een Inschrijver voor een kerncompetentie een beroep doet op een onderaannemer type I, dient dit duidelijk te blijken uit de referentie. Deze onderaannemer dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing is ook daadwerkelijk uit te voeren.
- Indien de referentieopdracht samen met (een) andere ondernemer(s) is uitgevoerd, dient duidelijk aangegeven te worden welk deel door Inschrijver, of onderaannemer type I is uitgevoerd en welk deel door (een) andere ondernemer(s). Alleen het daadwerkelijk door Inschrijver, of onderaannemer type I uitgevoerde deel van de referentieopdracht mag als zodanig worden gebruikt. Indien Inschrijver toch gebruik wenst te maken van de volledige referentieopdracht dien(t)(en) de andere ondernemer(s) als onderaannemer type I ingezet te worden bij de uitvoering van de onderhavige opdracht en als zodanig ook opgenomen te worden in de Inschrijving.
- In het geval van een samenwerkingsverband dienen de combinanten gezamenlijk te voldoen aan de kerncompetenties. De combinant op wie inzake een kerncompetentie een beroep gedaan wordt, dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing is ook daadwerkelijk uit te voeren.
- De referentieopdracht is actueel. Dat wil zeggen dat de referentieopdracht niet langer dan drie jaar geleden is uitgevoerd, of op het moment van uitbrengen van de Inschrijving in uitvoering is. Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende overeenkomst worden opgegeven.
- Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om zonder tussenkomst van Inschrijver de juistheid van alle verstrekte informatie omtrent de referentie(s) te verifiëren bij de referent en/of nadere bewijsstukken op te vragen bij Inschrijver, zoals het bewijs van de duur en omvang van de referentieopdracht.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Per referentie een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende referentieverklaring conform het format **Bijlage E Referentieformat**.

Kwaliteitsborging

Inschrijver verklaart dat haar systeem van kwaliteitsborging, of indien van toepassing het systeem van kwaliteitsborging van de onderaannemer(s) type I die de opdracht gaa(t)(n) uitvoeren voldoet aan de Europese normenreeks NEN/ISO 9001:2015 serie, of een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een kopie van het meest recente, geldende ISO 9001:2015 kwaliteitscertificaat met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012, of;
 - Indien inschrijver een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsborgingssysteem heeft, gebaseerd op een andere norm dan de NEN/ISO 9001:2015. Een kopie certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN/ISO-9001:2015 systeem. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
 - visie op kwaliteitszorg;
 - kwaliteitszorgsystemen;
 - procedure voor behandeling van afwijkingen;
 - procedure voor de afhandeling van klachten;
 - methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
 - een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
 - beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit.
- of;
- Indien geen certificaat kan worden overlegd: een beschrijving van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit voldoende is geborgd, alsmede van de maatregelen die worden genomen ter optimalisatie van de kwaliteit. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
 - visie op kwaliteitszorg;
 - kwaliteitszorgsystemen;
 - procedure voor behandeling van afwijkingen;
 - procedure voor de afhandeling van klachten;
 - methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
 - een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
 - beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit.

In het geval van een samenwerkingsverband geldt deze geschiktheidseis voor alle combinanten.

In het geval dat inschrijver gebruik maakt van een onderaannemer (ongeacht het type), geldt deze geschiktheidseis ook voor deze onderaannemer(s).

Informatiebeveiliging

Met het doen van een inschrijving verklaart inschrijver dat ze voldoen aan de beveiliging van informatie volgens de Europese normenreeks:

- ISO 27001:2017 of een gelijkwaardig informatiebeveiligingssysteem; waaruit blijkt dat haar organisatie en haar storage(locaties) voldoen aan de daarin gestelde hoogwaardige beveiligingseisen.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een kopie van het meest recente, geldende ISO 27001:2017 kwaliteitscertificaat met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw 2012, of;
- Indien inschrijver een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsborgingsysteem heeft, gebaseerd op een andere norm dan de NEN/ISO 27001:2017. Een kopie certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN/ISO-27001:2017 systeem. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
 - visie op informatiebeveiliging;
 - informatiebeveiligingssystemen;
 - procedure voor behandeling van afwijkingen;
 - procedure voor de afhandeling van klachten;
 - methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
 - een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
 - beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit van informatiebeveiliging.

of;

- Indien geen certificaat kan worden overlegd: een beschrijving van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit voldoende is geborgd, alsmede van de maatregelen die worden genomen ter optimalisatie van de informatiebeveiliging. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
 - Er is een informatiebeveiligingsdocument waaruit blijkt dat de directie verantwoordelijk is voor informatiebeveiliging en deze verantwoordelijkheid ook neemt;
 - Er is een risico-inventarisatie op het gebied van informatiebeveiliging;
 - In het beleidsdocument zijn concrete beleidsuitgangspunten gedefinieerd. Voor processen waarvoor een hoger beveiligingsniveau noodzakelijk is, zijn op basis van de risico-inventarisatie aanvullende maatregelen gedefinieerd;
 - Er is een rapportage over de interne beoordeling van de informatiebeveiliging. Hiervoor is intern een functie gedefinieerd, die de naleving van het beleid en de maatregelen beoordeelt;
 - Er zijn gedragscodes;
 - Procedures moeten uitgewerkt zijn en werkend gemaakt worden en de naleving wordt getoetst;

- Overeenkomsten met derden (toeleveranciers en onderaannemers) zijn in lijn met bovenstaande.

In het geval van een samenwerkingsverband geldt deze geschiktheidseis voor alle combinanten.

In het geval dat inschrijver gebruik maakt van een onderaannemer (ongeacht het type), geldt deze geschiktheidseis ook voor deze onderaannemer(s).

3.5 Uitvoeringsvoorwaarden

Inschrijver verklaart middels het UEA gedurende de uitvoering van de opdracht aan de volgende uitsluitingsgronden te voldoen. Indien Inschrijver niet kan voldoen aan alle uitvoeringsvoorwaarden, is er sprake van een ongeldige Inschrijving.

Dit geldt tevens voor een onderaannemer type I voor wat betreft de uitvoeringvoorwaarden waarbij nadrukkelijk is aangegeven dat deze ook voor een onderaannemer type I gelden.

3.5.1 Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming en arbeidsbescherming

Inschrijver dient te voldoen aan de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden als bedoeld in artikel 2.81 Aw 2012 die gelden in Nederland. Deze bepalingen zijn te verkrijgen via <http://www.rijksoverheid.nl> onder 'Ministeries':

- met betrekking tot belastingen bij het Ministerie van Financiën;
- met betrekking tot milieubescherming bij het Ministerie van Infrastructuur en Milieu;
- met betrekking tot arbeidsbemiddeling en arbeidsvoorwaarden bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

In het geval van een samenwerkingsverband dienen alle combinanten aan deze uitvoeringsvoorwaarden te voldoen.

In het geval dat Inschrijver gebruik maakt van een onderaannemer (ongeacht het type), geldt deze geschiktheidseis ook voor deze onderaannemer(s).

3.5.2 Social return

Social return on Investment (hierna: social return) is een aanpak waarmee aanbestedende dienst inzet om met haar inkopen naast de gebruikelijke investeringen tevens sociaal rendement te realiseren, door in de uitvoeringsvoorwaarden van overeenkomsten bepalingen op te nemen die betrekking hebben op de toepassing van social return. Aanbestedende dienst wil haar opdrachtnemers uitdagen om te komen met een invulling van social return die aansluit bij haar missie en de doelen waarvoor zij is opgericht. Aanbestedende dienst vraagt opdrachtnemers daarom om met een plan van aanpak te komen voor de realisatie van stageplekken voor mbo-studenten en voortgezet speciaal onderwijs/praktijkonderwijs leerlingen bij erkende leerbedrijven.

Bij deze opdracht verplicht opdrachtnemer zich een waarde gelijk aan minimaal 5% van de totale uiteindelijke opdrachtwaarde van de gehele overeenkomstperiode, inclusief eventuele

verlengingen (excl. btw), aan te wenden voor social return. Deze waarde is in te vullen met de bouwblokken die hieronder zijn uitgewerkt. Indien een dergelijke invulling niet mogelijk blijkt, is een andere invulling bij uitzondering mogelijk.

Procedure na gunning

Uiterlijk 31 Werkdagen na definitieve gunning dient opdrachtnemer een uitgewerkt plan van aanpak in te dienen bij de inkoopcoördinator van aanbestedende dienst. In dit plan van aanpak is in ieder geval (maar niet uitputtend) opgenomen:

1. De aanpak die zal worden gevolgd bij de realisatie van social return en de doelgroepen die daarbij worden ingezet;
2. Een voorstel voor rapportages op vaste momenten gedurende de opdracht;
3. De wijze waarop op de naleving kan worden gecontroleerd.

Het plan moet voldoende concreet en uitvoerbaar zijn. De inkoopcoördinator beoordeelt het plan van aanpak en kan deze goedkeuren, afkeuren of om verdere aanscherping vragen. Bij goedkeuring dient opdrachtnemer met de uitvoering aan de slag te gaan, bij afkeuring dienen zij een nieuw plan van aanpak in te dienen dat de tekorten van de vorige oplost en bij vragen om aanscherping dient zij een verbeterd plan in te dienen. De precieze termijnen hiervoor worden vastgesteld in overleg met de inkoopcoördinator. Het plan van aanpak wordt onlosmakelijk onderdeel van de onderliggende overeenkomst, waarbij wordt toegezien op de naleving.

Kaders voor afrekening, verantwoording en rapportage

Onderdeel van het plan van aanpak is de wijze waarop de opdrachtnemer invulling zal geven aan de social return verplichting. Opdrachtnemer rapporteert de inspanningen voor social return periodiek aan aanbestedende dienst, conform het eigen voorstel voor naleving uit het plan van aanpak. Aanbestedende dienst voert een controle uit op de nakoming van het plan van aanpak en gerapporteerde gegevens. Opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn social return verplichtingen, zoals het werven, selecteren, plaatsen, opleiden en begeleiden van de kandidaten. Dit geldt ook wanneer de opdrachtnemer de social return verplichting (deels) overdraagt aan onderaannemers. De bewijslast voor het voldoen aan de social return verplichting ligt bij opdrachtnemers.

De opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat kandidaten die in het kader van social return werkzaamheden verrichten behoren tot één van de hieronder genoemde bouwblokken. De opdrachtnemer levert hiertoe documentatie ter onderbouwing waaruit de uitgangspositie van de ingezette kandidaat blijkt. De opdrachtnemer heeft op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens toestemming nodig van de kandidaten om de persoonsgegevens te overleggen ten behoeve van de verantwoording van de social return verplichting. De opdrachtnemer moet tevens kunnen aantonen dat de gerapporteerde kosten daadwerkelijk zijn gemaakt. De opdrachtnemer levert hiertoe documentatie ter onderbouwing.

Bij verrekening van inspanningen voor de doelgroep met de social return verplichting wordt uitgegaan van de kosten die de opdrachtnemer daadwerkelijk heeft gemaakt.

Tekortkoming

Indien opdrachtnemer zijn social return verplichting niet of niet geheel nakomt wordt het resterende bedrag van de verplichting bij opdrachtnemer in rekening gebracht.

Bouwblokken

Aanbestedende dienst hanteert voor de inzet van social return in haar inkopen een afgeleide van het bouwblokkenmodel. De bouwblokken geven een bepaalde inspanningswaarde weer, die onder andere een weergave zijn van de afstand van de betreffende doelgroep tot de arbeidsmarkt en de inspanning die een leverancier moet leveren om deze doelgroep in te zetten.

Bouwblok	Invulling	Waarde per jaar op basis van 36 uur
Leerling / student stage	Stagiair mbo bol	€ 5.000,-
Leerling / student stage	Stagiair vso/pro	€ 7.500,-
Leerling / student stage	Leerwerkbaan mbo bbl (dienstverband- maximaal 36 maanden)	€ 25.000,-
Bonus**	Dienstverband voortgezet speciaal onderwijs / praktijkonderwijs (na een stage van minimaal 6 maanden)	€ 25.000,-
** Extra waarde voor individuele kandidaten		

Andere mogelijkheden, indien opdrachtnemer gemotiveerd kan aangeven dat het niet mogelijk is om mbo-stageplaatsen/leerbanen te creëren (alleen mogelijk met schriftelijke goedkeuring van de inkoopcoördinator):

Bouwblok	Invulling	Waarde per jaar op basis van 36 uur
Social returnproject	Co-creatief project gericht op Kandidaat ontwikkeling	Waarde van het traject
Maatschappelijke activiteit bijvoorbeeld gastlessen, organiseren bedrijfsbezoeken en ambassadeurschap Boris baan.	Op basis van een plan van aanpak	€ 1.000,- per dag of waarde van het traject

4. Gunning

De Raamovereenkomst wordt gegund aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (beste PKV).

4.1 Gunningsmethodiek

Ter bepaling van de beste PKV heeft wordt gebruik gemaakt van de gunningsmethodiek de Logaritmische formule.

Logaritmische formule

$$\text{Score} = \text{WQ} \times \text{Qi} + (\text{WP} - \text{WP} \times \log(\text{Pi}/\text{Pbest}) / \log 2)$$

WQ = Weging kwaliteit

Qi = Kwaliteit eigen inschrijving

WP = Weging prijs

Log 2 = De functie die zorgt voor een logaritmische schaal

Pi = Prijs eigen inschrijving

Pbest = Prijs van de offerte met de laagste prijs

Bij deze aanbesteding krijgt een offerte die 2 keer zo duur is als de offerte met laagste prijs, nul (0) prijs punten op het desbetreffende (sub-)gunningscriterium prijs.

In het algemeen is de formule een optelsom van de kwaliteit score + de prijs score.

Kwaliteit Q

De kwaliteit score komt tot stand door: $\text{WQ} \times \text{Qi}$; dat wil zeggen het gewicht van kwaliteit (WQ) vermenigvuldigen met de score van de betreffende inschrijving (Qi) is de kwaliteit score van inschrijving "i".

Bij deze aanbesteding is $\text{WQ} \times \text{Qi}$ een optelsom van meerdere (sub-)gunningscriteria kwaliteit en meerdere deel-scores van de inschrijving "i" per (sub-)gunningscriterium. Dus $\text{WQ1} \times \text{Qi1} + \text{WQ2} \times \text{Qi2} + \text{WQ3} \times \text{Qi3}$ enzovoort.

Prijs P

Elke inschrijving krijgt een aantal prijs punten wat bij de Q punten opgeteld wordt. Het aantal prijspunten per inschrijving "i" wordt berekend aan de hand van de hierboven beschreven formule per (sub-)gunningscriterium prijs. Bij deze aanbesteding is WP een optelsom van meerdere (sub-)gunningscriteria prijs en meerdere deel-scores van de inschrijving "i" per (sub-)gunningscriterium. Dus $\text{WP1} - \text{WP1} \times \log(\text{Pi1}/\text{Pbest1}) / \log 2 + \text{WP2} - \text{WP2} \times \log(\text{Pi2}/\text{Pbest2}) / \log 2$.

Er wordt geen negatief puntenaantal toegekend. Het minimumaantal punten is 0.

4.2 Kwalitatief gunningscriterium

Aanbestedende dienst heeft, ter bepaling van de beste PKV, (sub-)gunningscriteria vastgesteld met elk een eigen gewicht. Het kwalitatief gunningscriterium is opgebouwd uit de in deze paragraaf

beschreven kwalitatieve sub-gunningscriteria, die allemaal afzonderlijk van elkaar worden beoordeeld.

Sub-gunningscriterium 1: Plan van aanpak

Aanbestedende dienst wil graag weten hoe u invulling gaat geven aan het proces omtrent een uit te voeren belactie. In uw plan van aanpak dient u tenminste:

- In te gaan op de wijze waarop u direct beschikbaar bent voor Aanbestedende dienst;
- In te gaan op de wijze waarop u Aanbestedende dienst voorziet van overzichtelijke rapportages over de dienstverlening;
- Een beschrijving te geven van de wijze waarop u Aanbestedende dienst proactief adviseert over o.a. mogelijkheden tot efficiëntere manieren om leerbedrijven te bereiken.

Aanbestedende dienst wenst daarnaast, indien nodig, op ad hoc basis contactcenterdiensten te kunnen afnemen. Aanbestedende dienst is op zoek naar een leverancier die flexibiliteit kan laten zien en efficiënt kan inspelen op de (ad hoc) behoefte van Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst krijgt graag inzicht in:

- Hoe uw proces eruitziet in de situatie wanneer er snel op- of afgeschaald dient te worden;
- Hoe u de effectieve communicatie tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst in zo'n situatie waarborgt.

Beoordelingskader:

De beoordelingscommissie kijkt naar het totaalbeeld van hetgeen u heeft aangeboden bij het gunningscriterium. Hierbij let zij op:

- De wijze waarop de directe beschikbaarheid voor Aanbestedende dienst is uitgewerkt;
- De mate van overzichtelijkheid omtrent de rapportages over de dienstverlening;
- ~~De wijze waarop u Aanbestedende dienst~~
- De mate waarin u Aanbestedende dienst effectief ontzorgt en de wijze waarop u inspeelt op de ad hoc behoefte van Aanbestedende dienst;
- De wijze waarop u de kwaliteit van de effectieve communicatie tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst waarborgt;
- Of de beantwoording specifiek, realistisch, haalbaar, effectief, volledig, concreet en consistent is.

De maximale omvang dit onderdeel is twee (2) A4 (lettertype 10, Arial). Indien u meer dan twee (2) pagina's indient voor de beantwoording van dit sub-gunningscriterium dan worden alleen de eerste twee pagina's beoordeeld.

Sub-gunningscriterium 2: Kwaliteitsbeheersing

Aanbestedende dienst krijgt graag inzicht in de wijze waarop u zorgt dat de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft tijdens een intensieve belactie. Aanbestedende dienst ontvangt graag een beschrijving van tenminste:

- Hoe Inschrijver ervoor zorgdraagt dat de uit te voeren belacties als kwalitatief goed en efficiënt kunnen worden aangemerkt;

- De wijze waarop u zorgt dat het in te zetten personeel voor de belacties de juiste kwaliteit kan leveren;
- Hoe u handelt indien de belacties niet het gewenste resultaat opleveren.

Beoordelingskader:

De beoordelingscommissie kijkt naar het totaalbeeld van hetgeen u heeft aangeboden bij het gunningscriterium. Hierbij let zij op:

- De wijze waarop u de kwaliteit en efficiëntie van de uit te voeren belacties waarborgt;
- De mate waarin u zorgdraagt voor de juiste kwaliteit van het in te zetten personeel;
- De wijze waarop u handelt indien belacties niet het gewenste resultaat oplevert;
- Of de beantwoording specifiek, realistisch, haalbaar, effectief, volledig, concreet en consistent is.

De maximale omvang van dit onderdeel is twee (2) A4 (lettertype 10, Arial). Indien u meer dan twee (2) pagina's indient voor de beantwoording van dit sub-gunningscriterium dan worden alleen de eerste twee pagina's beoordeeld.

Sub-gunningscriterium 3: Casusbeschrijving

De toegevoegde casus is een beschrijving van situaties die zich mogelijk kunnen voordoen in het kader van deze opdracht (**Bijlage F**). Aan de hand van deze casus dient Inschrijver een uitwerking in te dienen.

Beoordelingskader:

- De wijze waarop inschrijvers op een specifieke en effectieve wijze beschrijven hoe de voorgestelde aanpak tot het gewenste eindresultaat (een voltooide belactie) zal leiden;
- De mate waarin de aanpak van de inschrijvers aansluit op het doel van aanbestedende dienst;
- De wijze waarop inschrijvers gedurende een belactie anticiperen op een onverwachte situatie en hoe zij hun agents daarop voorbereiden en begeleiden;
- De mate waarin inschrijvers inzicht hebben in de risico's van de opdracht en de wijze waarop zij deze risico's beheersen;
- De mate waarin aanbestedende dienst door inschrijver wordt ontzorgd tijdens de uitvoering van de opdracht.

De maximale omvang van dit onderdeel is drie (3) A4 (lettertype 10, Arial). Indien u meer dan drie (3) pagina's indient voor de beantwoording van dit sub-gunningscriterium dan worden alleen de eerste drie pagina's beoordeeld.

Gunningcriterium	Weging in %	Sub-gunningcriterium	Aantal te behalen punten
Financieel	30%	Inschrijfprijs	100 punten
Kwalitatief	70%	Kwaliteit GC 1: Plan van aanpak	40 punten
		Kwaliteit GC 2: Kwaliteitsbeheersing	30 punten
		Kwaliteit GC 3: Casusbeschrijving	30 punten
Subtotaal Kwalitatief			100 punten
Totaal	100%		200 punten

Alle individuele sub-gunningscriteria worden op basis van de onderstaande scoringstabel beoordeeld. De volgende punten zijn te behalen:

Waardering	Score	Toelichting waardering
Geen/slechte beantwoording	<i>0% van het maximaal aantal te behalen punten</i>	Geen antwoord gegeven dan wel de beantwoording is niet goed, en is niet in overeenstemming met de wens(-en) van Aanbestedende dienst.
Onvoldoende beantwoording	<i>30% van het maximaal aantal te behalen punten</i>	De beantwoording is niet toereikend, niet bevredigend, en is niet volledig in overeenstemming met de wens(-en) van Aanbestedende dienst. Het antwoord is onvoldoende concreet, relevant, doelmatig en realistisch beschreven.
Voldoende beantwoording	<i>50% van het maximaal aantal te behalen punten</i>	De beantwoording is toereikend, en sluit voldoende aan bij wens(-en) van Aanbestedende dienst, het antwoord is voldoende (maar op elementen niet geheel) concreet, relevant, doelmatig en realistisch beschreven.
Goede beantwoording	<i>80% van het maximaal aantal te behalen punten</i>	Alle onderdelen zijn benoemd en zijn concreet, relevant, doelmatig en realistisch beschreven. De beantwoording is goed, het antwoord overtreft op enkele punten de wens(-en) van Aanbestedende dienst. De wijze waarop Inschrijver inzicht heeft in de doelstelling van Aanbestedende dienst is goed beschreven.
Zeer goede beantwoording	<i>100% van het maximaal aantal te behalen punten</i>	Alle onderdelen zijn benoemd en zijn concreet, relevant, doelmatig en realistisch beschreven. De beantwoording is uitmuntend, het antwoord overtreft ruimschoots de wens(-en) van Aanbestedende dienst en sluit optimaal aan. Op alle elementen is meerwaarde geboden. De

		wijze waarop Inschrijver inzicht heeft in de doelstelling van Aanbestedende dienst is uitstekend beschreven.
--	--	--

4.2.1 Beoordeling kwalitatief gunningscriterium

De beoordeling van de kwalitatieve sub-gunningcriteria vindt als volgt plaats.

Beoordeling open vragen

- De leden van het beoordelingsteam beoordelen de Inschrijvingen eerst afzonderlijk van elkaar en kennen een individuele waardering toe voor het kwalitatieve sub-gunningscriterium op basis van de bij het kwalitatieve sub-gunningscriterium vermelden mogelijke waarderingen.
- Verschillen tussen de individuele waardering worden besproken en kunnen aanleiding zijn om een individuele waardering aan te passen en/of kunnen aanleiding zijn om een nadere toelichting van Inschrijver te vragen op het desbetreffende aspect, ten einde zeker te stellen dat de toegekende waardering op basis van de juiste informatie is genomen.
- Vervolgens vindt er een beoordeling per Inschrijving en per kwalitatief sub-gunningscriteria plaats waarbij het beoordelingsteam op basis van consensus één eindscore vaststelt.
- Bij deze methode is het niet noodzakelijk dat één van de Inschrijvers de hoogste, of laagste waardering behaalt en kunnen meerdere Inschrijvers dezelfde waardering behalen.

Voorwaarden beoordeling open vragen

Inschrijver gaat door Inschrijving akkoord met de voorwaarden die gehanteerd worden voor de beantwoording van open vragen (sub-gunningscriteria). Indien Inschrijver zich niet houdt aan de voorwaarden dan heeft Aanbestedende dienst het recht om geen punten te geven voor het betreffende sub-gunningscriterium.

- Om de objectiviteit van het beoordelingsproces te verhogen/waarborgen mag het ingediende document geen bedrijfskenmerk (bedrijfsnaam, persoonsnamen, logo, bedrijfskleur etc.) bevatten. Dit betekent dat het document volledig geanonimiseerd dient te zijn.
- Er dient gebruik gemaakt te worden van lettertype Arial, corpsgrootte minimaal tien en regelafstand minimaal één. Uitzondering hierop vormen figuren en andere grafische uitingen (niet zijnde tabellen) waarin een kleinere corpsgrootte en/of kleiner regelafstand gehanteerd mag worden mits de oppervlakte van al deze figuren en andere grafische uitingen samen niet meer dan 30% van de totale oppervlakte van het ingediende document bedragen. Inschrijver dient er hierbij rekening mee te houden dat het document afgedrukt wordt op A4-formaat en dat alleen de leesbare tekst beoordeeld kan worden.
- Indien het ingediende document (incl. figuren, tabellen, bijlagen etc.) langer is dan het toegestane aantal A4's wordt deze enkel voor het toegestane aantal A4 beoordeeld, waarna de overige A4's buiten de beoordeling worden gehouden. Voorbladen en

inhoudsopgaven tellen niet mee als pagina en worden niet meegenomen in de beoordeling.

- Het is niet toegestaan om in het ingediende document te verwijzen naar andere bronnen (documenten, al dan niet ingediend bij Inschrijving, internetsites etc.).
- Het ingediende document betreft een pdf-document.

4.3 Financieel gunningscriterium

4.3.1 Beoordeling financieel gunningscriterium

De beoordeling van het financieel gunningscriterium vindt plaats op basis van de totale inschrijfprijs voor de uit te voeren opdracht. Deze totaalprijs volgt uit het prijsblad (**Bijlage G Prijsblad**).

All inclusive

De inschrijfprijs en alle onderliggende prijzen (al dan niet ontstaan na toepassing van het kortingspercentage) zijn all-in prijzen waaronder wordt verstaan, inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot administratiekosten, overheadkosten, kantoorkosten, kosten voor verzekeringen, leges, heffingen, implementatie etc. Andere kosten komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking.

Voorwaarden invullen prijsblad

Het Prijzenblad en de inschrijfprijs worden uitsluitend beoordeeld, indien deze voldoen aan onderstaande eisen en voorwaarden. Indien er niet wordt voldaan aan onderstaande eisen en voorwaarden leidt dit tot een ongeldige Inschrijving.

- Prijzen zijn aangeboden in Euro's, maximaal twee decimalen exclusief btw;
- Er zijn geen negatieve en/of nul prijzen aangeboden;
- Op elk gevraagd onderdeel is een prijs aangeboden, dus alle licht gele cellen zijn volledig ingevuld (voorzien van alle gevraagde gegevens);
- Alle (individuele) prijzen zijn reëel;
- Het Prijzenblad is op geen enkele wijze aangepast;
- De prijzen zijn zonder enig voorbehoud gebaseerd op de Aanbestedingsstukken zoals vastgesteld na de laatste Nota van inlichtingen;
- Het Prijzenblad is rechtsgeldig ondertekend;
- Het Prijzenblad wordt in Excel-format ingediend en mag t.b.v. de ondertekening daarnaast in PDF-format ingediend worden. Bij tegenstrijdigheden prevaleert de ondertekende versie van het Prijzenblad.

4.4 Beoordeling

4.4.1 Beoordelingsteam

De Aanbestedende dienst benoemt een beoordelingsteam van minimaal twee (2) personen die op basis van hun professionaliteit de inschrijvingen beoordelen op de (sub-)gunningscriteria.

De beoordeling start met het beoordelen van de kwalitatieve sub-gunningscriteria. Pas nadat de definitieve score voor het kwalitatieve gunningscriterium is bepaald wordt het financiële gunningscriterium door de procesbegeleider toegevoegd en beoordeeld. Het kwalitatief en financieel gunningcriterium worden dus strikt afzonderlijk beoordeeld.

4.4.2 Knock-out criteria

Het niet voldoen aan één of meerdere knock-out vragenlijsten of eisen in het programma van eisen leidt tot een ongeldige inschrijving.

4.4.3 Kwalitatief gunningscriterium

Het totaal van alle scores op kwalitatieve sub-gunningscriteria bepaalt de score voor het kwalitatief sub-gunningscriterium.

4.4.4 Financieel gunningscriterium

Er wordt beoordeeld of het prijsblad en inschrijfprijs voldoen aan de gestelde voorwaarden zoals opgenomen in dit document. Indien hier niet aan voldaan wordt is er sprake van een ongeldige inschrijving.

4.4.5 Economisch meest voordelige inschrijving

Op basis van de inschrijfprijs en de score op het kwalitatief gunningscriterium wordt conform de gunningsmethodiek de ranking van de inschrijvers bepaald. Deze ranking bepaalt welke inschrijver voor gunning in aanmerking komt.

Gelijk eindigende inschrijvingen

Indien er meer dan één inschrijver in ranking op de eerste plaats eindigt, wordt de inschrijver met de hoogste score op het kwalitatieve gunningscriterium als eerst geëindigde inschrijver aangemerkt. Indien ook deze scores gelijk zijn wordt van de gelijk eindigende inschrijvers, de inschrijver met de hoogste score op het zwaarstwegende kwalitatieve sub-gunningscriterium als eerst geëindigde inschrijver aangemerkt. Indien dit nog steeds tot een gelijke stand leidt wordt dit proces herhaald met het daaropvolgende zwaarst wegende kwalitatieve sub-gunningscriterium totdat er geen sprake meer is van een gelijke stand. Indien de scores van de betreffende inschrijvers voor alle kwalitatieve sub-gunningscriteria gelijk zijn wordt de ranking bepaald door loting.

4.5 Gunningsbeslissing

Alle Inschrijvers worden middels de mededeling van de gunningsbeslissing gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd via TenderNed geïnformeerd over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure. Dit betekent dat de afgewezen Inschrijvers een motivatie bevattende reden van afwijzing ontvangen, waarbij tevens rekening wordt gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de

begunstigde Inschrijver met betrekking tot bescherming van commerciële belangen en vertrouwelijke informatie. Dit betekent dat de (fictieve)inschrijfprijs van andere Inschrijvers niet bekend gemaakt wordt.

Deze gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217, eerste lid van het Burgerlijk wetboek, van het aanbod van inschrijver.

Na ontvangst van de gunningsbeslissing kan een afgewezen Inschrijver een beroep in rechte instellen tegen de gunningsbeslissing. Dit dient te gebeuren binnen 20 kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing. Dit betreft een vervaltermijn. In geval van een kortgedingprocedure schort Aanbestedende dienst de datum van de gunning op tot een nadere datum, afhankelijk van (het tijdstip en de inhoud van) de uitspraak van de voorzieningenrechter.

4.5.1 Verificatie

Aanbestedende dienst gaat na de bekendmaking van de gunningsbeslissing tijdens de opschortende termijn (tevens vervaltermijn) over tot het verifiëren van de gegevens in de aangeleverde UEA('s) van de best scorende inschrijver. Hiertoe dient inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, de vereiste bewijsstukken op eerste verzoek van de aanbestedende dienst binnen zeven kalenderdagen te overleggen. Daarnaast heeft de aanbestedende dienst de mogelijkheid om deze inschrijver te verzoeken de inschrijving toe te lichten tijdens een verificatiegesprek.

4.5.2 Gunning

Indien onomstotelijk vast komt te staan dat de inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is te gunnen aan alle vereisten voldoet én binnen 20 kalenderdagen na het verzenden van de gunningsbeslissing geen van de afgewezen inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen de gunningsbeslissing door het laten betekenen van een (kort-geding) dagvaarding bij de aanbestedende dienst, wordt de opdracht aan deze Inschrijver gegund en wordt de Raamovereenkomst getekend.

In het geval dat de Inschrijver(s) aan wie Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen niet (meer) aan de gestelde eisen c.q. voorwaarden voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kan Aanbestedende dienst een nieuwe gunningsbeslissing nemen. De nieuwe mededeling van de gunningsbeslissing wordt in dat geval gelijktijdig aan alle Inschrijvers verzonden en is de opschortende termijn (tevens vervaltermijn) van 20 kalenderdagen opnieuw van toepassing.

Indien in de situaties als bedoeld in bovenstaande tijdig een kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt, dan gaat Aanbestedende dienst niet eerder tot gunning over dan na uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

4.5.3 *Wachtkamerovereenkomst*

Aanbestedende dienst is voornemens een Wachtkamerovereenkomst te sluiten met de als tweede geëindigde Inschrijver. Kenmerkend voor deze overeenkomst is dat hierin geen opdracht tot uitvoering is opgenomen. Inschrijver komt slechts voor de opdracht in aanmerking indien de Inschrijver met de hoogste score, om wat voor reden dan ook, niet in staat blijkt de verplichtingen vanuit de overeenkomst na te komen.

De Wachtkamerovereenkomst heeft een geldigheidsduur van minimaal zes (6) en maximaal 12 maanden.