



GEMEENTE
UTRECHTSE HEUVELRUG

Aanbestedingsdocument

Ten behoeve van de Europese aanbesteding van
Uitbesteden eerstelijns telefoniefunctie
door middel van de openbare procedure

Kenmerk:
Dossiernummer: 2022-022

Datum: 07-12-2022

Inhoudsopgave

1	Definities	5
2	Inleiding	7
2.1	Uitnodiging	7
2.2	Beschrijving van de Aanbestedende dienst/Opdrachtgever	7
2.3	TenderNed en e-herkenning	9
2.3.1	Storing in TenderNed	9
2.4	Leeswijzer	10
3	Aanbestedingskader	11
3.1	Aanleiding	11
3.2	Huidige situatie	11
3.3	Gewenste situatie	12
3.3.1	Wat zoekt de Aanbestedende dienst?	12
3.3.2	In scope	12
3.3.3	Buiten scope	12
3.3.4	Beschrijving gevraagde dienstverlening	12
3.3.5	Sociaal Ondernemen als speerpunt	13
3.3.6	Wat mag u verwachten van Opdrachtgever?	14
3.4	Het doel van de aanbesteding	14
3.5	Perceelindeling en omvang van de Opdracht	15
3.6	De Overeenkomst en looptijd	15
3.7	Prijs en indexering	15
3.7.1	Prijs	15
3.7.2	Indexering	16
3.8	Kritische prestatie-indicatoren	16
4	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	17
5	De aanbestedingsprocedure	18
5.1	Planning	18
5.2	Communicatie en contactpersoon	19
5.3	Vragen over het Aanbestedingsdocument	19
6	Algemene bepalingen	20
6.1	Toepasselijke regelgeving	20
6.2	Integriteit	20
6.3	Voertaal	20
6.4	Gebruik merknamen of typen	20
6.5	Rangorde documenten	20

6.6	Fouten en tegenstrijdigheden	20
6.7	Onredelijk bezwarende Eisen.....	21
6.8	Voorbehouden	21
6.9	Onvolledige of onjuiste informatie	21
6.10	Controle van de verstrekte informatie	21
6.11	Valse verklaringen	22
6.12	Knock-out	22
6.13	Manipulatieve Inschrijving	22
6.14	Voorwaardelijke Inschrijving	22
6.15	Conceptovereenkomst	22
6.16	Inschrijvingsvergoeding.....	23
7	Instructies Inschrijving.....	24
7.1	Inschrijven	24
7.2	Aan te leveren bij Inschrijving.....	24
7.3	Ondertekening Inschrijving	24
7.4	Combinatievorming en onderaanneming.....	25
7.4.1	Combinatievorming.....	25
7.4.2	Onderaanneming	25
7.5	Beroep op derden ten behoeve van Geschiktheidseisen.....	25
7.6	Fusie van Opdrachtnemer.....	26
7.7	Gestanddoeningstermijn	26
7.8	Conformiteitverklaring.....	26
8	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.....	27
8.1	Uitsluitingsgronden	27
8.1.1	Gedragsverklaring aanbesteden	27
8.1.2	Inschrijving in het beroeps- of handelsregister.....	27
8.1.3	Verklaring van betalingsgedrag.....	27
8.1.4	Verklaring omtrent Russische betrokkenheid.....	27
8.2	Programma van Eisen.....	28
8.3	Geschiktheidseisen.....	28
8.3.1	Financiële en economische draagkracht	28
8.3.2	Technische- en/of beroepsbekwaamheid.....	29
8.4	Informatiebeveiliging	30
8.5	Kwaliteitsborging.....	31
9	Beoordeling van de Inschrijvingen.....	32
9.1	Beoordelingsproces	32
9.2	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen Inschrijver	32

9.3	Gunningscriteria.....	32
9.3.1	Gunningscriterium kwaliteit	32
9.3.2	Gunningscriterium prijs.....	35
9.4	Systeem van beoordeling gunningscriteria kwaliteit.....	36
9.5	Beoordeling van gunningscriterium prijs.....	37
9.6	Ex aequo uitslag.....	38
9.7	Procedure van verificatie	38
9.7.1	Bewijsstukken.....	38
9.8	Gunningsbeslissing.....	38
9.8.1	De uitslag.....	38
9.8.2	Bezwaar	38
9.8.3	Gunning en Overeenkomst.....	39
9.8.4	Wachtkamerregeling	40

1 Definities

De gemeente Utrechtse Heuvelrug hanteert in dit Aanbestedingsdocument, naast de in de Aanbestedingswet opgenomen definities, de hierna volgende definities:

Aanbestedende dienst: de gemeente Utrechtse Heuvelrug.

Aanbestedingsdocument: dit document met bijlagen.

Aanbestedingswet 2012: Wet van 1 november 2012 houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, gepubliceerd in Staatsblad 2012, 542. Herziene versie van 2016.

Algemene Inkoopvoorwaarden: de van toepassing zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Gemeente Utrechtse Heuvelrug, zoals opgenomen in de bijlage van dit Aanbestedingsdocument.

Combinatie: Een samenwerkingsverband van ondernemingen dat als zodanig als Inschrijver optreedt.

Geschiktheidseisen: Criteria die de Aanbestedende dienst stelt aan Inschrijvers betreffende hun bevoegdheid om een beroepsactiviteit uit te oefenen, betreffende hun financiële en economische draagkracht en/of betreffende hun technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid (artikel 2.90 t/m 2.97 Aanbestedingswet 2012) op grond waarvan de Aanbestedende dienst Inschrijver kan uitsluiten van deelname aan de procedure.

Gids Proportionaliteit: de Gids is het resultaat van de werkzaamheden van de Schrijfgroep Gids Proportionaliteit. De Gids is tot stand gekomen in het kader van het flankerend beleid bij de Aanbestedingswet 2012.

Gunning: De mededeling van de Aanbestedende dienst aan de Inschrijver die een Voornemen tot gunning heeft ontvangen dat de Opdracht wordt gegund en dat wordt overgegaan tot het sluiten van de Overeenkomst.

Gunningscriteria: criteria op basis waarvan de Inschrijvingen worden beoordeeld om te bepalen welke Inschrijving voor gunning in aanmerking komt.

Inschrijver(s): Een onderneming/ondernemingen die een Inschrijving heeft/hebben ingediend.

Inschrijving: De documenten, in samenhang gezien, die de Inschrijver aanbiedt aan de Aanbestedende dienst ter beantwoording van de uitvraag als verwoord in het Aanbestedingsdocument en daarmee ter verwerving van de Opdracht die onderwerp is van de aanbestedingsprocedure.

Nota('s) van Inlichtingen (NvI): Document(en) waarin de door Inschrijver(s) voor de Opdracht schriftelijk gestelde vragen geanonimiseerd worden weergegeven met daarbij de beantwoording vanuit de Aanbestedende dienst. De Nota van Inlichtingen kan uit verschillende, opvolgende, delen bestaan (NvI I, NvI II etc.).

Opdracht: de uitvoering van dienstverlening zoals omschreven in dit Aanbestedingsdocument en alle wijzigingen daarop en alle wijzigingen daarop ten gevolge van de Nota van Inlichtingen en de Overeenkomst.

Opdrachtgever: de gemeente Utrechtse Heuvelrug.

Opdrachtnemer: de Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst de Opdracht in het kader van de aanbesteding definitief heeft gegund en met wie vervolgens de Overeenkomst is gesloten.

Openbare procedure: Een aanbestedingsprocedure zonder voorselectie. De Aanbestedende dienst publiceert de aanbesteding en geïnteresseerden kunnen het Aanbestedingsdocument downloaden en vervolgens een Inschrijving indienen.

Onderaannemer(s): Natuurlijk persoon/personen of rechtspersoon/rechtspersonen die door Opdrachtnemer wordt ingeschakeld om onder verantwoordelijkheid en aansturing van de Opdrachtnemer alsmede voor diens rekening en risico (een deel van) de uitvoering van de werkzaamheden die voortvloeien uit de Opdracht die onderwerp is van deze aanbesteding c.q. uit de Raamovereenkomst/Overeenkomst, uit te voeren.

Overeenkomst: een schriftelijk, juridisch rechtsgeldig ondertekend document tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin alle afspraken ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd.

Perceel: Een afgebakend deel van de Opdracht waarop afzonderlijk kan worden ingeschreven.

Programma van Eisen (PvE): het PvE beschrijft de functionele, technische, logistieke, commerciële en overige (kwaliteit) eisen die worden gesteld aan het onderwerp van de Opdracht. Inschrijver dient akkoord te gaan met alle eisen om in aanmerking te komen voor de Opdracht.

Stand still termijn: Termijn waarin de afgewezen Inschrijvers op voorgeschreven wijze bezwaar kunnen aantekenen tegen het Voornemen tot gunning. De Aanbestedende dienst hanteert behoudens andersluidend bericht een termijn van twintig (20) kalenderdagen na dagtekening van het Voornemen tot gunning. De betreffende termijn dient als een vervalltermijn te worden beschouwd.

Voornemen tot gunning: De schriftelijke mededeling van de Aanbestedende dienst aan de Inschrijvers omtrent de uitkomst van de aanbestedingsprocedure, inhoudende een voorlopige gunningbeslissing waartegen nog bezwaar kan worden gemaakt.

2 Inleiding

2.1 Uitnodiging

De gemeente Utrechtse Heuvelrug (hierna Aanbestedende dienst) is voornemens een Overeenkomst te sluiten met betrekking tot het leveren van de eerstelijns telefoniefunctie. Met eerstelijns telefonie-functie wordt hier bedoeld: de dienstverlening van het algemene telefoonnummer van de Aanbestedende dienst bestaande uit het beantwoorden van eenvoudige vragen, het doorverbinden van complexere vragen naar vakafdelingen, het registreren van meldingen openbare ruimte en het maken van afspraken.

Aanbestedende dienst is voornemens om aan één Inschrijver de onderhavige Opdracht te gunnen. Gezien de aard van de opdracht zet Aanbestedende dienst zwaar in op het aspect Sociaal Ondernemen en specifiek op de inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.

De Opdracht zal gegund worden aan de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteit verhouding, waarbij naast de prijs ook kwalitatieve aspecten beoordeeld worden. De (minimum)eisen die de Aanbestedende dienst aan de Opdracht stelt, zijn opgenomen in **Bijlage 2 – Programma van Eisen**.

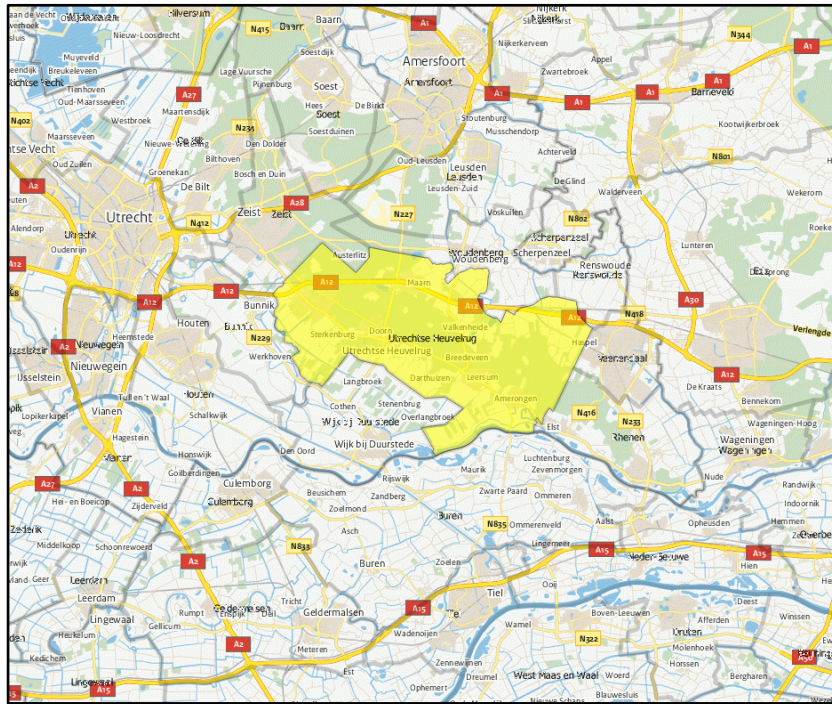
Kijkend naar het onderwerp en de financiële raming van de Opdracht afgezet tegen het karakter de markt waarin potentiële leveranciers opereren, acht de Aanbestedende dienst het geschikt en proportioneel om de Europese Openbare aanbestedingsprocedure te hanteren.

Documenten voor deze aanbesteding zijn en worden beschikbaar gesteld via TenderNed.

De Aanbestedende dienst nodigt u van harte uit deel te nemen aan de aanbestedingsprocedure en een Inschrijving in te dienen

2.2 Beschrijving van de Aanbestedende dienst/Opdrachtgever

De gemeente Utrechtse Heuvelrug is een gemeente in het zuidoosten van de Nederlandse Provincie Utrecht, dat een groot deel van de gelijknamige Heuvelrug omvat. De gemeente is per 1 januari 2006 ontstaan door de samenvoeging van de voormalige gemeenten Amerongen (m.u.v. Elst), Doorn, Driebergen-Rijssenburg, Leersum en Maarn. Op 1 januari 2022 had de gemeente 50.008 inwoners.



2.3 TenderNed en e-herkenning

Deze aanbesteding zal geheel digitaal plaatsvinden met gebruikmaking van het aanbestedingsplatform TenderNed. Dit betekent dat:

1. De aanbestedingsdocumenten via TenderNed ter beschikking worden gesteld;
2. Ondernemers via TenderNed nadere inlichtingen kunnen inwinnen;
3. Ondernemers via TenderNed hun Inschrijving moeten indienen;
4. De correspondentie ten aanzien van de (voorlopige) Gunning van de Opdracht via TenderNed plaats zal vinden.

Inschrijver heeft e-herkenning nodig om een onderneming te registreren in TenderNed. E-herkenning is te vergelijken met DigiD voor particulieren. Met één e-herkenningsmiddel logt u in op websites van verschillende overheidsorganisaties. Voor registreren en inloggen bij TenderNed heeft Inschrijver minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 nodig. Een e-herkenningsmiddel aanschaffen kan bij een van de erkende leveranciers. De kosten voor aanschaf en gebruik variëren per middel en leverancier. Op de site van TenderNed is meer informatie te raadplegen over e-herkenning en TenderNed. Hier is ook het stappenplan voor het inloggen en registreren met e-herkenning te vinden. Voor vragen kan contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed via 0800-TenderNed (0800-8363376) of via servicedesk@TenderNed.nl.

2.3.1 Storing in TenderNed

Er kunnen storingen in TenderNed optreden. Hierbij gaat het specifiek om storingen in TenderNed zelf. Storingen aan elektronische apparatuur of internetstoringen vallen hier buiten.

De Aanbestedende dienst heeft het recht de termijn voor het indienen van het Verzoek tot deelneming te verlengen indien zich een storing in TenderNed voordoet, maar is hiertoe niet verplicht. De keuze om hiervan gebruik te maken ligt geheel bij de Aanbestedende dienst.

Indien zich een storing voordoet in TenderNed, dient Inschrijver direct, doch zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst stelt Inschrijver in kennis of zij wel of geen gebruik zal maken van de mogelijkheid om de inschrijvingstermijn te verlengen.

Indien de Aanbestedende dienst ervoor heeft gekozen gebruik te maken van de mogelijkheid om de inschrijvingstermijn te verlengen, krijgen alle Inschrijvers de gelegenheid hun Inschrijving te wijzigen of aan te vullen gedurende deze eventuele verlenging. Inschrijvers vernemen van de Aanbestedende dienst welke maatregelen zij dienen te treffen om het indienen van de Inschrijving te kunnen volbrengen.

2.4 Leeswijzer

Dit Aanbestedingsdocument is opgebouwd in de volgende hoofdstukken en bijlagen:

- In hoofdstuk 3 is het aanbestedingskader beschreven waarin onder meer de opdrachtomschrijving is opgenomen.
- In hoofdstuk 4 is kort het uitgangspunt met betrekking tot Maatschappelijk Verantwoord Inkopen beschreven.
- In hoofdstuk 5 en 6 zijn de aanbestedingsprocedure en de algemene bepalingen beschreven.
- In hoofdstuk 7 zijn de instructies voor het indienen van een Inschrijving beschreven.
- In hoofdstuk 8 zijn de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen opgenomen.
- In hoofdstuk 9 is het beoordelingsproces van de Inschrijvingen beschreven.
- Als laatste is de verwijzing naar de apart bijgevoegde bijlagen opgenomen.

3 Aanbestedingskader

3.1 Aanleiding

Veel gemeenten hebben jarenlang de telefoniefunctie ingericht conform het overheidsprogramma 'Gemeente heeft Antwoord'. Dit landelijk concept had als doel om gemeenten te helpen hun dienstverlening te optimaliseren door de inzet van een centraal Klant Contact Centrum (KCC). De klantcontactcentra van de gemeenten waren daarbij de ingang voor nagenoeg alle overheidsvragen van burgers, bedrijven en instellingen met als ambitie om 80 procent van alle overheid gerelateerde vragen in één keer goed af te handelen.

Aanbestedende dienst heeft besloten het concept 'Antwoord' los te laten, omdat het niet past binnen het dienstverleningsconcept van Aanbestedende Dienst. Belangrijkste reden is het feit dat de 80% doelstelling niet wordt gehaald omdat de soorten vragen die op het KCC binnenkomen in de loop der jaren zijn veranderd van eenvoudige vragen, naar complexe en meervoudige vragen. Eenvoudige vragen worden minder aan het KCC gesteld, omdat de beller de antwoorden op de website kan vinden. Complexe en meervoudige vragen kan het KCC vaak niet beantwoorden en moeten worden beantwoord door de vakafdelingen.

Aanbestedende dienst is gestart met een nieuw model om de uitvoering van de dienstverlening vorm te geven. Het doel is om de vraag/het verzoek zo snel mogelijk en zo dicht mogelijk bij het antwoord te brengen. De nadruk ligt daarbij op een volledige en correcte informatieverstrekking via de website. Door te monitoren en te analyseren is goed in te schatten of vragen met betrekking tot specifieke diensten en producten nog door de telefonie-functie kan worden beantwoord of dat de vakmedewerker nodig is voor de beantwoording. Indien dat laatste het geval is, wordt een direct telefoonnummer van de betreffende vakafdeling op de website gepubliceerd. Dit zorgt enerzijds voor dat het aantal oproepen dat aangeboden wordt bij de telefonie-functie is afgenomen en dat anderzijds de beller direct contact heeft met de collega die de vraag kan beantwoorden.

Op grond van het gewijzigde dienstverleningsmodel is gezocht naar mogelijkheden om zowel de kwetsbaarheid bij de centrale telefonie-functie in continuïteit te verminderen als de kwaliteit te verbeteren. Vanuit de vier resultaatgebieden (Kwetsbaarheid, Kosten, Kwaliteit en Klantgerichtheid, de 4 K's) nam op alle vlakken het risico van 'door de basis heen zakken' toe. Door het afgenomen aanbod waren minder medewerkers nodig voor de telefonie-functie, waardoor de kwetsbaarheid (bij uitval) werd vergroot en het moeilijker werd om kennis en kunde op niveau te houden.

3.2 Huidige situatie

De afgelopen jaren heeft de Aanbestedende Dienst middels een pilot onderzocht of het mogelijk is om de telefonie-functie uit te besteden met behoud van voldoende kwaliteit van dienstverlening en klantgerichtheid. Als onderdeel van deze pilot is de dienstverlening volledig ondergebracht bij een externe partij. Deze partij biedt de dienstverlening vanuit haar eigen locatie, gebruik makend van de eigen telefonievoorzieningen waarbij de Opdrachtgever het hoofdnummer rechtstreeks routeert naar deze externe partij. Waar mogelijk beantwoordt de externe partij de vragen met behulp van een door Opdrachtgever beschikbaar gestelde kennisbank. Als dat niet mogelijk is, worden oproepen doorverbonden met de juiste medewerkers van de backoffices. Onlangs is de pilot geëvalueerd en de uitkomst van deze pilot was positief.

3.3 Gewenste situatie

Op basis van de positieve uitkomst van de pilot heeft het college van de Aanbestedende Dienst het besluit genomen om de telefonie-functie formeel uit te besteden door middel van een aanbesteding.

3.3.1 Wat zoekt de Aanbestedende dienst?

De Aanbestedende Dienst zoekt een externe partij die de gewenste dienstverlening kan invullen. De Aanbestedende dienst is daarbij op zoek naar collega's die de telefonie-functie invullen. Weliswaar collega's op afstand, maar desalniettemin collega's. Wij zoeken geen grote anonieme 'belfabriek', maar een samenwerkingspartner. Een samenwerkingspartner:

- Die sociaal ondernemen hoog in het vaandel heeft staan. Die zich ten doel heeft gesteld om (vooral) medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt een kans te geven binnen dit werkveld.
- Met oog voor de menselijke maat. Die een werkplek creëert waar medewerkers zich veilig voelen, zich gezien en gehoord voelen, ruimte krijgen voor eigen inbreng en met plezier (blijven) werken.
- Die voor Aanbestedende dienst een kernteam samenstelt met medewerkers met een hart voor telefonische dienstverlening en die zich willen verdiepen in de dienstverlening van de Aanbestedende dienst en in de specifieke gemeentelijke kennis. Op zo'n manier dat een beller ervan overtuigd is met een eigen medewerker van de Aanbestedende Dienst te spreken.
- Die mogelijkheden signaleert om onze telefonische dienstverlening richting onze inwoners naar een hoger plan te tillen.
- Die snel en flexibel kan schakelen als de omstandigheden daar om vragen. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een calamiteit in de regio of een onverwachte piek. Een calamiteit vindt gemiddeld 1 keer in de 5 jaar plaats. De laatste calamiteit in onze regio vond plaats op 18 juni 2021, toen er sprake was van een valwind.

3.3.2 In scope

De Aanbestedende Dienst plaatst de volgende zaken binnen scope:

- Het invullen van de telefonie-functie (zoals verder uitgewerkt in paragraaf 3.3.3) met inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt op de eigen locatie van Inschrijver
- Het eenmalige implementeren van deze dienstverlening
- Het intelligent routeren van het inkomend telefoonverkeer conform wensen opdrachtgever (o.a meldingen op basis van een time schedule, wachtrijfunctionaliteiten)
- Het opleiden van de eigen (nieuwe) medewerkers en het monitoren van de kwaliteit
- Het signaleren, rapporteren aan en afstemmen met Opdrachtgever

3.3.3 Buiten scope

De Aanbestedende Dienst plaatst de volgende zaken buiten scope:

- Het afhandelen van overige kanalen zoals e-mail, chat en social media
- Het inhoudelijk bijwerken/bijhouden van de kennisbank

3.3.4 Beschrijving gevraagde dienstverlening

De Aanbestedende dienst is op zoek naar een partner die op werkdagen van 8:30 tot 17:00 uur de telefonie-functie invult voor alle inwoners en bedrijven via het algemene telefoonnummer. Alle telefonische oproepen dienen daarbij te worden gerouteerd, aangenomen, vastgelegd en afgehandeld. De afhandeling van de aangeboden oproepen kan als volgt worden gecategoriseerd:

- Het beantwoorden van vragen door gebruik te maken van informatie die beschikbaar is op de kennisbank op het intranet (webapplicatie van Aanbestedende dienst)
- Vragen die niet tot de bevoegdheid van de telefonie-functie horen, worden (warm) doorverbonden naar de vakafdelingen. In de kennisbank is duidelijk aangegeven wat binnen en buiten de bevoegdheden van de telefonie-functie valt;
- Het (warm) doorverbinden van oproepen wanneer een beller gericht contact zoekt met een specifieke medewerker;
- Het maken van terugbelverzoeken wanneer een specifieke medewerker of een vakafdeling niet bereikbaar is conform vastgesteld format. Op basis van toegang tot de Outlookagenda's van medewerkers kan de beller van actuele informatie worden voorzien;
- Het maken van een afspraak binnen de afsprakenmodule balie Burgerzaken (webapplicatie van Aanbestedende dienst);
- Het registreren van meldingen openbare ruimte binnen de Meldingen applicatie (webapplicatie van Aanbestedende dienst).

De Aanbestedende Dienst vraagt dat Inschrijver de eerstelijns dienstverlening invult zoals hierboven beschreven op locatie van Opdrachtnemer. Naast bovengenoemde dienstverlening is Inschrijver verantwoordelijk voor de uitvoering van de volgende werkzaamheden en activiteiten:

- Het routeren van inkomend verkeer conform gewenste inrichting Opdrachtgever
- Het registreren van contacten in aantal, aard en inhoud
- Verzorgen van de benodigde trainingen en opleidingen van de eigen medewerkers
- Dagelijkse operationele aansturing/coaching van de medewerkers
- Planning, roostering en monitoring van de medewerkers
- Het aantoonbaar monitoren van en sturen op de kwaliteit van de medewerkers
- Het verzorgen van kwantitatieve en kwalitatieve rapportages over de klantcontacten
- Het uitvoeren van (trend-) analyses en het signaleren van afwijkingen in aanbod, werkproces, inhoud of bereikbaarheid vakteams
- Periodieke afstemming over bovenstaande met Opdrachtgever op operationeel en strategisch niveau
- Het snel en flexibel kunnen opschalen bij onverwachte pieken in het aanbod of bij bijzondere omstandigheden (zoals een calamiteit in de regio). Hierbij kan ook een beroep worden gedaan op de dienstverlening van de Opdrachtnemer buiten de genoemde openingsuren.

Kengetallen

In **Bijlage 8 – Kengetallen** vindt u een overzicht van de aangeboden calls per maand. De gemiddelde AHT bedraagt 2:45 minuten.

3.3.5 Sociaal Ondernemen als speerpunt

Zoals eerder vermeld zet Aanbestedende dienst binnen deze Aanbesteding zwaar in op het aspect Sociaal Ondernemen en specifiek op de inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit speerpunt is in deze aanbesteding als volgt concreet vertaald:

Inschrijver dient middels referenties aan te tonen dat hij ervaring heeft met het tewerkstellen van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in vergelijkbare opdrachten. Dit is beschreven als kerncompetentie in paragraaf 8.3.2.

De Aanbestedende dienst stel als eis aan Opdrachtnemer dat hij structureel bijdraagt aan werkgelegenheid voor mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie. Opdrachtnemer kan dit aantonen aan de hand van de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) - een wetenschappelijk

onderbouwd kwaliteitskeurmerk van TNO - of een vergelijkbaar instrument. De Aanbestedende Dienst stelt daarbij als eis dat:

- a. Inschrijver bij aanvang van de dienstverlening aantoont minimaal de aspirant status op de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) of vergelijkbaar te hebben behaald.
- b. Inschrijver toont voor aanvang van kalenderjaar 2024 aan dat certificering op tenminste trede 1 van de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) behaald is of toont anderzijds aan te voldoen aan alle voorwaarden zoals gesteld met betrekking tot deze certificering.
- c. Inschrijver toont voor aanvang van kalenderjaar 2025 aan dat ten minste certificering trede 2 van de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) behaald is of toont anderzijds aan te voldoen aan alle voorwaarden zoals gesteld met betrekking tot deze certificering.

Tot slot stelt de Aanbestedende dienst als eis aan Opdrachtnemer dat gevraagde dienstverlening voor een aanzienlijk deel wordt ingevuld door medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Hierbij verwijzen wij naar de informatie over het Doelgroepregister in Bijlage 11. Bij aanvang wordt van Inschrijver verwacht dat minimaal 30% van de inkomende oproepen afgehandeld wordt door mensen uit het Doelgroepenregister met een doorgroei naar 50% vanaf eind 2023.

3.3.6 Wat mag u verwachten van Opdrachtgever?

Samenwerking komt van twee kanten. Dat betekent dat Opdrachtnemer ook wat van de Opdrachtgever mag verwachten. Wij zijn een Opdrachtgever met realistische verwachtingen, met begrip voor onvoorziene omstandigheden en voor fouten die worden gemaakt tijdens het werk, zolang duidelijk is dat Opdrachtnemer serieus aandacht heeft voor de kwaliteit van onze dienstverlening en zich opstelt als partner. En uiteraard heeft Opdrachtgever daarbij een verantwoordelijkheid en actieve rol als het gaat om:

- Begeleiding gedurende de implementatieperiode;
- Het aanleveren benodigde input t.b.v. trainingen;
- Het aanleveren forecast informatie;
- Het begeleiden en toezien op het uitvoeren van het kwaliteitsmanagement;
- Het up-to-date houden van content en verwerken van wijzigingen in de kennisbank;
- Het informeren van en afstemmen met de tweedelijns vakteams ;
- Het aanleveren benodigde input t.b.v. trainingen;
- Het invullen van de rol als 'vraagbaak'
- Het tijdig informeren van Opdrachtnemer over bijzonderheden en het aanleveren van de bijbehorende content (te denken valt aan het versturen van mailings, het versturen van belastingaanslagen, evenementen binnen de gemeente, nieuwe wetgeving of regelingen, bouw- of onderhoudsprojecten binnen de gemeente etc).

Daarbij voelt Opdrachtgever een maatschappelijke verantwoordelijkheid mbt de werkplek en werkomstandigheden van de werknemers van de Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt zich ten doel om periodiek met medewerkers van Opdrachtnemer op locatie te evalueren middels open gesprekken met de medewerkers. Opdrachtnemer dient hier volledige medewerking aan te verlenen.

3.4 Het doel van de aanbesteding

Het doel van deze Europese Openbare aanbesteding is het sluiten van een Overeenkomst op een transparante, rechtmatige en doelmatige wijze waarbij de Aanbestedende dienst één Inschrijver wenst te contracteren voor de invulling van de telefonie-functie.

Na opdrachtgunning kunnen wijzigingen ten opzichte van de beschrijving van de Opdracht ontstaan, bijvoorbeeld als gevolg van politieke, bestuurlijke en organisatorische ontwikkelingen zoals een reorganisatie. Aanbestedende dienst treedt in die gevallen in overleg met de gecontracteerde Inschrijver

3.5 Perceelindeling en omvang van de Opdracht

Gezien aard en omvang van de gestelde dienstverlening en aanbod van de markt, hanteert Aanbestedende dienst geen perceelindeling met betrekking tot deze opdracht.

3.6 De Overeenkomst en looptijd

De Opdracht betreft een Overeenkomst met een initiële looptijd van vier jaar met een eenzijdige optie voor Opdrachtgever tot verlenging van twee maal een jaar.

Voor verlenging gelden dezelfde prijzen en voorwaarden als gedaan bij de Inschrijving. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor gebruik te maken van de opties tot verlenging.

3.7 Prijs en indexering

3.7.1 Prijs

Inschrijver vult de kosten voor de gevraagde dienstverlening in op het Prijzeninvulformulier (bijlage 3). De kosten bestaan daarbij uit:

- Eenmalige implementatiekosten
- Een prijs per call

De eenmalige implementatiekosten bestaat voor alle Inschrijvende partijen uit een (fictief¹) reëel en marktconform bedrag waarmee alle kosten die samenhangen met het realiseren van de dienstverlening per gestelde ingangsdatum zijn afgedekt. Dit betekent dat Aanbestedende dienst geen meerkosten accepteert.

De reguliere dienstverlening wordt afgerekend in de vorm van een prijs per call. Deze prijs per call dekt alle activiteiten die samenhangen met de reguliere dienstverlening zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument en Programma van Eisen.

Opdrachtgever zoekt heel nadrukkelijk de samenwerking met Opdrachtnemer om de dienstverlening richting de inwoners van de gemeente te verbeteren. Opdrachtnemer wordt gevraagd om hiertoe verbetervoorstellen aan te dragen. Een gevolg van een goed verbetervoorstel kan zijn dat het aantal oproepen afneemt (bijv door de verbetering van de informatievoorziening). Om Opdrachtnemer te stimuleren daadwerkelijk met ons mee te denken, is ons prijsmodel gebaseerd op het uitgangspunt dat de prijs per call stijgt met 5 cent per staffel (van 1000 calls) wanneer het aanbod afneemt. Andersom neemt de prijs per call af, wanneer het aanbod toeneemt (tenzij hier een duidelijk aanwijsbare reden voor is, die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt; zoals de Covid uitbraak - in dat geval wordt de prijs in goed overleg afgestemd). Kosten worden per maand gefactureerd op basis van de beoordelingsprijs (staffel 0);

¹ Alle aangeboden prijzen dienen het karakter te hebben van een nieuwe inschrijving op alle items (eenmalige kosten en terugkerende kosten), zodat een level playing field wordt gecreëerd..

aan het einde van een contractjaar vindt verrekening plaats op basis van het daadwerkelijk aantal totaal afgehandelde calls tegen de bijbehorende staffelprijs.

3.7.2 Indexering

De prijzen kunnen gedurende deze Overeenkomst jaarlijks op 1 januari worden geïndexeerd (startende 1 januari 2024) met het indexcijfer van de loonindex CBS waarbij 2022 op 100% wordt gesteld.

Wanneer Opdrachtnemer een prijsstijging en/of prijsdaling wenst door te berekenen, dient Opdrachtnemer dit minimaal twee (2) maanden voor ingangsdatum schriftelijk (onderbouwd, inclusief berekeningswijze) aan te vragen bij de Aanbestedende dienst.

3.8 Kritische prestatie-indicatoren

De Aanbestedende dienst zal gedurende de contractperiode de kwaliteit van de geleverde dienstverlening beoordelen aan de hand van de kritische prestatie-indicatoren zoals opgenomen in het Programma van Eisen. Doel van de beoordeling is het meten, borgen en verbeteren van de dienstverlening en te werken aan een duurzame relatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens contractueel overleg zal Opdrachtgever haar bevindingen met Opdrachtnemer evalueren.

In het kader van een eerlijke aanbesteding is het van belang dat tijdens de uitvoering van de Opdracht wordt waargemaakt wat de Opdrachtnemer eerder in zijn of haar Inschrijving heeft aangeboden. Van de zijde van de Aanbestedende dienst zal een zorgvuldig, streng doch rechtvaardig contractmanagement plaatsvinden. De Aanbestedende dienst zal een contractmanager aanwijzen die op een juiste naleving van de Overeenkomst toeziet.

4 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

Bij alle gemeentelijke inkopen wordt, naast de prijs en kwaliteit, ook gelet op de effecten van de inkoop op het milieu en sociale aspecten. Om die reden wordt bij elke aanbesteding bepaald op welke manier en in hoeverre een bijdrage aan onderstaande uitgangspunten moet worden geleverd.

De Aanbestedende dienst heeft als doelstelling, welke tevens is opgenomen in ons inkoopbeleid - vanuit de invalshoek "maatschappelijk verantwoord ondernemen"- het bevorderen van inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt op onze gemeentelijke opdrachten.

In het kader van deze aanbesteding ligt een duidelijk zwaartepunt op de sociale aspecten waarvan de invulling uitgebreid is beschreven in paragraaf 3.3.5. en vertaald naar eisen en gunningscriteria.

5 De aanbestedingsprocedure

In dit hoofdstuk is de planning voor deze aanbesteding opgenomen. Daarnaast is toegelicht hoe en met welke contactpersoon de communicatie omtrent deze aanbesteding dient te verlopen. Ook is toegelicht hoe Inschrijvers vragen kunnen stellen over de aanbestedingsprocedure en dit Aanbestedingsdocument.

5.1 Planning

In onderstaande tabel is de planning van de gehele aanbestedingsprocedure opgenomen. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen c.q. af te wijken van deze indicatieve planning. In dergelijke gevallen vindt communicatie zo spoedig mogelijk plaats. De wettelijke minimumtermijnen zullen te allen tijde gerespecteerd worden. De cursief en vet gedrukte data opgenomen in de planning zijn fatale termijnen.

Actie	Data
Publicatie Aanbestedingsdocument op TenderNed	Woensdag 7 december 2022
<i>Gelegenheid voor het stellen van vragen tot:</i>	<i>Maandag 2 januari 2023 om 10:00 uur</i>
Publicatie eerste Nota van Inlichtingen	Vrijdag 6 januari 2023
<i>Gelegenheid voor het stellen van verdiepende vragen op de eerste Nota van Inlichtingen tot:</i>	<i>Vrijdag 20 januari 2023 om 10:00 uur</i>
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	Vrijdag 27 januari 2023
<i>Sluitingstermijn indienen Inschrijvingen</i>	<i>Woensdag 15 februari 2023 10:00 uur</i>
Mededeling Voornemen tot gunning	Woensdag 8 maart 2023
Stand still termijn	20 kalenderdagen
Mededeling definitieve gunning	Woensdag 29 maart 2023
Ingangsdatum Overeenkomst	Vrijdag 28 april 2023
<i>Startdatum uitvoering dienstverlening</i>	<i>Maandag 12 juni 2023</i>

5.2 Communicatie en contactpersoon

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding verloopt via TenderNed met de hieronder vermelde contactpersonen.

Contactpersoon	Bij afwezigheid
Ed de Smit	Anne Ehme

Op eventueel door andere medewerkers/vertegenwoordigers van de Aanbestedende dienst gegeven informatie kunnen Inschrijvers zich niet beroepen. Hetzelfde geldt voor informatie die op een andere wijze dan hiervoor beschreven, is verstrekt.

5.3 Vragen over het Aanbestedingsdocument

Tot het in de planning vermelde datum en tijdstip worden Inschrijvers in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen ten behoeve van de Nota('s) van Inlichtingen. Bij iedere vraag dient zo mogelijk nadrukkelijk te worden aangegeven op welke paragraaf van welk document de vraag betrekking heeft. Vragen kunnen uitsluitend worden gesteld via de vraag- & antwoordmodule op TenderNed. Ten aanzien van de vragen die na het vermelde tijdstip worden gesteld, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor die niet meer te beantwoorden.

De Nota('s) van Inlichtingen worden verstrekt via TenderNed. Alle binnengekomen vragen worden anoniem gemaakt. De vragen en antwoorden maken onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten waarbij de Aanbestedende dienst bevoegd is op eigen initiatief nadere Inlichtingen te verstrekken.

6 Algemene bepalingen

6.1 Toepasselijke regelgeving

De Aanbestedingswet 2012 en Gids Proportionaliteit zijn op de onderhavige aanbesteding van toepassing. De aanbesteding geschiedt volgens de Openbare procedure.

6.2 Integriteit

Aanbestedende dienst hecht veel waarde aan een integer functioneren van de overheid. Bij alle handelingen worden zeer zorgvuldig de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht toegepast zoals het transparantie-, objectiviteit- en non-discriminatiebeginsel. Meer informatie over dit onderwerp is te vinden op www.integriteitoverheid.nl.

6.3 Voertaal

Alle documenten behorende bij deze aanbesteding worden door de Aanbestedende dienst ter beschikking gesteld in de Nederlandse taal. Alle tijdens de aanbesteding te voeren correspondentie en in te dienen stukken dienen in de Nederlandse taal te worden opgesteld. Correspondentie en/of stukken die hieraan niet voldoen worden niet in behandeling genomen.

6.4 Gebruik merknamen of typen

Daar waarin het Aanbestedingsdocument ter duiding van de Opdracht bepaalde merken, octrooien, typen, of een bepaalde oorsprong of productie of specifieke techniek worden genoemd, dient gelezen te worden "of daaraan ten minste gelijkwaardig". In het geval dat de Inschrijver niet de eventueel genoemde merken, octrooien, typen, oorsprong, productie of specifieke techniek kan leveren, moet de Inschrijver aantonen dat er sprake is van gelijkwaardigheid.

6.5 Rangorde documenten

In de aanbestedingsprocedure geldt de onderstaande rangorde van documenten (voor zover in de aanbesteding reeds van toepassing). Bedacht dient te worden dat de inhoud van deze documenten ook onderdeel zal zijn van de te sluiten Overeenkomst, waarbij alsdan dezelfde rangorde geldt.

1. Ondertekende Overeenkomst
2. Nota(s) van Inlichtingen op het Aanbestedingsdocument
3. Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen waaronder de algemene inkoopvoorwaarden gemeente Utrechtse Heuvelrug (bijlage 7)
4. Inschrijving

Waar eventueel sprake is van tegenspraak tussen document geldt telkens hetgeen is bepaald in het hoger geplaatste document. In het geval dat sprake is van tegenspraak binnen een document geldt dat specifiek boven algemeen gaat.

6.6 Fouten en tegenstrijdigheden

Alle documenten met bijhorende bijlagen die naar aanleiding van de onderhavige aanbesteding door de Aanbestedende dienst zijn aangeboden, zijn met de grootste zorg samengesteld en

opgesteld. In het geval een gegadigde niettemin onrechtmatigheden, onregelmatigheden, tegenstrijdigheden of onduidelijkheden ontdekt, dan dient zij de contactpersoon van de Aanbestedende dienst hiervan zo spoedig mogelijk doch in elk geval vóór het sluiten van de termijn voor het indienen van een Inschrijving op de hoogte te stellen, via een bericht op TenderNed. Indien daarna nog, bijvoorbeeld na Gunning, blijkt dat er sprake is van onrechtmatigheden, onregelmatigheden, tegenstrijdigheden of onduidelijkheden, zijn die in beginsel voor rekening en risico van de gegadigde/Inschrijver.

6.7 Onredelijk bezwarende Eisen

Indien een gegadigde van mening is dat in het Aanbestedingsdocument een of meerdere eisen/voorwaarden zijn opgenomen waarvan – ook voor een ter zake ervaren, deskundige en goed geoutilleerde onderneming of samenwerkingsverband van ondernemingen – nakoming onmogelijk of onredelijk bezwarend is, zodat nakoming van deze eisen/voorwaarden in redelijkheid niet kan worden gevergd, dan dient de gegadigde dit zo spoedig mogelijk toch in elk geval voor het sluiten van de termijn voor het indienen van een Inschrijving, gemotiveerd te melden aan de Aanbestedende dienst, via een bericht op TenderNed.

6.8 Voorbehouden

1. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor (zover binnen juridische grenzen mogelijk), om het aanbestedingsproject geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.
2. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen.
3. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de Opdracht niet te gunnen.

6.9 Onvolledige of onjuiste informatie

De Inschrijving dient volledig en juist te zijn. Inschrijvingen die niet volledig en juist zijn kunnen door de Aanbestedende dienst ongeldig worden verklaard.

6.10 Controle van de verstrekte informatie

Alle informatie die door de Inschrijver ter beschikking wordt gesteld kan door de Aanbestedende dienst op juistheid worden gecontroleerd. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om alle gegevens die afkomstig zijn van derden op juistheid te controleren door deze derden te benaderen. Een (proces-)audit van de Inschrijver door de Aanbestedende dienst kan onderdeel uitmaken van de Aanbestedingsprocedure.

6.11 Valse verklaringen

De Aanbestedende dienst wijst er nadrukkelijk op dat Inschrijvingen c.q. verklaringen in die Inschrijvingen die – al dan niet achteraf – onjuistheden blijken te bevatten, door haar worden aangemerkt als 'valse verklaringen' in de zin van artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012. Dit kan uitsluiting van verdere deelname aan deze en toekomstige aanbestedingsprocedures van de Aanbestedende dienst tot gevolg hebben.

Indien na gunning blijkt dat deze heeft plaatsgevonden op basis van 'valse verklaringen' kan de Inschrijver alsnog worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure c.q. kan de Overeenkomst door de Opdrachtgever worden ontbonden, zulks zonder dat de Opdrachtgever gehouden is tot schadevergoeding. De Inschrijver die een 'valse verklaring' heeft gedaan is aansprakelijk voor alle directe en indirecte schade die de Aanbestedende dienst/Opdrachtgever dientengevolge leidt.

6.12 Knock-out

Het aanbestedingsrecht dwingt de Aanbestedende dienst om een strikt onderscheid te maken tussen eisen en voorwaarden enerzijds en gunningscriteria anderzijds en dit onderscheid vervolgens ook strikt na te leven. Dit betekent dat indien uw Inschrijving niet voldoet aan de gestelde eisen en voorwaarden (waaronder bepalingen aangemerkt met “dient”) is de Aanbestedende dienst gedwongen uw Inschrijving ongeldig te verklaren. Dit zou een gemiste kans zijn. U wordt dan ook verzocht hier de nodige aandacht aan te besteden.

6.13 Manipulatieve Inschrijving

Inschrijvingen, welke als manipulatief beoordeeld worden, worden ongeldig verklaard. Hierbij kunt u denken aan Inschrijvingen met tarieven die de beoordelingssystematiek, waaronder rekenformules, manipuleren of laten 'vastlopen'.

6.14 Voorwaardelijke Inschrijving

Indien een Inschrijver één of meerdere voorwaarden of voorbehouden aan haar Inschrijving verbindt, is de Inschrijving ongeldig en legt de Aanbestedende dienst deze Inschrijving terzijde als ware deze niet gedaan.

6.15 Conceptovereenkomst

De conceptovereenkomst is bijgevoegd als Bijlage 4. Het is denkbaar dat deze naar aanleiding van vragen of op basis van voortschrijdend inzicht gedurende de aanbesteding wijzigt, voor zover zulke wijzigingen wettelijk zijn toegestaan.

De conceptovereenkomst inclusief bijbehorende bijlagen, daaronder begrepen eventuele beantwoording in de Nota's van Inlichtingen of nota's van wijzigingen waarmee de aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen gedurende deze aanbesteding wordt/worden aangepast, is bindend en treedt in werking met ingang van de datum van ondertekening van deze Overeenkomst door beide Partijen.

Aan het gunningsvoornemen geuit namens de Opdrachtgever, kunnen geen rechten worden ontleend.

De beschrijving van de conceptovereenkomst inclusief bijlagen heeft een indicatief karakter. Slechts de inhoud van de conceptovereenkomst inclusief bijbehorende bijlagen, daaronder begrepen eventuele beantwoording in de 'Vraag & antwoord' module binnen TenderNed of nota's van wijzigingen waarmee de aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen gedurende deze aanbesteding wordt/worden aangepast, is bindend.

6.16 Inschrijvingsvergoeding

Het doen van een Inschrijving geschiedt in de onderhavige aanbesteding voor eigen rekening en risico van de Inschrijver. Inschrijvingskosten worden niet vergoed door de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst meent dat dit in deze aanbesteding gerechtvaardigd is, aangezien ervoor is gezorgd dat de lasten voor de Inschrijvers in relatie tot het doen van een Inschrijving relatief beperkt kunnen zijn.

7 Instructies Inschrijving

In dit hoofdstuk zijn instructies ten aanzien van de Inschrijving opgenomen. De Aanbestedende dienst wijst Inschrijvers erop dat zijn of haar Inschrijving alsmede alle onderdelen daarvan als bindend worden beschouwd en dat deze een onderdeel van de Overeenkomst zullen vormen.

7.1 Inschrijven

Gegadigde die een (geldige) Inschrijving wil doen, draagt er zorg voor dat verklaringen, bijlagen en overige onderdelen van de Inschrijving volledig, naar waarheid en op de juiste plaats in TenderNed worden ge-upload. De digitale documenten worden in een algemeen toegankelijk format (pdf, Word, Excel) ingediend.

De digitale documenten worden, daar waar dit wordt gevraagd, ondertekend door een daartoe bevoegd persoon. Op deze documenten moet de handtekening duidelijk zichtbaar zijn.

De digitale Inschrijving is uiterlijk op het in de planning vermelde tijdstip via TenderNed ingediend. De Inschrijving zal door TenderNed in een digitale kluis worden bewaard. De digitale kluis wordt op het in TenderNed vermelde tijdstip vrijgegeven aan de Aanbestedende dienst.

Inschrijvingen kunnen na sluiting van de digitale kluis niet meer worden aangeboden. Een andere wijze van indienen dan digitaal via TenderNed is niet toegestaan. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend worden ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen.

7.2 Aan te leveren bij Inschrijving

Uw inschrijving dient de volgende stukken en onderdelen, in losse bestanden, te bevatten. De documenten kunt u uploaden in TenderNed. Alle documenten dienen volledig te zijn ingevuld en rechtsgeldig te zijn ondertekend.

Bij Digitale inschrijving	
1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument, conform bijlage 13
2	Een uittreksel uit het handelsregister, inclusief eventuele statuten of machtigingen
3	Referentieprojecten, conform bijlage 6 a t/m 6d
4	Prijzeninvulformulier, conform bijlage 3 (in PDF en in Excel)
5	Uitgewerkt gunningcriterium, zie hoofdstuk 9 (Kwaliteit G1 t/m G5)
6	Beschreven voorkeur inrichting telefonieomgeving (eis 3.9)
7	Verklaring beroep op combinant (indien van toepassing)
8	Verklaring beroep op middelen moedermaatschappij (indien van toepassing)
9	Checklist, conform bijlage 1

7.3 Ondertekening Inschrijving

De Inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Dit geldt ook voor de documenten die als onderdeel van de Inschrijving dienen te worden ingediend en waarbij ondertekening door de Aanbestedende dienst is gevraagd.

Er is sprake van een rechtsgeldige ondertekening zodra er is getekend door een functionaris die volgens het beroeps/handelsregister (in Nederland: van Koophandel) bevoegd is namens de Inschrijver verplichtingen aan te gaan zoals door de Gemeenten gevraagd in deze aanbesteding.

Er is ook sprake van een rechtsgeldige ondertekening zodra er is getekend door een persoon (gemachtigde) die daartoe is gemachtigd door een functionaris die volgens het beroeps-/handelsregister bevoegd is de Inschrijver rechtsgeldig te vertegenwoordigen. De betreffende volmacht dient bij de Inschrijving te worden gevoegd.

7.4 Combinatievorming en onderaanneming

7.4.1 Combinatievorming

Als een Combinatie een Inschrijving wil indienen, wordt de Inschrijving feitelijk ingediend door de 'penvoerder' van de Combinatie. De leden van de Combinatie ('combinanten') wijzen gezamenlijk één van hen als penvoerder aan en machtigen de penvoerder om elk van hen alsmede hen gezamenlijk (als Combinatie) te vertegenwoordigen gedurende de aanbestedingsprocedure alsmede, in geval van Gunning, bij het aangaan van de Overeenkomst.

In geval van een Combinatie is elk van de combinanten hoofdelijk aansprakelijk in relatie tot de inhoud van de Inschrijving alsmede in geval van Gunning, voor de uitvoering van de Opdracht c.q. de verplichtingen zoals die voortvloeien uit de Overeenkomst. Bij het aangaan van de Overeenkomst zal zo nodig elk van de combinanten de overeenkomst mede ondertekenen ten bewijze van de erkenning van de hoofdelijke gebondenheid jegens de Opdrachtgever.

7.4.2 Onderaanneming

Het is Inschrijvers (waaronder Combinaties) toegestaan om bij de uitvoering van de Opdracht gebruik te maken van Onderaannemers. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient te worden aangegeven welke Onderaannemers (zullen) worden ingezet en welk deel van de Opdracht door de betreffende Onderaannemers zullen worden uitgevoerd.

7.5 Beroep op derden ten behoeve van Geschiktheidseisen

Een Inschrijver (waaronder een Combinatie) kan om zich te kwalificeren voor de Opdracht een beroep doen op derden. Derden zijn andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard of banden van de Inschrijver met die natuurlijke personen of rechtspersonen. Derden kunnen Onderaannemers zijn. In het geval een Inschrijver een beroep doet op derden om zich te kwalificeren voor de Opdracht, noemt Inschrijver in zijn Inschrijving de betreffende derden, geeft zij aan in relatie tot welke Geschiktheidseisen en in welke mate zij een beroep doet op welke derden en toont de Inschrijver aan dat zij ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht kan beschikken over de voor de uitvoering van de overheidsopdracht noodzakelijke middelen van die betreffende derden.

Indien Inschrijver gebruik maakt van de gegevens en middelen van de moedermaatschappij dan moet Inschrijver bij de Inschrijving een verklaring van de moedermaatschappij, in de zin van artikel 2:403 sub f van het Burgerlijk Wetboek, toevoegen. Uit die verklaring moet blijken dat de moedermaatschappij onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen en ook kan voldoen aan de gestelde Eisen.

7.6 Fusie van Opdrachtnemer

In het geval de Inschrijver tijdens deze aanbesteding of in het geval de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de Overeenkomst fuseert of samengaat met een andere partij (in de ruimste zin des woords), informeert zij de Aanbestedende dienst hier voortijdig over.

7.7 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijver doet zijn Inschrijving gestand tot en met negentig (90) kalenderdagen na het sluiten van de inschrijvingstermijn. In het geval de Aanbestedende dienst in rechte wordt betrokken nadat de Inschrijvingen zijn ingediend, bijvoorbeeld in relatie tot het Voornemen tot gunning, loopt de termijn van gestanddoening tot en met dertig (30) kalenderdagen na de dag waarop de rechter in eerste aanleg heeft beslist.

7.8 Conformiteitverklaring

De Inschrijver gaat door het indienen van een Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord met het onderhavige Aanbestedingsdocument (inclusief alle bijlagen) en de Nota('s) van Inlichtingen en alle daarin genoemde voorwaarden.

8 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

8.1 Uitsluitingsgronden

De Aanbestedende dienst verlangt dat geen van de uitsluitingsgronden zoals bedoeld in art 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing zijn op de Inschrijver.

Inschrijver kan voor Inschrijving op deze aanbesteding volstaan met het indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Dit betekent dat de bewijsstukken pas ingediend hoeven te worden wanneer daartoe door de Aanbestedende dienst schriftelijk wordt verzocht, zie hiervoor paragraaf 9.7.1 en de checklist in Bijlage 1.

Voor alle combinanten, Onderaannemers en overige derden waarop Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de geschiktheidscriteria, dient eveneens een Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij de Inschrijving te worden gevoegd.

Indien een Inschrijver of diens combinant, Onderaannemer of derde zich bevindt in één van de van toepassing verklaarde omstandigheden, genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zal de Inschrijving in beginsel terzijde worden gelegd.

Indien een Uniform Europees Aanbestedingsdocument ontbreekt, of niet door een vertegenwoordigingsbevoegde is ondertekend, zal de Inschrijving terzijde worden gelegd.

8.1.1 Gedragsverklaring aanbesteden

De Gedragsverklaring aanbesteden wordt gezien als een zelfverklaring en bewijs. Indien Inschrijver nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden, is het advies om deze voortijdig aan te vragen dit in verband met de verwachte lange levertijd. Dienst Justis is de uitvoeringsinstantie die namens de Minister van Veiligheid en Justitie de aanvraag in ontvangst neemt en behandelt. Zie voor meer informatie www.justis.nl.

8.1.2 Inschrijving in het beroeps- of handelsregister

Inschrijver dient te beschikken over een recent en actueel bewijs van inschrijving in het beroeps- of handelsregister van de lidstaat waar zij is gevestigd of een attest als bedoeld in artikel 2.89, lid 1 Aanbestedingswet 2012. Het uittreksel bevat de bedrijfssituatie op moment van inschrijven en is niet ouder dan zes (6) maanden op het moment van inschrijven.

8.1.3 Verklaring van betalingsgedrag

Inschrijver wordt verzocht om na het Voornemen tot gunning, een recente verklaring van de Belastingdienst te overleggen waaruit blijkt dat de Inschrijver aan zijn verplichtingen heeft voldaan ten aanzien van betalingen van premies sociale verzekeringen en belastingen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar Inschrijver gevestigd is, gebaseerd op de Aanbestedingswet 2012, artikel. 2.89 lid 3. De verklaring is op de uiterste datum van indiening van de Inschrijving niet ouder dan zes (6) maanden.

8.1.4 Verklaring omtrent Russische betrokkenheid

Zoals opgenomen in de EU Verordening 2022/578 d.d. 8 april 2022, dient Inschrijver na voorlopige gunning als bewijslast een verklaring omtrent Russische betrokkenheid te overleggen (bijlage 14).

8.2 Programma van Eisen

Inschrijver gaat door het indienen van een Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord met alle in het Programma van eisen gestelde eisen, de Algemene inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever, de concept Overeenkomst inclusief alle bijlagen en alle bepalingen in de Aanbestedingsleidraad inclusief alle bijlagen.

De gestelde eisen zijn knock-out eisen. Indien Opdrachtnemer niet onvoorwaardelijk voldoet aan de gestelde, betekent dat Opdrachtnemer zal worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

Het Programma van Eisen is als Bijlage 2 bij deze Aanbestedingsleidraad gevoegd.

8.3 Geschiktheidseisen

De Aanbestedende dienst hanteert Geschiktheidseisen om te bepalen of Inschrijver in staat is om de Opdracht uit te kunnen voeren. De geschiktheid van Inschrijvingen kan worden getoetst op financiële en economische draagkracht, technische en/of beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid op grond van de Aanbestedingswet 2012. Inschrijver dient tenminste aan de gestelde Geschiktheidseisen te voldoen om in aanmerking te komen voor Gunning.

8.3.1 Financiële en economische draagkracht

Geschiktheidseisen op het gebied van financiële en economische draagkracht zijn gericht op het garanderen van continuïteit van de Inschrijver. Inschrijver dient aan de hierna genoemde Geschiktheidseisen te voldoen:

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de Opdracht, inclusief de eventuele verlenging hiervan, uit te voeren;
- Aan Inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatst aan Inschrijver verstrekte accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;
- Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's;
- Indien Inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke of rechtspersonen, zijn zowel Inschrijver als die andere natuurlijke persoon of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende Opdracht.

8.3.2 Technische- en/of beroepsbekwaamheid

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving over de hieronder beschreven kerncompetentie(s). U toont aan dat u over deze kerncompetentie(s) beschikt door het overleggen van twee (2) referenties per kerncompetentie bij verschillende opdrachtgevers. De referenties dienen minimaal aan de hieronder genoemde eisen te voldoen en de betreffende opdrachten dienen door de onderneming gedurende de afgelopen vijf (5) kalenderjaren uitgevoerd te zijn. Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgenomen en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.

Bij uw referentie vermeldt u:

De naam van de publieke- of privaatrechtelijke instantie(s) waarvoor de opdracht bestemd was, de contactpersoon, telefoonnummer en e-mailadres.

De naam en beschrijving van de opdracht gebaseerd op de hieronder opgenomen punten:

- Het bedrag aan omzet van de opdracht (excl. btw);
- De data van aanvang en afronding;
- De naam en het adres van de eventuele samenwerkingspartner(s);
- Een beschrijving van de inhoud en omvang van de uitgevoerde werkzaamheden inclusief eventuele inhoud en omvang van de in onderaanneming uitgevoerde werkzaamheden.

Uw referentie dient aan te tonen dat u voldoet aan de gestelde eisen. U bent ermee bekend en gaat ermee akkoord, door het indienen van de referentie, dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om zonder uw tussenkomst gegevens na te trekken bij de contactpersoon van de referent.

Het is Inschrijver niet toegestaan om bij de naam van de contactpersonen namen van eigen medewerkers in te vullen of aan te geven dat contactpersonen alleen via Inschrijver benaderd kunnen worden, tenzij uw referentie een eigen ontwikkeling betreft. Wanneer de referentie niet succesvol kan worden nagetrokken door Opdrachtgever, kan besloten worden de referentie buiten beschouwing te laten en dit kan leiden tot uitsluiting. Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal referenties overlegt, worden uitsluitend de eerste twee aangetroffen referenties beoordeeld.

Minimumvereisten kerncompetenties:

U toont aan door middel van het indienen van een (1) referentie voor kerncompetentie 1, een (1) referentie voor kerncompetentie 2 en een (1) of meer referenties voor kerncompetentie 3 (Bijlagen 6a t/m 6d) dat u ervaring heeft met:

Kerncompetentie 1:

Inschrijver dient aantoonbare kennis en ervaring te hebben minimaal gedurende 2 jaar ten behoeve van:

1. Het aannemen, afhandelen en registreren van minimaal 40.000 telefonische contacten op jaarbasis

Aan de referentie worden de volgende eisen gesteld:

- De referentie dient door de onderneming gedurende de afgelopen vijf (5) kalenderjaren uitgevoerd te zijn of in de uitvoeringsfase te zitten gedurende een looptijd van minimaal 6 maanden.
- De opdrachtgever, waar de referentie betrekking op heeft, dient 'tevreden' te zijn over het geleverde product en de uitvoering van de opdracht.

Kerncompetentie 2:

Inschrijver dient aantoonbare kennis en ervaring te hebben minimaal gedurende 2 jaar ten behoeve van:

1. Het leveren van een dienstverlening die vergelijkbaar is met de door Aanbestedende dienst gevraagde dienstverlening op het vlak van het analyseren en beantwoorden van vragen aan de hand van beschikbare informatie (kennisbank), het registreren van meldingen en het maken van afspraken. Waarbij vragen, meldingen dan wel afspraken betrekking kunnen hebben op meerdere verschillende (tenminste 10) producten of diensten.

Aan de referentie worden de volgende eisen gesteld:

- De referentie hoeft niet naar aard, hoeveelheid of omvang en het doel van de uitgevraagde opdracht exact gelijk te zijn, maar wel op onderdelen van de opdracht vergelijkbaar, waardoor aangetoond wordt dat de Inschrijver voldoende kennis en ervaring heeft op dit gebied.
- De referentie dient door de onderneming gedurende de afgelopen vijf (5) kalenderjaren uitgevoerd te zijn of in de uitvoeringsfase te zitten gedurende een looptijd van minimaal 6 maanden.
- De opdrachtgever, waar de referentie betrekking op heeft, dient 'tevreden' te zijn over het geleverde product en de uitvoering van de opdracht.

Kerncompetentie 3:

Inschrijver dient aantoonbare kennis en ervaring te hebben minimaal gedurende 1 jaar ten behoeve van:

1. Het inzetten van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt (minimaal 1 FTE) voor het invullen van eerstelijns contactcentrum diensten.

Aan de referentie worden de volgende eisen gesteld:

- Inschrijver mag bovenstaande kerncompetentie aantonen op basis van de inzet van meerdere personen over meerdere overeenkomsten
- Aanbestedende dienst verwacht minimaal twee referenties (tenzij Inschrijver kan aantonen dat 1 FTE is ingezet bij 1 opdrachtgever) waarbij de opdrachtgever(s), waar de referentie betrekking op heeft, 'tevreden' is over de geboden begeleiding en structuur vanuit Inschrijver.
- De referenties dienen door de onderneming gedurende de afgelopen vijf (5) kalenderjaren uitgevoerd te zijn of in de uitvoeringsfase te zitten gedurende een looptijd van minimaal 6 maanden.

8.4 Informatiebeveiliging

De Opdrachtgever verlangt dat Opdrachtnemer voor de te verrichten werkzaamheden of diensten in het kader van deze aanbesteding voldoet aan en tijdens de uitvoering blijft voldoen aan de kwaliteitsborgingsregelingen inzake informatiebeveiliging conform de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid). De BIO is een overheidsstandaard, gebaseerd op de internationale ISO 27001/27002 standaard.

De Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever eenmalig en vervolgens jaarlijks:

- Een ISO 27001 certificering of minimaal hiermee gelijkwaardig te overleggen. De gelijkwaardigheid dient door middel van een externe onafhankelijke hiertoe geautoriseerde auditor aangetoond te worden;
- Indien Inschrijver niet beschikt over bovengenoemde certificering kan Inschrijver een TPM-verklaring overleggen waarmee assurance door een onafhankelijke derde partij wordt afgegeven over de kwaliteitsaspecten integriteit, beschikbaarheid en vertrouwelijkheid in opzet, bestaan en werking van de omgeving;
- Indien Inschrijver op moment van inschrijving niet beschikt over de gevraagde certificering dan wel de gevraagde TPM verklaring, moet Inschrijver op verzoek van Opdrachtgever direct na gunning een audit toestaan door een externe partij die door Opdrachtnemer wordt gecontracteerd. Indien nodig kan Opdrachtgever hierin adviseren. Het rapport van de auditor moet binnen uiterlijk drie maanden na definitieve gunning zijn opgeleverd en getoond aan Opdrachtgever. Het doorvoeren van de noodzakelijke maatregelen/verbeteracties dient binnen 6 maanden na definitieve gunning aantoonbaar te zijn afgerond. Indien Opdrachtnemer hier niet tijdig aan voldoet, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden.

8.5 Kwaliteitsborging

Aanbestedende dienst eist dat Inschrijver proportionele maatregelen heeft getroffen inzake kwaliteitsborging aan het gestelde en gevraagde in dit Aanbestedingsdocument. Aanbestedende dienst heeft hiertoe een gunningscriterium opgesteld (zie paragraaf 9.3.).

9 Beoordeling van de Inschrijvingen

9.1 Beoordelingsproces

De Inschrijvingen worden allereerst beoordeeld op volledigheid en juistheid. Vervolgens worden de Inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen. De Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen zijn opgenomen in hoofdstuk 8 van dit Aanbestedingsdocument. Inschrijvingen die voldoen aan de hiervoor bedoelde eisen worden inhoudelijk beoordeeld op de Gunningscriteria. Op basis van de inhoudelijke beoordeling aan de hand van de Gunningscriteria wordt de uitslag van de aanbestedingsprocedure bepaald.

9.2 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen Inschrijver

Of een Inschrijving uitgesloten dient te worden wordt getoetst aan de hand van het door Inschrijver in te vullen Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 13).

De Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in paragraaf 8.1 en de Geschiktheidseisen zijn opgenomen in paragraaf 8.2 van dit Aanbestedingsdocument.

9.3 Gunningscriteria

Als gunningscriterium wordt de beste prijs-kwaliteitverhouding gehanteerd. De kwaliteit wordt getoetst aan de hand van gunningscriteria zoals genoemd onder 9.3.1. De kwaliteitsscore wordt bepaald op basis van een aantal onderdelen (sub criteria). De (sub)criteria worden onderling gewogen volgens onderstaande tabel.

Gunningscriterium	Subcriterium	Percentage	Te behalen punten
Kwaliteit		60%	600
	G1: Sociaal Ondernemen	20%	200
	G2: Plan van Aanpak	12,5%	125
	G3: Samenwerking	15%	150
	G4: Kwaliteit	12,5%	125
Prijs		40%	400
	G5: Prijzeninvulformulier	40%	400
Totaal		100%	1000

9.3.1 Gunningscriterium kwaliteit

Opdrachtnemer wordt verzocht ten aanzien van elk van de Gunningscriteria in een separate bijlage aan te geven in welke mate en op welke wijze Opdrachtnemer eraan kan voldoen. Per gunningscriterium is het maximaal aantal pagina's aangegeven. Aanbestedende Dienst schrijft hierbij lettertype en puntgrootte Arial 10 voor. Bij overschrijding van het aantal pagina's geldt dat het overschreden aantal pagina's niet wordt beoordeeld. Bijlagen en hyperlinks worden eveneens niet beoordeeld.

Subcriterium G1: Sociaal Ondernemen – 200 punten

Sociaal ondernemen is een speerpunt voor Aanbestedende dienst. Dit heeft zich vertaalt in twee minimale eisen, te weten eis 2.1 en 2.2.

Sub-subcriterium G1a – 100 punten

Wanneer Inschrijver op het moment van gunning van de Opdracht op het gebied van sociaal ondernemen al meer stappen heeft ondernomen dan minimaal gesteld in eis 2.1., worden hiervoor aan Inschrijver punten toebedeeld conform onderstaand overzicht:

Inschrijver voldoet aan minimale eis 2.1 en toont aan over de PSO aspirant status te beschikken of vergelijkbaar	0 punten
Inschrijver voldoet op moment van gunning aan de eisen en voorwaarden die samenhangen met trede 1 van de PSO ladder en kan dit aantonen middels bijbehorend PSO-certificaat of vergelijkbaar	30 punten
Inschrijver voldoet op moment van gunning aan de eisen en voorwaarden die samenhangen met trede 2 van de PSO ladder en kan dit aantonen middels bijbehorend PSO-certificaat of vergelijkbaar	70 punten
Inschrijver voldoet op moment van gunning aan de eisen en voorwaarden die samenhangen met trede 3 van de PSO ladder en kan dit aantonen middels bijbehorend PSO-certificaat of vergelijkbaar	100 punten

De vergelijkbaarheid dient door middel van een externe onafhankelijke hiertoe geautoriseerde auditor aangetoond te worden, waarbij aangetoond dient te worden dat ontegenzeggelijk voldaan wordt aan alle voorwaarden zoals gelden mbt de gevraagde PSO certificering. Bewijslast (certificaat of rapport van externe auditor) moet na gunning binnen 7 werkdagen worden overhandigd.

Sub-subcriterium G1b – 100 punten

In eis 2.2. wordt gesteld dat Inschrijver er zorg voor draagt dat bij aanvang van de Opdracht minimaal 25% van de inkomende oproepen afgehandeld wordt door medewerkers van het kernteam met een afstand tot de arbeidsmarkt. Conform eis bedraagt dit percentage bij aanvang van kalenderjaar 2024 minimaal 50%.

Indien Inschrijver aangeeft bij aanvang van de dienstverlening meer dan de gevraagde 25% van de oproepen af te handelen door medewerkers van het kernteam met een afstand tot de arbeidsmarkt, worden aan Inschrijver punten toegekend zoals uitgewerkt in onderstaande tabel:

Inschrijver voldoet aan de minimaal gestelde in eis 2.2	0 punten
Inschrijver is in staat om bij aanvang van de dienstverlening 26% - 30% van de oproepen af te handelen door medewerkers van het kernteam met een afstand tot de arbeidsmarkt.	30 punten
Inschrijver is in staat om bij aanvang van de dienstverlening 31% - 40% van de oproepen af te handelen door medewerkers van het kernteam met een afstand tot de arbeidsmarkt.	70 punten
Inschrijver is in staat om bij aanvang van de dienstverlening 41% - 50% van de oproepen af te handelen door medewerkers van het kernteam met een afstand tot de arbeidsmarkt	100 punten

Inschrijver dient een week na aanvang van de opdracht en vervolgens maandelijks ontegenzeggelijk te kunnen aantonen hieraan te voldoen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor dit periodiek door een onafhankelijke partij te laten controleren. Indien Opdrachtnemer geen invulling kan geven aan het door hem aangegeven percentage, is Opdrachtgever gerechtigd over te gaan tot ingebrekestelling en ontbinding van de Overeenkomst.

Inschrijver beschrijft in een korte bijlage van maximaal 1 A4 hoe en in welke mate invulling wordt gegeven aan het gevraagde in beide onderdelen van subcriterium G1. De beschrijving biedt geen ruimte voor interpretatieverschillen en moet dermate helder zijn dat het beoordelingsteam op eenduidige wijze de puntentoekenning kan vaststellen obv bovenbeschreven matrices.

Subcriterium G2: Plan van Aanpak – 125 punten

Opdrachtnemer levert een plan van aanpak voor de implementatie van de dienstverlening, waarbij in maximaal 6 pagina's A4 (inclusief planning op 1 A4) minimaal wordt beschreven:

- Hoe Inschrijver ervoor zorgdraagt dat de dienstverlening per overeengekomen ingangsdatum operationeel is (big bang scenario), waarbij een succesvolle acceptatietest met opdrachtgever een voorwaarde is
- Welke activiteiten Inschrijver hiertoe gaat uitvoeren
- Welke planning en fasering Inschrijver daarbij hanteert
- Op welke wijze Inschrijver het kernteam gaat inrichten, instrueren en aansturen
- Welke inbreng/inspanning Inschrijver tijdens de implementatiefase verwacht van Opdrachtgever

Het antwoord wordt beoordeeld aan de hand van de volgende elementen:

- Samenhang
- Aanpak concreet, realistisch uitvoerbaar
- Onderbouwing van de aanpak
- Realistische en haalbare planning
- Ingaan op alle aspecten
- Mate waarin actief wordt meegedacht

Subcriterium G3 : Samenwerking - 150 punten

Opdrachtnemer beschrijft in maximaal 2 pagina's A4 haar visie op de samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waarbij minimaal ingegaan wordt op:

- De frequentie en invulling van de strategische, tactische en operationele overleggen
- Het signaleren van de afwijkingen
- Het signaleren van mogelijke (proces-) verbetering van de dienstverlening

Het antwoord wordt beoordeeld aan de hand van de volgende elementen:

- Samenhang
- Ingaan op alle aspecten
- Mate van tonen van inzicht in dienstverleningsmodel en -visie van Opdrachtgever zoals beschreven in paragraaf 3.1
- Mate waarin actief wordt meegedacht

Subcriterium G4: Kwaliteit - 125 punten

Opdrachtnemer beschrijft in maximaal 5 pagina's A4 haar visie en aanpak met betrekking tot het continu waarborgen van de kwaliteit van door Opdrachtgever gevraagde dienstverlening en gaat daarbij expliciet in op:

- Het door Opdrachtnemer gehanteerde kwaliteits- en besturingsmodel en de praktische uitvoering daarvan
- Het borgen van de kwaliteit van de gesprekken. Opdrachtnemer beschrijft daarbij minimaal:
 - Kwaliteitsmonitoring
 - Voorspellen, plannen en roosteren
 - Implementatie van nieuwe producten en diensten (bijv nav wet en regelgeving)
 - De loop van het proces adhv de kennisbank
 - Eventuele instrumenten die worden ingezet voor kwaliteitsborging
- De werving/selectie, begeleiding en coaching van de medewerkers. Opdrachtnemer beschrijft daarbij minimaal:
 - Op welke wijze Inschrijver medewerkers gaat selecteren (en indien nodig werven)
 - De wijze medewerkers worden getraind gedurende implementatiefase
 - De wijze medewerkers worden getraind die gedurende de overeenkomst instromen
 - De wijze waarop wordt vastgesteld of een medewerker gereed is om deel te nemen aan de uitvoering van de dienstverlening
 - De wijze waarop Opdrachtnemer zorgdraagt voor tevreden, gemotiveerde en betrokken medewerkers

Het antwoord wordt beoordeeld aan de hand van de volgende elementen:

- Samenhang
- Opbouw en bewezen effectiviteit besturingsmodel
- Ingaan op alle aspecten
- Mate waarin actief wordt meegedacht

9.3.2 Gunningscriterium prijs

Inschrijver vult het Prijzeninvulformulier volledig in.

- Inschrijvingen die in de ogen van Opdrachtgever in verhouding tot de uit te voeren diensten en andere Inschrijvingen abnormaal laag lijken, kan Opdrachtgever – na verificatie – terzijde leggen.
- Inschrijver zal om een toelichting gevraagd worden. Indien de toelichting Opdrachtgever niet overtuigt, heeft Opdrachtgever het recht om de Inschrijving terzijde te leggen.
- Manipulatief inschrijven leidt tot het ongeldig verklaren van uw Inschrijving.
- Prijspeil kwartaal vier (4) - 2022, in Euro, exclusief btw.
- De door u ingevulde tarieven zijn realistisch en marktconform.

Een prijzeninvulformulier dat voldoet wordt door de contactpersoon van Opdrachtgever gescheiden van de overige onderdelen van de Inschrijving bewaard. Pas na het afronden van de beoordeling en het vaststellen van de totaal behaalde score op de nadere criteria wordt de kluis waar het prijsformulier staat door de inkoopadviseur geopend. Alle prijzeninvulformulieren worden getoetst op het voldoen aan de bovenstaande.

Toelichting op het prijzeninvulformulier

- Gebruik voor invulling van de prijzen het prijzeninvulformulier (**Bijlage 3**)
- Alle vermelden prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief btw;

- De prijs is aangeboden in euro's (€) tot op 2 decimalen achter de komma;
- Inschrijver is desgevraagd in staat de bedrijfseconomische realiteit van de aangeboden prijzen te onderbouwen, ook op onderdelen;
- Alle aangeboden prijzen hebben het prijspeil kwartaal vier (4) 2022;
- Manipulatieve prijsinschrijvingen leiden tot uitsluiting.
- Alle aangeboden prijzen dienen het karakter te hebben van een nieuwe inschrijving op alle items (eenmalige kosten en terugkerende kosten);
- De door Inschrijver aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen en alle andere mogelijke kosten (dat wil zeggen een all-in tarief, doch exclusief B.T.W.) te zijn.
- De prijzen zoals ingevuld zijn inclusief alle andere bijkomende kosten o.a. voortkomend uit het programma van eisen en de gunningcriteria.
- Het niet vermelden van kosten resulteert in het om niet beschikbaar stellen bij het zich voordoen van deze kosten.
- Door de inschrijver dient door de juiste tekenbevoegde te laten ondertekenen en tevens aan te leveren bij inschrijving.

9.4 Systeem van beoordeling gunningscriteria kwaliteit

Inschrijvingen waarop geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, die voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen en hetgeen is opgenomen in dit aanbestedingsdocument zullen verder beoordeeld worden.

Op elke beantwoorde kwalitatieve vraag zal de Opdrachtgever een beoordeling laten plaatsvinden en daar gemotiveerd punten aan toekennen (zie tevens artikel 2.130 Aanbestedingswet). Wanneer beoordeling zal plaatsvinden, zal de Inschrijver, en later Opdrachtnemer, volledig worden gehouden aan hetgeen door de Inschrijver, en later Opdrachtnemer, is beschreven in de Inschrijving en dient de Opdrachtnemer deze volledig na te komen tijdens de uitvoering van de overeenkomst op het moment daar wanneer dit van toepassing is.

In totaal kunnen 1.000 punten behaald worden; 400 punten voor Prijs en 600 punten voor Kwaliteit. De Inschrijver met de hoogste totaalscore (kwaliteit en prijs bij elkaar opgeteld) heeft inschrijving met de beste prijs/kwaliteitsverhouding.

Aan de hand van de verstrekte antwoorden/gegevens bij elk nader criterium worden de Inschrijvingen beoordeeld op de mate waarin c.q. de wijze waarop zij aan de nadere criteria (G2 t/m G5, behalve bij G1 en prijzenblad).

Bij de beoordeling van de nadere criteria worden punten toegekend per onderdeel. Op basis van de onderstaande verdeling wordt een percentage van de beschikbare punten per onderdeel toegekend.

100%	Uitstekend	Beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit zeer goed aan bij de behoefte en verwachtingen van Opdrachtgever en geeft blijk van een uitstekend inzicht in de situatie van Opdrachtgever. Dit uit zich onder meer doordat uit de beantwoording blijkt dat Opdrachtnemer
------	------------	--

		voor Opdrachtgever een relevante en onderscheidende meerwaarde biedt in relatie tot het desbetreffende nadere criterium en hieruit een goed inzicht in de situatie van Opdrachtgever blijkt. De beantwoording is tevens concreet en realistisch.
80%	Goed	Beantwoording voldoet aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoefte en verwachtingen van Opdrachtgever en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van Opdrachtgever. Beantwoording is concreet en realistisch.
60%	Voldoende	Beantwoording voldoet aan het gevraagde en sluit aan bij behoeften en verwachtingen van Opdrachtgever. Beantwoording is in beperkte mate concreet en/of realistisch.
40%	Matig	Beantwoording voldoet slechts gedeeltelijk aan het gevraagde en sluit slechts deels aan bij behoeften en verwachtingen van Opdrachtgever. Beantwoording is in beperkte mate concreet en/of realistisch.
0%	Onvoldoende	Beantwoording voldoet onvoldoende aan het gevraagde en/of sluit onvoldoende aan bij behoeften en verwachtingen van Opdrachtgever, of beantwoording is niet concreet en/of realistisch.

Uitsluitend het maximaal aantal pagina's A4, voor het totaal aantal opgegeven pagina's A4 zoals opgegeven, zal worden beoordeeld. Overschrijdingen van het maximum aantal pagina's (en het gebruik maken van hyperlinks) zullen niet meegenomen worden in de beoordeling.

De Opdrachtgever heeft voor de beoordeling een beoordelingscommissie samengesteld, bestaande uit materiedeskundigen en beleidsmedewerkers van de Opdrachtgever, die de taak heeft te beoordelen welke Inschrijving op grond van de beschreven selectie- en gunningscriteria als economisch meest voordelige inschrijving moet worden aangemerkt. Namen van de leden van het beoordelingscommissie zullen niet bekend worden gemaakt.

Ieder lid van het beoordelingsteam maakt een individuele score per Inschrijver. Vervolgens komen alle teamleden van de beoordelingscommissie bij elkaar en worden de inschrijvingen plenair besproken. Hieruit volgt een beoordeling in consensus.

9.5 Beoordeling van gunningscriterium prijs

De score op het nadere criterium prijs wordt bepaald door gebruik te maken van de onderstaande formule.

Score = (laagst aangeboden fictieve prijs/aangeboden fictieve prijs) * maximaal aantal punten

De Inschrijving met de laagste fictieve prijs krijgt het maximaal aantal punten voor het nadere criterium prijs. De Inschrijvers met hogere prijzen krijgen een score, die het procentuele verschil uitdrukt in het overeenkomstig procentuele verschil in score.

9.6 Ex aequo uitslag

Indien twee Inschrijvingen, na een gedegen controle door het beoordelingsteam, gelijk scoren, zal de Inschrijver met de hoogste aantal punten op het sub gunningscriterium Kwaliteit de winnende Inschrijver worden. Bij een gelijke fictieve inschrijfsom kennen, zal de Aanbestedende dienst overgaan tot loting. De loting wordt gedaan door een jurist van de Aanbestedende dienst. De loting bepaalt de winnende Inschrijver. De betreffende Inschrijvers worden uitgenodigd om de loting bij te wonen.

9.7 Procedure van verificatie

Ter voorbereiding op het verificatiegesprek dient Inschrijver, aan wie de Opdracht voorlopig gegund is, de bewijsstukken die de Aanbestedende dienst verlangt te overleggen ter verificatie. Tevens stelt de Aanbestedende dienst vast welke aspecten van de Inschrijving opheldering behoeven en welke punten nader afgestemd dienen te worden.

Wanneer vóór of tijdens het verificatiegesprek blijkt dat Inschrijver onjuiste informatie heeft verstrekt en/of dat er onoverkomelijke bezwaren bestaan (bijvoorbeeld het niet voldoen aan een eis) en/of de te overleggen bewijsstukken niet bezit of kan overleggen, dan zal de betreffende Inschrijver alsnog uitgesloten worden van de verdere procedure.

9.7.1 Bewijsstukken

De Aanbestedende dienst kan de voorlopige winnende Inschrijver verzoeken tot het overleggen van de bewijsstukken zoals weergegeven in de checklist in Bijlage 1.

9.8 Gunningsbeslissing

9.8.1 De uitslag

Alle Inschrijvers ontvangen gelijktijdig en via TenderNed bericht over de uitslag van de aanbestedingsprocedure. Het betreft een voorlopige uitslag c.q. een Voornemen tot gunning.

Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de uitslag niet mee indien openbaarmaking van die gegevens:

- in strijd zou zijn met de wet;
- in strijd zou zijn met het openbaar belang;
- de rechtmatige commerciële belangen van Inschrijvers zou kunnen schaden, of
- afbreuk zou doen aan de eerlijke mededinging tussen de Inschrijvers.

Aan het Voornemen tot gunning, kunnen door de betreffende Inschrijver ('winnaar') geen rechten worden ontleend.

9.8.2 Bezwaar

De Aanbestedende dienst gaat niet eerder tot Gunning over dan nadat de bezwaartermijn van twintig (20) kalenderdagen na verzending van het Voornemen tot gunning is verstreken.

Indien een Inschrijver bezwaren heeft tegen het Voornemen tot gunning, dient de Inschrijver binnen de bezwaartermijn na verzending van de uitslag formeel bezwaar te maken door het aanhangig maken van een kort geding bij de rechtbank Midden-Nederland.

De betreffende Inschrijver wordt vriendelijk doch dringend verzocht de contactpersoon van de Aanbestedende dienst direct en persoonlijk te informeren over een kort geding en hem daarbij een afschrift van de conceptdagvaarding toe te sturen alsmede hem de gelegenheid te bieden verhinderdata van de zijde van de Aanbestedende dienst (en eventueel haar advocaat) door te geven waarmee de rechtbank alsdan rekening kan houden bij het bepalen van de zittingsdatum en –tijdstip.

Indien binnen de bezwaartermijn na verzending van de uitslag een kort geding aanhangig is gemaakt, zal de Aanbestedende dienst niet overgaan tot Gunning voordat in kort geding vonnis is gewezen, tenzij een zwaarwegend belang onverwijld Gunning gebiedt.

Het is uiteraard mogelijk om in deze periode eerst contact op te nemen met de contactpersoon van de Aanbestedende dienst voor een toelichting op de beoordeling van de Inschrijving. Daarnaast beschikt de Aanbestedende dienst over een klachtenregeling en een klachtenmeldpunt waar u bij klachten over lopende aanbestedingsprocedures terecht kunt. Deze is te vinden op de volgende internetsite: <https://www.heuvelrug.nl/klachtenregeling-inkoop-en-aanbestedingen>. Bovendien kan Inschrijver zich wenden tot de commissie van aanbestedingsexperts: www.commissievanaanbestedingsexperts.nl. Deze commissie is ingesteld door de minister van Economische Zaken om de kwaliteit van het plaatsen van overheidsopdrachten in Nederland te verbeteren.

De bezwaartermijn geldt als een vervaltermijn. Melding maken van een klacht bij het klachtenmeldpunt van de Aanbestedende dienst en/of de commissie van aanbestedingsexperts heeft geen opschortende werking.

Indien niet binnen de bezwaartermijn na verzending van de uitslag een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde Inschrijvers geen bezwaren meer maken naar aanleiding van het Voornemen tot gunning en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om tot Gunning over te gaan. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt een (bodem)procedure aanhangig te maken en bijvoorbeeld een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

In het geval de Aanbestedende dienst beslist om de overeenkomst niet te gunnen en eventueel de procedure opnieuw te beginnen, stelt zij Inschrijvers zo spoedig mogelijk gelijktijdig in kennis van de redenen daartoe.

9.8.3 Gunning en Overeenkomst

Na het verstrijken van de bezwaartermijn neemt Aanbestedende dienst een definitief besluit om wel of niet tot Gunning over te gaan. Aanbestedende dienst streeft er naar om de Inschrijvers conform de planning zoals vermeld op TenderNed te informeren over het definitieve gunningbesluit. Het bedoelde besluit wordt aan alle Inschrijvers via TenderNed bekend gemaakt.

Zo spoedig mogelijk na Gunning wordt tussen de Aanbestedende dienst en de winnende Inschrijver de Overeenkomst getekend. Alsdan verworden de Aanbestedende dienst en de betreffende Inschrijver Opdrachtgever respectievelijk Opdrachtnemer.

9.8.4 Wachtkamerregeling

In geval van verzuim van de Opdrachtnemer of tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst is de Aanbestedende dienst gerechtigd een beroep te doen op de opvolgende Inschrijver ten tijde van de aanbestedingsprocedure (de als tweede geëindigde Inschrijver). De als tweede geëindigde Inschrijver kan worden gevraagd zijn Inschrijving alsnog en opnieuw gestand te doen voor de resterende periode van de looptijd van de raamovereenkomst, inclusief optie jaren, met oorspronkelijke prijzen. In overleg kan worden geïndexeerd naar jaar van uitvoering. Alsdan heeft de Aanbestedende dienst het recht een opdracht voor de resterende looptijd van de Overeenkomst te gunnen aan de als tweede geëindigde Inschrijver.

Indien de nummer twee van onderliggende aanbesteding hier niet mee instemt kan Aanbestedende dienst hetzelfde vragen aan nummer drie en zo verder.