



Diemen



Aalsmeer



Amstelveen



Uithoorn



Ouder-Amstel



Gemeente
De Ronde Venen

De Ronde Venen

Gemeente Amstelveen namens de samenwerkingsverband Amstelland

Offerteaanvraag

Europese Aanbesteding Raamovereenkomst Callcenter Belastingen

I&A-nummer : I&A_2022_0040
Opgeteld door : Gemeente Amstelveen
Datum/versie : 4 oktober 2022/ Definitief

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	0
Begrippen	2
1. Inleiding	4
1.1 Algemeen	4
1.2 Aanbestedende Dienst.....	5
1.3 Overige relevante informatie	5
1.4 Doel van de Aanbesteding.....	5
1.5 Beschrijving van de Opdracht	5
1.6 Overeenkomst	7
1.7 Aanvullende Diensten.....	7
1.8 Perceelindeling.....	7
2. Verloop van de aanbesteding	8
2.1 Richtlijn	8
2.2 Procedure	8
2.3 Planning	8
2.4 Communicatie met betrekking tot de Aanbesteding	9
2.4.1 Taal.....	9
2.4.2 Communicatie met Opdrachtgever	9
2.4.3 Proactief handelen Inschrijvers.....	9
2.4.4 Nota van Inlichtingen.....	9
2.4.5 Klachtenafhandeling	10
2.5 Standaardformulieren	11
2.6 Aanvullende eisen ten aanzien van Combinaties, onderaanneming of Holding/dochteronderneming	11
2.6.1 Combinatie van Inschrijvers.....	11
2.6.2 Onderaanneming	12
2.6.3 Holding/dochteronderneming	12
2.6.4 Fusie of overname Inschrijver	12
2.7 Indienen Inschrijving	13
2.8 Gestanddoeningstermijn.....	13
2.9 Opening Inschrijvingen.....	13
2.10 Gunning	13
2.11 Voorbehoud.....	14
2.12 Kostenvergoeding.....	14
2.13 Wijzigingen	14
2.14 Uitgangspunten.....	14
2.15 Bezwaar tegen de voorgenomen Gunning	15
2.16 Toepasselijk recht	15
2.17 Concept Diensverleningsovereenkomst	15
2.18 Algemene Voorwaarden.....	16
2.19 Herstel van fouten en omissies, verduidelijking van de Inschrijving.....	16
2.20 Strategisch inschrijven/manipulatieve Inschrijving	16

2.21	Ongeldige Inschrijvingen	16
2.22	Herbeoordeling	16
2.23	Wachtkamerconstructie	17
2.24	Conformering voorwaarden Offerteaanvraag	17
2.25	Stopzetten	17
3.	Vormvoorschriften, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.....	18
3.1.	Algemeen	18
3.2	Vormvoorschriften.....	18
3.2.1	Vormvoorschriften Inschrijving	18
3.2.2	Gegevens over de eigen onderneming	18
3.3	Uitsluitingsgronden.....	18
3.4	Geschiktheidseisen	19
3.4.1	Beroepsbevoegdheid.....	19
3.4.2	Financieel-economische draagkracht	19
3.4.3	Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid	20
3.4.4	Aanleveren bewijsstukken	22
4.	Programma van Eisen.....	23
4.1	Algemeen	23
4.2	Vergoeding Diensten (werkzaamheden)	23
4.3	Toepassing Social Return On Investment.....	23
5.	Beoordelings- en gunningsprocedure.....	24
5.1	Vormvoorschriften, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	24
5.2	Gunningcriterium	24
5.3	Toelichting subgunningscriteria.....	25
5.4	Beoordeling en gunning.....	26
5.4	Verificatie	26
6.	Bijlagen	27

Begrippen

In het navolgende document worden onderstaande begrippen gehanteerd.

Aanbestedende Dienst / Aanbesteder

De gemeente Amstelveen namens de samenwerkingsverband Gemeentebelastingen Amstelland. Gemeente Amstelveen voert hiervoor de eigen en de overgedragen belastingheffing en bijbehorende taken uit voor de volgende vijf gemeenten: Aalsmeer, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn en De Ronde Venen.

Aanbesteding

De gehele procedure om tot een Overeenkomst te komen met een Opdrachtnemer.

Aanbestedingsdocumenten

Het totale Document, waaronder deze Offerteaanvraag met bijlagen ten behoeve van de gunning, de Nota('s) van Inlichtingen en de concept Overeenkomst en de overige bijlagen waarin de aanbesteder alle informatie, eisen, criteria en voorwaarden heeft opgenomen in het kader van de aanbesteding.

Combinant

De ondernemer die deel uitmaakt van een gezamenlijk(e) Inschrijving.

Combinatie

Een samenwerkingsverband van ondernemers.

Geïnteresseerden

Een persoon, onderneming of organisatie die geïnteresseerd is in deze opdracht.

Geschiktheidseisen

Criteria die de Aanbestedende Dienst stelt aan Inschrijvers betreffende hun bevoegdheid om een beroepsactiviteit uit te oefenen, hun financiële en economische draagkracht en/of hun technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid (zie artikel 2.90 t/m 2.97 van de Aanbestedingswet 2012, laatstelijk gewijzigd per 1 juli 2016) op grond waarvan de Aanbestedende Dienst Inschrijver kan uitsluiten van deelname aan de procedure.

Gunning

Het toekennen van de Overeenkomst aan een Inschrijver.

Inschrijver

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Inschrijving uitbrengt aan de Aanbesteder op basis van deze Offerteaanvraag.

Inschrijving

De door Inschrijver op basis van de Offerteaanvraag ingediende Inschrijving, inclusief bijlagen.

Nota('s) van Inlichtingen

Een of meer nota's die van verstrekte inlichtingen zijn opgemaakt. De Nota van Inlichtingen is geanonimiseerd, bindend voor alle Inschrijvers en maakt een integraal onderdeel uit van deze Offerteaanvraag. Indien meerdere Nota's van Inlichtingen worden gepubliceerd, gaat een latere nota voor een eerdere nota.

Offerteaanvraag

Een document, inclusief bijbehorende bijlagen, waarin een behoefte verwoordt staat en welke dient als een uitnodiging aan bedrijven om een Inschrijving in te dienen.

Onderaannemers

Aannemers die de Opdrachtnemer zelf contracteert, die voor de Opdrachtnemer voor deze Overeenkomst komen te werken.

Opdracht

De opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer tot het uitvoeren van de werkzaamheden die zijn beschreven in de Aanbestedingsdocumenten in het bijzonder de Overeenkomst met bijlagen.

Opdrachtgever

De gemeente Amstelveen, mede namens de gemeentebelastingen van Aalsmeer, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn en De Ronde Venen.

Opdrachtnemer

De Inschrijver aan wie de Opdrachtgever de Opdracht gunt en met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst op basis van de Inschrijving sluit.

Opschortende termijn/ Stand still termijn/ Alcateltermijn en verval termijn

Termijn van ten minste 20 kalenderdagen waarin de afgewezen inschrijvers bezwaar kunnen aantekenen tegen de gunningbeslissing. Deze termijn geldt als vervaltermijn.

Overeenkomst

De bij eventuele gunning tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te sluiten Overeenkomst.

Penvoerder

De persoon binnen een Combinatie die de Combinatie rechtsgeldig kan vertegenwoordigen en binden voor verplichtingen betreffende de onderhavige Opdracht en met wie de Opdrachtgever uitsluitend zal communiceren.

Programma van Eisen

Het document waarin de Aanbestedende Dienst de eisen voor de te leveren diensten (en producten) heeft beschreven. Het programma van Eisen maakt een integraal onderdeel uit van de Offerteaanvraag met bijlagen en is voor alle Inschrijvers dwingend voorgeschreven.

Standaardformulieren

Formulieren die de Aanbestedende Dienst als bijlage aan deze Offerteaanvraag heeft toegevoegd om maximale vergelijkbaarheid van de Inschrijvingen en de Inschrijvers te bewerkstelligen. De inhoud en het format van de Standaardformulieren is dwingend en er mag op straffe van ongeldigheid niet van worden afgeweken.

Subgunningscriteria

Criteria op basis waarvan de Opdrachtgever de Inschrijvingen beoordeelt om te bepalen welke Inschrijving voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking komt.

UEA

Het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument.

Uitsluitingsgronden

Omstandigheden die, indien Inschrijver daarin verkeert, leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan deze Aanbesteding.

Verklaringen

De bij de Offerteaanvraag aangeleverde verklaringen die op verzoek van de Opdrachtgever door de Inschrijver(s) worden aangeleverd.

Werkdagen

Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of zondag, (ii) een algemeen erkende feestdag in Nederland of (iii) het equivalent van een algemeen erkende feestdag ingevolge artikel 3 lid 3 van de Algemene Termijnenwet.

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de Offerteaanvraag behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor de aanbesteding van een Callcenter Belastingen voor Gemeentelijkebelastingen Amstelland. Bij deze aanbesteding treedt de gemeente Amstelveen naar buiten toe op onder de naam Gemeentebelastingen Amstelland, voor de samenwerkende gemeenten.

Op basis van de gemeenschappelijke regelingen Gemeentebelastingen Amstelland voert de gemeente Amstelveen de overgedragen gemeentelijke belastingen en de wet WOZ uit voor de gemeenten: Aalsmeer, De Ronde Venen, Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn. Deze lichte gemeenschappelijke regeling is gehuisvest bij de gemeente Amstelveen en deze treedt hierbij op als de Aanbestedende partij.

Naam: Gemeente Amstelveen
 Adres: Laan Nieuwer-Amstel 1
 1182 JR Amstelveen
 Postadres: postbus 4
 1180 BA Amstelveen
 Telefoon: 020-5404911

Europese Aanbesteding

De Aanbesteding vindt plaats op basis van de openbare procedure conform de Aanbestedingswet 2012, laatstelijk gewijzigd per 1 juli 2016. De procedure wordt volledig elektronisch uitgevoerd.

Het gunningcriterium is de Economisch Meest Voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Deze aanbesteding kent geen perceelindeling

In de Offerteaanvraag wordt achtereenvolgens ingegaan op:

- | | |
|-----------------|---|
| Hoofdstuk 1: | Een korte schets van de Aanbestedende Dienst, aanleiding en doel van de aanbesteding. |
| Hoofdstuk 2: | Verloop van de Aanbesteding |
| Hoofdstuk 3: | Vormvoorschriften, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen |
| Hoofdstuk 4: | Programma van Eisen |
| Hoofdstuk 5: | Beoordelings- en gunningsprocedure |
| Hoofdstuk 6: | Bijlagen |
| Invulbijlage 1: | Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) |
| Invulbijlage 2: | Inschrijvingsformulier |
| Invulbijlage 3: | Standaardverklaring Holding (indien van toepassing) |
| Invulbijlage 4: | Standaardverklaring Garantstelling Leden Samenwerkingsverband (Combinatie, indien van toepassing) |
| Invulbijlage 5: | Standaardverklaring Onderaanneming (indien van toepassing) |
| Invulbijlage 6: | Referentiemodel |
| Bijlage 1: | Programma van Eisen |
| Bijlage 2: | Toepassing Social Return On Investment |
| Bijlage 3: | Concept – Dienstverleningsovereenkomst |
| Bijlage 4: | ARVODI-Voorwaarden 2018 - Rijksoverheid |
| Bijlage 5: | Klachtenregeling Aanbesteden |
| Bijlage 6: | Standaard Verwerkersovereenkomst |

1.2 Aanbestedende Dienst

Sinds 1 januari 2013 is Amstelveen ambtelijk gefuseerd met de gemeente Aalsmeer. Voor de belastingsamenwerking is de gemeente Aalsmeer gelijk aan de overige deelnemers in de belastingsamenwerking.

Naast de gezamenlijke ambtelijke organisatie met Aalsmeer is Amstelveen gastheer voor de belastingsamenwerking, Gemeentebelastingen Amstelland. Gemeente Amstelveen voert hiervoor de overgedragen belastingheffing en bijbehorende taken uit voor de 5 gemeenten; Aalsmeer, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn en De Ronde Venen.

Gemeentebelastingen Amstelland heeft een verzorgingsgebied met 247.000 inwoners, 110.000 woningen en circa 20.000 bedrijven en kantoren. Hiervoor is de GR verantwoordelijk voor de aanslagoplegging en invordering van circa € 130 miljoen p/j aan belastingopbrengst en de WOZ-taxaties van circa 130.000 objecten met een waarde van circa € 56.000 miljoen. De afgelopen 4 jaar heeft het KCC Belastingen voor Gemeentebelastingen Amstelland circa 24.000 telefoontjes p/j ontvangen.

1.3 Overige relevante informatie

Voor meer informatie over de Aanbestedende Dienst wordt verwezen naar de website www.amstelveen.nl en www.gemeentebelastingenamstelland.nl.

1.4 Doel van de Aanbesteding

De Aanbestedende Dienst is op zoek een Opdrachtnemer (contractant) die de Overeenkomst voor een Klant Contact Centre (KCC) kan realiseren ten behoeve van de eerste lijnsafhandeling, doorverbinden, verwijzen naar schriftelijke bezwaarmogelijkheden, aanmaken van terugbelnotities (alleen in die gevallen waarin dit is afgesproken of als de vraag echt te gecompliceerd is voor een eerste lijnsafhandeling), overeenkomstig de Offerteaanvraag inclusief bijlagen en eventuele Nota('s) van Inlichtingen. Het KCC dient te beschikken over basale kennis van het gemeentelijk belastinggebied.

Het doel is het op efficiënte en effectieve wijze beantwoorden van algemene en individuele vragen en het opnemen van telefoonnotities indien de vraag dient te worden doorgezet naar de backoffice en/of dit expliciet in bepaalde gevallen is afgesproken. Het externe Callcenter Belastingen dient ten minste 90% van de telefoontjes, waarvoor niet de afspraak is dat hiervoor een terugbelnotitie voor moet worden gemaakt, weet af te handelen. Het ter beschikking hebben van en het bijhouden van een lijst van meeste gestelde vragen zoals gebruikelijk zal, zoals wij dat inschatten, niet voldoende zijn.

1.5 Beschrijving van de Opdracht

De Overeenkomst betreft hoofdzakelijk:

- Om de eerste lijnsafhandeling, doorverbinden, verwijzen naar schriftelijke bezwaarmogelijkheden, aanmaken van terugbelnotities (alleen in die gevallen waarin dit is afgesproken of wanneer de vraag echt te gecompliceerd is voor een eerste lijnsafhandeling), overeenkomstig de Offerteaanvraag inclusief bijlagen en eventuele Nota('s) van Inlichtingen. Het KCC dient te beschikken over basale kennis van het gemeentelijk belastinggebied.
- Om vragen over; aanslagbiljetten/aanslagregels, betalingstermijnen, betalingsmogelijkheden, basale werking van MijnOverheid/BerichtenBox, basale kennis van de verschillende tarieven, basale kennis van de wettelijke systematiek gemeentelijke belastingen, basale kennis over gemeentelijke verordeningen en waar die zijn te raadplegen, kennis hebben over het verschil van overleg (mediationvorm) en/of bezwaarschrift mogelijkheden, basale kennis van de Wet WOZ en enige uitleg hierover te kunnen geven, basale toelichting te kunnen geven op het WOZ-taxatieverslag, basale kennis van en over de werking van de landelijke basisadministraties, in kunnen schatten of een aanvraag kwijtschelding zinvol is, aanvragen verzoek tot automatische incasso afdoen en begrijpen wanneer dat wel en niet kan, voorlichting kunnen geven over de mogelijkheid om te verzoeken om een betalingsregeling, machtigingskaarten toezenden, basale vragen kunnen beantwoorden naar aanleiding van herinneringen, aanmaningen en/of dwangbevelen.

De opdracht voor deze dienstverlening bevat de volgende werkzaamheden:

- Beantwoording van veel gestelde telefonische vragen over gemeentelijke belastingen en heffingen van alle aangesloten gemeenten;
- Beantwoorden van specifieke persoonlijk vragen op basis van gegevens uit de belastingadministratie. Enige kennis van belastingadministraties is hierbij essentieel bij voorkeur die van GouWIt.
- Beantwoording van basale vragen over; de werking van MijnOverheid/BerichtenBox, de wettelijke systematiek van gemeentelijke belastingen en de Wet WOZ, gemeentelijke verordeningen, waar verordeningen zijn te raadplegen, het verschil in tarieven/verordeningen tussen de verschillende gemeente, werking van de landelijke basisadministraties, verschillende wijze waarop de belasting betaald kan worden, kwijtschelding, herinneringen, aanmaningen en/of dwangbevelen.
- Terug/belverzoeken aannemen, noteren, deze in de aangewezen gevallen bereiken met noodzakelijke info en deze doorzenden/communiceren met het juiste team; Heffen, WOZ, Invordering, taxateurs, bezwaarschriftafhandelaren etc. binnen Gemeentebelastingen Amstelland zodat deze direct zonder nadere bewerking/distributie kunnen worden opgepakt/verwerkt;
- Toezenden per post en/of e-mail van standaard formulieren en informatiemateriaal;
- Uitvoering van de dienstverlening vanuit een eigen locatie in Nederland;
- Werving en selectie van de medewerkers, evenals het verzorgen van de benodigde opleidingen aan deze medewerkers en de kwaliteitsborging zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer;
- Daarnaast wordt van de Opdrachtnemer verlangd dat periodieke rapportages, liefst online, (minimaal op per dag, week, maand en jaar) worden geleverd met daarin tenminste de aantallen, gemiddeld antwoord snelheid, gemiddelde wachttijd voordat wordt opgenomen, gemiddelde ACD-tijd, gemiddelde doorverbindtijd, maximale doorverbindtijd en aantal geannuleerde oproepen
- Zowel de opleiding als de kwaliteitsborging en het inrichten van rapportages gebeurt in samenwerking met de Aanbestedende Dienst op basis van het door de Opdrachtnemer in haar Plan van Aanpak beschreven format. De frequentie van aanlevering van rapportage het liefst online dagelijks raadpleegbaar en minimaal per dag, week, maand, kwartaal en jaar periode.
- De technische inrichting (calltransfer, contentsysteem etc.) geschiedt eveneens in samenwerking met de Aanbestedende Dienst.

Algemeen

Door het Callcenter Belastingen worden vragen over gemeentelijke belastingen de Wet WOZ, mutaties/aanvragen en (eenvoudige) persoonsgebonden vragen afgehandeld.

Het Callcenter beschikt over een eigen, uniek telefoonnummer van de opdrachtgever. Dit nummer wordt vermeld in de communicatie met particulieren en bedrijven ten behoeve van het stellen van vragen over gemeentelijke belastingen en heffingen.

De Aanbesteden Dienst wordt vanaf 2015 door een externe partij afgehandeld. Deze partij heeft in de periode 2021 t/m medio augustus 2022 de navolgende telefoon gesprekken afgehandeld:

Jaar	
	Inkomende oproepen
2021	24.798
*2022	16.207

*1-1-2022 t/m 19-8-2022

De afhandeling van de vragen vindt plaats vanuit een door de externe partij ingerichte locatie in Nederland. Een directe communicatie tussen het KCC Callcenter en Opdrachtgever is hierbij cruciaal.

Vragen en opdrachten die niet door het KCC Callcenter kunnen worden verwerkt, worden met terugbelnotities /werkopdrachten doorgezonden naar Opdrachtgever.

Voor de afhandeling van persoonlijke vragen naar aanleiding van; aanslagbiljetten, verminderingsbiljetten, herinneringen, aanmaningen, dwangbevelen en overige mogelijke correspondentie beschikken medewerkers van het Callcenter over rechtstreekse inzage in de belastingadministratie.

De kwaliteit van de gesprekken wordt gemeten middels:

- De eigen Business Intelligence, verder BI, rapportages van de leverancier;
- Een team van interne specialisten van de Opdrachtgever die volgens
- een vooraf vastgesteld plan meeluisteren en waarderen;
- In opdracht van Opdrachtgever kan de kwaliteit gemeten worden door een Klanttevredenheidsonderzoek;
- In opdracht van Opdrachtgever onderzoek middels mystery calling door een externe partij.

De reguliere Openstellingstijden van het Callcenter zijn:

- tenminste maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur en
- op aanvraag/uitbreiding buiten deze kantooruren en
- op aanvraag/uitbreiding eventueel zaterdag, zondag, en/of feestdagen.

Opdrachtgever geeft eenmaal per jaar inhoudelijke instructie op locatie gemeentehuis Amstelveen (of directe omgeving daarvan) over de beantwoording van telefoongesprekken.

CPV-code

64216210-8 Diensten voor informatie met toegevoegde waarde

79512000-6 Telefonisch informatiecentrum

Omzet 2019-2022:

De jaarlijkse spend, gebaseerd op de omzetgegevens uit de periode 2019-2022, is naar verwachting:

- € 60.000 per jaar. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend, de omzetverwachting is slechts ter indicatie opgenomen.

1.6 Overeenkomst

De Overeenkomst (ook te noemen: Dienstverleningsovereenkomst), die bij een eventuele gunning wordt aangegaan, kent een initiële looptijd van 2 jaar, met als gewenste ingangsdatum 9 januari 2023 en eindigend op 9 januari 2025. De looptijd van de Overeenkomst kan twee keer met één jaar door de Opdrachtgever eenzijdig worden verlengd. Het uitgangspunt bij de optionele verlenging is een verlenging onder gelijkblijvende voorwaarden, inclusief indexering overeenkomstig artikel 3.3 van de Overeenkomst.

1.7 Aanvullende Diensten

Indien de Aanbestedende Dienst gedurende de duur van Overeenkomst besluit om aanvullende aanverwante Diensten (werkzaamheden) in te kopen dan kunnen deze uitbreidingen onderdeel gaan uitmaken van een of meerdere van de naar aanleiding van deze Aanbesteding te sluiten Overeenkomst.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich echter het recht voor om deze eventuele aanvullende aanverwante Diensten (werkzaamheden) buiten deze Overeenkomst te laten en derhalve door een derde te laten uitvoeren.

1.8 Perceelindeling

Deze Aanbesteding kent geen perceelindeling. De aanbestedende dienst is van mening dat er sprake is van een zodanige samenhang van de onderhavige diensten dat de overeenkomst en daaruit voortvloeiende opdracht(en) kan worden gezien als één logisch geheel. Daarbij creëert deze samenhang geen onnodige beperkingen voor de markt en behoudt het MKB toegang tot deelname aan deze aanbestedingsprocedure, immers contracteert de Opdrachtgever in dit kader een Opdrachtnemer. Het verder opsplitsen van de overeenkomst in meerdere aanbestedingen, zou tot disproportionele kostenverhoging leiden en tot een onnodig grote belasting voor aanbestedende dienst en inschrijvers.

2. Verloop van de aanbesteding

2.1 Richtlijn

Deze Offerteaanvraag is opgesteld met inachtneming van de beginselen die voortvloeien uit de Aanbestedingswet 2012, laatstelijk gewijzigd op 1 juli 2016:

- non-discriminatie;
- transparantie;
- objectiviteit;
- proportionaliteit.

2.2 Procedure

De aanbestedingsprocedure is de openbare Europese aanbestedingsprocedure ex. Hoofdstuk 2.2 van de Aanbestedingswet 2012. De procedure wordt volledig elektronisch uitgevoerd via het aanbestedingsplatform TenderNed.

2.3 Planning¹

In onderstaande tabel is de globale planning weergegeven, voor de meest actuele planning wordt verwezen naar TenderNed:

Fase/Mijlpalen Aanbestedingsprocedure	van	de	Datum/week	Tijdstip
Publicatiedatum			dinsdag 4 oktober 2022	N.v.t.
<u>Nota van Inlichtingen (via TenderNed):</u> - indienen van vragen - beantwoording van vragen			Uiterlijk tot: donderdag 3 november 2022 donderdag 10 november 2022	Vóór 11:00 uur
Indienen Inschrijving uiterlijk tot			maandag 21 november 2022	Vóór 11:00 uur
Opening Kluis met Inschrijvingen Beoordelen Inschrijvingen op minimeisen, vormvoorschriften en geschiktheidseisen			maandag 21 november 2022	Na 11:00 uur
Beoordeling van Inschrijvingen			maandag 21 november 2022 t/m maandag 12 december 2022	N.v.t.
Verzending gunningsbeslissing			donderdag 15 december 2022	N.v.t.
Einde Opschortende termijn			donderdag 5 januari 2023	N.v.t.

¹ Aan de planning hierboven beschreven, alsook aan hierna genoemde data, kunnen geen rechten ontleend worden. Bij aanzienlijke vertraging in bovenstaande planning zal de Opdrachtgever de Inschrijvers hier zelf tijdig over berichten. De Aanbestedende Dienst kan de planning wijzigen. Inschrijvers worden daarover tijdig bericht.

Bekendmaking definitieve Gunning van de Overeenkomst	maandag 9 januari 2023	N.v.t.
Ingangsdatum Overeenkomst	maandag 9 januari 2023	N.v.t.
Publicatie TenderNed	januari 2023	N.v.t.

U dient na de sluitingsdatum van de Offerteperiode tot aan de streefdatum van de definitieve Gunning er rekening mee te houden dat er verificatievragen kunnen worden gesteld, welke u binnen 2 werkdagen na verzending dient te beantwoorden. Geen of onvoldoende beantwoording kan (alsnog) leiden tot ongeldigverklaring.

2.4 Communicatie met betrekking tot de Aanbesteding

2.4.1 Taal

Zowel tijdens de Aanbestedingsprocedure als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst zal de correspondentie met de Aanbestedende Dienst worden gevoerd in de Nederlandse taal. De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

2.4.2 Communicatie met Opdrachtgever

Voor deze Aanbesteding wordt gebruik gemaakt van een Inkoopteam dat gezamenlijk de Offerteaanvraag heeft samengesteld. In het Inkoopteam zijn zowel materiedeskundigheid als procedurele- en juridische deskundigheid vertegenwoordigd. Verzoeken om nadere informatie met betrekking tot inhoudelijke en procedurele aspecten rond deze Aanbesteding moeten altijd via TenderNed gesteld worden (zie paragraaf, 2.7). Indien de Aanbestedende Dienst van mening is dat deze informatie bekend moet worden gemaakt, wordt deze verwerkt in de eerste Nota van Inlichtingen.

Het is Inschrijvers verboden, op straffe van uitsluiting, contact te zoeken met leden van het beoordelingsteam en/of andere medewerkers van de Aanbestedende Dienst, dan wel op een andere wijze dan in deze paragraaf benoemd, om informatie in te winnen omtrent deze Aanbesteding.

2.4.3 Proactief handelen Inschrijvers

Deze Offerteaanvraag (inclusief bijlagen) is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de laatste dag van de gelegenheid tot het stellen van vragen c.q. verzoek om inlichtingen, de Aanbestedende Dienst hiervan op de hoogte te stellen.

Indien een Geïnteresseerde niet tijdig op de voorgeschreven wijze de Opdrachtgever aldus heeft geattendeerd, is die Geïnteresseerde niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid anderszins.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van eventuele opmerkingen de inhoud van deze Offerteaanvraag aan te passen. Dit met toepassing van een eventuele verlenging van termijnen en correctie van de aankondiging van deze aanbesteding.

2.4.4 Nota van Inlichtingen

De Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om per perceel eventuele vragen, opmerkingen en bezwaren naar aanleiding van de Offerteaanvraag, de daarbij behorende Standaardformulieren en andere bijlagen in te dienen. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

1. Vragen kunnen uitsluitend via TenderNed worden gesteld.
2. De vragen dienen uiterlijk op de in de planning (zie paragraaf 2.3) vermelde datum (en tijd) ingediend te zijn. Vragen, opmerkingen of bezwaren die op een later moment worden ontvangen,

- zullen niet meer in behandeling worden genomen, tenzij die, naar het uitsluitende oordeel van de Aanbestedende Dienst, noodzakelijk zijn voor het indienen van een deugdelijke Inschrijving.
3. De vragen worden uiterlijk op de in TenderNed vermelde datum in een geanonimiseerde Nota van Inlichtingen op TenderNed gepubliceerd.
 4. Bezwaren, opmerkingen en tekstvoorstellen betreffende de conceptovereenkomst en/of de voorwaarden van de Rijksoverheid dienen meegenomen te worden met de vragen die beantwoord zullen worden in de Nota van Inlichtingen.

Indien noodzakelijk kan de Aanbestedende Dienst beslissen een tweede (en eventueel een verder volgende) Nota van Inlichtingen in te gelasten. Een eventuele tweede en volgende Nota van Inlichtingen kan uitsluitend vragen en antwoorden bevatten die betrekking hebben op de vorige Nota van Inlichtingen.

Als u zwaarwegende redenen heeft om uw vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van de Aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan 'individueel behandelen' aan. De Aanbestedende Dienst bepaalt welke vragen voor alle geïnteresseerden gepubliceerd worden. In sommige gevallen zal de Aanbestedende Dienst uw vraag corrigeren mocht zij de vraag openbaar publiceren.

U bent zelf verantwoordelijk voor de vragen die u stelt en welke informatie u hierbij geeft.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor vragen en opmerkingen ter zijde te leggen of slechts gedeeltelijk te beantwoorden zolang ze daarmee de aanbestedingsrichtlijnen niet schenden.

Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

2.4.5 Klachtenafhandeling

Conform de Klachtenregeling Aanbesteden (Bijlage 5) is er voor de Inschrijver en de overige belanghebbende(n) de mogelijkheid om zowel in de Aanbestedingsfase als de gunningsfase een klacht in te dienen. Een eventuele klacht kan uitsluitend betrekking hebben op de inhoud en/of procedure van de betreffende Aanbesteding. Een eventuele klacht dient gemotiveerd te zijn.

Hiervoor geldt de volgende procedure:

1. De klacht kan door de Inschrijver of overige belanghebbende(n) per e-mail ingediend worden bij de gemeente Amstelveen via klachtenaanbesteden@amstelveen.nl.
of
2. De klacht kan door de Inschrijver of overige belanghebbende(n) ingediend worden bij de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Zoals opgenomen in de Klachtenregeling Aanbesteden schort het indienen van een klacht zowel bij de Aanbestedende Dienst als bij de Commissie van Aanbestedingsexperts de aanbestedings- en gunningsprocedure niet op.

Voor de goede orde wordt hier vermeld dat een eventueel advies van de Commissie van Aanbestedingsexperts voor de Aanbestedende Dienst niet bindend is.

2.5 Standaardformulieren

Voor het indienen van een Inschrijving worden Standaardformulieren gebruikt die als bijlage bij de Offerteaanvraag zijn gevoegd. Het format en de standaardtekst van deze Standaardformulieren is dwingend voorgeschreven om een maximale vergelijkbaarheid van Inschrijvingen mogelijk te maken. Om die reden is het geenszins toegestaan het format of de standaardtekst van de Standaardformulieren aan te passen, aan te vullen of op enige andere manier te wijzigen. Indien uit de Inschrijving blijkt dat dit wel het geval is, kan dit leiden tot ongeldigheid van de gehele Inschrijving. De Inschrijving komt dan niet meer voor Gunning van de Opdracht in aanmerking.

De Standaardformulieren dienen te allen tijde rechtsgeldig ondertekend te worden door een daartoe bevoegde functionaris. Deze vertegenwoordigingsbevoegdheid moet blijken uit het door de Inschrijver over te leggen uittreksel uit het handelsregister. Indien de bevoegdheid uit het uittreksel niet is op te maken dient een volmacht te worden bijgevoegd, waaruit onder meer blijkt tot welke Opdrachtwaarde de gevolmachtigde bevoegd is. Inschrijvers worden erop gewezen dat uitsluitend een vertegenwoordiger benoemd in het uittreksel uit het handelsregister bevoegd is het UEA te ondertekenen.

2.6 Aanvullende eisen ten aanzien van Combinaties, onderaanneming of Holding/dochteronderneming

Een Geïnteresseerde mag zich slechts één keer aanmelden door middel van een Inschrijving. In het geval van aanmelding in een Combinatie of onderaanneming is het niet toegestaan dat een Combinant of hoofdaannemer zich naast deze aanmelding afzonderlijk, met een andere Combinatie of als hoofdaannemer inschrijft voor deze Aanbesteding. In dat geval zullen al de betrokken Inschrijvingen ongeldig worden verklaard.

2.6.1 Combinatie van Inschrijvers

Inschrijven in Combinatie is toegestaan en van toepassing indien Inschrijver Combinanten gebruikt om aan de Kwalificatiecriteria te voldoen. Alle leden van de Combinatie verklaren door middel van het indienen van een Inschrijving aansprakelijk te zijn, zowel in het kader van de aanbestedingsprocedure als in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst. Inschrijver dient in dat geval duidelijk te vermelden welke van de leden van de Combinatie welke activiteiten uitvoeren.

Een Combinatie kan slechts voor gunning in aanmerking komen, als ieder van de Combinanten, overeenkomstig de voorschriften in deze Offerteaanvraag, aantoont dat de Uitsluitingsgronden als bedoeld in deze Offerteaanvraag (zie ook Invulbijlage 1), ten aanzien van die Combinant niet van toepassing zijn. Zie hiervoor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Tevens dienen alle Combinanten de Overeenkomst te ondertekenen.

Een Combinatie wijst gedurende de aanbesteding en uitvoering van de Opdracht een vertegenwoordiger (Penvoeder) aan die gerechtigd is namens de Combinatie op te treden. Communicatie met de Combinatie zal uitsluitend met de Penvoerder geschieden. Tevens is uitsluitend de Penvoerder gerechtigd facturen in te dienen bij de Opdrachtgever en de Opdrachtgever zal uitsluitend aan de Penvoerder bedragen betalen. De verdeling van door de Opdrachtgever aan de Penvoerder betaalde bedragen is een interne aangelegenheid van de Combinatie.

Het vormen van een Combinatie na indienen van een Inschrijving is niet toegestaan en wijzigingen in de samenstelling van de Combinatie, na de Inschrijving leidt in beginsel tot uitsluiting. Ook het meer dan één keer aanmelden door een Inschrijver en/of Combinant leidt in beginsel tot uitsluiting.

2.6.2 Onderaanneming

Onderaanneming is toegestaan onder de voorwaarde dat de hoofdaannemer en tevens inschrijvende partij verantwoordelijk en aansprakelijk is voor de levering van de diensten van de onderaannemer.

Bij deze constructie treedt de hoofdaannemer op als Inschrijver. Bij de Inschrijving dient de Inschrijver aan te geven welke onderaannemer voor welk deel van de Opdracht zal worden ingezet. De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van het contract. De aansprakelijkheid voor deze onderaannemer(s) berust in dat geval volledig bij de Inschrijver.

Indien de hoofdaannemer gebruik maakt van gegevens van een of meer onderaannemer(s) om zijn geschiktheid voor de Opdracht aan te tonen, dienen alle gevraagde documenten door de hoofdaannemer ingediend te worden onder vermelding van de organisatie waarvan deze afkomstig zijn.

Indien voor de financiële en economische draagkrachteisen en/ of –criteria een beroep op een derde (onderaannemer) wordt gedaan, dient bij de Inschrijving een verklaring van deze derde te worden gevoegd dat de derde zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de volledige en juiste uitvoering van de Opdracht door de Inschrijver (hoofdaannemer) alsmede de eventueel daaruit voortvloeiende schade (zie invulbijlage 5).

Indien voor de beroepsbekwaamheid en/of technische en/of organisatorische eisen en/of criteria een beroep op een derde (onderaannemer) wordt gedaan, dient bij de Inschrijving een verklaring van deze derde te worden gevoegd dat de Inschrijver (hoofdaannemer) daadwerkelijk over de ervaring en middelen van deze derde kan beschikken ten behoeve van de uitvoering (het betreffende gedeelte) van de Opdracht. De Inschrijver (hoofdaannemer) is verplicht deze derde (onderaannemer) bij de uitvoering ook daadwerkelijk in te schakelen.

2.6.3 Holding/dochteronderneming

Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen zich inschrijven als Inschrijver (zelfstandig, in combinatie, of als onderaannemer), indien zij – op verzoek van de Aanbestedende Dienst – kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers. (zie hiervoor invulbijlage 3).

Ondernemingen behoren tot een concern indien zij:

1. aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 24a boek 2 Burgerlijk Wetboek of
2. met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 24b boek 2 Burgerlijk Wetboek of
3. aan elkaar zijn gelieerd in aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

2.6.4 Fusie of overname Inschrijver

Wanneer Inschrijver fuseert, fusieplannen heeft, of wordt overgenomen door derden dient Inschrijver dit zo spoedig mogelijk te melden bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Deze meldingsplicht geldt ook gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

2.7 Indienen Inschrijving

De procedure verloopt volledig elektronisch via TenderNed. Inlichtingen worden niet telefonisch of per e-mail verstrekt.

Voor het aanmaken van een eigen TenderNed-account dient u zich te registreren.² De volledige instructie en overige informatie vindt u op TenderNed. (zie: <http://www.TenderNed.nl>).

De Inschrijving (per perceel) dient - incl. bijbehorende documenten - **uiterlijk op de in paragraaf 2.3 Planning vermelde datum** te zijn ingediend in de digitale kluis van TenderNed. Elke Inschrijving die na deze deadline wordt ontvangen, wordt ongeldig verklaard en terzijde gelegd. De Inschrijving dient vergezeld te gaan van alle bescheiden die in de Offerteaanvraag vermeld staan. Aangezien een Inschrijving tot de sluitingsdatum ongeopend blijft, dienen geen andere dan in deze Offerteaanvraag vereiste stukken bij te worden gesloten.

Indien zich op het moment van inschrijven een storing voordoet op TenderNed, waardoor de tijdige Inschrijving in gevaar komt, moet dit direct worden gemeld via de berichtenmodule van TenderNed. Is TenderNed door de storing niet bereikbaar, dan dient contact te worden opgenomen met de contactpersoon van Opdrachtgever.

Tenzij anders bepaald, blijft een Inschrijver te allen tijde zelf verantwoordelijk voor een tijdige Inschrijving.

Bij inschrijving in te dienen documenten (volledig ingevuld en waar nodig voorzien van een rechtsgeldige handtekening):

Invulbijlage 1:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Invulbijlage 2:	Inschrijvingsformulier
Invulbijlage 3:	Standaardverklaring Holding
Invulbijlage 4:	Standaardverklaring Garantstelling Samenwerkingsverband
Invulbijlage 5:	Standaardverklaring Onderaanneming
Invulbijlage 6:	Referentiemodel
Eigen bijlage:	Plan van Aanpak: Uitwerking Subgunningscriteria, zie paragraaf 5.3 van hoofdstuk 5

Let op! Invulbijlage 3 t/m 5: alleen indienen indien van toepassing.

2.8 Gestanddoeningstermijn

De termijn van gestanddoening van de Inschrijving is gesteld op twee maanden, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningsbeslissing rechtsmiddelen worden aangewend, dient de Inschrijver de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot 20 kalenderdagen na vonnis van de bevoegde voorzieningenrechter, voor zover deze termijn later eindigt dan de termijn in de eerste volzin.

2.9 Opening Inschrijvingen

De kluis met Inschrijvingen wordt geopend op de in paragraaf '2.3 Planning' genoemde datum. Deze opening is niet openbaar. Een bericht van de ontvangen Inschrijvingen zal via TenderNed worden verstuurd naar de Inschrijvers.

Na het openen van de Inschrijvingen zal het inkoopteam de Inschrijvingen controleren op de gestelde voorwaarden en geschiktheidseisen.

Het beoordelingsteam zal de Inschrijvingen vervolgens beoordelen aan de hand van de in deze Offerteaanvraag opgenomen Subgunningscriteria.

2.10 Gunning

De Aanbestedende Dienst streeft er naar de beoordeling van de ingediende Inschrijvingen uiterlijk op de in paragraaf '2.3 Planning' genoemde datum af te ronden.

² De volledige instructie en overige informatie vindt u op TenderNed. Let u daarbij ook op de laatste ontwikkelingen met betrekking tot e-Herkenning.

Op de in paragraaf '2.3 Planning' genoemde datum verwacht de Aanbestedende Dienst de gunningsbeslissing aan de Inschrijvers te verzenden.

2.11 Voorbehoud

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor:

1. Alle gegevens uit de Inschrijving inclusief bijlagen alsmede de daarin genoemde documenten op juistheid te controleren (bij derden).
2. De door Inschrijver ingediende documenten die niet voldoen aan de regels van de Aanbestedingsprocedure, dan wel niet volledig of onjuist zijn, niet in behandeling te nemen en daarmee de Inschrijving ongeldig te verklaren en terzijde te leggen.
3. Kleine gebreken in de Inschrijvingen aan te (laten) vullen, dit ter beoordeling door de Aanbestedende Dienst. De Aanbestedende Dienst kan nimmer door een Inschrijver worden verplicht tot aanvulling over te gaan dan wel een aanvulling (bij een andere Inschrijver) achterwege te laten respectievelijk ongedaan te maken.
4. Inschrijvers te verzoeken om een toelichting (de Aanbestedende Dienst kan hier nimmer toe worden verplicht).
5. De Inschrijving ongeldig te verklaren en terzijde te leggen indien de Inschrijver haar voor de Opdracht relevante bedrijfsactiviteit staakt.

2.12 Kostenvergoeding

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze Aanbesteding, ook niet bij stopzetting, onderbreking of heraanbesteding van de Opdracht.

2.13 Wijzigingen

Indien zich wijzigingen in de situatie van de Inschrijver voordoen, waardoor de bij de Inschrijving aangeleverde informatie niet meer juist is, dient de Inschrijver dit zonder uitstel schriftelijk aan de Aanbestedende Dienst te melden. Hierbij dienen de consequenties voor zowel de Inschrijver als de Inschrijving vermeld te worden. De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor de Inschrijver alsnog uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding indien deze niet meer voldoet aan de gestelde eisen en criteria.

Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst de situatie van de Opdrachtnemer wijzigt, is het hieraan voorafgaande eveneens van toepassing. De Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat de Opdrachtnemer aanspraak heeft op vergoeding van schade/ kosten/ gedeelde omzet en/ of winst, wanneer de Opdrachtnemer deze verplichting niet nakomt.

2.14 Uitgangspunten

De volgende voorwaarden gelden op straffe van ongeldigheid voor het indienen van een Inschrijving:

1. De Inschrijving dient conform de volgorde van dit document en de nummering van de Bijlagen te worden ingediend.
2. Leverings-, betalings- en/ of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Uitsluitend de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (ARVODI-2018), zie Bijlage 4, zijn van toepassing.
3. Het indienen van alternatieven is niet toegestaan.
4. Het indienen van een Inschrijving onder voorbehoud of onder voorwaarde is in geen geval toegestaan en zal direct tot ongeldigheid van de Inschrijving leiden.
5. Alle informatie zoals opgenomen in deze Offerteaanvraag is naar beste kunnen geleverd. Opdrachtgever wijst iedere aansprakelijkheid voor de juistheid of de volledigheid van de informatie zoals opgenomen in deze Offerteaanvraag van de hand. Inschrijvers worden geacht zelf onderzoek te doen naar alle relevante omstandigheden betreffende de Opdracht (onder meer door het stellen van vragen in de ronde van Nota van Inlichtingen).
6. Indien een Inschrijver van mening is dat in de Offerteaanvraag een of meerdere eisen 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 eis(en) in redelijkheid niet kan worden geleverd, dan dient de Inschrijver dit terstond gemotiveerd schriftelijk te melden bij

Opdrachtgever, doch uiterlijk voor de Nota van Inlichtingen. Indien een Inschrijver niet tijdig op de voorgeschreven wijze Opdrachtgever aldus heeft geattendeerd, is die Inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering dienaangaande. Opdrachtgever kan een dergelijke eis laten vervallen.

2.15 Bezwaar tegen de voorgenomen Gunning

De Aanbestedende Dienst informeert Inschrijvers elektronisch over de gunningsbeslissing. De afgewezen Inschrijvers krijgen een termijn van ten minste twintig kalenderdagen na datum verzending van de gunningsbeslissing om tegen de gunningsbeslissing op te komen. Deze termijn betreft een vervaltermijn. Indien een Inschrijver opkomt tegen de gunningsbeslissing, dient dit direct bekend gemaakt te worden via de berichtenmodule van de onderhavige aanbesteding (TenderNed).

De Aanbestedende Dienst zal de Opdracht gunnen aan de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs- kwaliteitverhouding, indien voornoemde termijn van twintig kalenderdagen is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt, of, indien er tijdig een kort geding aanhangig is gemaakt, de uitspraak in eerste aanleg zich niet tegen definitieve Gunning verzet, en de Aanbestedende Dienst niet tussentijds schriftelijk is teruggekomen op het gunningsvoornemen. Definitieve Gunning kan alleen plaatsvinden als de Inschrijver op het moment van definitieve Gunning nog steeds voldoet aan de eisen met betrekking tot de Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en overige minimumeisen.

Indien tijdig een kort geding tegen het voornemen tot gunnen respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal de Aanbestedende Dienst niet eerder tot definitieve Gunning overgaan totdat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan.

Ingeval er niet (tijdig) een kort geding aanhangig wordt gemaakt en/ of de uitspraak in eerste aanleg van een tijdig aanhangig gemaakt kort geding zich niet tegen de definitieve Gunning respectievelijk de gesloten Overeenkomst verzet, zal een eventueel hoger beroep en/of een bodemprocedure nimmer kunnen leiden tot enige aansprakelijkheid (bijvoorbeeld op het gebied van gemaakte kosten of gedeelde winst) van de Aanbestedende Dienst ten opzichte van een (begunstigde en/ of verliezende) Inschrijver.

2.16 Toepasselijk recht

Op deze Aanbesteding en de Overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Uitsluitend het Nederlandse recht beheerst deze aanbesteding. Geschillen naar aanleiding van deze aanbesteding leggen Inschrijver en Opdrachtgever in eerste instantie uitsluitend voor aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

In het belang van een snelle en goede voortgang verzoekt Opdrachtgever iedere belanghebbende om Opdrachtgever tijdig via het aanbestedingsplatform TenderNed (zie berichtenfunctie) op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, door onder meer betekening van de dagvaarding.

2.17 Concept Diensverleningsovereenkomst

De Concept Diensverleningsovereenkomst is het concept van de bij eventuele Gunning te sluiten Diensverleningsovereenkomst. Bij onoverkomelijke problemen dient in de vragenronde, Nota van Inlichtingen, te worden aangegeven waarom niet met het desbetreffende artikel van de Concept Diensverleningsovereenkomst akkoord kan worden gegaan en wat hiervoor volgens Inschrijver in de plaats zou moeten komen.

Door in te schrijven gaat Inschrijver akkoord met de bij de laatstelijk gepubliceerde concept Diensverleningsovereenkomst. Wanneer de Inschrijver bij Inschrijving bezwaar maakt tegen (een gedeelte van) de Concept Diensverleningsovereenkomst en/ of de eventuele bij Nota van Inlichtingen aangegeven wijzigingen, zal de Inschrijving als ongeldig terzijde worden gelegd.

2.18 Algemene Voorwaarden

De ARVODI-Voorwaarden 2018 van de Rijksoverheid (zie bijlage 4) zijn van toepassing. Indien de Inschrijver bezwaar maakt tegen en of meerdere artikelen van de Algemene Voorwaarden zal de Inschrijver daartoe een aanpassingsvoorstel bij de Nota van Inlichtingen moeten doen. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullingen, wijzigingen en/of tekstsuggesties wel of niet over te nemen bij de Nota van Inlichtingen. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de Algemene Voorwaarden inclusief eventuele wijzigingen bij de Nota van Inlichtingen. De wijzigingen zullen worden opgenomen in de definitieve versie van de Overeenkomst.

2.19 Herstel van fouten en omissies, verduidelijking van de Inschrijving

De Aanbestedende Dienst is gerechtigd een Inschrijving te accepteren indien slechts sprake is van een vormfout of kennelijke verschrijving welke geen inbreuk doet aan de inzichtelijkheid, begrijpelijkheid en inhoud van de Inschrijving van de Inschrijver en de mededinging niet schaadt. De beoordeling hiervan geschiedt uitsluitend door de Aanbestedende Dienst. Het akkoord gaan met een Inschrijving, dan wel het afwijzen ervan vanwege een vormfout of kennelijke verschrijving kan niet worden afgedwongen door een Inschrijver.

2.20 Strategisch inschrijven/manipulatieve Inschrijving

Er zal worden gegund aan de geldige Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding). Ingeval een (strategische dan wel manipulatieve) Inschrijver op basis van de in dit document neergelegde gunningscriteria als voor Gunning in aanmerking komt, maar deze Inschrijving evident niet de Economisch Meest Voordelige Inschrijving is, behoudt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor (voorlopig) te gunnen aan de Inschrijver met de dan Economisch Meest Voordelige Inschrijving.

2.21 Ongeldige Inschrijvingen

Inschrijvingen die niet voldoen aan de eisen, voorwaarden en formulieren zoals vastgelegd in deze Offerteaanvraag kunnen ongeldig worden verklaard. Inschrijvingen waarin door de Inschrijver formats en/of de standaardtekst van de Standaardformulieren zijn gewijzigd of waaraan tekst is toegevoegd, formulieren niet, niet juist of niet volledig zijn ingevuld, kunnen ongeldig worden verklaard. Het invullen van negatieve getallen en/of prijzen alsmede het invullen van het getal "nul" in formules is niet toegestaan. De Inschrijving kan hiermee ongeldig worden verklaard. Ongeldig verklaarde inschrijvingen worden terzijde gelegd.

Over een ongeldige Inschrijving wordt een Inschrijver geïnformeerd op het moment van de gunningsbeslissing. Tegen een ongeldig verklaarde Inschrijving staat bezwaar open zoals beschreven in paragraaf 2.15.

2.22 Herbeoordeling

Indien vóór definitieve contractondertekening blijkt dat de winnende Inschrijving ongeldig is zal geen nieuwe beoordeling worden uitgevoerd van de overgebleven Inschrijvingen. In dat geval zal de Opdracht worden gegund aan de nummer twee van de oorspronkelijke rangorde.

2.23 Wachtkamerconstructie

Indien binnen zes maanden na contractondertekening gedurende de uitvoering van de Overeenkomst zich problemen voordoen die leiden tot contractontbinding, heeft de Opdrachtgever het recht om in contact te treden met de opvolgende winnaar (nummer twee) van de Aanbesteding. Dit contact kan leiden tot een nieuwe Overeenkomst met deze partij gedurende de resterende looptijd van de oorspronkelijke Overeenkomst. Indien niet tot overeenstemming gekomen wordt met deze ("tweede") partij treedt de Opdrachtgever eventueel in contact met de opvolgende Inschrijver (nummer drie) en daarop volgenden. Door in te schrijven gaat Inschrijver akkoord met de voorwaarden van deze Offerteaanvraag met bijlagen.

2.24 Conformerings voorwaarden Offerteaanvraag

Door in te schrijven gaat Inschrijver akkoord met de voorwaarden van de Offerteaanvraag (waaronder eventuele onrechtmatigheden), alsook met de (eventueel onwelgevallige) inhoud van de Nota(s) van Inlichtingen, alsmede dat eventuele tegenstrijdigheden in de Aanbestedingsdocumenten of de Inschrijving van de Inschrijver in het voordeel van de Aanbestedende Dienst zullen worden uitgelegd. De interpretatie van de Aanbestedende Dienst prevaleert dus in dergelijke gevallen.

2.25 Stopzetten

Uit deze Offerteaanvraag vloeien geen verplichtingen voort voor de Aanbestedende Dienst anders dan de verplichting om zich aan de in daarin beschreven procedures te houden. De Aanbestedende Dienst behoudt zich dan ook het recht voor om wegens politieke, bestuurlijke, financiële en/of andere redenen de aanbestedingsprocedure stop te zetten, dan wel geheel of gedeeltelijk op te schorten. Onder deze redenen vallen in ieder geval - maar niet limitatief - de volgende situaties:

- het niet beschikbaar hebben van voldoende middelen.
- het ontbreken van (formeel) positieve besluitvorming aangaande de Gunning.
- noodzakelijke substantiële aanpassingen aan de inhoud van de aanbesteding door wijzigingen van wet- en/of regelgeving, overheidsbeleid, etc.

3. Vormvoorschriften, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

3.1. Algemeen

In de volgende paragrafen wordt aangegeven welke informatie Inschrijvers moeten aanleveren ter beoordeling van de Inschrijving op grond van vormvoorschriften, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen. Hierbij moet gebruik worden gemaakt van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en de overige Invulbijlagen.

3.2 Vormvoorschriften

3.2.1 Vormvoorschriften Inschrijving

De Inschrijvingen worden eerst beoordeeld op conformiteit met de vormvoorschriften, bestaande uit de in hoofdstuk 2 vermelde indieningsvoorschriften en de in hoofdstuk 3 gestelde voorwaarden, waaronder begrepen volledigheid (zie hoofdstuk 6 Bijlagen).

Conformiteit van de Inschrijving met de indieningsvoorschriften wordt beoordeeld aan de compleetheit en juistheid van aangeleverde stukken en de daarin verstrekte gegevens. Conformiteit met de voorwaarden wordt in eerste instantie beoordeeld aan de hand van de inhoud van de verstrekte informatie.

Een niet-conforme Inschrijving kan ongeldig verklaard worden en terzijde worden gelegd. Hoewel er sprake is van een "facultatieve bepaling", dient de Inschrijver zich te realiseren, dat de Aanbestedende Dienst veelal zal besluiten tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure, om een ongelijke behandeling van Inschrijvers uit te sluiten.

3.2.2 Gegevens over de eigen onderneming

Inschrijver dient de algemene gegevens m.b.t. de eigen onderneming te verstrekken door invulling van het UEA.

3.3 Uitsluitingsgronden

Hierna worden de Inschrijvingen beoordeeld op de dwingende en de facultatieve Uitsluitingsgronden. Beide Uitsluitingsgronden zijn geheel van toepassing op deze Aanbestedingsprocedure.

UEA voor Aanbestedingsprocedures

Door middel van de rechtsgeldige ondertekening van het UEA, geeft Inschrijver te kennen dat de bovengenoemde dwingende en facultatieve uitsluitingsgronden niet op Inschrijver van toepassing zijn. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, voorafgaand aan een definitieve gunning, het verklaarde op juistheid te toetsen. Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende Dienst de in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet genoemde bewijsstukken te overleggen. Indien de inhoud van deze bewijsstukken niet overeenkomt met wat in deze verklaring wordt gesteld, dan wordt Inschrijver uitgesloten van de procedure.

Indien op Inschrijver één of meerdere uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en wordt Inschrijver uitgesloten van de Aanbestedingsprocedure zoals omschreven in de artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet, tenzij de in het UEA gegeven verklaring door Inschrijver hiervoor naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst afdoende is of, krachtens jurisprudentie, uitsluiting niet aan de orde kan zijn.

3.4 Geschiktheidseisen

(artikel 2.90 Aanbestedingswet)

Vervolgens worden de Inschrijvingen beoordeeld op de Geschiktheidseisen. Om te toetsen of Inschrijver voldoet aan deze Geschiktheidseisen dient Inschrijver het UEA met betrekking tot de gevraagde ervaringseisen (referenties) in te vullen en te ondertekenen. Iedere Inschrijver dient aan deze Geschiktheidseisen te voldoen. Indien Inschrijver niet aan de Geschiktheidseisen voldoet wordt de Inschrijving ter zijde gelegd.

Het niet voldoen aan deze Geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure en Inschrijver zal worden uitgesloten d.w.z. de Inschrijving wordt dan terzijde gelegd tenzij de in het UEA gegeven reden(en), als gegrond worden beschouwd.

3.4.1 Beroepsbevoegdheid

(artikel 2.98 Aanbestedingswet)

Bewijs van Inschrijving in het Beroeps- of Handelsregister

De Inschrijving dient rechtsgeldig en door een bevoegd persoon namens Inschrijver te worden ondertekend. De bevoegdheid van de ondertekenaar dient te blijken uit een actueel, uittreksel bewijs, waaruit blijkt dat Inschrijver –volgens de eisen die gelden in het land waarin zijn onderneming is gevestigd– is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister, dan wel een verklaring of attest onder ede te verstrekken, zoals aangegeven in artikel 2.98 van de Aanbestedingswet.

Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van Inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. Met actueel wordt bedoeld een geldig bewijs van Inschrijving dat op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden (terugrekenend vanaf de uiterste sluitingsdatum van indiening Inschrijving).

Indien ondertekend wordt door een Gemachtigde dient de Machtiging toegevoegd te worden aan de Inschrijving.

Indien de Inschrijving wordt ingediend door een samenwerkingsverband (combinatie), dient ieder lid van het verband een recent bewijs van Inschrijving van de onderneming in het nationale Beroeps- of Handelsregister in te dienen binnen 10 kalenderdagen na een verzoek daartoe van de Aanbestedende Dienst.

3.4.2 Financieel-economische draagkracht

(artikel 2.91 Aanbestedingswet)

Door ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver aan onderstaande genoemde Geschiktheidseisen te voldoen.

Continuïteit

De accountantsverklaring, afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver, mag geen zogenaamde 'continuïteitsparagraaf' bevatten, waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering.

Bij Inschrijving door een samenwerkingsverband (combinatie), verklaart Inschrijver dat bij geen van de deelnemers van de combinatie sprake is van een continuïteitsparagraaf in de accountantsverklaring afgegeven bij de meest recente jaarrekening.

Inschrijver stemt toe dat vóór Gunning de Aanbestedende Dienst desgevraagd bewijsstukken kan opvragen voor bovenstaande eis. Als bewijs wordt geaccepteerd een kopie van de desbetreffende accountantsverklaring of een separate (bevestigende) verklaring afgegeven door de accountant.

Bij Inschrijving door een combinatie dient ieder lid van dit verband aan bovenstaande eis te voldoen en, desgevraagd, bovenstaand gevraagd bewijs in te dienen binnen 10 kalenderdagen na een verzoek daartoe van de Aanbestedende Dienst.

Verzekering

Voor de Aanbestedende Dienst is het van belang dat Inschrijver voldoende verzekerd is tegen bedrijfs- en beroepsrisico's. Inschrijver dient derhalve aan te tonen op het moment van Gunning op adequate wijze verzekerd te zijn of worden voor bedrijfsaansprakelijkheid en/of beroepsaansprakelijkheid.

Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende Dienst voor definitieve Gunning:

Een recent bewijs van verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid aan te leveren, door overlegging van een gewaarmerkte kopie(ën) van de verzekeringspolis(sen) of een verklaring van de verzekeraar waaruit duidelijk blijkt:

1. de dekking met een minimale dekking van € 50.000 per aanspraak en € 100.000 per verzekeringsjaar; en
2. de maximale dekking per aanspraak en per verzekeringsjaar; en
3. de geldigheidsduur van de verzekering.

De Inschrijver aan wie is gegund verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode.

Door ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver aan bovengenoemde Geschiktheidseisen te voldoen.

Indien een Inschrijving wordt ingezonden door een combinatie, dient ieder lid van dit verband te voldoen aan de gestelde verzekering en, desgevraagd, bovenstaand gevraagd bewijs in te dienen binnen 10 kalenderdagen na een verzoek daartoe van de Aanbestedende Dienst.

3.4.3 Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid

(artikel 2.93 en 2.98 Aanbestedingswet)

Door ondertekening van het UEA geeft Inschrijver aan te voldoen aan onderstaande gevraagde ervaringseisen.

Beheersing Nederlandse taal

Het verantwoordelijk management en de met de uitvoering van de Opdracht belaste medewerkers dienen de Nederlandse taal voor zover relevant voor de uitvoering van de Opdracht en de contractuele verplichtingen in voldoende mate te beheersen.

Ervaringseisen

Inschrijver dient over aantoonbare kennis en ervaring te beschikken. Door de Aanbestedende Dienst zijn de volgende ervaringseisen, vastgesteld overeenkomend met essentiële onderdelen van de Opdracht.

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt om de Overeenkomst uit te voeren. Daarvoor verstrekt Inschrijver een referentie voor de gestelde kerncompetentie die qua aard en omvang vergelijkbaar is met de onderhavige Offerteaanvraag. .

Gevraagde ervaringseisen/ kerncompetentie:

- a) Aard: Afhandeling van telefonische vragen over gemeentelijke belastingen, invordering en de wet WOZ van ten minste drie (3) of meer aangesloten gemeenten met eigen vastgestelde belastingverordeningen. Niet alleen op basis van algemene antwoorden maar ook inhoudelijk op basis van gegevens uit de gemeentelijke belastingadministratie en/of het betreffende aanslagbiljet en/of het WOZ taxatieverslag.
- b) Omvang: Beantwoording van circa 12.500 telefoontjes per jaar en ervaring met een piekbelasting van enkele dagen van 800 of meer oproepen per dag. (Toelichting: deze piekbelasting vindt plaats na verzending van het grote kohier in februari/maart.)

Inschrijver dient zijn ervaring (per kerncompetentie) te onderbouwen door het geven van één referentie (zie Invulbijlage 6: Referentiemodel).

Deze referentieopdracht dient in de afgelopen 3 jaar te zijn uitgevoerd, terugrekenend vanaf de datum van sluiting van Inschrijving.

Indien Inschrijver meer dan één referentie voor de gestelde kerncompetentie opgeeft, zal de Gemeente uitsluitend de eerste vermelde referentie beoordelen. De overige referentie(s) worden terzijde gelegd, dit om de gelijke behandeling van alle Inschrijvers te waarborgen.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor met betrekking tot de opgegeven ervaringseisen en kerncompetentie navraag te doen bij de betreffende referenten.

Door ondertekening van het UEA geeft Inschrijver in eerste instantie aan te voldoen aan bovengenoemde ervaringseisen (kerncompetentie).

Om de betrouwbaarheid van de referentie opgave te zekeren, behoudt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor om – indien nog nodig – voorafgaand aan definitieve Gunning te vragen dat de opgegeven referentie aangetoond dienen te worden door een ondertekende verklaring van de betreffende Opdrachtgever (conform artikel 2.93 lid 2 Aanbestedingswet).

De referentie indienen bij inschrijving.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor uw referenties na te gaan bij de door u opgegeven referenten. Indien na een check blijkt dat de referent of de aangeboden dienstverlening van Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen, kan uw offerte terzijde worden gelegd.

Kwaliteitsborgingsysteem NEN-EN-ISO 9001:2015 of gelijkwaardig

De Inschrijver moet in het bezit zijn van een geldig kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de norm NEN-EN-ISO 9001:2015 'Kwaliteitsmanagementsysteem Eisen', of een daaraan gelijkwaardig systeem of een eigen Kwaliteitsmanagementsysteem waarbij er sprake is van gelijkwaardige maatregelen, welke betrekking heeft op de aard van de opdracht.

- Het certificaat moet zijn afgegeven door een daartoe bevoegde certificeringinstantie. Om in aanmerking te kunnen komen voor de opdracht moet de Inschrijver een kopie van het geldig kwaliteitssysteemcertificaat overleggen. Ingeval van een samenwerkingsverband van ondernemers (Combinatie) dient de Combinatie, dan wel alle deelnemers van die Combinatie in het bezit te zijn van het hiervoor bedoelde kwaliteitssysteemcertificaat; in het geval dat afzonderlijke certificaten worden overgelegd, moeten deze certificaten gezamenlijk overeenkomen met de aard van de opdracht.
- De Inschrijver die beschikt over een eigen kwaliteitssysteem dient aan te tonen welke maatregelen zijn onderneming heeft genomen om de gevraagde kwaliteit te waarborgen. Onder gelijkwaardig wordt verstaan het voldoen aan de volgende kenmerken:
 - kwaliteitszorg is organisatie-breed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (bijvoorbeeld middels een kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid;
 - aanwezigheid en organisatie-brede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is;
 - aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus;
 - aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures;
 - klant gerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in uw bedrijfsprocessen;
 - als eis geldt dat er kwaliteitscontroles uitgevoerd worden door daartoe bevoegde instanties en/of technische organen.

Door ondertekening van het UEA geeft Inschrijver in eerste instantie aan te voldoen aan bovengenoemde ervaringseisen.

Binnen 7 kalenderdagen na bericht van (voorlopige) Gunning dient de voor gunning in aanmerking komende Inschrijver het bewijs van het ISO 9001:2015 certificaat of gelijkwaardig te kunnen overleggen.

3.4.4 Aanleveren bewijsstukken

De Inschrijver aan wie de Aanbestedende Dienst voornemens is de Overeenkomst te gunnen, dient op verzoek van de Aanbestedende Dienst de relevante bewijsstukken te overleggen met betrekking tot de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen (zoals vermeld in het UEA) binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek. Daarbij aanvaarden de Aanbestedende Dienst voor rechtspersonen die in Nederland zijn gevestigd als voldoende bewijs:

- Uittreksel uit het handelsregister*.
- Verklaring Belastingdienst inzake de betaling van verschuldigde belastingen & sociale zekerheidspremies*.
- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)**.
- Geldig ISO 9001:2015 certificaat of gelijkwaardig.
- Controleverklaring/ continuïteit.
- Recent bewijs van verzekering.

* Niet ouder dan 6 maanden, teruggerekend vanaf de uiterlijke sluitingstermijn voor indiening van uw offerte.

** Niet ouder dan 2 jaar, teruggerekend vanaf de uiterlijke sluitingstermijn voor indiening van uw offerte.

4. Programma van Eisen

4.1 Algemeen

Er wordt gewerkt met:

1. Eisen, zie Bijlage 1 'Programma van Eisen'.
2. Gunningscriteria (wensen) met verschillende relevantie, hetgeen tot uitdrukking komt in een waardering conform hoofdstuk 5.

Aan iedere eis dient zonder voorbehoud voldaan te worden, tenzij anders gevraagd. De subgunningscriteria dienen te worden uitgewerkt in een Plan van Aanpak, zie hiervoor hoofdstuk 5.

4.2 Vergoeding Diensten (werkzaamheden)

Inschrijvers worden gevraagd om een vaste prijs voor een periode van 12 maanden (januari t/m december) te offren voor de volledige dienstverlening.

Het frankeren van postverzending tot gemiddeld circa 100 stuks per maand (is 1.200 jaar) maken deel uit van de dienstverlening en de offerte. Daarboven kunnen alleen de portokosten afzonderlijk in rekening worden gebracht.

Opdrachtgever kan achteraf niet worden geconfronteerd met kosten die niet vooraf door de Inschrijver zijn genoemd. Deze worden dan ook niet achteraf vergoed.

Zie voor de volledigheid Invulbijlage 2 'Inschrijvingsformulier' en Bijlage 1 'Programma van Eisen'.

4.3 Toepassing Social Return On Investment

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Door middel van het opnemen van social return in de inkopen, beoogt Opdrachtgever dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen op werkgelegenheid te bieden. Bij aanbestedingen met een waarde groter dan € 215.000,- (excl. btw) vraagt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer om zich in te spannen voor Social Return. Door uw Inschrijving verklaart u zich akkoord met de toepassing van Social Return. De mogelijkheden die Opdrachtnemer heeft om dit toe te passen zijn breed. Bijlage 2 Toepassing Social Return On Investment beschrijft de randvoorwaarden en de mogelijkheden voor het realiseren van social return bij de uitvoering van de Opdracht.

5. Beoordelings- en gunningsprocedure

De Inschrijvingen worden beoordeeld aan de hand van een beoordelings- en gunningsprocedure die in dit hoofdstuk nader worden beschreven.

5.1 Vormvoorschriften, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Voor de beoordeling van de inschrijvingen wordt de volgende procedure doorlopen:

1. Vormvoorschriften en uitsluitingsgronden: allereerst wordt getoetst of de Inschrijvingen compleet zijn, voldoen aan de gestelde vormvoorschriften en niet verkeren in de genoemde uitsluitingsgronden, zie hoofdstukken 2 en 3. Inschrijvingen die voldoen worden getoetst conform het volgende punt. Inschrijvingen die niet voldoen worden ongeldig verklaard en terzijde gelegd.
2. Geschiktheidseisen: vervolgens wordt getoetst of de Inschrijvingen voldoen aan de geschiktheidseisen, zie hoofdstuk 3 (paragraaf 3.4). Inschrijvingen die voldoen worden getoetst conform het volgende punt. Inschrijvingen die niet voldoen worden ongeldig verklaard en terzijde gelegd.
3. Gunningscriterium (subgunningscriteria): inschrijvingen die geschikt zijn worden beoordeeld aan de hand van de subgunningscriteria conform de volgende paragrafen van dit hoofdstuk.

5.2 Gunningcriterium

Het Gunningscriterium is de Economisch Meest Voordelige Inschrijving, op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Dit betekent dat de Aanbestedende Dienst zowel de prijs als de kwaliteit in de beoordeling van de inschrijvingen betreft. Om de Economisch Meest Voordelige Inschrijving te bepalen worden de volgende twee gunningscriteria gehanteerd:

1. de Prijs, op basis van de inschrijvingssom (zie Invulbijlage 2 Inschrijvingsformulier); Max. score: 400 punten.
2. de Kwaliteit (K1 en K2): op basis van de invulling (Plan van Aanpak) van de kwalitatieve subgunningscriteria. Max. score: 600 punten.

K1 Organisatie/ inrichting en operantioeel verrichten KCC/ Callcenter	200
K2 Waarborgen kwaliteit telefoongesprekken	400
Totaal	600

5.3 Toelichting subgunningscriteria

Prijsaanbieding (prijsopgave)

U dient voor uw prijsaanbieding gebruik te maken van Invulbijlage 2 'Inschrijvingsformulier'. Uw Inschrijvingssom wordt conform paragraaf 5.4 betrokken in het bepalen van de voor gunning in aanmerking komende inschrijver. De Aanbestedende Dienst kan achteraf niet geconfronteerd worden met kosten die niet vooraf door Inschrijver zijn genoemd. Deze worden achteraf ook niet door de Opdrachtgever betaald.

Voorwaarden prijsopgave (zie Inschrijvingsformulier)

- Prijsopgave dient te worden gedaan exclusief BTW in Euro's.
- Gerekend wordt tot maximaal twee cijfers achter de komma.
- Niet in de tarieven/prijzen opgenomen kosten kunt u niet factureren, althans worden niet vergoed.
- Eenmalige kortingen (bijv. een projectkorting) en/of andersoortige kortingen zijn niet toegestaan.

Inschrijver dient invulbijlage 2 Inschrijvingsformulier te gebruiken voor uw prijsaanbieding. Het Inschrijvingsformulier moet volledig worden ingevuld en rechtsgeldig ondertekend in PDF te worden ingediend bij inschrijving.

Kwaliteit

Inschrijver dient bij haar offerte een Plan van Aanpak in van maximaal 10 pagina's A4, lettertype Verdana, puntgrootte 9 met daarin de uitwerking van de Subgunningscriteria K1 en K2. Bij inschrijving indienen in bestandsformaat: pdf.

Subgunningscriteria

K1 Organisatie/ inrichting en operantioeel verrichten KCC/ Callcenter

Overleg een plan waarin u uitwerkt hoe u de uitvoering van het onderhavige KCC/ Callcenter organiseert/ inricht en operationeel uitvoert.

K2 Waarborgen kwaliteit telefoongesprekken

Overleg een plan waarin u uitwerkt hoe u de kwaliteit waarborgt van de kennis over de Wet WOZ en de gemeentelijke belastingen, operationele in- en uitvoering voor de afhandeling van de telefoongesprekken conform de daaraan gestelde eisen zoals gesteld in de onderhavige Offerteaanvraag met bijlagen.

Ieder criterium wordt beoordeeld aan de hand van de onderstaande beoordelingsschaal:

De uitwerkingen van de kwalitatieve Subgunningscriteria worden beoordeeld door de leden van het beoordelingsteam (zie mede paragraaf 5.2). Het beoordelingsteam kent per criterium de punten gemotiveerd toe (van 0, 1, 4, 7 of een 10). De punten van de beoordelingsschaal dienen als volgt te worden gelezen:

Punten	Omschrijving
10	Meer dan goed, overtuigend, specifiek en volledig invulling gegeven aan het criterium. De beschrijving geeft het Beoordelingsteam zeer veel vertrouwen in een uitstekende uitvoering van de Overeenkomst.
7	Voldoende, goed, algemeen, invulling gegeven aan het criterium. De beschrijving geeft het Beoordelingsteam meer dan voldoende vertrouwen in een goede uitvoering van de Overeenkomst.
4	Onvoldoende of matig invulling gegeven aan het criterium. De beschrijving geeft het Beoordelingsteam onvoldoende of matig vertrouwen in een goede uitvoering van de Overeenkomst.
1	Slechte invulling gegeven aan het criterium. De beschrijving geeft het Beoordelingsteam geen vertrouwen in een goede uitvoering van de Overeenkomst.
0	Geen invulling gegeven aan het criterium/ de uitwerking niet ingediend bij de Inschrijving.

5.4 Beoordeling en gunning

De beoordeling van de ingediende Inschrijvingen vindt plaats door een beoordelingsteam. Het team bestaat uit drie inhoudelijk deskundige ambtenaren. Het beoordelingsteam wordt voorgezeten door een voorzitter (heeft geen stem in het toekennen van de cijfers). Het beoordelingsteam kent gezamenlijk en unaniem de cijfers toe, op basis van de subgunningscriteria in paragraaf 5.3, aan de Plannen van Aanpak van de inschrijvers.

Na vaststelling van de waardering per kwalitatief gunningscriterium volgt een vermenigvuldiging met het gewicht per gunningscriterium om te komen tot de totale score per criterium. Daarna worden deze scores opgeteld om te komen tot een totale score voor het gunningscriterium 'Kwaliteit'.

Vervolgens wordt de totale score voor de kwaliteit opgeteld bij de behaalde score voor het gunningscriterium 'Prijs'. De dan hoogste score (ofwel de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding) komt voor gunning in aanmerking.

Formule voor de berekening (EMVI):

Stap 1, score Kwaliteit = (behaalde cijfer voor K1 x 20) + (behaalde cijfer voor K2 x 40)

Stap 2, score Prijs = ((Laagste Inschrijvingssom / Inschrijvingssom Inschrijver) x 400)

Stap 3, totale score = score Kwaliteit (stap 1) + score Prijs (stap 2)

Rangorde:

De Inschrijver met de hoogste totale score (punten), ofwel met de beste prijs-kwaliteitsverhouding, komt voor gunning in aanmerking.

Indien meer dan één Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, bij gelijke totale score, komt van die Inschrijvers de Inschrijver die hoogste score heeft het kwalitatieve gunningscriterium K1 voor gunning in aanmerking. Indien dit nog gelijk blijft, geeft de hoogste score(s) op het gunningscriterium K2 de doorslag, daarna de hoogste score(s) op het gunningscriterium K3 de doorslag. Mocht dit alles nog geen uitsluitsel geven, zal een loting worden gehouden.

5.4 Verificatie

Gedurende de Standstill termijn vraagt het inkoopteam de winnende Inschrijver om de relevante bewijsstukken en verifieert deze. Indien blijkt dat een winnende Inschrijver alsnog niet voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen wordt de Inschrijving van deze Inschrijver ongeldig verklaard en terzijde gelegd waarna de opvolgende Inschrijver in de rangorde voor gunning in aanmerking komt.

6. Bijlagen

Nummer	Omschrijving	Bij Inschrijving (waar nodig rechtsgeldig ondertekend) indienen in
Invulbijlage 1:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	PDF
Invulbijlage 2:	Inschrijvingsformulier	PDF
Plan van Aanpak (eigen bijlage)	Plan van Aanpak (Uitwerking Subgunningscriteria K1 en K2, zie paragraaf 5.3 van hoofdstuk 5)	PDF
Invulbijlage 3:	Standaard Verklaring Holding (indien van toepassing)	PDF
Invulbijlage 4:	Standaard Verklaring Garantstelling Leden Samenwerkingsverband (combinatie) (indien van toepassing)	PDF
Invulbijlage 5:	Standaard Verklaring Onderaanneming (indien van toepassing)	PDF
Invulbijlage 6:	Referentiemodel	PDF

Bijlage 1:	Programma van Eisen
Bijlage 2:	Toepassing Social Return On Investment
Bijlage 3:	Concept - Dienstverleningsovereenkomst
Bijlage 4:	ARVODI-Voorwaarden 2018 - Rijksoverheid
Bijlage 5:	Klachtenregeling Aanbesteden
Bijlage 6:	Verwerkersovereenkomst

Digitaal ondertekenen van de Inschrijving alsmede de bijlagen met gescande handtekening (eenmaal per bijlage) is vereist, maar:

1. Van Word of Excel bestanden, eventueel per tabblad: eerst een PDF maken en vervolgens ondertekenen.
2. Van alle documenten moet men (eventueel opnieuw) een PDF maken ná het plaatsen van de handtekening.
3. Beschermen (met certificaat) tegen wijzigen is toegestaan, beschermen tegen lezen is niet toegestaan.