

BESCHRIJVEND DOCUMENT

Europese aanbesteding volgens de openbare
procedure

Bemensing van de DigiHulplijn

ten behoeve van het project de Alliantie Digitaal Samenleven

Opgesteld door: Stichting Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid

Datum: 23 januari 2023

Kenmerk: 391805



INHOUDSOPGAVE

DEFINITIELIJST	3
1. INLEIDING	6
1.1 Aanleiding en context van de aanbesteding	6
1.2 Beeld & Geluid	6
1.3 Alliantie Digitaal Samenleven	6
1.3.1 Belanghebbenden	7
1.3.1.1 Koninklijke Bibliotheek	7
1.3.1.2 Het Nationaal Ouderenfonds	7
1.3.1.3 SeniorWeb	8
1.3.1.4 VodafoneZiggo	8
1.4 Marktconsultatie	8
1.5 Gebruik aanbestedingsplatform	8
2. INHOUD VAN DE OPDRACHT	10
2.1 Scope van de Opdracht	10
2.2 Doelstellingen	11
2.3 Buiten scope	11
2.4 Perceelindeling	11
2.5 Omvang van de Opdracht	11
2.5.1 Afhankelijkheid subsidie(s)	11
2.5.2 Optionele Diensten	12
2.6 Varianten	12
2.7 Contractvorm	12
2.7.1 Type en duur van de overeenkomst	12
2.7.2 Nadere overeenkomst(en)	13
2.7.3 Wachtkamerregeling	13
3. VERLOOP VAN DE AANBESTEDING	14
3.1 Procedure	14
3.2 Planning	14
3.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding	14
3.4 Informatieverstrekking	15
3.4.1 Indienen van vragen en opmerkingen	15
3.4.2 Beantwoorden vragen in de nota('s) van inlichtingen	15
3.5 Indienen van de Inschrijvingen	16
3.6 Opening van de Inschrijvingen	16
3.7 Beoordeling van de Inschrijvingen	16
3.7.1. Controle volledigheid en vormvereisten	16
3.7.2 Toetsing	16
3.7.3 Inhoudelijke beoordeling	17
3.8 Gunningsbeslissing	17
3.9 Verificatie	17
4. EISEN AAN DE INSCHRIJVER	19
4.1 Inleiding	19
4.2 Uitsluitingsgronden	20
4.2.1 Invullen Uniform Europees Aanbestedingsdocument (A2)	20
4.2.2 Bewijsmiddelen ten behoeve van de Uitsluitingsgronden	21
4.3 Geschiktheidseisen	22
4.3.1 Ervaring Inschrijver (E1)	22
4.4 Inschrijven met Onderaannemers	24
4.5 Inschrijven in een Samenwerkingsverband	25

5. TOETSING VAN DE INSCHRIJVINGEN	26
5.1 Inleiding	26
5.2 Akkoordverklaring Toetsingscriteria	26
6. BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVINGEN	27
6.1 Gunningsmethode: Gewogen Factor Methode	27
6.2 Beoordelingsteam	27
6.3 Wijze van beoordeling	27
6.4 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve gunningscriteria	28
6.5 Beoordelingsscores voor de kwantitatieve Gunningcriteria	28
6.6 Documenten/Gegevens en beoordelingsaspecten	28
6.7 Berekenen van de eindscores	29
6.8 Gunningcriteria	30
6.8.1 Gunningscriterium 1: Plan van aanpak	30
6.8.2 Gunningscriterium 2: Partnership	32
6.8.3 Prijs	33
BIJLAGEN	35
BIJLAGE A PROGRAMMA VAN EISEN	35
BIJLAGE B CONCEPT VAN DE RAAMOVEREENKOMST	35
BIJLAGE C CONCEPT VAN DE VERWERKERSOVEREENKOMST	35
BIJLAGE D ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN	35
BIJLAGE E INDIENEN VRAGEN EN OPMERKINGEN	35
BIJLAGE F VOORSCHRIFTEN EN VOORWAARDEN	35
BIJLAGE G UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	35
BIJLAGE H ERVARING INSCHRIJVER	35
BIJLAGE I BEROEP TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID	35
BIJLAGE J VERSLAGLEGGING MARKTCONSULTATIE	35
BIJLAGE K PRIJZENBLAD	35
BIJLAGE L CONCEPT VAN DE WACHTKAMEROVEREENKOMST	35
BIJLAGE M CHECKLIST	35

Als hulp voor de Inschrijver en ter controle dat hij een volledige Inschrijving indient heeft Beeld & Geluid een checklist (Bijlage M) opgesteld. De Inschrijving dient te zijn ingericht volgens deze structuur.

DEFINITIELIJST

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

Begrip	Definitie
Aanbesteding	De onderhavige openbare aanbestedingsprocedure overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012, die strekt tot verlening van de Raamovereenkomst.
Aanbestedingsplatform	Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen Beeld & Geluid en de Inschrijver plaatsvindt en dat als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.
Aanbestedingsstukken	Alle documenten die door Beeld & Geluid gedurende de Aanbesteding worden ingebracht.
Aanbestedingswet	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent Aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.
Agent(s)	Persoon die de DigiHulplijn bemand. Ook wel de callcenter-medewerker(s) genoemd.
Alliantie (Alliantie) Digitaal Samenleven	Een publiek, privaat maatschappelijke (PPM) samenwerking waar meer dan 30 partijen aan deelnemen. Beeld & Geluid is penvoerder van het project 'Alliantie Digitaal Samenleven'.
Beeld & Geluid	Stichting Nederlandse Instituut voor Beeld en Geluid, de aanbestedende dienst.
Beschrijvend Document	Dit document, inclusief Bijlagen, waarin door Beeld & Geluid een (nadere) omschrijving van het voorwerp van de Aanbesteding wordt gegeven.
Bijlage	Een bijlage bij een Aanbestedingsstuk. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken.
Derde	Een andere entiteit op wie de Inschrijver een beroep doet met betrekking tot het voldoen aan de Geschiktheidseisen. Deze derde partij is niet per se hetzelfde als een Onderaannemer.
Dienst(en)/Dienstverlening	De door de Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst en Nadere Overeenkomst ten behoeve van Beeld & Geluid te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Het gebruik van de termen 'Diensten' en 'Dienstverlening' heeft mede betrekking op eventuele leveringen die in het kader van die diensten (dienen te) worden gedaan.
Geïnteresseerde	Vóór het moment van inschrijven – de persoon, onderneming of organisatie die geïnteresseerd is om mee te dingen naar de Opdracht.
Geschiktheidseisen	Eisen ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan de Inschrijver moet voldoen.

Gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald.
Herziene Documentatie	Herziene documentatie betreft aanvullingen en/of wijzigingen ten aanzien van de Aanbestedingsstukken.
IDO-punten	Informatiepunt Digitale Overheid. De Informatiepunten Digitale Overheid bieden hulp vanuit bibliotheken door heel Nederland aan mensen die moeite hebben met de digitale overheid.
Inschrijver	Een Geïnteresseerde die een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	Het aanbod dat de Inschrijver volgens de Aanbestedingsstukken doet aan Beeld & Geluid en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.
Nadere Overeenkomst	Een nadere overeenkomst onder de Raamovereenkomst.
Nota van Inlichtingen	Document dat de antwoorden op vragen van Geïnteresseerden en/of reacties op opmerkingen van Geïnteresseerden bevat, evenals eventuele mededelingen van Beeld & Geluid en wijzigingen van het Beschrijvend document en/of andere Aanbestedingsstukken. De Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van het Beschrijvend document en prevaleert boven het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen. Bij een Nota van inlichtingen beschikbaar gestelde Herziene documentatie prevaleert boven eerdere versies van die betreffende documenten.
Offerte	De aanbieding die de Opdrachtnemer doet naar aanleiding van een Offerteaanvraag.
Offerteaanvraag	Een door Beeld & Geluid uitgebrachte aanvraag tot het uitbrengen van een Offerte.
Onderaannemer	Een leverancier/dienstverlener die de Opdrachtnemer zelf inzet om een gedeelte van de gecontracteerde opdracht uit te voeren, onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer als hoofdaannemer. De Opdrachtnemer blijft altijd volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de (uitvoering van de) Opdracht en de resultaten ervan. Deze onderaannemer is niet per se de Derde als bedoeld in het Beschrijvend document.
Opdracht	De opdracht van Beeld & Geluid aan de Opdrachtnemer tot hetgeen is overeengekomen in de Overeenkomst of de Raamovereenkomst of nader is overeengekomen in een (Nadere) Overeenkomst en in het kader daarvan te verrichten werkzaamheden en te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
Opdrachtgever	Beeld & Geluid, in dit geval Stichting Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid, die de Overeenkomst aangaat met de Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie Beeld & Geluid de Overeenkomst afsluit.
Overeenkomst	De overeenkomst of de Raamovereenkomst tussen Beeld & Geluid en de Opdrachtnemer voor het leveren van (een) product(en), de te verrichten werkzaamheden en/of het verlenen van een Dienst, zoals beschreven in het Beschrijvend document.
Programma van Eisen	Het document waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Opdracht zijn opgenomen.
Raamcontractant	De Inschrijver met wie Beeld & Geluid een Raamovereenkomst afsluit.
Raamovereenkomst	Een Overeenkomst tussen Beeld & Geluid en één of meer Opdrachtnemers met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake de

	te gunnen opdrachten vast te leggen en op grond waarvan Beeld & Geluid aan de Opdrachtnemer een opdracht kan verlenen tot het verrichten van Diensten of het doen van Leveringen. Bij een Raamovereenkomst geldt geen afnameverplichting.
Samenwerkingsverband	Een combinatie van (rechts)personen die gezamenlijk als één (1) Inschrijver aan de Aanbesteding deelneemt.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.
Uitsluitingsgronden	Omstandigheden die, indien de Inschrijver daarin verkeert, kunnen leiden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.
Werkdag	Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of een zondag, (ii) een algemeen erkende feestdag (conform lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet).

INTERPRETATIE

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal in de Aanbestedingsstukken:

- Het aanhalen van een tijdsperiode doelen op een aaneengesloten periode;
- Het gebruik van woorden zoals "inclusief", "mede begrepen", "waaronder", "omvattende" en "met inbegrip van" betekenen "met inbegrip van, maar niet beperkt tot".

1. INLEIDING

1.1 Aanleiding en context van de aanbesteding

In dit Beschrijvend Document staat informatie over de Europese Aanbesteding 'Bemensing van de DigiHulplijn' voor Stichting Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid (hierna Beeld & Geluid ten behoeve van het project de Alliantie Digitaal Samenleven).

Beeld & Geluid is voornemens om door middel van een Europese aanbesteding één organisatie voor de bemensing van de bellijn ten behoeve van het project de Alliantie Digitaal Samenleven te contracteren. Het gaat hierbij om medewerkers die de telefoon aannemen en eventueel doorverbinden naar de getrainde vrijwilligers, een website, de lokale bibliotheek, IDO-punten, maatschappelijke organisaties, et cetera.

Beeld & Geluid nodigt geïnteresseerden uit om een Inschrijving in te dienen op basis van de informatie in de Aanbestedingsstukken. Inschrijvers moeten voldoen aan de voorwaarden in dit Beschrijvend document.

1.2 Beeld & Geluid

Beeld & Geluid is het toonaangevende instituut voor media. Een inspirerende, creatieve en toegankelijke ontmoetingsplek voor professionals en particulieren; online, in ons museum en soms op locatie. We zijn een van de grootste archieven ter wereld en we bewaren diverse soorten media, zoals radio- en televisieprogramma's, video(games), geschreven pers, politieke prenten, gifjes, websites en objecten. Beeld & Geluid is één van de autoriteiten die objectief het Nederlandse medialandschap in kaart brengt en actuele ontwikkelingen belicht vanuit media-historisch perspectief. Zo laten we zien welke impact media hebben op ieders leven. Dat doen we met een groot aantal partners, zoals creatieve mediamakers, knappe deskundigen, betrokken bedrijven en relevante influencers. Op die manier dragen we samen bij aan een mediawijzere wereld.

Beeld en Geluid is penvoerder van het project Alliantie Digitaal Samenleven, waar de DigiHulplijn een onderdeel van vormt. Beeld en Geluid voert als centraal en neutraal aanspreekpunt de overall coördinatie uit voor de DigiHulplijn.

1.3 Alliantie Digitaal Samenleven

Iedereen kan mee (blijven) doen in de digitale samenleving, dat is het project missie van de Alliantie Digitaal Samenleven. Wij zien een digitaal inclusieve samenleving als randvoorwaarde voor het behalen van verschillende grote maatschappelijke opgaven. Met digitale inclusie zijn we er nog niet, digitaal burgerschap is in ons snel digitaliserende land eveneens een belangrijke opgave. Hoe zorgen we ervoor dat Nederlanders de vaardigheden hebben om de mogelijkheden van digitalisering te begrijpen, de kennis en de weerbaarheid hebben om met de risico's van digitale technologie om te gaan, en deel kunnen nemen aan

het democratisch debat en de politieke besluitvorming over nieuwe digitale technologie? We creëren een beweging; een publiek privaat maatschappelijk (PPM) ondersteuningsnetwerk. Gezamenlijk kunnen we de digitale kloof dichten. In alles wat wij doen staat de mens centraal: jij bent in regie, niet de technologie.

1.3.1 Belanghebbenden

De DigiHulplijn is een gezamenlijk initiatief van maatschappelijke organisaties zoals Het Nationaal Ouderenfonds, SeniorWeb en de Koninklijke Bibliotheek en private partijen zoals Vodafone Ziggo. Om beter zicht te krijgen op wie zij zijn en wat zij ter tafel brengen, zet Beeld & Geluid dit kort uiteen in de volgende alinea's.

1.3.1.1 Koninklijke Bibliotheek

In ruim 200 jaar is de KB uitgegroeid tot een nationaal en internationaal bekende wetenschappelijke instelling met bijna 500 medewerkers. Bij de oprichting in 1798 was het al de bedoeling om het nationale erfgoed in gedrukte vorm te verzamelen. Sinds de jaren 90 verzamelt de KB ook de digitale Nederlandse publicaties, en tegenwoordig bewaren ze zelfs websites. Sinds 2015 heeft de KB ook een belangrijke coördinerende rol in het netwerk van openbare bibliotheken. Ze zijn de spil in het netwerk van (openbare) bibliotheken in Nederland en ze bouwen aan de nationale digitale bibliotheek. Samen met de openbare bibliotheken zetten zij zich in voor leesbevordering, digitale inclusie en een leven lang ontwikkelen.

De rol die de Bibliotheken hebben binnen de DigiHulplijn is dat de Agents direct kunnen doorverwijzen naar de lokale bibliotheken voor cursussen en persoonlijke begeleiding om zelfredzamer te worden op het gebied van digitale basisvaardigheden. Daarnaast kunnen mensen in hun lokale bibliotheek terecht bij een van de meer dan 600 Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) om geholpen te worden in hun contact met de digitale overheid.

1.3.1.2 Het Nationaal Ouderenfonds

Het Nationaal Ouderenfonds zet zich in voor ouderen in Nederland. Wij geloven in de kunst van het samen ouder worden en de kunst van het ouder zijn. Wij stimuleren ouderen om bewust sociaal actief te blijven. Zo blijven ze verbonden met anderen en kunnen van betekenis zijn. En we inspireren de maatschappij om een leeftijdsvriendelijke samenleving te zijn.

Het Ouderenfonds ontwikkelt projecten, diensten en activiteiten die ouderen stimuleren om op een actieve manier ouder te worden, die een leeftijdsvriendelijke omgeving mogelijk maken en eenzaamheid onder ouderen bestrijden. Dit doen we op basis van drie uitgangspunten: lokaal werken, samenwerken en werken als katalysator.

De rol die het Ouderenfonds binnen de DigiHulplijn aanbiedt, is dat vrijwilligers fysiek hulp kunnen bieden aan mensen met een digitale vraag en daarnaast heeft het Ouderenfonds een aanbod van digitale basisvaardigheden pakketten waar ouderen mee aan de slag kunnen

gaan, zoals de Welkom Online groepslessen. De Agents kunnen tijdens gesprekken naar deze mogelijkheden verwijzen.

1.3.1.3 SeniorWeb

SeniorWeb is een landelijke vereniging met 150.000 leden, 470 leslocaties en 2.800 vrijwilligers. Sinds 1996 is SeniorWeb actief met als doel de digitale wereld begrijpelijk te maken, zodat iedereen het gemak en het plezier van computer en internet kan ervaren. De vrijwilligers van PCHulp helpen met computer- en andere digitale vragen en helpen bij de DigiHulplijn direct in de overloop, indien er wachtenden zijn. Tevens kunnen de callcenter medewerkers naar SeniorWeb doorverbinden voor de 2e lijn.

Daarnaast geeft SeniorWeb op zo'n 470 locaties verspreid over Nederland computercursussen, workshops en inloopsprekuren. Ook op de website is veel gratis uitleg te vinden en kunnen online cursussen gevolgd worden. Deze online cursussen zijn ook gratis toegankelijk voor iedereen in alle bibliotheken in Nederland en zijn geschikt voor zowel beginnende als gevorderde computergebruikers. De call center medewerkers van de DigiHulplijn verwijzen door naar deze lokale mogelijkheden van SeniorWeb.

1.3.1.4 VodafoneZiggo

VodafoneZiggo wil plezier en vooruitgang met elke verbinding bereiken. VodafoneZiggo legt waardevolle verbindingen, tussen mensen en voor mensen. Zij zijn de aanjager van de Nederlandse digitalisering en bouwen het netwerk van de toekomst. Daarbij gebruiken zij de kracht van technologie om de samenleving sterker te maken.

Vodafone Ziggo ziet dat de digitale samenleving mensen eindelijk veel mogelijkheden geeft. Als je digitaal vaardig bent, tenminste. Mis je de aansluiting, dan raak je snel achterop en mis je cruciale kansen. Vodafone Ziggo wil dat heel Nederland toegang heeft tot de digitale maatschappij en er de vruchten van plukt.

In het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is Vodafone Ziggo als één van de oprichters van de Alliantie Digitaal Samenleven direct betrokken bij de DigiHulplijn en regelt zij de technische infrastructuur van de DigiHulplijn, inclusief het beheer van het nummer 0800-1508.

1.4 Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze Aanbesteding heeft Beeld & Geluid een marktconsultatie gehouden. Het verslag en de verstrekte informatie van de marktconsultatie is toegevoegd als Bijlage J bij dit Beschrijvend document.

1.5 Gebruik aanbestedingsplatform

Beeld & Geluid stelt alle Aanbestedingsstukken beschikbaar via het Aanbestedingsplatform TenderNed. De Inschrijver kan zijn Inschrijving uitsluitend via het Aanbestedingsplatform

indienen. Beeld & Geluid is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor het gebruik van het Aanbestedingsplatform door de Inschrijver en wijst iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.

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

Let op – Om toegang te krijgen tot TenderNed, dient een onderneming te beschikken over eHerkenning. Het aanvragen van eHerkenning kan enkele weken duren. Meer informatie over het aanvragen van eHerkenning is te vinden op de website van TenderNed.

2. INHOUD VAN DE OPDRACHT

2.1 Scope van de Opdracht

Beeld & Geluid is voornemens om door middel van een Europese aanbesteding één partij voor de bemensing van de DigiHulplijn ten behoeve van het project de Alliantie Digitaal Samenleven te contracteren. Het gaat hierbij om een aantal Agents die de telefoon aannemen en eventueel doorverbinden/doorverwijzen naar de getrainde vrijwilligers, de website, de lokale bibliotheek, IDO-punten, maatschappelijke organisaties, et cetera.

De DigiHulplijn is gegroeid en blijft groeien:

- 2020: gemiddeld 75 telefoongesprekken per maand;
- 2021: gemiddeld 364 telefoongesprekken per maand;
- 2022: gemiddeld 520 telefoongesprekken per maand.

De DigiHulplijn groeit gestaag naarmate de bekendheid vergroot of de noodzaak groter wordt voor het vinden van hulp bij digitale vragen. De actuele ontwikkelingen, zoals de CoronaCheck app in 2021, hebben hier direct effect op: een tijdelijke exponentiële groei behoort zeker tot de mogelijkheden. Hier zal de bemensing van de bellijn eenvoudig en flexibel op moeten kunnen inspelen.

Voor de periode tot en met 2025 heeft de Alliantie Digitaal Samenleven een groeiambitie uitgesproken, om dit te realiseren worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Tenminste continuering van de huidige bereikbaarheid van de DigiHulplijn, te weten: maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur;
- Tenminste continuering: 90% van de vragen wordt opgelost/ geholpen;
- Groeiambitie I: 75% meer bellers per jaar op het huidige aantal van 520 per maand;
- Groeiambitie II: Verwerking van voice en non-voice, dus telefonie, WhatsApp, e-mail (omni channel).
- Groeiambitie III: mogelijkheden tot uitbreiding van de bereikbaarheid van de DigiHulplijn, te weten: zeven dagen per week van 09.00 uur tot 20.00 uur;

De gemiddelde duur van een telefoongesprek bedraagt 15 minuten.

Voor het behalen van de groeiambitie wordt ingezet op de verwerving van (extra) subsidies en uitbreiding van de deelnemende organisaties en het ondersteuningsnetwerk die een bijdrage (financieel) en/of in kind) aan het project leveren.

2.2 Doelstellingen

Beeld & Geluid wenst met de Aanbesteding de volgende doelstellingen te realiseren.

Doelstelling	Toelichting
1. Partnership	Beeld & Geluid wenst in het kader van een partnership gezamenlijk met de te selecteren partij op te trekken ten aanzien van de maatschappelijke ambitie. Dit vraagt een stap meer dan enkel de gevraagde dienstverlening.
2. Maatschappelijke belang waarborgen	Beeld & Geluid wenst een marktpartij te contracteren, die het achterliggende hogere doel waarborgt. Hogere doel = iedereen kan mee (blijven) doen in de digitale wereld.
3. Proactief inspringen en adviseren	De te selecteren partij moet meedenken, ongevraagd advies geven en proactief inspringen op de behoeften van Beeld & Geluid.

Tabel a. Doelstellingen

2.3 Buiten scope

De volgende onderdelen/werkzaamheden hangen samen met de Opdracht, maar behoren niet tot de scope van de Opdracht:

- Het beheer van het nummer 0800 1508. Dit is bij Vodafone Ziggo belegd;
- Het uitvoeren van campagnematige en pr-activiteiten voor de DigiHulplijn. Dit is belegd bij de Alliantie Digitaal Samenleven.

2.4 Perceelindeling

Beeld & Geluid kiest voor een Europese openbare aanbesteding met één perceel om de volgende redenen:

- Er zijn naar inschatting van Beeld & Geluid voldoende marktpartijen die in staat de gevraagde scope te kunnen leveren. Dit is onder andere gebleken uit de doorlopen marktconsultatie;
- De beheersbaarheid van de (uitvoering van de) Opdracht.

2.5 Omvang van de Opdracht

De geraamde waarde van de Raamovereenkomst bedraagt over vier jaar circa €750.000,- exclusief btw. Er is in redelijkheid rekening gehouden met groei van de organisatie. Aan deze raming kunnen geen rechten worden ontleend.

2.5.1 Afhankelijkheid subsidie(s)

De scope van de werkzaamheden is afhankelijk van subsidietoekenning. Deze subsidie wordt in de regel jaarlijks toegekend aan de Alliantie. Er is de Alliantie alles aan gelegen om deze subsidies te verkrijgen en daardoor de werkzaamheden te vergroten. Indien subsidie(s) niet

meer worden verleend of worden verlaagd kan de Raamovereenkomst worden ontbonden en/of verkleind.

2.5.2 Optionele Diensten

De huidige omvang en scope van de Opdracht zijn gebaseerd op de huidige behoeften en doelstellingen. Zoals uiteengezet in paragraaf 2.1 groeit De DigiHulplijn gestaag naarmate de bekendheid wordt vergroot of de noodzaak groter wordt voor het vinden van hulp bij digitale vragen. Indien gedurende de contractperiode inzichten of doelstellingen wijzigen, dient Beeld & Geluid aanvullende diensten bij Opdrachtnemer te kunnen beleggen.

Optionele diensten kunnen bestaan uit, maar zijn niet gelimiteerd tot:

- Het uitbreiden van de infrastructuur met omnichannel zoals maar niet uitsluitend tot whatsapp, e-mail en chat, voice en non-voice;
- Het uitbreiden in openingstijden, zoals bijvoorbeeld in de weekenden of in avonden.

Beeld & Geluid behoudt zich het recht voor de uitbreiding van diensten te toetsen aan artikel 2.163a en volgende van de Aanbestedingswet 2012. Wanneer de behoefte ontstaat aan een van bovengenoemde opties, dan vraagt Beeld & Geluid een offerte aan bij de Opdrachtnemer. De optionele diensten bedragen maximaal 40% van de geraamde Opdrachtwaarde. De Opdrachtnemer stelt een offerte op, waarin de specificaties uit de offerteaanvraag en de tarieven zoals genoemd in de Overeenkomst worden overgenomen. Beeld & Geluid is niet verplicht om de gewenste optionele Diensten of Leveringen af te nemen. Indien Beeld & Geluid daar om welke reden dan ook van afziet, zal dat worden toegelicht aan de Opdrachtnemer.

2.6 Varianten

Varianten zijn niet toegestaan.

2.7 Contractvorm

2.7.1 Type en duur van de overeenkomst

Beeld & Geluid is voornemens om een Raamovereenkomst af te sluiten met een initiële looptijd van twintig maanden. De achterliggende reden hiervan is dat de Alliantie jaarlijks subsidie krijgt toegekend.

De verwachte ingangsdatum van de Raamovereenkomst wordt beoogd op 24 april 2023 en eindigt van rechtswege op 24 december 2024, zonder verlenging. Beeld & Geluid heeft de mogelijkheid om de Raamovereenkomst onder dezelfde condities tweemaal te verlengen. De verlengopties zijn als volgt:

- Verlengoptie 1: 12 maanden van 24 december 2024 tot en met 24 december 2025 en;
- Verlengoptie 2: 16 maanden van 24 december 2025 tot 24 april 2027.

De totale looptijd van de Raamovereenkomst kan derhalve maximaal vier jaar bedragen.

2.7.2 Nadere overeenkomst(en)

De Raamovereenkomst heeft als doel om binnen de vastgestelde kaders in de Aanbestedingsdocumenten nadere opdrachten (middels Nadere overeenkomst(en) te verstrekken aan Opdrachtnemer. Nadere overeenkomsten komen tot stand door de ondertekening (en goedkeuring) van offerte(s) door Beeld & Geluid.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om na gunning van de Raamovereenkomst direct een Offerte op te vragen, zodat de aanvang van de nadere opdracht zo snel mogelijk kan starten. Opdrachtnemer heeft in de regel zeven Werkdagen de tijd om een Offerte in te dienen voor een Nadere Overeenkomst.

2.7.3 Wachtkamerregeling

Beeld & Geluid maakt voor deze Aanbesteding gebruik van een 'wachtkamerregeling'. Hierbij neemt de Inschrijver die in de rangorde als eerstvolgende na de winnende Inschrijver is geëindigd plaats in de zogenaamde 'wachtkamer' en wordt met hem een wachtkamerovereenkomst gesloten.

Dit houdt het volgende in. Indien:

- (i) Geen Raamovereenkomst tot stand komt tussen Beeld & Geluid en de (voorlopig) gegunde Inschrijver, of;
- (ii) Geen Nadere overeenkomst tot stand komt tussen Beeld & Geluid en de (voorlopig) gegunde Inschrijver, of;
- (iii) De Raamovereenkomst om andere redenen wordt beëindigd binnen de periode van één jaar na de uiterlijke inschrijfdatum van de Aanbesteding, kan Beeld & Geluid desgewenst besluiten om de Opdracht niet opnieuw aan te besteden, maar met de in de wachtkamer geplaatste Inschrijver (winnaar II) tot een Raamovereenkomst te komen.

Voor de formalisering van de wachtkamerregeling wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten tussen Beeld & Geluid en de Inschrijver (winnaar II) die plaatsneemt in de wachtkamer. Beeld & Geluid is geenszins verplicht om met de in de wachtkamer verblijvende Inschrijver overleg te plegen en/of hem te contracteren.

De periode gedurende welke de Inschrijver in de wachtkamer verblijft is maximaal één jaar na ingangsdatum van de Raamovereenkomst. Beeld & Geluid kan de Inschrijver eerder uit de wachtkamer laten. De Inschrijver met wie een Wachtkamerovereenkomst is gesloten doet zijn Inschrijving gestand voor een termijn van één jaar vanaf ingangsdatum van de Raamovereenkomst.

Door het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met deze wachtkamerregeling. In Bijlage L treft Inschrijver een Concept van de wachtkamerovereenkomst.

3. VERLOOP VAN DE AANBESTEDING

3.1 Procedure

Beeld & Geluid volgt een openbare aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet 2012. Als criterium voor gunning wordt gehanteerd: de beste prijs-kwaliteitverhouding.

3.2 Planning

De planning van de Aanbesteding is als volgt. De planning is indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Mijlpaal	Datum
Publicatie Aanbesteding	Maandag 23 januari 2023
Sluitingsdatum vragenronde 1: Indienen vragen en opmerkingen (deadline)	Vrijdag 3 februari 2023 vóór 10:00 uur.
Publicatie eerste Nota van Inlichtingen (streefdatum)	Donderdag 9 februari 2023
Sluitingsdatum vragenronde 2: Indienen vragen en opmerkingen (deadline)	Donderdag 16 februari 2023 vóór 10:00 uur
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen (streefdatum)	Donderdag 23 februari 2023
Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen (deadline)	Maandag 13 maart 2023 vóór 10:00 uur.
Openen van Inschrijvingen	Maandag 13 maart 2023 na 10:00 uur.
Bekendmaking voorlopig gunningsbeslissing (streefdatum)	Maandag 03 april 2023
Deadline aanleveren bewijsstukken	Uiterlijk drie Werkdagen na verzending gunningsbeslissing
Einddatum opschortende termijn	21 kalenderdagen na verzending gunningsbeslissing
Ingangsdatum Raamovereenkomst	Maandag 24 april 2023
Startgesprek	Dinsdag 25 april 2023

Tabel b. Planning

Beeld & Geluid behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen en de Aanbesteding te staken of op te schorten.

3.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding

De communicatie met betrekking tot deze Aanbesteding verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. Gedurende de Aanbesteding is het niet toegestaan contact te hebben met (andere) medewerkers van Beeld & Geluid of bij de Aanbesteding betrokken organisaties¹ om informatie te verkrijgen over de Aanbesteding. Beeld & Geluid neemt berichten die op een andere wijze worden verzonden niet in behandeling. Handelen in strijd met deze bepaling leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

¹ Zoals Het Nationaal Ouderenfonds, SeniorWeb en de Koninklijke Bibliotheek en Vodafone Ziggo.

3.4 Informatieverstrekking

3.4.1 Indienen van vragen en opmerkingen

De Geïnteresseerde heeft de mogelijkheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen over de Aanbestedingsstukken. Voor het stellen van vragen dient gebruik te worden gemaakt van de Vraag & Antwoord-module in TenderNed. Vragen die op een andere manier worden ingediend, worden in de regel niet beantwoord. Beeld & Geluid kan niet garanderen dat vragen die binnenkomen na de uiterste indieningsdatum voor het stellen van vragen, worden beantwoord. Beeld & Geluid behoudt zich het recht voor vragen en/of opmerkingen ter zijde te leggen of slechts gedeeltelijk te verwerken zolang daarmee de aanbestedingsrichtlijnen niet worden geschonden.

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

Indien de Geïnteresseerde vragen of opmerkingen heeft die (commercieel) vertrouwelijk van aard zijn dan kunnen deze vragen buiten de Nota van inlichtingen om worden beantwoord. De Geïnteresseerde kan Beeld & Geluid gemotiveerd verzoeken een vraag vertrouwelijk te beantwoorden, door 'Commercieel vertrouwelijk - Niet beantwoorden in de Nota van inlichtingen' te vermelden. Indien Beeld & Geluid van oordeel is dat een vraag niet (commercieel) vertrouwelijk van aard is, wordt dit medegedeeld aan de Geïnteresseerde. De Geïnteresseerde kan de desbetreffende vraag vervolgens 1) terugtrekken of 2) door Beeld & Geluid laten beantwoorden in de Nota van inlichtingen.

3.4.2 Beantwoorden vragen in de nota('s) van inlichtingen

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

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

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

3.5 Indienen van de Inschrijvingen

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

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

Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van de Inschrijving. Beeld & Geluid en de aanbieder van het Aanbestedingsplatform zijn hiervoor niet verantwoordelijk.

Als hulp voor de Inschrijver en ter controle dat hij een volledige Inschrijving indient heeft Beeld & Geluid in de Bijlage een checklist opgesteld, Bijlage M. De Inschrijving dient te zijn ingericht volgens deze structuur.

3.6 Opening van de Inschrijvingen

De Inschrijvingen zijn voor Beeld & Geluid niet eerder zichtbaar dan op het moment dat de sluitingsdatum voor inschrijving is verstreken. Zo snel mogelijk na het verstrijken van de sluitingsdatum en -tijd opent Beeld & Geluid de Inschrijvingen. Inschrijvers kunnen niet bij de opening van Inschrijvingen aanwezig zijn. Inschrijvers ontvangen wel een bericht na opening van de Inschrijvingen over het aantal ontvangen Inschrijvingen.

3.7 Beoordeling van de Inschrijvingen

Na opening worden de Inschrijvingen gecontroleerd en beoordeeld.

3.7.1. Controle volledigheid en vormvereisten

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

3.7.2 Toetsing

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

3.7.3 Inhoudelijke beoordeling

Beeld & Geluid beoordeelt de Inschrijving op basis van het gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding. De wijze waarop Beeld & Geluid dat doet is beschreven in hoofdstuk 6.

3.8 Gunningsbeslissing

Na de beoordeling van de Inschrijvingen maakt Beeld & Geluid de gunningsbeslissing tegelijkertijd bekend aan alle Inschrijvers. Aan de gunningsbeslissing kunnen geen rechten worden ontleend noch houdt deze beslissing de aanvaarding van een aanbod in. Gedurende de opschortende termijn is het Beeld & Geluid niet toegestaan de Overeenkomst aan te gaan met de winnende Inschrijver.

3.9 Verificatie

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

Om de administratieve last te beperken is bepaald dat Beeld & Geluid in eerste instantie aan Inschrijvers alleen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) mag vragen, in plaats van alle bewijsstukken. De bewijsstukken die vallen onder het UEA, met uitzondering van de referenties, kunnen in de regel alleen worden opgevraagd bij de Inschrijver(s) die op basis van de beoordeling in aanmerking komt/komen voor de Opdracht. De gevraagde bewijsstukken moeten worden geleverd binnen een termijn van drie Werkdagen.

Uitsluiting na verificatie

Als uit controle van de bewijsmiddelen blijkt dat de potentieel winnende Inschrijver:

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

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

3.10 Klachtafhandeling

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

- Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend via het e-mailadres klacht.aanbestedingen@beeldengeluid.nl met als onderwerp 'Klacht over aanbesteding Bemensing van de DigiHulplijn'.
- Beeld & Geluid streeft ernaar de behandeltermijn van de klacht zo kort mogelijk te houden. Na afloop van de klachtafhandeling ontvangt de klager een schriftelijk gemotiveerd resultaat van de klachtafhandeling.
- Beeld & Geluid behoudt zich het recht voor een klacht niet in behandeling te nemen; indien hiervan sprake is zal de klager hierover eveneens schriftelijk gemotiveerd worden geïnformeerd.
- Het staat de klager vrij om de klacht (eveneens) aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voor te leggen.

Het indienen van een klacht schort de Aanbesteding in de regel niet op. Beeld & Geluid is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.

4. EISEN AAN DE INSCHRIJVER

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen Beeld & Geluid hanteert en welke informatie de Inschrijver dient aan te leveren. Verdere voorschriften en voorwaarden kan Inschrijver vinden in Bijlage F. Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft de Inschrijver aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de Geschiktheidseisen. Eveneens is beschreven welke eisen gelden indien:

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

Zie paragraaf 4.4 en 4.5 voor aanvullende voorschriften voor het inschrijven met Onderaannemer(s) of als een Samenwerkingsverband.

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

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

Beeld & Geluid behoudt zich het recht voor om nader onderzoek uit te (laten) voeren naar (de verklaringen van) Inschrijver.

	Nr.	Omschrijving	Bij Inschrijving	Op verzoek
Algemene verklaring	A1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	X	
Uitsluitingsgronden	U1	Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	X	
		Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister van alle Onderaannemer(s)	X	
	U2	Gedragsverklaring aanbesteden		X
	U3	Verklaring van de Belastingdienst		X
Geschiktheidseis-en	E1	Ervaring van de Inschrijver	X	

Tabel c. Bewijsstukken

**Let op! Zie paragraaf 4.3.1 in geval van Onderaannemer(s), Samenwerkingsverband(en) en beroep op Derde(n) zijn meerdere Uniform Europees Aanbestedingsdocumenten benodigd.*

4.2 Uitsluitingsgronden

Beeld & Geluid verklaart naast de verplichte Uitsluitingsgronden de facultatieve Uitsluitingsgronden van toepassing die zijn aangevinkt in deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Het gaat om:

- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht;
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- Vervalsing van de mededinging;
- Belangenconflict;
- Valse verklaring;
- Onrechtmatige beïnvloeding.

De redenen voor het van toepassing verklaren van de facultatieve Uitsluitingsgronden zijn als volgt. Beeld & Geluid wenst uitsluitend ondernemingen te contracteren die financieel gezond zijn van onbesproken gedrag, waarbij geen sprake is van belangenverstrengeling en die integer en ethisch handelen.

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

4.2.1 Invullen Uniform Europees Aanbestedingsdocument (A2)

Inschrijver vult alle benodigde gegevens in het UEA (Bijlage G) volledig en juist in en voegt deze toe aan de Inschrijving. In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

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

Het UEA moet rechtsgeldig zijn ondertekend door een daartoe bevoegd natuurlijke persoon. De rechtsgeldige bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit het (de) uittreksel(s) van de Kamer van Koophandel of de inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister in het land van vestiging. Een ondertekenaar die niet als vertegenwoordigingsbevoegde persoon is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister dient te zijn gevolmachtigd door een persoon die wel vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft. De volmacht moet worden toegevoegd aan de Inschrijving. Een handtekening onder het UEA geldt tevens als een ondertekening van de Inschrijving.

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

4.2.2 Bewijsmiddelen ten behoeve van de Uitsluitingsgronden

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

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

U1 - Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister

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

U2 - Gedragsverklaring aanbesteden

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

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

U3 - Verklaring van de Belastingdienst

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

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

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

4.3 Geschiktheidseisen

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

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

4.3.1 Ervaring Inschrijver (E1)

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

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

# Kerncompetentie	
A	Ervaring met het leveren van minimaal één Agent die minimaal vijf calls op één dag heeft afgehandeld (op afstand), waarin een persoon een digitale vraag had. De agent heeft zich, in deze dienstverlening, moeten verplaatsen in de vraagsteller (inlevingsvermogen) en heeft daarop het antwoord afgestemd.

Tabel d. Kerncompetentie

Inschrijver toont de gevraagde bekwaamheid aan met maximaal één referentieopdracht per kerncompetentie. De Inschrijver gebruikt hiervoor Bijlage H.

Een referentieopdracht moet voldoen aan de volgende criteria:

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

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

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

hij daadwerkelijk kan beschikken over de vereiste kerncompetenties van de Derde(n).
Inschrijver vult hiertoe Bijlage I. Beroep op technische en beroepsbekwaamheid.

Beeld & Geluid behoudt zich het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentie.

De Inschrijver verklaart door ondertekening van het UEA dat hij aan bovenstaande voldoet. In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

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

4.4 Inschrijven met Onderaannemers

In aanvulling op de eisen voor het inschrijven met (een) Onderaannemer(s) die eerder in dit hoofdstuk zijn beschreven, geldt het volgende. Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dan dient de Inschrijver aan te geven in Bijlage I:

- (i) welke Onderaannemer(s) dit betreft en;
- (ii) voor welk deel van de Raamovereenkomst deze Onderaannemer(s) wordt (worden) ingeschakeld dan wel voor welke Geschiktheidseis(en) de Inschrijver een beroep doet op deze Onderaannemer(s).

Van alle Onderaannemers dient na de mededeling van de gunningsbeslissing op eerste verzoek van Beeld & Geluid een bewijs van inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister te worden overgelegd.

Na Inschrijving mag de samenstelling van hoofdaannemer met Onderaannemer(s) alleen worden gewijzigd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Beeld & Geluid.

De Onderaannemer(s) voeren namens en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer bepaalde voorschriften uit. De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering daarvan.

In het geval dat de Opdrachtnemer een beroep doet op de betreffende Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dient de hoofdaannemer aan te tonen dat hij bij de uitvoering ook werkelijk gebruik kan maken van de benodigde middelen (kennis, mens, materieel) van de betreffende Onderaannemer(s).

Het is niet toegestaan een Onderaannemer in te zetten waarop een Uitsluitingsgrond van toepassing is. Op eerste verzoek van Beeld & Geluid toont Inschrijver aan de hand van bewijsmiddelen aan dat op zijn Onderaannemer(s) geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

4.5 Inschrijven in een Samenwerkingsverband

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

Wijzigingen in de samenstelling van het Samenwerkingsverband na indiening van de Inschrijving, zonder schriftelijke toestemming van Beeld & Geluid, leidt in de regel tot uitsluiting.

Een Samenwerkingsverband wijst gedurende de Aanbesteding en uitvoering van de Opdracht een penvoerder aan die gerechtigd is namens het Samenwerkingsverband op te treden.

5. TOETSING VAN DE INSCHRIJVINGEN

5.1 Inleiding

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

#	Toetsingscriterium
T1	Voorwaarden en bepalingen van deze Aanbesteding
T2	Programma van eisen
T3	Concept van de Raamovereenkomst
T4	Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten
T5	Concept van de verwerkersovereenkomst
T6	Concept van de wachtkamerovereenkomst

Tabel f. Toetsingscriteria

5.2 Akkoordverklaring Toetsingscriteria

Met het ondertekenen van het UEA verklaart de Inschrijver:

- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken;
- Dat hij voldoet aan c.q. akkoord gaat met (de inhoud van) het Programma van Eisen en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Raamovereenkomst en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de Algemene Inkoopvoorwaarden en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver niet van toepassing zijn;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de verwerkersovereenkomst en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de wachtkamerovereenkomst en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop.

6. BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVINGEN

Beeld & Geluid is voornemens de Opdracht te gunnen aan de Inschrijver met de **beste prijs-kwaliteitverhouding**. Beeld & Geluid weegt de kwalitatieve criteria om tot een eindoordeel te komen.

6.1 Gunningsmethode: Gewogen Factor Methode

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

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

6.2 Beoordelingsteam

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

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

6.3 Wijze van beoordeling

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

6.4 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve gunningscriteria

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

Score	Omschrijving	Maximaal te behalen punten
Uitstekend	De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10.	100 punten
Goed	De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8.	90 punten
Voldoende	De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6.	50 punten
Matig	De kwalificatie 'matig' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 4.	10 punten
Onvoldoende	De kwalificatie 'onvoldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 2.	0 punten

Tabel g. Beoordelingsscore

Een onvoldoende, uitgedrukt in een score van 0 punten, biedt voor Beeld & Geluid geen meerwaarde en wordt daarom ook niet (extra) beloond.

Voor de kwalitatieve Gunningcriteria G1 Plan van aanpak is een voldoende het minste wat Beeld & Geluid verwacht. Daarom geldt voor deze Gunningcriteria een vereiste minimumscore van een voldoende. Indien voor de Gunningcriteria G1 Plan van aanpak niet minimaal de score 'voldoende' wordt behaald, is de Inschrijving ongeldig en wordt deze terzijde gelegd.

6.5 Beoordelingsscores voor de kwantitatieve Gunningcriteria

De methode die Beeld & Geluid gebruikt voor de beoordeling van een kwantitatief Gunningcriterium wordt toegelicht bij de omschrijving van het betreffende Gunningcriterium.

6.6 Documenten/Gegevens en beoordelingsaspecten

Verderop in dit hoofdstuk wordt per Gunningcriterium beschreven:

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

Ad (i) Het beoordelingsteam zal nagaan of de Inschrijver op het betreffende Gunningscriterium alle gevraagde documenten/gegevens heeft aangeleverd. Als dat niet het geval is, leidt dit in de regel tot een lagere beoordeling. In uitzonderlijke gevallen kan het niet aanleveren van gevraagde documenten/gegevens leiden tot ongeldigheid van de Inschrijving (bijvoorbeeld als de Inschrijving in het geheel geen, of slechts een zeer gebrekkig, onderdeel bevat).

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

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

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

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

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

6.7 Berekenen van de eindscores

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

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

- De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de hoogste niet-afgeronde eindscore.
- Ingeval ook de niet-afgeronde eindscores gelijk zijn, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op Gunningscriteria 2: Partnership;

- Indien ook op Gunningscriteria 2: Partnership door die betreffende Inschrijvers een gelijke score is behaald, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op Gunningscriteria 1: Plan van aanpak;
- Indien ook op Gunningscriteria 1: Plan van aanpak een gelijke score is behaald, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op P1: Prijzenblad;
- Indien ook op P1: Prijzenblad door desbetreffende Inschrijvers een gelijke score is behaald, dan vindt loting plaats tussen die Inschrijvers, om te bepalen aan wie de Opdracht wordt gegund. De loting wordt uitgevoerd door Beeld & Geluid. De betreffende Inschrijvers mogen aanwezig zijn bij de loting.

6.8 Gunningscriteria

Om de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te kunnen bepalen, hanteert Beeld & Geluid de onderstaande Gunningscriteria.

Gunningscriterium		Weging	Max. aantal punten (ongewogen)	Max. score (gewogen)
<i>Kwaliteit</i>				
G1	Plan van aanpak	30 %	100	30 punten
G2	Partnership	50 %	100	50 punten
<i>Prijs</i>				
P1	Prijzenblad	20 %	100	20 punten
<i>Totaal</i>		100 %		100 punten

Tabel h. Gunningscriteria

Voor de kwalitatieve Gunningscriteria G1 Plan van aanpak is een voldoende het minste wat Beeld & Geluid verwacht. Daarom geldt voor deze Gunningscriteria een vereiste minimumscore van een voldoende. Indien voor de Gunningscriteria G1 Plan van aanpak niet minimaal de score 'voldoende' wordt behaald, is de Inschrijving ongeldig en wordt deze terzijde gelegd.

6.8.1 Gunningscriterium 1: Plan van aanpak

Het is voor Beeld & Geluid van groot belang om een beeld te krijgen van uw organisatie, uw werkwijze, de wijze waarop u blijkt geeft van goed begrip van de context van de Opdracht en de context van het project de Alliantie Digitaal Samenleven.

Wij verzoeken u om de beschrijvingen en uitgangspunten uit Hoofdstuk 2 van het Beschrijvend Document mee te nemen in uw plan van aanpak.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

U dient een uitwerking in te dienen, waarin in ieder geval de volgende aspecten aan bod komen:

1. Hoe waarborgt u dat u kan voorzien in een continue bezetting van de Digihulplijn met geschikte medewerkers?;
2. Hoe waarborgt u dat de bemensing van de Digihulplijn eenvoudig en flexibel kan opschalen en/of afschalen? Denk hierbij ook aan het effect (tijdelijke exponentiële groei) van een actuele ontwikkelingen, bijvoorbeeld het gebruik van de CoronaCheck app of een verandering in het omgaan met een PGO (Persoonlijke Gezondheidsomgeving)?;
3. Hoe informeert en leidt u uw personeel op om hen goed en volledig te laten doorverwijzen naar het lokale aanbod van een ondersteunende organisatie, zoals de bibliotheek?;
4. Hoe geeft u vorm aan inclusie en diversiteitsbeleid en wat is de meerwaarde hiervan ten aanzien van de Opdracht?;
5. Hoe kan u de kwaliteit van de dienstverlening garanderen en waarborgen? U dient in uw uiteenzetting Key Performance Indicatoren (KPI's) op te nemen.

Maximumaantal pagina's

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

Beoordelingskader G1: Plan van aanpak

Het plan van aanpak wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van het plan van aanpak en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- de mate waarin de aanpak van Inschrijver volledig en concreet is,
- de mate waarin de aanpak van Inschrijver efficiënt en kostenbesparend is;
- de mate waarin de aanpak van Inschrijver blijkt geeft dat de persoon met een digitale vraag centraal staat;
- de mate waarin de aanpak van Inschrijver passend is in de context Opdracht en daarmee vertrouwen geeft.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.

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

De uitwerking van dit Gunningscriterium dient een duidelijke en concrete

beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd (zie ook Ad (ii) in paragraaf 6.6.

6.8.2 Gunningscriterium 2: Partnership

Beeld & Geluid ziet de beoogde samenwerking als een partnership. Beeld & Geluid wenst inzicht in de wijze waarop u tegen de Opdracht aan kijkt en op welke wijze u hieraan invulling gaat geven.

Wij verzoeken u om de beschrijvingen en uitgangspunten uit Hoofdstuk 2 van het Beschrijvend Document mee te nemen in uw uitwerking.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

U dient in uw uitwerking inzicht te verschaffen in de eigen visie ten aanzien van de Opdracht, waarbij in ieder geval de volgende aspecten worden uitgewerkt:

1. Een beschrijving van de visie op het werken in co-creatie met de Alliantie Digitaal Samenleven en bestaande samenwerkingspartners, zoals de Koninklijke Bibliotheek, Ouderenfonds en Seniorweb, en de wijze waarop zij in hun kracht worden gezet. Hierin staat Inschrijver ook stil bij wat Inschrijver nodig heeft van de Alliantie om het partnership te laten werken;
2. Een beschrijving van de visie op het werken in co-creatie met de Alliantie Digitaal Samenleven en de toekomstige samenwerkingspartners en hoe u uw rol ziet in de groeiambitie om meer diverse partners aan te hechten;
3. Op welke wijze draagt uw organisatie bij aan de groeiambitie om meer bekendheid en toename van het belvolume te realiseren?;
4. Hoe signaleert u een ontwikkeling in een stijgend aantal calls met hetzelfde thema's en adviseert u hierover aan de Alliantie Digitaal Samenleven?;
5. Hoeveel % u financieel bijdraagt (in het kader van cofinanciering) en hoe u dit ten goede laat komen aan het hoger doel: iedereen betrokken en zelfverzekerd in de digitale wereld.

Maximumaantal pagina's

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

Beoordelingskader G2: Partnership

De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- de mate waarin u concrete en passende voorbeelden aandraagt ten aanzien van mogelijke kansen en risico's;
- de mate waarin Inschrijver duidelijk maakt de context van de Opdracht te doorgronden en daarmee te vertalen naar een passende visie op het werken in co-creatie;
- de mate waarin Inschrijver concrete en realistische voorstellen doet waaruit blijkt dat proactief wordt bijgedragen;
- de mate waarin de uitwerking blijkt geeft van vertrouwen aan Beeld & Geluid;
- de hoogte van uw financiële bijdrage in % uitgedrukt ten opzichte van de geraamde Opdrachtwaarde en de mate waarin u passende actie(s) en voorstellen doet ten aanzien van de Opdracht.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd.

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

De uitwerking van dit Gunningscriterium dient een duidelijke en concrete De uitwerking van dit Gunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd (zie ook Ad (ii) in paragraaf 6.6.

6.8.3 Prijs

Inschrijver dient in Bijlage K de geel gearceerde cellen in te vullen.

Het prijzenblad kent de volgende prijsonderdelen:

- Implementatie van de gevraagde dienstverlening;
- Inzet van Agents;
- Inzet van diverse kanalen in het kader van de omnichannel-strategie;
- Plafondtarieven voor de inzet van diverse functionarissen.

De prijsonderdelen en de wijze waarop uw score tot stand komt worden in het prijzenblad toegelicht. Voor de op te geven prijzen/tarieven geldt het volgende:

- Alle prijzen en tarieven moeten worden aangeboden in euro's, prijspeil januari 2023 en exclusief omzetbelasting (btw).
- Het is de Inschrijver niet toegestaan om in te schrijven met een negatieve prijs of om een bedrag van nul (0) euro in te vullen.
- Opgegeven (eenheids)prijzen mogen niet abnormaal laag zijn. Bij de vaststelling of hiervan sprake is neemt Beeld & Geluid artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 in acht.
- Het is de Inschrijver niet toegestaan manipulatief in te schrijven. Hiermee wordt in deze context bedoeld dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-Inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door Beeld & Geluid gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd.

Beoordelingskader P1: Prijs

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

- De Inschrijver krijgt 100 punten toegekend indien de fictieve totaalprijs voor de gevraagde dienstverlening gelijk is aan €125.000,- exclusief omzetbelasting of lager.
- Indien de prijs gelijk is aan €175.000,- of hoger, wordt de Inschrijver uitgesloten of krijgt de Inschrijver 0 punten.

Als de prijs ligt tussen €175.000,- en €125.000,- dan wordt het aantal punten, op basis van een lineair verband, naar rato berekend. Hierbij wordt de volgende formule gebruikt om het aantal toe te kennen punten te bepalen:

$$\text{Ongewogen score} = (-0,002 \times \text{uw fictieve totaalprijs}) + 350$$

Nadat uw ongewogen score voor dit Gunningscriterium bepaald is, wordt het aantal ongewogen punten vermenigvuldigd met 20% om het aantal gewogen punten te bepalen. Dit aantal punten wordt opgeteld bij uw gewogen score voor de kwalitatieve gunningscriteria om te bepalen wat uw totale score is voor prijs én kwaliteit.

Niet voldoen aan bovenstaande voorwaarden leidt in de regel tot het terzijde leggen van de Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

BIJLAGEN

BIJLAGE A PROGRAMMA VAN EISEN

BIJLAGE B CONCEPT VAN DE RAAMOVEREENKOMST

BIJLAGE C CONCEPT VAN DE VERWERKERSOVEREENKOMST

BIJLAGE D ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

BIJLAGE E INDIENEN VRAGEN EN OPMERKINGEN

BIJLAGE F VOORSCHRIFTEN EN VOORWAARDEN

BIJLAGE G UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

BIJLAGE H ERVARING INSCHRIJVER

BIJLAGE I BEROEP TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID

BIJLAGE J VERSLAGLEGGING MARKTCONSULTATIE

BIJLAGE K PRIJZENBLAD

BIJLAGE L CONCEPT VAN DE WACHTKAMEROVEREENKOMST

BIJLAGE M CHECKLIST