

Geschiktheidseisen

(Zoals bedoeld in artikel 2.90 t/m 2.98 Aanbestedingswet en deel IV Uniform Europees Aanbestedingsdocument)

Onderstaande worden de volgende geschiktheidseisen behandeld:

- A. Financiële en economische draagkracht;
- B. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid - Referenties;
- C. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid - Certificering.

A. Financiële en economische draagkracht

De gegadigde dient bij aanmelding aan onderstaande eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht te voldoen. Gegadigde verklaart door ondertekening van het UEA-formulier over onderstaande bewijsstukken te beschikken. Gegadigde toont zijn financiële en economische draagkracht aan door middel van (de) volgende onderstaand(e) bewijsstuk(ken):

Jaarrekeningen

Ter toetsing op een eventueel continuïteitsrisico dienen de controleverklaringen bij de vastgestelde en door een accountant goedgekeurde jaarrekeningen van de afgelopen drie jaar (2019, 2020 en 2021) geen continuïteitsparagraaf te bevatten.

Gegadigde dient deze bewijsstukken binnen zeven kalenderdagen aan te leveren, op eerste aangeven van Aanbestedende dienst.

Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Een kopie verzekeringspolis of verzekeringscertificaat met betrekking tot de bedrijfsaansprakelijkheid (bewijs van verzekering tegen bedrijfsrisico's), die op het tijdstip van indiening niet ouder is dan één jaar, waaruit de hoogte van het te verzekeren bedrag blijkt met een minimum van € 1.500.000,- per aanspraak.

Gegadigde dient dit bewijsstuk binnen zeven kalenderdagen aan te leveren, op eerste aangeven van de Aanbestedende dienst.

De Gegadigde 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.



B. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid - Referenties

Referentieprojecten

Inschrijver dient referentieprojecten te overleggen, waarmee inschrijver aantoont over de volgende kerncompetenties te beschikken:

1. Ervaring met het leveren van een Klant Contact Centrum omgeving (KCC-omgeving) in de vorm van een SaaS-oplossing;
2. Ervaring met koppeling van de Klant Contact Centrum omgeving met de applicatie JOIN Klantcontact (JKC) van Decos;
3. Ervaring met het leveren van een Klant Contact Centrum omgeving (KCC-omgeving) voor minimaal 40 medewerkers.

Minimumvereisten:

Verder gelden voor de referenties de volgende minimumvereisten aan de referenties:

1. De einddatum van een referentieopdracht is maximaal drie (3) jaar geleden. Referentieopdrachten die langer dan drie (3) jaar geleden (gerekend van de uiterste sluitingsdatum van indiening van de Inschrijving) zijn beëindigd, tellen niet mee. Een referentieopdracht mag wel langer dan drie (3) jaar geleden gestart zijn.
2. De in de referentie beschreven werkzaamheden zijn tot tevredenheid van betreffende opdrachtgever, vakkundig als zelfstandig verantwoordelijk en coördinerend hoofdaannemer uitgevoerd.

Overige voorwaarden:

1. Per kerncompetentie dient Gegadigde maximaal één (1) referentie bij te voegen middels bijgaand referentiesjabloon. Indien Gegadigde een en dezelfde referentie voor meerdere kerncompetenties wil gebruiken, dient de Gegadigde deze referentie separaat voor beide kerncompetenties in te dienen. Per kerncompetentie wordt maximaal één (1) referentie beoordeeld. Deze referenties dient u direct bij uw inschrijving aan te leveren.
2. Indien u inschrijft als combinatie dient u gezamenlijk aan de bovenstaande minimumvereisten te voldoen.
3. De Aanbestedende dienst houdt zich het recht voor contact op te nemen met de opdrachtgever van een aangedragen referentieproject om de opgegeven referentiegegevens te controleren. Indien bij de controle blijkt dat de gegevens niet juist zijn, kan de referentie komen te vervallen.

C. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid - certificering

Kwaliteitsborging ISO-9001 of gelijkwaardig

Gegadigde dient gecertificeerd te zijn volgens ISO-9001 of gelijkwaardig. Deze gelijkwaardigheid dient te worden aangetoond. Indien Gegadigde niet beschikt over een certificaat en zich ook niet in een certificeringstraject bevindt, kan worden volstaan met het overleggen van een eigen kwaliteitshandboek dat gelijkwaardig is aan een ISO-9001. Dit kwaliteitshandboek dient actueel en geldig te zijn, waarin zijn opgenomen de maatregelen die de organisatie treft om de kwaliteit te waarborgen en te controleren. Dit kwaliteitshandboek dient vergezeld te gaan van een bereidheidsverklaring van het management waaruit blijkt dat het management deze maatregelen onderschrijft en actief controleert. Gegadigde verklaart door ondertekening van het UEA-formulier dat hij voldoet aan deze eis en beschikt over het gevraagde certificaat of gelijkwaardig. Gegadigde dient dit bewijsstuk binnen zeven kalenderdagen aan te leveren, op eerste aangeven van Aanbestedende dienst.

Informatiebeveiliging ISO-27001/2 of gelijkwaardig

Gegadigde dient gecertificeerd te zijn volgens ISO-27001/2 of gelijkwaardig. Deze gelijkwaardigheid dient te worden aangetoond. Het ISO-27001/2 certificaat, dan wel gelijkwaardig, is het bewijs dat uw organisatie de nodige voorzorgsmaatregelen heeft genomen om gevoelige informatie te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang en bewerking. Gegadigde verklaart door ondertekening van het UEA-formulier dat hij voldoet aan deze eis en beschikt over het gevraagde certificaat of gelijkwaardig. Gegadigde dient dit bewijsstuk binnen zeven kalenderdagen aan te leveren, op eerste aangeven van Aanbestedende dienst.

Beroepsbevoegdheid - Inschrijving in nationale beroep- of handelsregister

Gegadigde verklaart dat de onderneming is ingeschreven in het nationale beroep- of handelsregister van het land van herkomst volgens de eisen van het land waar de Gegadigde gevestigd is.

Gegadigde dient het bewijsstuk hiervoor binnen zeven kalenderdagen aan te leveren, op eerste aangeven van de Aanbestedende dienst. Uit dit bewijsstuk moet de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar van de Inschrijving(sdocumenten) duidelijk blijken.