



Aanbestedingsdocument

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor de ondersteuning van het Klant Contact Centrum van RVO

Publicatiedatum: 6 juni 2023
Status: definitief V2
Referentie: 202303011

1. Inhoudsopgave

Begripsbepalingen	5
1. Inleiding	8
1.1 Aanbestedende dienst en IUC-EZK	8
1.2 Aanleiding voor deze aanbesteding	8
1.3 Tijdspad	9
2. Opdrachtoomschrijving	10
2.1 Beschrijving van de organisatie en doel van de opdracht	10
2.2 Samenvoegen van opdrachten	11
2.3 Percelen	12
2.3.1 Perceel 1: Waakvlamconstructie	12
2.3.2 Perceel 2: Tijdelijke en Flexibele Werkstromen	13
2.4 Looptijd van de Overeenkomsten	16
2.4.1 Perceel 1: Waakvlamconstructie	16
2.4.2 Perceel 2: Tijdelijke en Flexibele Werkstromen	16
2.5 Omvang van de opdracht	17
2.5.1 Perceel 1: Waakvlamconstructie	17
2.5.2 Perceel 2: Tijdelijke en Flexibele Werkstromen	18
3. Eisen ten aanzien van de opdracht	19
3.1 Algemene eisen ten aanzien van de uitvoering van de opdracht geldend voor perceel 1 en perceel 2	19
3.2 Eisen ten aanzien van afroep en opschaling geldend voor perceel 1 en perceel 2	20
3.3 Eisen ten aanzien van samenwerking en communicatie geldend voor perceel 1 en perceel 2	21
3.4 Eisen ten aanzien van personeel geldend voor perceel 1 en perceel 2	22
3.5 Eisen ten aanzien van kennisopbouw en training geldend voor perceel 1 en perceel 2	22
3.6 Eisen ten aanzien van kwaliteitsborging geldend voor perceel 1 en perceel 2	24
3.7 Eisen ten aanzien van rapportages en informatievoorziening geldend voor perceel 1 en perceel 2	25
3.8 Eisen ten aanzien van systemen en middelen geldend voor perceel 1 en perceel 2	25
3.9 Eisen ten aanzien van informatiebeveiliging en persoonsgegevens geldend voor perceel 1 en perceel 2	27
3.10 Eisen ten aanzien van prijzen/tarieven geldend voor perceel 1 en perceel 2	28
3.11 Eisen ten aanzien van continuïteit, beëindiging en overdracht van de opdracht geldend voor perceel 1 en perceel 2	31
3.12 Eisen ten aanzien van belastingen geldend voor perceel 1 en perceel 2	31
3.13 Eisen ten aanzien facturatie geldend voor perceel 1 en perceel 2	32
3.14 Eisen met betrekking tot social return geldend voor perceel 1 en perceel 2	33
3.15 Eisen met betrekking tot diversiteit en inclusie geldend voor perceel 1 en perceel 2	33
4. Eisen aan Inschrijver	35
4.1 Inleiding	35

4.2	Uitsluitingsgronden	35
4.3	Geschiktheidseisen.....	35
4.3.1	Financiële en economische draagkracht	35
4.3.2	Referentiegegevens (technische bekwaamheid)	36
4.3.2.1	Kerncompetenties perceel 1: Waakvlamconstructie.....	36
4.3.2.2.	Kerncompetenties perceel 2: Tijdelijke en Flexibele Werkstromen	37
4.3.3	Kwaliteitszorg (technische bekwaamheid)	38
4.4	Uittreksel beroeps- of handelsregister.....	39
5.	Wensen en beoordeling.....	41
5.1	Inleiding	41
5.2	Wensen ten aanzien van de kwaliteit van perceel 1: Waakvlamconstructie	41
5.2.1	Wensen ten aanzien van de flexibiliteit van beschikbaarheid.....	41
5.2.2	Wensen ten aanzien van de kwaliteit van de in te zetten Klantcontactmedewerkers..	42
5.2.3	Wensen ten aanzien van samenwerking met RVO	43
5.2.4	Wensen ten aanzien van monitoring kwaliteit van dienstverlening	43
5.2.5	Wensen ten aanzien van social return.....	44
5.3	Wensen ten aanzien van de kwaliteit van perceel 2: Tijdelijke en Flexibele werkstromen.....	44
5.3.1	Wensen ten aanzien van de uitvoering van de opdracht	45
5.3.2	Wensen ten aanzien van systemen en middelen.....	46
5.3.3	Wensen ten aanzien van in te zetten Klantcontactmedewerkers	46
5.3.4	Wensen ten aanzien van kwaliteitsborging	47
5.3.5	Wensen ten aanzien van samenwerking	47
5.3.6	Wensen ten aanzien van implementatie per tijdelijke en flexibele werkstroom	48
5.3.7	Wensen ten aanzien van 'Social return'.....	48
5.4	Wensen ten aanzien van prijzen/tarieven, exclusief btw perceel 1 en 2.....	49
5.4.1.	Wensen ten aanzien van prijzen/tarieven, perceel 1 Waakvlamconstructie.....	49
5.4.2.	Wensen ten aanzien van prijzen/tarieven, perceel 2 TFWS	49
5.5	Beoordelingsmethodiek kwalitatieve wensen	50
5.5.1	Beoordeling van kwalitatieve wensen perceel 1 en 2	50
5.5.2	Beoordeling wensen ten aanzien van prijzen/tarieven	51
6.	Beoordeling Inschrijving.....	53
6.1	Beoordelen volledige en rechtsgeldige Inschrijving	53
6.2	Beoordelen eisen van de opdracht.....	53
6.3	Beoordelen wensen van de opdracht	53
6.4	Bepaling definitieve totale eindscore.....	53
6.4.1.	Perceel 1 - Waakvlamconstructie	53
6.4.2.	Perceel 2 – Tijdelijke en Flexibele Werkstromen	54
6.5	Beoordelen bewijsmiddelen	54
7.	Procedure Inschrijving	55

7.1	Akkoordverklaring.....	55
7.2	Planning	55
7.3	Procedure algemeen.....	55
7.3.1	Communicatie	55
7.3.2	eHerkenning.....	55
7.3.3	Vragen en inlichtingen	55
7.3.4	Gestanddoeningstermijn en Inschrijving.....	56
7.3.5	Varianten	56
7.3.6	Kosten van de Inschrijving	56
7.3.7	Stopzetten aanbesteding.....	56
7.3.8	Rangorde documenten.....	56
7.3.9	Informatie over verplichtingen Inschrijver.....	56
7.3.10	Gids over Informatiebeveiliging en Privacy voor leveranciers.....	57
7.3.11	Tegenstrijdigheden of bezwaren	57
7.3.12	Klachtenregeling.....	57
7.3.13	Beslechting van geschillen	57
7.3.14	Indiening van de Inschrijving	57
7.3.15	Vorm en inhoud van de Inschrijving.....	58
7.3.16	Rechtsgeldige ondertekening.....	59
7.3.17	Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen	59
7.3.18	Eén Inschrijving	60
7.3.19	Schenden fundamenteel beginsel aanbestedingsrecht, eerlijke mededinging	61
7.3.20	Communicatie en taal	61
7.3.21	Algemene voorwaarden	61
7.3.22	Contractvoorwaarden	61
7.3.23	Toelichting op en verificatie van de Inschrijving.....	62
7.3.24	Mededeling gunningsbeslissing	62
7.4	Nadere gunning onder de Overeenkomst.....	62
7.4.1	Opdrachten binnen Overeenkomst	62
7.4.4.1.	Perceel 1 – Waakvlamconstructie	62
7.4.4.2.	Perceel 2 – Tijdelijke en Flexibele Werkstromen	62
	Bijlagen	64

Begripsbepalingen

Aanbestedende dienst	Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO), onderdeel van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat.
Aanbestedingsdocument	Dit document, inclusief bijlagen.
Aanbestedingswet	Aanbestedingswet 2012.
Algemene Rijksvoorwaarden	Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (ARVODI-2018).
Basisbezetting	de benodigde bezetting om een flexibele werkstroom af te kunnen handelen tijdens de dalperiodes binnen de jaarcurve van het aanbod.
Economisch meest voordelige Inschrijving	De Inschrijving die op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding de hoogste definitieve totale eindscore heeft behaald.
Forecast	Voorspelling van het aantal contacten dat voortvloeit uit een Tijdelijke Werkstroom en een verdeling van deze voorspelling in de tijd (maand/week/dag/uur)
Forecasting	Werkzaamheden om te komen tot een goede Forecast
Geschiktheidseisen	De eisen waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
Inschrijver	De geïnteresseerde(n) die een Inschrijving heeft/hebben ingediend of van plan is/zijn een Inschrijving in te dienen. Waar in dit document "u" wordt gebruikt, wordt hier Inschrijver mee bedoeld.
Inschrijving	Een door een Inschrijver ingediende offerte op dit Aanbestedingsdocument.
IUC-EZK	Het Inkoop Uitvoering Centrum van EZK, ondergebracht bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO.nl), onderdeel van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat, is procesbegeleider voor deze aanbesteding.
IVR	Interactive Voice Response: applicatie om keuzemenu's in een telefooncentrale in te zetten en telefoongesprekken te routeren naar een groep medewerkers.
KPI's	Kritische Prestatie Indicatoren: de belangrijkste indicatoren staan vermeld in hoofdstuk 6 van de bijlagen 3b en 4b met de Concept SLAP.

Medewerkers eerstelijns klantcontact	Door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers belast met het beantwoorden, registreren en verwerken van de klantcontacten binnen de Opdracht.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin de gestelde vragen met antwoorden geanonimiseerd zijn opgenomen. Hieronder vallen ook de vragen en antwoorden die verstuurd zijn via TenderNed.
Opdrachtgever	De Staat der Nederlanden, vertegenwoordigd door de minister van Economische Zaken en Klimaat namens de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) die ten behoeve van de Aanbestedende dienst met Opdrachtnemer de Overeenkomst sluit.
Opdrachtnemer	De partij met wie Opdrachtgever de Overeenkomst sluit.
Opstartdossier	Document dat door Opdrachtgever wordt aangeleverd met daarin de benodigde informatie om een Tijdelijke en/of flexibele Werkstroom te kunnen inrichten en uitvoeren.
Overeenkomst	De schriftelijke raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake de te gunnen overheidsopdrachten (Nadere opdrachten) zijn vastgelegd.
Nadere Opdracht	De schriftelijke opdrachtverstrekking die op grond van de raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gesloten.
Regieteam RVO	Het team dat vanuit de Opdrachtgever belast is met directe aansturing en ondersteuning van deze opdracht
SLAP	Service Level Agreement Processen, bijlagen 3b en 4b.
Tijdelijke Werkstroom	Een logisch cluster aan werkzaamheden gekoppeld aan een of meer projecten, regelingen of onderwerpen.
Traffic Monitoring	Dagsturing of Realtime Management. Het gedurende de dag monitoren van het aanbod versus de benodigde bezetting om de bereikbaarheid gedurende de dag zo optimaal mogelijk te laten zijn. Met de afgesproken KPI's als uitgangspunt.
Flexibele Werkstroom	Een logisch cluster aan werkzaamheden waarbij het eerstelijns klantcontact in de basis door Opdrachtgever wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draait hierin voor een beperkt deel mee en neemt de golfbewegingen boven het basisaanbod voor haar rekening.
Uitsluitingsgrond	Een omstandigheid die de (persoon van de) Inschrijver zelf betreft en die leidt tot uitsluiting van zijn deelname aan de aanbesteding.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument'	Een verklaring waarin de Inschrijver verklaart aan de in de bijlage 1 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' Gestelde eisen te voldoen door middel van het invullen en ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'.
Verwerkersovereenkomst	Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te sluiten overeenkomst die ziet op de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer
Waakvlamconstructie	Opzetten en garanderen van beschikbaarheid (resultaatverplichting) van een pool Medewerkers eerstelijns klantcontact die contactcenter diensten uitvoeren bij onvoorziene omstandigheden bij Opdrachtgever, waarbij het aantal (telefonische) vragen explosief stijgt.
WFM	Work Force Management, het geheel aan activiteiten nodig voor een goede planning van werkzaamheden en personeelsinzet.

1. Inleiding

Het voor u liggende Aanbestedingsdocument bevat informatie over de Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor het extern beleggen van klantcontacten in de vorm van een tweetal Overeenkomsten voor , te weten een Overeenkomst met een Waakvlamconstructie en een Overeenkomst met Tijdelijke en Flexibele Werkstromen

U wordt uitgenodigd om op basis van dit Aanbestedingsdocument een Inschrijving in te dienen.

1.1 Aanbestedende dienst en IUC-EZK

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd in opdracht van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. Het Inkoop Uitvoering Centrum (IUC) EZK treedt tijdens deze aanbesteding op als procesbegeleider.

De Rijksoverheid zet zich in voor een uitstekend ondernemersklimaat. Ministeries stippelen daar beleid voor uit. De taak om dit beleid uit te voeren ligt bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO). RVO is onderdeel van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat.

Ondernemend Nederland kan bij RVO terecht met vragen op het gebied van duurzaam, agrarisch, innovatief en internationaal ondernemen. RVO biedt haar klanten producten en diensten aan, waaronder: voorlichting en advies, financiële regelingen, wet- en regelgeving, netwerken, hulp bij het vinden van zakenpartners.

RVO is er voor ondernemende Nederlanders die werken aan een duurzame en economisch sterke samenleving. Wij stellen de dienstverlening aan onze klant centraal, en streven ernaar door slimme organisatie en digitale communicatie voor een soepele en optimale dienstverlening te zorgen.

1.2 Aanleiding voor deze aanbesteding

Op dit moment heeft RVO Klant Advies en Informatie (hierna: KAI) klantcontact twee contracten lopen waarin verschillende klantcontacten extern zijn belegd. Te weten; de waakvlamovereenkomst en de overeenkomst voor Tijdelijke Werkstromen. De waakvlamovereenkomst loopt 19 september 2023 af, perceel 1 van deze aanbesteding gaat in per 20 september 2023. De huidige overeenkomst voor de Tijdelijke werkstromen loopt 17 mei 2024 perceel 2 van deze aanbesteding zal derhalve per 18 mei 2024 ingaan. Nu de expiratedata in zicht komen en de betreffende dienstverlening de afgelopen jaren nadrukkelijk nodig is gebleken, wil RVO een nieuwe aanbesteding in de markt zetten om de dienstverlening die nu wordt geboden bij beide contracten te continueren.

De waakvlamovereenkomst is meermaals in werking gesteld bij spoedopdrachten waar het klantcontactcentrum van RVO niet in staat was om binnen korte tijd onze bezetting op te schalen. Voorbeelden hiervan zijn de TOGS- en TVL-regelingen rond de Covid19 pandemie, de afhandeling van de Waterschade in Limburg in 2021 (WTS), de gevolgen van de sancties tegen Rusland i.v.m. de oorlog in Oekraïne en zo waren er nog een aantal momenten waar onverwacht een grote verhoging van het aanbod werd verwacht. Daarnaast heeft RVO meerdere Tijdelijke werkstromen uitbesteed aan de huidige opdrachtnemer. Dit ontzorgt RVO bij regelingen, die minder passend zijn binnen het reguliere werkaanbod van het klantcontactcentrum van RVO. RVO verwacht in de toekomst zowel de dienstverlening omtrent de waakvlamovereenkomst als de overeenkomst voor Tijdelijke Werkstromen, nodig te hebben om de gewenste flexibiliteit te waarborgen, om zo de klanten van RVO maximaal van dienst te kunnen zijn.

1.3 Tijdspad

Voor deze aanbesteding is onderstaand termijnschema van toepassing.

9 mei 2023	Verzenden publicatie, start inschrijvingstermijn
23 mei 2023, 13.00u	Sluiting vragenronde: uiterste moment voor het stellen van vragen door Inschrijver over dit Aanbestedingsdocument, de Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst(en) (inclusief Algemene Rijksvoorwaarden en overige bijlagen) en voor het doen van tekstvoorstellen door Inschrijver op de concept-raamovereenkomst (inclusief Algemene Rijksvoorwaarden en overige bijlagen)
6 juni 2023	Verzenden Nota van Inlichtingen
23 juni 2023, 13.00u	Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van Inschrijvingen en vervolgens openen Inschrijvingen door Aanbestedende dienst
Week 26 tot en met week 30	Beoordelen Inschrijvingen
25 juli 2023	Verzenden mededeling gunningsbeslissing
16 augustus 2023	Uiterste datum voor het door de winnende Inschrijver aanleveren van de door de Aanbestedende dienst gevraagde bewijsmiddelen
16 augustus 2023	Uiterste datum voor het stellen van vragen en/of het vragen om een voorlopige voorziening inzake de mededeling gunningsbeslissing
18 augustus 2023	Definitieve gunning kenbaar maken
22 augustus 2023	Contractondertekening
22 augustus t/m 20 september 2023	Implementatieperiode perceel 1 - Waakvlamconstructie
20 september 2023	Ingangsdatum uitvoering Overeenkomst perceel 1- Waakvlamconstructie
25 maart 2024 t/m 17 mei 2024	Implementatieperiode perceel 2 – Tijdelijke en Flexibele Werkstromen
18 mei 2024	Ingangsdatum uitvoering Overeenkomst perceel 2 – Tijdelijke en Flexibele Werkstromen

De Aanbestedende dienst kan, indien omstandigheden naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daartoe aanleiding geven, de genoemde termijn(en) wijzigen. In dat geval wordt/worden de nieuwe termijn(en) tijdig digitaal kenbaar gemaakt.

2. Opdrachtschrijving

2.1 Beschrijving van de organisatie en doel van de opdracht

RVO heeft bij de afdeling Klant, Advies en Informatie (KAI) een Klantcontactcenter (KCC) ingericht waar relaties (ondernemers, overheden, particulieren, adviseurs etc.) met vragen terecht kunnen. De afdeling KAI is binnen RVO verantwoordelijk voor het ontvangen, registreren, beantwoorden en doorgeleiden van klantcontact via telefoon, e-mail, Social media, live-chat en andere interactiekanalen. Ook verzorgt zij alle informatie (content) die nodig is voor het afhandelen van de klantcontacten en rapporteert zij over de kwaliteit en inhoudelijke trends en ontwikkelingen naar haar opdrachtgevers.

De afdeling Klantcontact binnen KAI is het organisatieonderdeel dat uitvoerend verantwoordelijk is voor de afhandeling van vragen over de regelingen, producten & diensten van RVO.nl. De afdeling Klantcontact zorgt voor een optimale bereikbaarheid, volledige registratie van klantgegevens en tijdige beantwoording of doorgeleiding. Binnen de afdeling Klantcontact voert het team Work Force Management (WFM) de regie op uitbesteed werk.

Het KCC is op werkdagen (maandag t/m vrijdag) geopend tussen 8.30 en 17.00 uur. Tijdens piek- en crisisperiodes is het KCC naar behoefte ook 'in het weekend en in de avonden (tot 0.00 uur) bereikbaar.

De werkzaamheden van het KCC worden uitgevoerd op drie locaties (Assen, Den Haag en Zwolle).

De medewerkers zijn onderverdeeld in:

1. Vaste krachten (ambtenaren) en;
2. Een kleine groep flexibele uitzendkrachten die via de daarvoor bestemde rijksbrede raamovereenkomst worden ingehuurd;
3. Tijdens piekperiodes wordt deze bezetting waar nodig aangevuld met uitzendkrachten, die exclusief voor het piekproject worden ingehuurd;
4. De afroep van de pool van minimaal 15 Fte klantcontactmedewerkers op locatie van Opdrachtnemer die middels perceel 1 van deze aanbesteding wordt verworven.
5. Een pool medewerkers die op locatie van opdrachtnemer Tijdelijke en Flexibele Werkstromen uitvoert zoals beschreven in perceel 2 van deze aanbesteding.

De opleiding/training van de medewerkers 1 t/m 3 wordt verzorgd door de RVO medewerkers en collega's op de werkplek. De inwerktijd van de uitzendkrachten bedraagt minimaal twee werkweken. Afhankelijk van de onderwerpen waarvoor men wordt ingezet, kan dit oplopen. De bezetting van het KCC is zo ingericht dat het de dagelijkse reguliere stroom van aanvragen kan verwerken. De werktijden van de meeste medewerkers lopen van 08:15-16:45 uur en van 8:30 - 17:00 uur, maar er zijn in overleg ook kortere shifts mogelijk.

Doel van de opdracht is het verwerven van ondersteuning bij de uitvoering van de eerstelijns klantcontact dienstverlening van RVO. Goede kwaliteit en ontzorgen zijn de sleutelwoorden voor de uitvoering van de eerstelijns klantcontacten. De opdracht is tweeledig. Enerzijds is opdrachtgever op zoek naar een Opdrachtnemer die op flexibele basis medewerkers kan inzetten ten behoeve van RVO die zorgdragen voor telefonische beantwoording tijdens met name piekmomenten als o.a. onvoorzienbare omstandigheden zich voordoen. Anderzijds wil Opdrachtgever middels deze aanbesteding een structurele voorziening inrichten wat aanvullend op haar eigen contactcenter een deel van klantcontacten op afroep kan afhandelen. Dit betreft aan de ene kant opdrachten die n.a.v. een afwegingskader minder passend zijn voor uitvoering binnen het eigen Klantcontactcenter, anderzijds gaat het hier om het inbouwen van extra flexibiliteit boven de eigen basisbezetting om de geplande piekmomenten te kunnen opvangen. De opdracht betreft het opvangen van pieken in klantcontactmomenten en het uitvoeren van Tijdelijke en Flexibele Werkstromen. Beide zien op eerstelijns klantcontact van RVO in de Nederlandse en Engelse taal.

De opdracht is opgedeeld in twee percelen, zie paragraaf 2.3 voor de beschrijving per perceel en onderstaande tabel voor een samenvatting van het onderscheid tussen beide percelen.

Tabel 1: Afbakening Tijdelijke en Flexibele Werkstromen (TFWS) versus waakvlamopdrachten

Kenmerk	Perceel 1: Waakvlamconstructie	Perceel 2: TFWS
Planbaarheid	Spoed (onverwacht aanbod)	Gepland aanbod
Implementatietijd	Z.s.m.	6 weken
Voorspelbaarheid aanbod	Wisselend/dynamisch	Voorspelbaar
Duur van de inzet	Tijdelijk tot het terug kan naar RVO of naar TFWS-constructie	Tijdelijk tot structureel
Kanalen	Eerste focus op directe klantcontactkanalen (telefonie en livechat)	Alle kanalen
Constructie	Overflow/gehele aanbod/andere verdeling	Overflow/gehele aanbod/andere verdeling
Afwegingskenmerken	- Onverwacht aanbod (spoed) - Directe verlichting - Politieke of maatschappelijke druk - Crisis - Grote verwachte aantallen of volkomen onvoorspelbaar	- Gepland (> 6 weken) - Passendheid binnen kernactiviteiten RVO - Beschikbare capaciteit RVO - Raakvlakken reguliere werk RVO - Complexiteit - Implementatie- en overdrachtsmogelijkheden - Aantallen calls

De omschrijving van de opdracht is gebaseerd op de stand van zaken en kennis van de Aanbestedende dienst op het moment van schrijven van dit document. Het is bij een politieke organisatie als de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland niet uit te sluiten dat door politieke of bestuurlijke aandacht wijzigingen en aanpassingen in de inrichting en uitvoering van de beschreven werkzaamheden plaatsvinden. Van de Inschrijver wordt daarom verwacht dat hij zich tijdens de looptijd van de Overeenkomst(en) flexibel zal opstellen en waar mogelijk zijn werkzaamheden aanpast en ook adviezen verstrekt aan RVO betreffende eventuele aanpassingen. Wij zullen hierbij rekening houden met het juridisch kader van de wezenlijke wijziging, met dien verstande dat de piekmomenten waarop de gevraagde dienstverlening zich voordoet niet op voorhand zijn in te schatten. E.e.a. als gevolg van onvoorziene omstandigheden in de toekomst die o.a. te maken hebben met niet te voorziene situaties, rampen en/of economische, juridische en politieke omstandigheden.

2.2 Samenvoegen van opdrachten

De opdrachten worden niet onnodig samengevoegd. Binnen deze aanbesteding is gekozen voor een perceelindeling om te voorkomen dat de opdrachten onnodig worden samengevoegd. Voor perceel 1 (Waakvlamconstructie) is namelijk een andere verwervingsstrategie van toepassing dan voor perceel 2 (Tijdelijke en Flexibele Werkstromen). Hiermee is rekening gehouden met de volgende zaken:

- Als de percelen zouden worden samengevoegd bestaat de kans dat de markt verkleint en er minder inschrijvers zijn en concurrentiestelling in het geding komt;

- b. De opdrachten hebben een zekere mate van samenhang, maar zijn dusdanig anders van aard (m.b.t. de verwervingsstrategie) dat het samenvoegen van de opdrachten niet de meest voor de hand liggende keuze is.

2.3 Percelen

De aanbesteding is onderverdeeld in de volgende percelen:

2.3.1 Perceel 1: Waakvlamconstructie

RVO beschikt over een eigen Klantcontactcenter voor eerste- en tweedelijns klantcontact. Dit KCC wordt bemenst door medewerkers met tijdelijke contracten (deels op uitzendbasis via een raamovereenkomst) of vaste contracten. Veelal hebben deze medewerkers vaste afspraken over hun werktijden. De grootte van de pool met medewerkers wordt bepaald op basis van het te verwachten aanbod aan klantcontacten via diverse kanalen (voornamelijk telefonie, live-chat en e-mail). In de toekomst is het mogelijk dat er wijzigingen optreden in de communicatiekanalen of beantwoordingsmethodieken die worden gebruikt voor de voorlichting. De mogelijkheid moet daarom bestaan om andere kanalen en methodieken aan de dienstverlening toe te voegen, maar ook om met kanalen of methodieken te stoppen indien dit door de Opdrachtgever wenselijk wordt geacht.

Naast ons reguliere aanbod komt het geregeld voor dat RVO betrokken wordt bij de uitvoering van spoedregelingen. Recente voorbeelden hiervan zijn tegemoetkomingsregelingen i.v.m. Covid-19, de compensatieregeling voor waterschade door de overstromingen in Limburg in 2021, maar ook bij plotselinge dierziekten in de agrarische sector maakt RVO deel uit van de crisisorganisatie. Naast genoemde voorbeelden kan het ook voorkomen dat we plotseling overvallen worden door een sterk verhoogd aanbod op één van onze reguliere opdrachten. Gemene deler bij dit soort situaties is het onverwachte karakter, de snelheid waarmee de organisatie opgeschaald moet worden en de te verwachten grote hoeveelheid klantcontacten.

Behoeft in het kort

De mogelijkheden om het KCC op te schalen zijn voor RVO binnen de eigen organisatie beperkt. Het gaat al snel ten koste van de reguliere opdrachten. Om toch de flexibiliteit te organiseren die nodig is om plotselinge onverwachte pieken aan te kunnen is RVO op zoek naar een externe partner, die in genoemde situaties in staat is om binnen korte tijd flink op te schalen. Het gaat hierbij om eerstelijns klantcontact. Meestal gaat het minimaal om telefonie, daarnaast moet de mogelijkheid er echter ook zijn om andere klantcontact kanalen af te handelen. Het is mogelijk dat een klein deel van de eventuele vragen ook in vreemde talen worden gesteld (doorgaans volstaat Engels).

Het proces bij inzetten waakvlam

De calls komen in het reguliere proces van RVO op één van de eigen 088-nummers binnen. De klant maakt een keuze in de IVR (telefonisch menu) en komt vervolgens bij de juiste groep medewerkers uit. Op het moment dat de waakvlam in werking wordt gesteld (de dienstverlening), zorgen Opdrachtgever en Opdrachtnemer er gezamenlijk voor dat de calls vanaf een vast moment ook bij de Opdrachtnemer uitkomen. Hiervoor creëren we een nieuwe IVR-optie, die rechtstreeks of via overflow bij de Opdrachtnemer uitkomt. Dit moet kant-en-klaar in de la liggen voor het moment waarop de Opdrachtnemer wordt ingezet. Zodat alleen de IVR-tekst nog ingesproken hoeft te worden en het verder een kwestie van aanzetten is. Opdrachtnemer zorgt voor een eindbestemmingsnummer aan haar kant en het zorgt vanaf daar voor de routing naar de in te zetten medewerkers.

Voor tweedelijnsvragen zal RVO een tweede lijn inrichten waarnaar de medewerkers van de Opdrachtnemer kunnen doorverbinden. Situationeel kan ook gekozen worden om in voorkomende situaties terugbelafspraken te maken, die via een gezamenlijk in te richten proces bij RVO

uitkomen. Voor de andere klantcontact kanalen zal een soortgelijk proces ingericht moeten worden.

Indien uit de behoefte blijkt dat openstelling buiten de reguliere openingstijden van het KCC van RVO noodzakelijk is, zal de werktijd van in te zetten klantcontactmedewerkers dagelijks tot 00:00 uur kunnen zijn. De afroeptijd is in dat geval maximaal tot 16:00 uur mogelijk. Indien dit van toepassing is, zal de vergoeding van de ingezette uren conform de toeslagen zoals opgenomen in eis 3.10.11. of indien Opdrachtnemer aantoonbaar andere arbeidsvoorwaarden heeft overlegd, geschieden.

De afhandeling van het eerstelijns klantcontact gebeurt via een aantal standaard processen. Deze processen worden in de Bijlage 3b SLAP (Perceel 1) nader uitgewerkt

Gespreksregistratie/rapportage

Om zo snel mogelijk te kunnen handelen zal de pool van medewerkers vanuit de Opdrachtnemer geen toegang tot de RVO-systemen krijgen. De Opdrachtgever eist wel dat de gesprekken vastgelegd worden en dat zij toegang krijgt tot deze gespreksnotities (zie eis 3.7.1). Hier zal een proces voor afgesproken moeten worden met Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient bij de Inschrijving hiermee rekening te houden.

Kennisoverdracht en training van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer

De inhoudelijke kennis zal vanuit RVO overgedragen worden aan een trainer/opleider van de Opdrachtnemer. Dit geldt zowel voor de initiële training om de in te zetten pool medewerkers van Opdrachtnemer kennis te laten maken met RVO, vallend onder de initiële implementatie, als voor de training bij inzet. Het eventuele bijtrainen zal door de trainer van de Opdrachtnemer gedaan worden. De Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor het vullen van het eigen CRM-systeem/Kennisbank met de inhoudelijke informatie, zodat de Klantcontactmedewerkers van Opdrachtnemer hierover kunnen beschikken tijdens hun werkzaamheden. Aan beide kanten zal een inhoudelijk contactpersoon aangewezen worden.

2.3.2 Perceel 2: Tijdelijke en Flexibele Werkstromen

De ambitie van KAI is om voor haar interne en externe opdrachtgevers kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te leveren. Dit houdt onder andere in dat vraagstellers een juist en volledig antwoord krijgen op hun vraag of correct worden doorverwezen. Andere kernwoorden bij deze ambitie zijn: klantvriendelijkheid, schaalbaarheid, snelheid en kostenbewustzijn.

RVO richt zich in haar dienstverlening primair op ondernemers en organisaties. De kracht van de eigen organisatie (KAI) ligt in het bedienen van deze doelgroep en het uitbouwen van de relatie met de doelgroep. Vaak gaat het hierbij om diepgaande inhoudelijke contacten met relatief weinig 'massa' en efficiëncymogelijkheden vanwege de vraag naar maatwerk en kennisintensieve beantwoording. Bepaalde opdrachten (werkstromen) passen minder goed binnen deze inrichting, of zijn gericht op andere doelgroepen (bijv. particulieren). Voor de uitvoering van het eerstelijns klantcontact ten behoeve van deze opdrachten zoekt RVO een externe partner. Het betreft hier o.a. de kanalen telefonie, e-mail en live-chat.

Daarnaast heeft RVO te maken met voorspelbare pieken en dalen binnen het eigen reguliere aanbod. Het aangeboden klantcontact en de beschikbare capaciteit van een klantcontactcenter zijn per definitie nooit volledig gelijk aan elkaar. Normaliter kan hierop gestuurd worden door het aanbod te beïnvloeden en/of door de capaciteit aan te passen. Het aanbod beïnvloeden is binnen de context van RVO lang niet altijd mogelijk. Het beïnvloeden van de capaciteit wordt door groeiende vaste contractafspraken over de arbeidsuren ook steeds lastiger. RVO is daarom ook op zoek naar een partner (een Opdrachtnemer) die kan helpen de benodigde flexibiliteit te creëren. Door nauw samen te werken met de Opdrachtnemer kan de capaciteit voor het eerste lijn klantcontact efficiënter en kwalitatief beter worden ingericht. Hierbij wordt een constructie

gehanteerd waarbij RVO zelf voor circa 80% van de Basisbezetting levert en Opdrachtnemer 20% hiervan. De golfbewegingen in het aanbod boven deze Basisbezetting worden daarnaast ook door de Opdrachtnemer afgehandeld.

Voor RVO is deze werkwijze nieuw. Samen met Opdrachtnemer wil RVO deze vorm van samenwerking (flexibele schil) bij ingang van de Overeenkomst stapsgewijs op gaan zetten. Dus eerst voor een beperkt aantal opdrachten. Bij bewezen succes is het de bedoeling om het aantal opdrachten waarbij we op deze wijze samenwerken te gaan uitbreiden. Waarbij we ook beseffen dat vanwege bijvoorbeeld de complexiteit niet al onze opdrachten geschikt zijn om uit te besteden.

Zoals hierboven al beschreven bestaat de behoefte van RVO binnen dit perceel uit twee onderdelen: Tijdelijke Werkstromen en Flexibele werkstromen.

Tijdelijke Werkstromen

- RVO bepaalt aan de hand van een afwegingskader of opdrachten primair binnen het eigen Klantcontactcenter afgehandeld dienen te worden, of dat deze zich beter lenen door de Opdrachtnemer uit te laten voeren. De afwegingen hierbij zijn gericht op:
 - Planbaarheid: het betreft in zekere mate planbare en te voorziene opdrachten (anders vallen ze onder het andere perceel) en/of;
 - De doelgroep valt niet onder de kernactiviteiten van RVO en/of;
 - Het is voor RVO niet mogelijk om vanwege de tijdelijkheid te gaan werven voor de betreffende opdracht en/of;
 - De opdracht valt samen met een reeds gepland piekmoment, waardoor RVO hier onvoldoende capaciteit voor beschikbaar heeft en/of;
 - Het is een dusdanige op zichzelf staande opdracht waarbij er geen enkel raakvlak ligt met de reguliere opdrachten van RVO.
- Als een regeling voldoet aan één of meerdere van de voorwaarden hierboven, dan kan RVO beslissen om het eerstelijns klantcontact voor deze regeling geheel of gedeeltelijk door een Opdrachtnemer uit te laten voeren. Gedeeltelijk kan in dit geval bijvoorbeeld onderstaande beteken:
- Overflow-constructie;
- Inhoudelijke verdeling tussen RVO en de partner;
- Bepaalde klantcontactkanalen uitbesteden, andere zelf uitvoeren.

Flexibele werkstromen

- RVO bepaalt welke opdrachten binnen het reguliere pakket gedeeld uitgevoerd kunnen worden met de Opdrachtnemer. Hierbij wordt o.a. gekeken naar:
 - Complexiteit en benodigde diepgang;
 - Implementatie- en overdrachtsmogelijkheden;
 - Hoeveelheid aanbod;
 - Fluctuaties gedurende het jaar;
- Als een regeling (of pakket aan regelingen) door RVO wordt beoordeeld als geschikt, dan kan RVO beslissen om het eerstelijns klantcontact gedeeltelijk door de Opdrachtnemer uit te laten voeren. Dat wil zeggen dat RVO gedurende het hele jaar circa 80% van het aanbod op deze flexibele werkstroom zelf afhandelt. De overige 20% vloeit via de telefooncentrale naar de Opdrachtnemer evenals het aanbod dat boven de basis uitkomt.
 - De 80% wordt berekend op basis van de minst drukke weken in het jaar op de betreffende werkstroom. Zo is de externe partner over het hele jaar minimaal verzekerd van de 20% aan werkzaamheden. Aan genoemde percentages kunnen door Opdrachtnemer geen rechten worden ontleend. In de praktijk kan het gebeuren dat niet de exact benoemde percentages worden behaald.
- Het is de bedoeling om gedurende de contractjaren steeds meer werkstromen op deze manier in te gaan richten. In het begin zal dit echter nog relatief beperkt kunnen zijn.

Implementatie nieuwe werkstromen

Opdrachtgever geeft zes weken vooraf aan dat een werkstroom wordt uitbesteed aan Opdrachtnemer, dit geldt zowel voor de Tijdelijke als Flexibele werkstromen. Daarbij wordt een Opstartdossier aangeleverd waarin de belangrijkste informatie voor het uitvoeren van de werkstroom is opgeschreven, inclusief een inschatting van het aantal te verwachten klantcontacten binnen de werkstroom.

Opdrachtnemer moet vervolgens zorgen dat alles binnen de eigen organisatie van Opdrachtnemer binnen uiterlijk zes weken in gereedheid wordt gebracht om kwantitatief en kwalitatief de werkstroom conform de gestelde eisen af te kunnen handelen.

De uitvoering van iedere werkstroom moet zodanig wordt ingericht dat de uitgevoerde werkzaamheden en resultaten herleidbaar zijn naar de betreffende werkstroom, onder andere zodat Opdrachtgever deze informatie kan gebruiken voor interne verslaglegging en doorbelasting.

De afhandeling van het eerstelijns klantcontact gebeurt via een aantal standaard processen. Deze processen worden in de Bijlage 4b SLAP (Perceel 2) nader uitgewerkt.

Kanalen Tijdelijke en Flexibele werkstromen

Op dit moment verzorgt RVO eerstelijns klantcontact via de kanalen telefoon, live-chat en e-mail (via contactformulier op RVO.nl). Social media wordt buiten het Klantcontactcenter afgehandeld.

In de toekomst is het mogelijk dat er wijzigingen optreden in de communicatiekanalen of beantwoordingsmethodieken die worden gebruikt voor de voorlichting. De mogelijkheid moet daarom bestaan om andere kanalen en methodieken aan de dienstverlening toe te voegen, maar ook om met kanalen of methodieken te stoppen indien dit door de Opdrachtgever wenselijk wordt geacht.

Bij beantwoording van vragen en meldingen kan kanaalswitch worden toegepast als dit de dienstverlening ten goede komt. Zo kan een inkomende e-mail telefonisch worden beantwoord. Bij inzet van nieuwe kanalen of beantwoordingsmethodieken zullen hiervoor dezelfde eisen gelden die in het Aanbestedingsdocument zijn beschreven voor de huidige dienstverlening.

Informatievoorziening

De afhandeling eerstelijns klantcontact richt zich op algemene vragen over wetgeving en regelingen en de uitvoering hiervan. De belangrijkste informatiebron is de Kennisbank, die gelinkt is aan de website www.rvo.nl. Dit is ook de basis informatievoorziening voor Medewerkers eerstelijns klantcontact. Uitgezocht wordt in hoeverre we medewerkers van Opdrachtnemer toegang kunnen geven tot de Kennisbank. Lukt dit niet volledig, dan verlangen we van de Opdrachtnemer dat deze alle benodigde informatie met haar medewerkers deelt via een eigen kennissysteem.

Samenwerking

RVO beschouwt de relatie met Opdrachtnemer als een partnerschap. Dit betekent dat er sprake is van een hechte samenwerking waarin goede, open en duidelijke communicatie noodzakelijk en gebruikelijk is. RVO beschouwt Opdrachtnemer als een zelfstandige en proactieve partner die op basis van kennis en kunde RVO ontzorgt op het gebied van klantcontact. Kernwaarden in de samenwerking zijn flexibiliteit, integriteit, openheid, oplossingsgerichtheid, pro-activiteit, professionaliteit en zakelijkheid. Flexibiliteit is met name belangrijk omdat RVO soms te maken krijgt met onvoorspelbare gebeurtenissen die het aanbod van vragen en meldingen kunnen beïnvloeden.

Voor een goede samenwerking is ook een goede overlegstructuur van belang. Er is een aantal standaard overlegvormen. Deze worden na onderling overleg met de Opdrachtnemer vastgesteld.

Ondersteuning van het Klant Contact Centrum van RVO

en uitgewerkt in de SLAP (zie bijlage 4b voor de concept-SLAP). Ook is er voor het snel afstemmen van operationele zaken dagelijkse afstemming mogelijk tussen Opdrachtnemer en RVO. Dat kan per telefoon, centraal e-mailadres en zo nodig direct op de locatie van RVO of opdrachtnemer. Het contact beperkt zich in principe tussen nader aan te wijzen functionarissen van RVO en Opdrachtnemer. RVO zorgt voor een centraal aanspreekpunt voor operationele zaken.

Service Level Agreement en Procedures (SLAP)

RVO en Opdrachtnemer sluiten een SLAP af waarin de dienstverlening nader wordt uitgewerkt met betrekking tot de te behalen prestaties. Deze SLAP wordt tijdens de implementatie periode tussen van de Overeenkomst Opdrachtgever en de nieuwe Opdrachtnemer definitief vastgesteld en zal gelden voor alle binnen de Overeenkomst gesloten Nadere opdrachten. In bijlage 4b is een concept SLAP toegevoegd met daarin de minimale aspecten waarover Opdrachtgever afspraken wenst te maken.

2.4 Looptijd van de Overeenkomsten

De Aanbestedende dienst wenst per perceel met één Inschrijver een Overeenkomst te sluiten. Inschrijven op beide percelen is toegestaan. Let op: U dient voor elk perceel een losse Inschrijving in te dienen.

2.4.1 Perceel 1: Waakvlamconstructie

De Aanbestedende Dienst is voor perceel 1 voornemens over te gaan tot het gunnen van een Overeenkomst met een looptijd van 2 jaar en 9 maanden (ingående op de beoogde datum van contractondertekening: 22 augustus 2023) met, éénzijdig door de Opdrachtgever uit te oefenen, twee (2) maal de optie tot verlenging van één (1) jaar. De startdatum (operationele) uitvoering van de Overeenkomst (na de implementatieperiode) voor perceel 1 gaat in op 20 september 2023 en heeft een initiële looptijd van 2 jaar en 8 maanden tot en met 17 mei 2026. De maximale looptijd van de overeenkomst is tot en met uiterlijk 17 mei 2028 indien van beide opties tot verlenging gebruik wordt gemaakt.

Voorafgaande aan de ingangsdatum van de Overeenkomst loopt de implementatieperiode van 29 dagen, startend op 22 augustus 2023 tot en met 19 september 2023.

De juridische looptijd van de Overeenkomst voor perceel 1 is daarmee langer dan 4 jaar. Hier is bewust voor gekozen om de einddata van beide percelen gelijk te trekken. Aangezien de verschillende overeenkomsten een sterke samenhang met elkaar hebben, bestaat de wens vanuit RVO om deze gelijktijdig aan te besteden in de toekomst. Dit biedt meer flexibiliteit en mogelijkheden voor een andere invulling van de dienstverlening in de toekomst.

Indien de maximale waarde van een Overeenkomst wordt bereikt of dreigt te worden bereikt, heeft de Opdrachtgever het recht deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang eenzijdig te beëindigen zonder dat de Opdrachtnemer het recht verkrijgt op enige vorm van schadeloosstelling of andere vorm van compensatie.

Zie verder hierover het gestelde in de (concept) raamovereenkomst (bijlage 3).

2.4.2 Perceel 2: Tijdelijke en Flexibele Werkstromen

De Aanbestedende Dienst is voor perceel 2 voornemens over te gaan tot het gunnen van een Overeenkomst met een looptijd van 2 jaar en 9 maanden (ingående op de beoogde datum van contractondertekening: 22 augustus 2023), éénzijdig door de Opdrachtgever uit te oefenen, twee (2) maal de optie tot verlenging van één (1) jaar. De Overeenkomst voor Tijdelijke en flexibele werkstromen heeft een andere ingangsdatum dan de Overeenkomst voor de waakvlamconstructie. De startdatum (operationele) uitvoering van de Overeenkomst (na implementatieperiode) gaat in op 18 mei 2024 en heeft een initiële looptijd van 2 jaar tot en met 17 mei 2026, de maximale

looptijd van de Overeenkomst is tot en met uiterlijk 17 mei 2028 indien van beide opties tot verlenging gebruik wordt gemaakt.

Voorafgaande aan de ingangsdatum van de Overeenkomst loopt de implementatieperiode van 8 weken, startend op 25 maart 2024 lopend tot en met 17 mei 2024.

De juridische looptijd van de Overeenkomst voor perceel 2 is daarmee langer dan 4 jaar, echter is de operationele looptijd, waarin gebruik wordt gemaakt van de dienstverlening, 4 jaar. Hier is bewust voor gekozen om de einddata van beide percelen gelijk te trekken. Aangezien de verschillende overeenkomsten een sterke samenhang met elkaar hebben, bestaat de wens vanuit RVO om deze gelijktijdig aan te besteden in de toekomst. Dit biedt meer flexibiliteit en mogelijkheden voor een andere invulling van de dienstverlening in de toekomst.

Indien de maximale waarde van een Overeenkomst wordt bereikt of dreigt te worden bereikt, heeft de Opdrachtgever het recht deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang eenzijdig te beëindigen zonder dat de Opdrachtnemer het recht verkrijgt op enige vorm van schadeloosstelling of andere vorm van compensatie.

Zie verder hierover het gestelde in de (concept) raamovereenkomst (bijlage 4).

2.5 Omvang van de opdracht

De totale maximale, onder de Overeenkomsten voor beide percelen (inclusief optie jaren) af te nemen, waarde is: € 21.000.000,- exclusief btw en exclusief eventuele indexering.

Inschrijvers dienen er echter rekening mee te houden dat de daadwerkelijke afname aanmerkelijk lager kan liggen dan hierboven aangegeven. Dit komt omdat er sprake is van een aantal onzekere factoren die van invloed zijn op de afname, let op deze lijst is niet limitatief:

- Het aantal crisissituaties waarvoor de waakvlam van perceel 1 wordt ingezet;
- Het aantal opdrachten wat RVO aanneemt wat niet binnen de eigen Klantcontact dienstverlening past;
- Beleidsmatige keuzes die worden gemaakt m.b.t. de dienstverlening;
- Het al dan niet uitbesteden van seizoenpieken en uitbesteding van 20% van het eerstelijns klantcontact voor perceel 2: Tijdelijke en Flexibele werkstromen (ook wel TFWS).

2.5.1 Perceel 1: Waakvlamconstructie

De maximale geraamde opdrachtwaarde voor de Waakvlamconstructie gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst (inclusief optie jaren) bedraagt: € 10.000.000,- excl. btw en exclusief eventuele indexering.

Binnen de Overeenkomst voor de Waakvlamconstructie bestaan vaste kosten in de vorm van een waakvlamvergoeding, deze bedraagt maximaal € 6.000,- exclusief btw per maand. De vaste kosten voor de Waakvlamconstructie komen daarmee op € 336.000,- exclusief btw voor de hele looptijd. Deze vergoeding waarborgt de beschikbaarheid van in te zetten personeel op de overeenkomst.

Daarnaast zijn er variabele kosten, voor iedere inzet van de Waakvlamconstructie. De afgelopen jaren is de waakvlamovereenkomst gedurende lange periodes ingezet voor verschillende regelingen. Op basis van de cijfers van de afgelopen jaren is de maximale geraamde waarde voor de gehele looptijd € 10.000.000,- exclusief btw en exclusief eventuele indexering. Daarbij dient wel opgemerkt te worden dat de waakvlamovereenkomst langere periode is ingezet voor grote calamiteiten zoals de TVL-regeling (in het kader van Covid-19). Het is echter niet uit te sluiten dat een dergelijke regeling in de toekomst weer kan voorkomen.

2.5.2 Perceel 2: Tijdelijke en Flexibele Werkstromen

De minimale geraamde opdrachtwaarde voor de Overeenkomst voor Tijdelijke en Flexibele Werkstromen gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst (inclusief optie jaren) excl. btw bedraagt € 3.000.000,- exclusief btw.

Deze raming is tot stand gekomen op basis van gegevens van de voorgaande jaren, waar de gemiddelde afname per jaar € 750.000,- excl. btw bedroeg in de huidige constructie.

In de afgelopen jaren maakten we echter alleen gebruik van het onderdeel 'Tijdelijke Werkstromen' zoals beschreven in *2.3.2 Perceel 2: Tijdelijke en Flexibele werkstromen*. De komende jaren willen we hier de Flexibele werkstromen aan toe gaan voegen. Afhankelijk van nog te maken beleidskeuzes over de mate waarin dit doorgevoerd wordt kan de opdrachtwaarde oplopen. Waardoor de maximale geraamde waarde voor perceel 2 € 11.000.000,- exclusief btw en exclusief eventuele indexering bedraagt.

3. Eisen ten aanzien van de opdracht

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die de Aanbestedende dienst stelt aan de gevraagde dienstverlening en aan de prijzen en tarieven.

Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen die in dit Aanbestedingsdocument zijn neergelegd en verklaart u dat u gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met u gesloten Overeenkomst daaraan blijft voldoen. Tijdens de uitvoering van de dienstverlening zal contractmanagement plaatsvinden waarbij minimaal alle eisen en ook alle door U in hoofdstuk 5 genoemde beantwoording op de wensen gemonitord zullen worden. Bovendien bevestigt u hiermee dat u alle opgegeven prijzen en tarieven, incl. evt. overeengekomen indexeringen, gestand zult doen. Het niet voldoen aan een of meerdere eisen betekent dat uw Inschrijving niet verder wordt beoordeeld en dat uw Inschrijving terzijde wordt gelegd.

3.1 Algemene eisen ten aanzien van de uitvoering van de opdracht geldend voor perceel 1 en perceel 2.

- 3.1.1. Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit conform de Overeenkomst(en).
- 3.1.2. Het eerstelijns klantcontact moet bereikbaar zijn van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 17.00 uur, met uitzondering van Nieuwjaarsdag, tweede Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag, 1e en 2e Kerstdag. Op initiatief van Opdrachtgever kunnen de openingstijden, na overleg met Opdrachtnemer, worden gewijzigd. Met name bij opdrachten onder perceel 1: Waakvlamconstructie, kan er tijdelijk voor gekozen worden om verlengde openingstijden te hanteren.
- 3.1.3. Opdrachtnemer dient de volgende dienstverlening tijdig operationeel te hebben:
 - a. Voor perceel 1 (Waakvlamconstructie) met ingang van 20 september 2023:
 - I. Opdrachtnemer heeft op deze datum een pool van minimaal 15 Fte klantcontactmedewerkers beschikbaar. Deze medewerkers voldoen op dat moment minimaal aan de eisen genoemd in dit document en blijven gedurende de looptijd en eventuele verlengingen minimaal aan deze eisen voldoen.
 - II. Opdrachtnemer krijgt voor het inrichten van de pool klantcontactmedewerkers éénmalig een vergoeding verstrekt. De hoogte van deze vergoeding geeft de Opdrachtnemer aan in zijn Inschrijving op het tarievenblad en bedraagt maximaal € 12.000,- exclusief btw.
 - b. Voor perceel 2 (Tijdelijke en Flexibele werkstromen) met ingang van 18 mei 2024:
 - I. Opdrachtnemer heeft op deze datum een pool van klantcontactmedewerkers beschikbaar, die voldoende groot is om de dan uitbestede werkstromen binnen de gestelde KPI's (zie bijlage 4b Concept SLAP, Hoofdstuk 6) te kunnen uitvoeren. Deze medewerkers voldoen op dat moment minimaal aan de eisen genoemd in de Overeenkomst en blijven gedurende de looptijd en eventuele verlengingen daarvan minimaal aan deze eisen voldoen.
 - II. Opdrachtnemer krijgt voor het inrichten van elke nieuwe werkstroom implementatiekosten vergoed. De hoogte van het uurtarief voor deze vergoeding geeft de Opdrachtnemer aan in zijn Inschrijving op het tarievenblad. U kunt maximaal 100 uur per implementatie van een werkstroom inzetten.

- 3.1.4. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequaat en volledig plan van aanpak om de dienstverlening tijdig operationeel te kunnen hebben. Deze wordt na definitieve gunning aangeleverd.
- 3.1.5. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden ten behoeve van de Overeenkomst(en) uit in Nederland. Bij het inzetten van meerdere locaties gelden vanzelfsprekend alle genoemde eisen en wordt aanvullend geëist dat Opdrachtgever op geen enkele wijze hinder zal ondervinden van de verspreiding van werkzaamheden en personeel.
- 3.1.6. Thuiswerk door Medewerkers eerstelijns klantcontact is uitsluitend toegestaan voor medewerkers die al minimaal drie maanden werkzaam zijn op de opdracht. Hier kan alleen in overleg met de opdrachtgever met motivatie van afgeweken worden.
- a. Als thuiswerken wordt ingezet mag dit niet ten koste gaan van de kwaliteit en de afgesproken KPI's.
- 3.1.7. Er kunnen incidenteel audits en overige controles plaatsvinden met betrekking tot diverse voorwaarden die onderdeel zijn van een Overeenkomst. Dit kunnen audits of controles op eigen initiatief zijn, maar ook als opdracht vanuit bijvoorbeeld de Auditdienst Rijk of de Algemene Rekenkamer. Hiervoor eist Opdrachtgever complete inzage in alle processen en administraties van Opdrachtnemer die relevant zijn voor de uitvoering van deze Overeenkomst en actieve medewerking van betrokken Personeel en benodigde derde partijen zoals accountants. De Opdrachtnemer werkt zonder hiervoor kosten in rekening te brengen mee aan een externe audit.

3.2 Eisen ten aanzien van afroep en opschaling geldend voor perceel 1 en perceel 2.

3.2.1 Ten aanzien van de afroep en opschaling van de verschillende waakvlamopdrachten en Tijdelijke en/of Flexibele Werkstromen geldt het volgende:

- a. Perceel 1 (Waakvlamconstructie): De afroep geschiedt door de contactpersonen van Opdrachtgever aan de contactpersoon van Opdrachtnemer per e-mail en per telefoon tussen 08.00 en 20.00 uur en zal altijd schriftelijk bevestigd worden door een nadere opdrachtverstrekking. De afroep van de Waakvlamconstructie vindt plaats op de volgende wijze:
- I. Het op- en afschalen van de ingezette omvang klantcontact-medewerkers geschiedt in overleg met de Opdrachtnemer. Indien de initiële afroep wordt gewijzigd door bijvoorbeeld verlenging in kalenderdagen en/of een wijziging in aantallen uren, dan geeft de contactpersoon (of plaatsvervanger) van Opdrachtgever schriftelijk per e-mail deze wijzigingen minimaal **4 kalenderdagen** van tevoren door. Indien wijzigingen eerder (binnen 1 of 2 dagen) moeten worden geëffectueerd omdat de verwachte piekperiode ook enkele kalenderdagen zal duren, dient Opdrachtnemer zich in te spannen om dit te bewerkstelligen.

Oproep < 12.00 uur (X = startdatum aanvraag)	Volgende dag (X+1) 8.00 uur	Volgende dag 12.00 uur	Volgende dag 17.00 uur	(X+2) 8.00 uur
Levering (uren)	50%	75%	95%	100%
Oproep > 12.00 uur < 17.00 uur	Volgende dag (X+1) 8.00 uur	Volgende dag 12.00 uur	Volgende dag 17.00 uur	(X+2) 8.00 uur
Levering (uren)	40%	60%	80%	100%

- II. Opdrachtgever ziet het als een pré als Opdrachtnemer ook na de initiële inrichting kan blijven opschalen wanneer dit nodig is. Denk bijvoorbeeld aan de Covid19-periode waar de drukte gedurende langere tijd bleef groeien. Dit is daarom ook opgenomen bij de wensen in paragraaf 5.2.1.2 *Flexibiliteit m.b.t. doorlooptijden van het op- en afschalen van de pool medewerkers*.
 - III. Indien de beschikbaarheid van een medewerker ontoereikend is voor een shift van 8 uur staat Opdrachtgever toe dat de shift door meerdere personen wordt ingevuld. Een medewerker is tenminste 3 uur beschikbaar.
- b. Perceel 2 (Tijdelijke en Flexibele Werkstromen): Opdrachtgever geeft zes weken vooraf via e-mail aan dat een werkstroom wordt uitbesteed aan Opdrachtnemer. Daarbij wordt een Opstartdossier aangeleverd waarin de belangrijkste informatie voor het uitvoeren van de werkstroom is opgeschreven, inclusief een inschatting van het aantal te verwachten klantcontacten binnen de werkstroom. Opdrachtnemer moet vervolgens zorgen dat alles binnen de eigen organisatie van Opdrachtnemer binnen uiterlijk zes weken in gereedheid wordt gebracht om kwantitatief en kwalitatief de werkstroom conform de gestelde eisen af te kunnen handelen.
- 3.2.8 De uitvoering van iedere werkstroom of waakvlamopdracht moet zodanig worden ingericht dat de uitgevoerde werkzaamheden en resultaten herleidbaar zijn naar de betreffende werkstroom of waakvlamopdracht, onder andere zodat Opdrachtgever deze informatie kan gebruiken voor interne verslaglegging en doorbelasting. Opdrachtnemer dient zijn registratiesysteem en rapportages hierop in te richten.
- 3.2.9 Opdrachtgever levert de Forecast voor een werkstroom of waakvlamopdracht aan Opdrachtnemer aan. De Forecast is vervolgens leidend voor de inzet van benodigde mankracht.
- a. Perceel 1 (Waakvlamconstructie) in het geval dat de Forecast boven de in deze aanbesteding aangegeven maximale poolgrootte uitkomt, geldt de maximale mankracht zoals bij Inschrijving is aangegeven.
- 3.2.10 Voor afwijkingen op de Forecast geldt het volgende:
- a. Perceel 1 (Waakvlamconstructie). Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om maximale bereikbaarheid in combinatie met maximale kwaliteit te bereiken en communiceert proactief met Opdrachtgever wanneer de bereikbaarheid niet meer binnen realistische normen gegarandeerd kan worden. Dit kan per opdracht verschillen. Waar mogelijk worden al vroegtijdig afspraken gemaakt over potentieel mitigerende maatregelen.
 - b. Perceel 2 (Tijdelijke en Flexibele Werkstromen). Opdrachtgever vereist dat Opdrachtnemer op dag basis, met behoud van servicelevels en kwaliteit, een vraagaanbod tot en met 20,0% boven de (dag)forecast kan afhandelen. Op weekniveau vereist Opdrachtgever dat Opdrachtnemer een vraagaanbod tot en met 10,0% boven de (week)forecast kan afhandelen.

3.3 Eisen ten aanzien van samenwerking en communicatie geldend voor perceel 1 en perceel 2.

- 3.3.1 Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren periodiek overleg over de uitvoering van de Opdracht. In de concept SLAP (bijlage 3b: perceel 1 en 4b: perceel 2) staan de minimaal vereiste soorten overleg en frequentie.

- 3.3.2 Opdrachtgever kan in overleg met Opdrachtnemer te allen tijde meekijken en meeluisteren bij de uitvoering van de klantcontactwerkzaamheden t.b.v. RVO door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient dit op verzoek van Opdrachtgever te faciliteren.
- 3.3.3 Opdrachtnemer verstrekt de directe telefoonnummers van functionarissen die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de waakvlamopdracht of werkstroom en stelt een centraal e-mailadres en telefoonnummer beschikbaar om snel zaken te kunnen afstemmen.
- 3.3.4 Opdrachtnemer zorgt dat er op momenten dat medewerkers van Opdrachtgever op de locatie van de Opdrachtnemer vanwege de uitvoering van een opdracht aanwezig moeten/willen zijn dat deze een werkplek tot hun beschikking hebben.

3.4 Eisen ten aanzien van personeel geldend voor perceel 1 en perceel 2.

- 3.4.1 Opdrachtnemer zorgt voor het proces van werving en selectie van voldoende gekwalificeerd personeel voor de Overeenkomst.
- 3.4.2 Medewerkers eerstelijns klantcontact dienen te beschikken over:
 - a. minimaal aantoonbaar MBO 3-4/ HBO werk- en denkniveau;
 - b. **bovengemiddelde affiniteit met de overheid;**
 - c. ruime algemene ontwikkeling;
 - d. uitstekende communicatieve vaardigheden;
 - e. uitstekende beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift waarbij tevens accentloos wordt gesproken. Taalvaardigheidsniveau C1 volgens het Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) is vereist;
 - f. goede beheersing van de Engelse taal in woord en geschrift. B1 niveau (CEFR);
 - g. veranderingsgericht.
 - h. goed kunnen omgaan met weerstand in telefoongesprekken
- 3.4.3 De klantcontactmedewerker tekent voorafgaand aan de inzet de Model integriteitsverklaring Rijk voor externen (Bijlage 11) en indien van toepassing ook een geheimhoudingsverklaring van Opdrachtgever.
- 3.4.4 **Opdrachtnemer dient uiterlijk drie werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag overlegt, conform artikel 15.2 uit de ARVODI-2018, tenzij de originele VOG niet tijdig wordt ontvangen, maar wel is aangevraagd. In dat geval volstaat het overleggen van een bewijs van aanvraag. De originele VOG dient dan alsnog binnen 6 weken na aanvang van de werkzaamheden door Opdrachtgever te zijn ontvangen. Indien er geen geldige VOG wordt afgegeven, dient de inzet van de betreffende medewerker per direct te worden stopgezet.**
- 3.4.5 Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om ten behoeve van de werving het functieprofiel voor Medewerkers eerstelijns klantcontact op te stellen en/of aan te vullen met vereisten, voor zover ze nodig zijn voor de succesvolle uitvoering van de Overeenkomst(en) en met inachtneming van eis 3.4.2.
- 3.4.6 Opdrachtnemer zorgt voor een ter zake kundige, ervaren en daadkrachtige projectverantwoordelijke die belast is met de overall aansturing van de Overeenkomst(en).
- 3.4.7 De projectverantwoordelijke is een partner op strategisch niveau voor de Opdrachtgever.

- 3.4.8 Opdrachtnemer zorgt voor tenminste één teamleider die gedurende de openingstijden te allen tijde aanwezig is (of gelijkwaardige vervanging) en zich volledig met de waakvlamopdracht en/of werkstroom bezighoudt.
- 3.4.9 De teamleider is belast met de operationele en inhoudelijke aansturing van het team van Medewerkers eerstelijns klantcontact en medewerkers die belast zijn met Forecasting, planning, Traffic monitoring, training, coaching en kwaliteitsmonitoring.
- 3.4.10 De teamleider is het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever. De teamleider zorgt ervoor dat hij of zij de afspraken kent die voortvloeien uit de Overeenkomst(en) en zich verdiept in processen en systemen om tot goede uitvoering van de waakvlamopdrachten en/of werkstromen te komen.
- 3.4.11 Opdrachtnemer zorgt voor medewerkers voor:
- Planning;
 - Traffic/dagsturing;
 - Training;
 - Coaching;
 - Kwaliteitsmonitoring.
- Het is mogelijk dat één persoon meerdere rollen vervult.
- 3.4.12 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat tijdens bereikbaarheidsuren (8.30 - 17.00 uur) altijd een medewerker direct beschikbaar is als vraagbaak voor Medewerkers eerstelijns klantcontact op het gebied van coaching en kwaliteitsmonitoring.
- 3.4.13 Indien Opdrachtgever ontevreden is over de kwaliteit van een door Opdrachtnemer ingezette medewerker, kan Opdrachtgever onderbouwd (gebaseerd op onderstaande eisen) aan Opdrachtnemer opdragen de medewerker per direct te vervangen. Opdrachtnemer zal dit verzoek naleven zonder aanvullende kosten.

3.5 Eisen ten aanzien van kennisopbouw en training geldend voor perceel 1 en perceel 2

- 3.5.1 Opdrachtnemer moet zelf volledig in het opleidingsprogramma voor deze Opdracht kunnen voorzien. Opdrachtgever biedt Opdrachtnemer in de implementatiefase eenmalig ondersteuning middels het 'train-de-trainer' principe. Verder stelt Opdrachtgever alle aanwezige en benodigde informatie beschikbaar zodat Opdrachtnemer trainingsprogramma's en trainingsmateriaal kan ontwikkelen. Onderdelen zijn tenminste:
- kennis van de (Rijks)overheid en RVO;
 - zoekvaardigheden;
 - schriftelijke vaardigheden;
 - gesprekstechniek;
 - systeemgebruik.
 - inhoudelijke kennis van de werkstromen en/of de waakvlamopdracht
- 3.5.2 Om de benodigde vaardigheden en kennis voor het uitvoeren van hun werkzaamheden te verwerven en behouden, traint Opdrachtnemer Medewerkers eerstelijns klantcontact in het werken binnen de context van RVO op het kunnen vinden en interpreteren van informatie binnen de beschikbare informatiebronnen.
- 3.5.3 Opdrachtnemer toetst na afloop of tijdens de training en voor inzet op de Opdracht de Medewerkers eerstelijns klantcontact op voldoende inhoudelijke kennis en vaardigheden.
- 3.5.4 Alleen medewerkers die voldoen aan de kwaliteitseisen mogen in de praktijk ingezet worden.

- 3.5.5 Opdrachtnemer dient tijdens de waakvlamopdracht en/of werkstroom voor de Medewerkers eerstelijns klantcontact en andere medewerkers van de Opdrachtnemer voldoende tijd in te richten voor het opdoen van actuele kennis voor de uitvoering van de waakvlamopdracht en/of werkstroom.
- 3.5.6 Opdrachtgever heeft het recht tenminste één keer per jaar een audit uit te voeren op het trainingsmateriaal en de toetsen voor Medewerkers eerstelijns klantcontact.

3.6 Eisen ten aanzien van kwaliteitsborging geldend voor perceel 1 en perceel 2

- 3.6.1 Om de kwaliteit van het eerstelijns klantcontact te toetsen dienen door Opdrachtnemer steekproefsgewijze controles uitgevoerd te worden onder alle ingezette Medewerkers eerstelijns klantcontact op alle door hen gebruikte communicatiekanalen. De verzamelde data dient continu geanalyseerd te worden om de dienstverlening doorlopend op het gewenste peil te houden en waar nodig te verbeteren.
- 3.6.2 Opdrachtnemer stelt voor kwaliteitsmonitoring een kwaliteitshandboek op tijdens de implementatie en de eerste twee maanden na aanvang van de Overeenkomst(en) en legt het ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer houdt het kwaliteitshandboek gedurende de Overeenkomst(en) up-to-date. Wijzigingen in het kwaliteitshandboek worden alleen doorgevoerd na goedkeuring van Opdrachtgever.
- 3.6.3 De eisen en randvoorwaarden die Opdrachtgever stelt aan de kwaliteitsmonitoring zijn:
- Iedere Medewerker eerstelijns klantcontact wordt, met voldoende frequentie en spreiding, periodiek gemonitord op ieder kanaal waarop hij of zij werkzaam is.
 - De steekproefgrootte (het aantal periodiek uit te voeren monitoring) dient voldoende te zijn om een representatief oordeel te vellen over de kwaliteit van de dienstverlening.
 - De te monitoren transacties worden at random gekozen.
 - Er wordt onderscheid gemaakt tussen kritieke en niet-kritieke fouten. Kritieke fouten vallen minimaal uiteen in fouten die impact hebben op de eindgebruiker (End-User critical errors) of de organisatie (Business critical errors).
 - Er is een vastgestelde en transparante systematiek die op basis van het aantal gemaakte fouten bepaalt of de gemonitorde transactie geslaagd is of niet. In het geval van een kritieke fout kan de gemonitorde transactie nooit slagen.
 - Er is een vastgestelde systematiek om maatregelen te treffen na een gemonitorde transactie die niet geslaagd is gericht op het voorkomen van toekomstige fouten.
 - Functionarissen die monitoring uit mogen voeren dienen gekalibreerd te zijn om een eenduidige interpretatie van de te monitoren kwaliteitsaspecten te borgen.
 - Zowel 'side-by-side' als 'remote' monitoring is toegestaan.
 - Na een monitoring vindt een terugkoppeling plaats. Monitoringsresultaten worden zowel op groepsniveau als individueel niveau geanalyseerd en besproken in de periodieke coaching gesprekken.
- 3.6.4 Vanuit RVO is voor de dienstverlening via telefonie, mail en chat een continue klantcontactmonitoring (klanttevredenheidsonderzoek) ingericht. Met dit onderzoek wordt de kwaliteitsbeleving vanuit klantperspectief gemeten. Dit onderzoek geeft input vanuit de kanalen vanuit verschillende invalshoeken (bijv. onderwerp, aanleiding van gesprek of vaardigheid van de medewerker) op de dienstverlening van RVO.
- Op dit moment wordt de feedback van klanten op de kanalen telefonie, chat en e-mail bij RVO gemeten door middel van klantcontact monitoring vanuit KCM (<https://kcmsurvey.eu/>). Opdrachtnemer dient aan te sluiten bij deze werkwijze.

Concreet betekent dit dat er wekelijks een databestand moeten worden aangeleverd of worden ge-upload door de Opdrachtnemer. Over de precieze invulling zijn, na contractondertekening nadere afspraken te maken.

3.6.5 Het databestand zal in ieder geval de volgende gegevens moeten bevatten:

- i. Aanmaak datum klantcontact
- ii. Datum afsluiting klantcontact
- iii. Regeling (lijst aan te leveren door RVO)
- iv. Kanaal
- v. Naam vraagsteller
- vi. E-mailadres vraagsteller
- vii. Opdrachtgever (lijst aan te leveren door RVO)

3.7 Eisen ten aanzien van rapportages en informatievoorziening geldend voor perceel 1 en perceel 2

3.7.1 De Opdrachtgever eist dat de gesprekken vastgelegd worden en dat zij toegang krijgt tot deze gespreksnotities. Hier zal een proces voor afgesproken worden met Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient bij de Inschrijving hiermee rekening te houden. In de notities zal minimaal het volgende vastgelegd moeten worden door Opdrachtnemer:

- Klantnummer indien van toepassing (BRS, KVK)
- NAW-gegevens klant
- Aanleiding gesprek
- Kern van de klantvraag
- Kern van het gegeven antwoord
- Regeling
- Onderwerp
- Afhandelingscode (afgehandeld, terugbelafpraak, doorverbonden etc.)
- Op elk van de hierboven genoemde velden zal t.b.v. rapportage gefilterd moeten kunnen worden.

3.7.2 Opdrachtnemer levert telkens binnen 10 werkdagen na afloop van een kalendermaand een maandrapportage met betrekking tot de operationele en kwalitatieve prestaties zoals genoemd in de concept SLAP (bijlage 3b en 4b). De vorm van de rapportage wordt in overleg met Opdrachtgever vastgesteld.

3.7.3 Opdrachtnemer monitort en analyseert afwijkingen van de prestaties ten opzichte van de kwantitatieve en kwalitatieve normen en rapporteert daarover maandelijks, na afloop van een kalendermaand, aan Opdrachtgever.

3.7.4 Opdrachtnemer maakt indien de kwantitatieve en kwalitatieve normen op maandbasis, per kalendermaand, in twee achtereenvolgende maanden niet worden behaald een plan van aanpak voor het oplossen van de afwijking en legt dit voor aan Opdrachtgever ter beoordeling en overleg. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen aan de hand van het plan van aanpak en overleg de door Opdrachtnemer te ondernemen stappen om binnen de normen te komen.

3.7.5 Opdrachtnemer rapporteert wekelijks, per kalenderweek, in overlegvorm prestaties van de voorafgaande week.

3.8 Eisen ten aanzien van systemen en middelen geldend voor perceel 1 en perceel 2

- 3.8.1 Om ervoor te zorgen dat er voldoende personeel beschikbaar en inzetbaar is om, conform de kwantitatieve en de kwalitatieve normen, de aantallen contacten af te handelen heeft de Opdrachtnemer systemen en middelen die tenminste voorzien in actuele informatie over:
- a. Forecasting;
 - b. Planning;
 - c. Traffic monitoring;
 - d. Training;
 - e. Coaching;
 - f. Kwaliteitsmonitoring;
 - g. Kennisbank en Werkinstructies;
 - h. Telefooncentrale;
 - i. E-mailapplicatie;
 - j. Klantcontact registratie;
 - k. Rapportages en analyse;
- 3.8.2 Opdrachtgever maakt gebruik van haar eigen telefoonnummers en maakt op dit nummer gebruik van een IVR om de calls te routeren. Vanuit deze IVR worden de telefoongesprekken gerouteerd naar de telefooncentrale/het platform van Opdrachtnemer, die de gesprekken vervolgens routeert naar haar Medewerkers eerstelijns klantcontact. Als er onvoldoende Medewerkers eerstelijns klantcontact beschikbaar zijn, wordt hier een wachtrij opgebouwd. Opdrachtnemer dient hiervoor de benodigde middelen en voorzieningen in te zetten, waaronder:
- a. Het beschikken over voldoende doorgangen (telefoonlijnen)
 - b. Het beschikken over alle benodigde infrastructuur en systemen om de telefoongesprekken goed te kunnen ontvangen en te routeren.
 - c. Het beschikken over voldoende kennis en expertise om deze infrastructuur in te richten, aan te passen en te monitoren op goed functioneren.
- 3.8.3 Voor bepaalde werkstromen en/of waakvlamopdrachten kan het nodig zijn om outbound te bellen. Dit moet ook vanuit de centrale van Opdrachtnemer mogelijk zijn, zonder dat het telefoonnummer wordt meegezonden.
- 3.8.4 Vragenstellers kunnen e-mailberichten verzenden naar RVO via een contactformulier op www.rvo.nl. Daarnaast komen er e-mails binnen via diverse e-mailadressen. Binnenkomende e-mails worden afhankelijk van de opdracht direct vanuit het contactformulier doorgestuurd naar de mailserver van Opdrachtnemer, of vanuit de binnenkomende mailbox van RVO naar deze mailserver doorgezet.
- a. Opdrachtnemer zet de e-mailberichten in haar eigen contact afhandelsysteem en zorgt voor beantwoording.
 - b. Opdrachtnemer stuurt het antwoord naar de vraagsteller met daarin een uniek nummer waardoor de vraagsteller eventueel later kan refereren aan het contact met RVO. De vraagsteller kan niet rechtstreeks antwoorden op het bericht, maar kan via het contactformulier opnieuw een vraag indienen
- 3.8.5 Opdrachtnemer moet aansluiten op de hiervoor beschreven werkwijze en procesgang. Hij dient daarvoor alle benodigde middelen en voorzieningen in te zetten, waaronder:
- a. Het beschikken over een eigen mailserver waarmee de e-mails kunnen worden ontvangen.
 - b. Het beschikken over infrastructuur en systemen om de e-mails goed te kunnen ontvangen en te routeren binnen de eigen organisatie.
 - c. Het beschikken over voldoende kennis en expertise om deze infrastructuur in te richten, aan te passen en te monitoren op goed functioneren.
 - d. Het moet technisch mogelijk zijn ontvangen vragen uit alle kanalen uit de werkstroom te halen en deze te parkeren, tot het antwoord beschikbaar is.

- e. Opdrachtnemer moet zelf zorgdragen voor de filtering van spam en bescherming tegen virussen. Gebruikte e-mailsystemen dienen allen te worden voorzien van strikt ingeregelde SPF, DKIM en DMARC-technologie.
- f. Opdrachtnemer stelt een omgeving beschikbaar waarmee Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om antwoorden die door Medewerkers eerstelijns klantcontact zijn gegeven per e-mail, inclusief de oorspronkelijke vraag, in te zien. Tevens stelt Opdrachtnemer een omgeving ter beschikking waarmee Opdrachtgever telefoongesprekken inclusief schermopnames (live, dan wel opgenomen) kan bekijken en beluisteren. De omgeving moet vanuit Opdrachtgever benaderbaar zijn en tevens ook aan alle gestelde eisen betreffende informatiebeveiliging en bescherming persoonsgegevens voldoen.

3.9 Eisen ten aanzien van informatiebeveiliging en persoonsgegevens geldend voor perceel 1 en perceel 2

- 3.9.1 De Opdrachtnemer moet zich bij werkzaamheden die voor Opdrachtgever worden uitgevoerd, tenminste conformeren aan de wettelijke beveiligingsnormen en de door de Opdrachtgever gehanteerde beveiligingsvoorschriften en -procedures.
- 3.9.2 Op deze Opdracht is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) van toepassing. De BIO beschrijft de invulling van de NEN-ISO/IEC 27001:2017 en de NEN-ISO/IEC 27002:2017 voor de overheid. RVO is ingesteld op BBN2 (Basis Beveiliging Niveau).
- 3.9.3 De BIO moet toegepast en aantoonbaar nageleefd worden door de Opdrachtnemer. Dit betekent tenminste het volgende:
 - i. Stap 1 - BIO fit/gap analyse door Opdrachtnemer
Na ondertekening van de Overeenkomst overlegt de Opdrachtnemer binnen twee maanden de wijze waarop hij invulling geeft aan de maatregelen van de BIO voor alle door hem gebruikte interne- en externe systemen. Opdrachtnemer doet dit op basis van de door hem uitgevoerde fit/gap-analyse.
 - ii. Stap 2 - Beoordeling fit/gap door Opdrachtgever
De Opdrachtgever beoordeelt de beantwoording van de Opdrachtnemer en benoemt aandachtspunten en/of vraagt aanvullende informatie aan Opdrachtnemer.
 - iii. Stap 3 - Vaststellen termijn verwerking aandachtspunten
In onderling overleg tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer wordt de termijn vastgesteld waarbinnen de benoemde aandachtspunten moeten zijn verwerkt en/of aanvullende informatie die door Opdrachtnemer moet zijn aangeleverd. Opdrachtnemer levert hiertoe op de vastgestelde datum de afgesproken bewijsvoering op.
 - iv. Stap 4 -Akkoord na verwerking aandachtspunten
Na beoordeling van de bewijsvoering zal de Opdrachtgever definitief akkoord geven op de fit/gap-analyse en kan de risicoanalyse plaatsvinden, dan wel zal de Opdrachtgever opnieuw de aandachtspunten benoemen die door de Opdrachtnemer moeten worden verwerkt en/of aanvullende informatie die door Opdrachtnemer moet worden aangeleverd (herhaling stap 2).

- 3.9.4 De Opdrachtnemer dient éénmaal per contractjaar een beheersverslag overleggen waarin minimaal vermelding is gemaakt van informatiebeveiligingsincidenten en geïmplementeerde beheersmaatregelen. Na ondertekening van de Overeenkomst doet de Opdrachtnemer een voorstel voor de invulling van het jaarlijkse beheersverslag. Na acceptatie stelt de Opdrachtgever het model voor het jaarlijkse beheersverslag vast.
- 3.9.5 Opdrachtnemer dient de privacy van de gegevens van de personen, die contact opnemen met RVO, te waarborgen conform de AVG. Opdrachtgever heeft hier ook een verwerkersovereenkomst voor opgesteld (bijlage 3a en 4a).

3.10 Eisen ten aanzien van prijzen/tarieven geldend voor perceel 1 en perceel 2.

- 3.10.1 Inschrijver geeft, door middel van het invullen van de bijlagen 2 'Prijzenblad' (bijlage 2a 'invulblad Prijzen/Tarieven perceel 1' en bijlage 2b 'invulblad Prijzen/Tarieven perceel 2') overzicht in de voor de Overeenkomst(en) te hanteren prijzen/tarieven. De door u opgegeven tarieven zullen worden toegepast gedurende de looptijd van de Overeenkomst(en).
- 3.10.2 De minimale en maximale prijzen/tarieven (bandbreedte) staan vermeld in de prijzenbladen (bijlage 2a en 2b en in hoofdstuk 5.5.2). Afwijken hiervan leidt tot terzijde leggen van uw inschrijving.
- 3.10.3 De waakvlamopdracht(en) en/of werkstromen worden uitgevoerd conform de door Opdrachtnemer aangeboden prijzen/tarieven, tenzij de aard van het nieuwe kanaal en of de additionele activiteiten een andere constructie vereisen. In dit geval worden hierover andere afspraken gemaakt.
- 3.10.4 De overeengekomen tarieven zijn in ieder geval vast tot en met 17 mei 2025 (jaartal vermelden) voor perceel 1 en perceel 2.

Indexeringsaanvragen kunnen slechts éénmaal per contractjaar, uitsluitend in de maand **februari**, worden aangevraagd. Voor en na deze maand worden indexeringsverzoeken voor het eerstkomende jaar niet (meer) in behandeling genomen. De indexeringsaanvragen dienen te worden gericht aan het volgende e-mailadres: contractmanagement@RVO.nl

De prijzen en tarieven kunnen worden bijgesteld overeenkomstig het CBS CAO-lonen per uur incl. bijzondere beloningen, Bedrijfstakken/branches: M-N Zakelijke dienstverlening. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de meest recente gepubliceerde maand gehanteerd, waarbij het indexcijfer van de maand van de ingangsdatum van het contract op 100% wordt gesteld.

De Opdrachtnemer dient de aanvraag gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in de aanvraag een verwijzing te maken naar de betreffende Overeenkomst met Opdrachtgever. De aanvraag omvat een opgave van de oude versus de nieuwe prijzen en tarieven.

Na ontvangst van de aanvraag bevestigt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer als deze aanvraag is goedgekeurd.

Voorts geldt dat het, in overleg met Opdrachtgever, mogelijk is om naast de reguliere jaarlijkse indexering wijzigingen van de tarieven of andere afspraken in de Overeenkomst

aan te brengen in geval van aanpassingen in het wettelijk minimumloon (zoals de aangekondigde wijziging per 1 juli 2023) en in geval van overige wettelijke aanpassingen.

De tarieven van reeds verstrekte Nadere **Opdrachten** op basis van de Overeenkomst worden niet geïndexeerd.

- 3.10.5 U offreert geen 0-prijzen/tarieven of negatieve prijzen/tarieven, ook niet op onderdelen.
- 3.10.6 U offreert all-in uurtarieven. In de all-in uurtarief zijn inbegrepen alle directe en indirecte kosten die samenhangen met het proces van afhandeling eerstelijns klantcontact zoals beschreven in dit Aanbestedingsdocument, behalve de tarieven die omschreven zijn in 3.10.10 en 3.10.11. Voor de duidelijkheid volgt hieronder een opsomming van kosten die volgens Opdrachtgever in ieder geval, maar niet limitatief, in het all-in uurtarief moeten zijn opgenomen. In het all-in uurtarief is in ieder geval opgenomen:
- i. Alle kosten voor de initiële implementatie van de tijdelijke en flexibele werkstromen overeenkomst (voor de waakvlam mogen hier wel kosten voor in rekening gebracht worden, bij de tijdelijke flexibele werkstromen is ruimte voor extra facturering per implementatie van nieuwe werkstromen, dus ook bij de eerste initiële werkstromen die ingezet worden).
 - ii. Alle kosten voor de inzet van personeel (salaris, werkplek, reiskosten, verblijfskosten VOG, et cetera).
 - iii. Alle overheadkosten (directie, stafdiensten, teamleider, accountmanagement, Business Intelligence, coaching, e-facturatie et cetera).
 - iv. Alle werving- en selectiekosten, inzet van trainers en vervangingskosten van alle personeel (anders dan de initiële kosten die samenhangen met het inregelen van een nieuwe Tijdelijke werkstroom).
 - v. Alle aan de Opdracht verbonden reguliere ICT- en systeemkosten.
 - vi. Alle kosten voor rapportages.
 - vii. Alle kosten voor het gebruik van eigen apparatuur ten behoeve van de Opdracht.
 - viii. Alle kosten voor het gebruik van een meekijk (e-mail) en meeluisterapplicatie (telefonie) door Opdrachtgever.
 - ix. Alle kosten die betrekking hebben op de uitvoering van het exitplan. Alle overige kosten die gemaakt moeten worden om aan alle eisen van deze Opdracht te voldoen.
- 3.10.7 U offreert een all-in uurtarief voor productieve medewerkersuren eerstelijns klantcontact. Deze bestaan terzake inbound calls uit het totaal van de perioden die gelogd zijn als Talk Time, Hold Time, Wrapup Time of Available time. Terzake de overige kanalen geldt een afgeleide van deze berekening. De prijs die Opdrachtgever zal betalen voor eventuele toekomstige afhandeling van contacten via andere communicatiekanalen dan de huidige kanalen is op basis van hetzelfde vaste all-in uurtarief. Om ervoor te zorgen dat er efficiënt wordt omgegaan met in te zetten medewerkersuren eerstelijns klantcontact worden normen afgesproken rondom efficiënte inzet en voldoende benutting van deze uren.
- 3.10.8 U dient de klantcontactmedewerkers die worden ingezet bij de uitvoering van deze opdracht minimaal het bruto-uurloon te betalen conform de minimale lonen zoals afgesproken WFC (Wet facilitaire Contactenters) CAO.
- 3.10.9 Wanneer Opdrachtgever een openstelling wenst van het klantcontactcenter buiten de reguliere openingstijden heeft de Opdrachtnemer recht op een toeslag conform de onderstaande tabel, deze tabel is conform WFC (Wet Facilitaire Contactenters) CAO. Indien u een andere CAO hanteert dient u bewijs hiervan te overleggen. Indien de toeslag in de CAO wordt aangepast, veranderen de tarieven ook voor de overeenkomst. Deze toeslag mag worden gerekend bovenop de geoffreerde reguliere all-in uurtarief.

De hoogte van die toeslag is afhankelijk van de tijd dat de medewerker wordt ingezet:

Dag	Tijd	Hoogte toeslag
Maandag t/m vrijdag	08.00 - 22.00 uur	0% (reguliere werktijden)
	22.00 - 08.00 uur	50%
Zaterdag	00.00 - 08.00 uur	50%
	08.00 - 22.00 uur	0% (reguliere werktijden)
	22.00 - 24.00 uur	50%
Zondag	00.00 - 24.00 uur	50%
Feestdag	00.00 - 24.00 uur	100%

3.10.10 Specifieke eisen ten aanzien van prijzen/tarieven perceel 1: Waakvlamconstructie

- a. Voor de kosten die gemaakt worden met het gedurende de Overeenkomst beschikbaar houden van een pool van tenminste 15 Fte klantcontactmedewerkers en een coach/trainer en (team)manager dient opgenomen te zijn in de waakvlamvergoeding. Hiermee zal de Opdrachtnemer garanderen dat de medewerkers direct inzetbaar zijn bij Opdrachtgever en voldoen aan de gestelde eisen.
- b. Implementatiekosten betreffen de kosten die in eerste instantie gemaakt moeten worden voor het opzetten en trainen van een pool van klantcontactmedewerkers bij start van de overeenkomst.
- c. Trainingen op initiatief van Opdrachtgever. Indien Medewerkers eerstelijns klantcontact op initiatief van Opdrachtgever aanvullend moeten worden getraind om vragen over nieuw beleid, veranderingen in bestaand beleid of actuele maatschappelijke ontwikkelingen te beantwoorden, dan kunnen hiervoor separaat kosten worden doorbelast. Aanvullende trainingen mogen alleen worden gegeven na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever. De kosten die in dat geval kunnen worden doorbelast bestaan uit:
 - i. De trainingsuren van Medewerkers eerstelijns klantcontact: Dit is 75% van het aangeboden all-in uurtarief voor de productieve medewerkersuren exclusief btw.

3.10.11 Specifieke eisen ten aanzien van prijzen/tarieven perceel 2: TFWS

- a. Voor de werkzaamheden gekoppeld aan implementatie van een nieuwe Tijdelijke of Flexibele werkstroom kunnen per werkstroom maximaal 100 uren van overige medewerkers in rekening worden gebracht tegen het nog te offrenen all-in uurtarief "nieuwe tijdelijke/flexibele werkstroom". Denk hierbij aan werkzaamheden zoals:
 - i. Coördinatie inrichting
 - ii. Telefooncentrale en andere ICT systemen en hulpmiddelen gebruiksklaar maken
 - iii. Testen inrichting
 - iv. Medewerkerscapaciteit beschikbaar maken
 - v. Forecast en Capaciteitsberekening maken
 - vi. Bezetting verzorgen
 - vii. Training voorbereiden en verzorgen
 - viii. Q&A's en Scripts
- b. ICT-kosten op initiatief van Opdrachtgever waarbij sprake is van een wijzigingsverzoek dat een significante wijziging op de in dit aanbestedingsdocument beschreven werkwijzen en systemen:
 - i. Wanneer Opdrachtgever de procesgang of systemen significant wil uitbreiden of aanpassen, kunnen hiervoor kosten in rekening worden gebracht. Hiervoor geldt een apart all-in ICT uurtarief (zoals benoemd bij de eisen en wensen).

- c. Trainingen op initiatief van Opdrachtgever. Wanneer Medewerkers eerste lijns klantcontact op initiatief van Opdrachtgever aanvullend moeten worden getraind om vragen over nieuw beleid, veranderingen in bestaand beleid of actuele maatschappelijke ontwikkelingen te beantwoorden, dan kunnen hiervoor separaat kosten worden doorbelast. Dit geldt ook bijvoorbeeld voor aanvullende trainingen ten behoeve van de inzet van nieuwe kanalen. Aanvullende trainingen mogen alleen worden gegeven na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever. De kosten die in dat geval kunnen worden doorbelast bestaan uit:
 - i. De trainingsuren van Medewerkers eerstelijns klantcontact: Dit is 75% van het all-in uurtarief voor de productieve medewerkersuren exclusief btw.

3.11 Eisen ten aanzien van continuïteit, beëindiging en overdracht van de opdracht geldend voor perceel 1 en perceel 2

- 3.11.1 Aan het einde van de Overeenkomst of bij tussentijdse beëindiging daarvan zal een exitplan in werking treden.
 - b. Na ondertekening van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer binnen vier (4) maanden een concept-exitplan overleggen met een uitwerking van minimaal de volgende onderwerpen:
 - i. Overgang naar Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen andere partij.
 - ii. Tijdige en correcte overdracht van alle op dat moment aanwezige data
 - iii. Vernietiging van alle data en overige informatie na de overdracht.
 - iv. Eventuele kosten die gemaakt worden om de afspraken in het exitplan na te komen zijn inbegrepen in het all-in uurtarief. Opdrachtnemer zal volledige medewerking verlenen aan de uitvoering van het exitplan.
- 3.11.2 Na ondertekening van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer binnen vier (4) maanden een concept continuïteit- en calamiteitenplan overleggen met een op de Overeenkomst toegespitste beschrijving van de (voorzorgs)maatregelen die genomen worden om de dienstverlening voort te kunnen zetten in geval van calamiteiten, onderbrekingen of andere issues. Het plan beschrijft minimaal de volgende onderdelen:
 - 1. risico's en maatregelen;
 - 2. korte en kleine onderbrekingen;
 - 3. langdurige onderbrekingen;
 - 4. grote calamiteiten die buiten de invloedssfeer van de Opdrachtgever vallen;
 - 5. issues van personele aard;
 - 6. issues van technische aard.

Er dient een aantoonbare aansluiting te zijn op de relevante eisen uit de BIO. Opdrachtgever besluit of het plan voldoende is om akkoord op te geven. Wanneer het plan niet voldoet zal dit daarna alsnog naar maatstaven van opdrachtgever moeten worden opgeleverd. Eventuele extra kosten die gemaakt worden om de afspraken in het continuïteit- en calamiteitenplan na te komen zijn inbegrepen in het all-in uurtarief.

3.12 Eisen ten aanzien van belastingen geldend voor perceel 1 en perceel 2

- 3.12.1 Inschrijver vrijwaart de Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van een belastingdienst.
- 3.12.2 Inschrijver offreert de prijzen als volgt:
 - het bedrag exclusief Nederlandse btw en eventueel verschuldigde omzetbelasting buiten de EU;
 - het btw-bedrag in Nederland en de eventueel verschuldigde omzetbelasting buiten de EU en;

- het bedrag inclusief Nederlandse btw/inclusief verschuldigde omzetbelasting buiten de EU.

3.12.3 Indien Inschrijver aangeeft dat er geen btw in rekening hoeft te worden gebracht, dan gaat u ermee akkoord dat u de bewijsmiddelen ten aanzien van de reden die hieraan ten grondslag ligt, aan de Opdrachtgever overlegt, binnen vijftien kalenderdagen na diens verzoek hiertoe.

3.12.4 U bent aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake de Nederlandse btw en/of buitenlandse omzetbelasting indien u deze ten onrechte niet of voor een onjuist bedrag bij de Aanbestedende dienst in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-voldoening in Nederland en buiten de EU ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij u. Wanneer de Opdrachtgever een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is de Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de voldoening van btw aan de Nederlandse belastingdienst over deze in Nederland verrichte dienst(en).

3.12.5 U staat ervoor in dat de door u geoffreerde bedragen inclusief alle heffingen, belastingen (incl. bedragen die gelijk te stellen zijn met heffingen of belastingen) zijn, onder welke naam dan ook en waar ook ter wereld geheven.

3.12.6 U vrijwaart de Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van een belastingdienst voor elke heffing, belasting en een bijdrage die gelijk te stellen is met een heffing of belasting, zowel in Nederland als buiten Nederland.

3.13 Eisen ten aanzien facturatie geldend voor perceel 1 en perceel 2

3.13.1 Opdrachtnemer dient maandelijks, binnen 15 dagen na afloop van de kalendermaand of als dat later is binnen 10 dagen na het bekend worden van de uitkomsten van de audit van Opdrachtgever op kwaliteit, een factuur voor de verrichte werkzaamheden in die maand, te sturen naar Opdrachtgever.

3.13.2 Opdrachtnemer dient bij de factuur een overzicht bij te voegen van de daadwerkelijk behaalde aantallen contacten per kanaal in de gefactureerde maand, aantallen van eventueel in rekening te brengen uren, alles per kanaal of onderdeel volgens de overeengekomen prijzen en tarieven.

3.13.3 Voor perceel 1 (Waakvlamconstructie) geldt voor de 'waakvlamvergoeding' dat deze maandelijks achteraf gefactureerd mag worden.

3.13.4 De implementatiekosten voor perceel 1 (Waakvlamconstructie) voor het opzetten van de pool mogen eenmalig per ingangsdatum van de overeenkomst (20 september 2023) gefactureerd worden, mits de implementatie is afgerond.

3.13.5 De facturen dienen elektronisch ingediend te worden. Dit kan op drie verschillende manieren.
In de van toepassing zijnde algemene voorwaarden is een bepaling over elektronisch factureren opgenomen. Dit kan op drie verschillende manieren:

- Factuurportaal van de Rijksoverheid;
- E-factureren vanuit uw (boekhoud)softwarepakket via Peppol;
- E-factureren via een dienstverlener.

3.14 Eisen met betrekking tot social return geldend voor perceel 1 en perceel 2

Op de Overeenkomst(en) is een social return verplichting van toepassing. Social return beoogt het creëren van werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Social return sluit aan bij het overheidsbeleid om zoveel mogelijk mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt gelijke kansen te bieden en zo regulier mogelijk te laten werken naar vermogen. Het uiteindelijke doel is zo veel mogelijk sociale winst behalen.

Binnen RVO is social return (het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt) belangrijk. Vanuit dat oogpunt dient Opdrachtnemer **minimaal 5%** van de totale opdrachtwaarde van deze Opdracht te besteden aan één of meerdere van onderstaande doelgroepen:

1. Uitkeringsgerechtigden op grond van WWB
2. Uitkeringsgerechtigden op grond van WW
3. Uitkeringsgerechtigden op grond van WIA / WGA / WAZ
4. Uitkeringsgerechtigden op grond van WAJONG
5. Uitkeringsgerechtigden op grond van IOAW / IOAZ
6. SW-geïndiceerden
7. Vroegtijdige schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties
8. Leerlingen in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen
9. Niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden.

De inzet moet een direct verband hebben met de uitvoering van deze Opdracht, dan wel het voorwerp van deze Overeenkomst(en). Zie bij de wensen aanvullende informatie omtrent social return.

Voor meer informatie over social return en een uitgebreidere doelgroepomschrijving zie: <https://www.pianoo.nl/document/4633/handleiding-social-return-bij-rijk>

Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever jaarlijks (per contractjaar), uiterlijk **30** kalenderdagen na afloop van deze periode, compleet ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier Social Return, zoals hieronder beschreven:

- Totaal aantal ingezette medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG);
- Periode van inzet SR medewerkers;
- Indicatie ingezette medewerkers (bv. WWB, WW, WIA etc.);
- Wervingskanaal (gemeente, UWV etc.);
- Over deze periode gehaalde waarde van de **opdrachtwaarde**.

De geëiste gegevens zijn onderdeel van de overall rapportage die Opdrachtgever jaarlijks van Opdrachtnemer verlangt en worden gelijktijdig met het gesprek over diversiteit en inclusie en de overall kwaliteit besproken.

3.15 Eisen met betrekking tot diversiteit en inclusie geldend voor perceel 1 en perceel 2

De essentie van diversiteit en inclusie (D&I) is dat iedereen uniek is en eigen talenten heeft, ongeacht geslacht, leeftijd, afkomst, arbeidsbeperking of seksuele geaardheid. Opdrachtgever verwelkomt diversiteit, omdat de verschillen rijkdom bieden voor de Organisatie van Opdrachtgever. Het verwelkomen van diversiteit is echter niet genoeg. Opdrachtgever streeft naar een inclusieve organisatiecultuur die eerlijk, open en veilig voelt voor iedereen. Dat betekent dat Opdrachtgever een organisatie wil zijn waarin iedereen zichzelf kan zijn en wordt gewaardeerd.

Eind 2015 heeft Opdrachtgever het Charter Diversiteit vanuit 'Diversiteit in Bedrijf' ondertekend. Dit charter vormt tot de dag van vandaag de basis voor het diversiteit en inclusie beleid van Opdrachtgever. Het charter heeft als doel om de diversiteit op de werkvloer te stimuleren en richt zich op vijf dimensies:

- gender,
- etnische/culturele diversiteit,
- LHBTIQ+,
- mensen met een arbeidsbeperking,
- leeftijd.

Opdrachtgever sluit graag Overeenkomsten met partijen die gelijke ambities nastreven. Opdrachtnemer dient een plan van aanpak op te stellen binnen zes maanden de startdatum operationele uitvoering van de Overeenkomst. **In dit plan van aanpak wordt invulling gegeven aan hoe Opdrachtnemer diversiteit en inclusie borgt in het werving & selectietraject voor de klantcontactmedewerkers die Opdrachtnemer binnen de Overeenkomst inzet.** Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met bovenstaande voorwaarde en conformeert hij zich eraan dat, indien met hem de Overeenkomst wordt gesloten, hij binnen zes maanden na de startdatum operationele uitvoering van de Overeenkomst aan Opdrachtgever het gevraagde plan van aanpak overlegt.

Gevraagd wordt om een plan van aanpak in te dienen. In dit plan van aanpak dienen de volgende punten te worden uitgewerkt:

- Diversiteit gaat over de verscheidenheid aan mensen in een organisatie; bestaat deze verscheidenheid binnen de organisatie van Opdrachtnemer? Hoe komt diversiteit tot uiting in het werknemersbestand van Opdrachtnemer ten behoeve van deze Overeenkomst?
- Wat zijn de ambities van Opdrachtnemer binnen het thema Diversiteit & Inclusie? Zijn er ambities (beschreven)? (waarin) worden afspraken vastgelegd? Hoe vindt sturing in de praktijk hierop plaats?
- Heeft Opdrachtnemer recente voorbeelden van succesverhalen binnen het thema Diversiteit & Inclusie?

Indien bij Opdrachtnemer naar de mening van de contractmanager van Opdrachtgever het thema Diversiteit & Inclusie nog niet is geïntegreerd, dan wordt Opdrachtnemer verzocht te beschrijven welke stappen hij gaat ondernemen en binnen welk tijdspad om dit thema te integreren binnen zijn organisatie.

Bovenstaand thema zal door de contractmanager met de Opdrachtnemer voor het eerst worden besproken na zes maanden van de startdatum operationele uitvoering van de Overeenkomst. Het thema zal ook onderdeel uitmaken (naast o.a. social return) van het jaarlijks te houden voortgangsgesprek met de contractmanager. De Opdrachtnemer dient ook voor dit thema een voortgangsrapportage aan te leveren. Jaarlijks, **30** dagen na de afloop van een contractjaar. In de voortgangsrapportage dient Opdrachtgever in te gaan op de volgende punten:

- Op welke wijze de processen ten aanzien van Diversiteit & Inclusie nu zijn geborgd, indien Opdrachtnemer bij aanvang van het contract nog niet zover was;
- Een geüpdatet overzicht ten aanzien van het punt diversiteit;
- Een update omtrent de voortgang/tussentijds behaalde resultaten van de gestelde ambities door de Opdrachtnemer, ten aanzien van Diversiteit & Inclusie;
- Het deelgenoot maken van behaalde successen, maar ook het tegenovergestelde namelijk de problemen waar Opdrachtnemer mee wordt geconfronteerd in de praktijk;
- Evt. verbetervoorstellen door Opdrachtnemer.

4. Eisen aan Inschrijver

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk leest u welke eisen de Aanbestedende dienst stelt om te bepalen of een Inschrijver geschikt is om de Overeenkomst uit te voeren. Hiervoor worden Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen gehanteerd.

Via het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' geeft u aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de Geschiktheidseisen.

Het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' is een pdf-document dat voor een deel voor u is ingevuld. De rest moet u nog aanvullen. U ondertekent het document en voegt het toe aan uw Inschrijving via TenderNed.

4.2 Uitsluitingsgronden

In de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' staan de volgende Uitsluitingsgronden:

- alle in deel III A en B opgenomen Uitsluitingsgronden;
- de door de Aanbestedende dienst in deel III C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' aangevinkte Uitsluitingsgronden.

U dient het in de bijlage opgenomen 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' elektronisch in te vullen, uit te printen en vervolgens rechtsgeldig te ondertekenen (zie par. 7.3.16).

Zie voor de wijze van inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen hoofdstuk 7 waarin is aangegeven van wie in dat geval een ingevulde en ondertekende UEA bij de inschrijving moet worden ingediend.

De bewijsmiddelen met betrekking tot de Uitsluitingsgronden, hoeft u niet in te dienen bij de Inschrijving, maar pas na verzoek van de Aanbestedende dienst.

Het betreft:

- Een uittreksel uit het handelsregister (niet ouder dan 6 maanden);
- Een verklaring van de belastingdienst (niet ouder dan 6 maanden);
- Een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) (niet ouder dan twee jaar).

Let op: het aanvragen van een GVA kan enkele weken in beslag nemen. Vraag deze dus tijdig aan als u nog niet over een geldige beschikt.

4.3 Geschiktheidseisen

Door het stellen van Geschiktheidseisen moet blijken of de Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende dienst geschikt is om de Overeenkomst uit te voeren.

Door het ondertekenen van de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' – Deel IV (in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' wordt hier de term 'Selectiecriteria' gehanteerd. Hiermee worden de Geschiktheidseisen bedoeld) - stelt de Inschrijver dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen zoals die in deze paragraaf van het Aanbestedingsdocument zijn opgenomen. Deze Geschiktheidseisen zijn in de volgende paragrafen van dit hoofdstuk nader gespecificeerd.

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

Deze geschiktheidseis is van toepassing voor Inschrijvers voor zowel perceel 1 en perceel 2.

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver:

- a. te beschikken over voldoende financiële en economische draagkracht voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst;

- b. dat hem geen mogelijke claims bekend zijn of gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst geen investeringen noodzakelijk zijn die zijn bedrijf in een zodanige positie kan brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar kan worden gebracht;
- c. dat de laatst afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) geen zogenoemde 'continuïteitsparagraaf' bevat waarin de levensvatbaarheid van de organisatie wordt betwijfeld;
- d. dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en/of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de opdracht en dat hij zich, indien de Overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de opdracht(en) adequaat verzekerd houdt.

Bewijsmiddelen (niet indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken)

- a. passende bankverklaringen of een bewijs van verzekering tegen beroepsrisico's,
- b. overlegging van jaarrekeningen of uittreksels uit de jaarrekening, indien de wetgeving van het land waar de ondernemer is gevestigd publicatie van jaarrekeningen voorschrijft, of
- c. een verklaring betreffende de totale omzet en de omzet van de bedrijfsactiviteit die het voorwerp van de overheidsopdracht is, over ten hoogste de laatste drie beschikbare boekjaren, afhankelijk van de oprichtingsdatum van de onderneming of van de datum waarop de ondernemer met zijn bedrijvigheid is begonnen, voor zover de betrokken omzetcijfers beschikbaar zijn.

Indien met betrekking tot de financieel-economische draagkracht gebruik wordt gemaakt van de gegevens van de 'moedermaatschappij/holding', dient de Inschrijver een verklaring van de 'moedermaatschappij/holding' te verstrekken waarin wordt verklaard dat de moedermaatschappij/holding zich onvoorwaardelijk garant stelt voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen en de eventuele schulden die uit de Overeenkomst voortvloeien. De verklaring van de moedermaatschappij/holding dient te zijn ondertekend door een rechtsgeldig bevoegde.

4.3.2 Referentiegegevens (technische bekwaamheid)

4.3.2.1 Kerncompetenties perceel 1: Waakvlamconstructie

De Aanbestedende dienst heeft de volgende kerncompetenties vastgesteld die overeenkomen met ervaring op essentiële punten van de opdracht:

Kerncompetentie A: beantwoorden van eerstelijns klantvragen

Het uitvoeren van contactcenter dienstverlening (eerstelijns) waarbij u verantwoordelijk bent geweest voor het beantwoorden van klantvragen via verschillende kanalen (in ieder geval telefoon, e-mail en live-chat) waarbij de telefonische afhandeling onderwerpen in het kader van wet-, regelgeving en/of voorwaarden betreft.

Kerncompetentie B: snel op- en afschalen

Het efficiënt en tijdig reageren (opschalen en afschalen) op piekverkeer en schommelingen in het werkaanbod en aantal inzetbare medewerkers.

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver per hierboven vermelde kerncompetentie minimaal één referentieopdracht te hebben uitgevoerd die voldoet aan de volgende minimumeisen:

- Het onderwerp van de referentieopdracht dient vergelijkbaar te zijn met de betreffende kerncompetentie.
- De referentieopdracht moet uitgevoerd of afgerond zijn in de afgelopen drie jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Indien gebruik wordt gemaakt

van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende Overeenkomst worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

- Het totaal van de referentieopdrachten dient een minimale waarde te hebben van **€ 150.000,-** exclusief btw. Deze waarde van de referentieopdrachten dient uitsluitend de waarde te betreffen voor de onderdelen die gelijkwaardig zijn aan de in de aanbesteding gevraagde dienstverlening. Bij een reeks van afzonderlijke, maar sterk vergelijkbare opdrachten die binnen de referentieperiode voor dezelfde Opdrachtgever zijn uitgevoerd, mag de omzet daarvan bij elkaar worden opgeteld.

Het gebruikmaken bij de referenties van ervaring van een of meer onderaannemers is alleen toegestaan indien die onderaannemer(s) bij de uitvoering van de onderhavige Overeenkomst wordt/worden ingezet en Inschrijver ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de opdracht.

4.3.2.2. Kerncompetenties perceel 2: Tijdelijke en Flexibele Werkstromen

De Aanbestedende dienst heeft de volgende kerncompetenties vastgesteld die overeenkomen met ervaring op essentiële punten van de opdracht:

Kerncompetentie A: Volume vraagbeantwoording

De Aanbestedende dienst vraagt één referentie waarin Inschrijver ervaring toont met de uitvoering van een kwantitatief grootschalige opdracht. De referentie moet voldoen aan de volgende eisen:

1. Inschrijver heeft over een periode van maximaal twaalf (12) maanden minimaal 100.000 vragen afgehandeld via telefoon, e-mail en live-chat.
2. Deze 100.000 vragen zijn inbound binnengekomen.
3. Ten minste tweederde van de vragen is in het Nederlands beantwoord

Kerncompetentie B: Kwaliteit

De Aanbestedende dienst vraagt één referentie waarin Inschrijver ervaring toont met het toepassen van een kwaliteitsprogramma bij de uitvoering van een vraagbeantwoordingsopdracht. De referentie moet voldoen aan de volgende eis:

Er is een vastgelegd en beproefd kwaliteitsprogramma op de opdracht van toepassing dat heeft gezorgd voor een kwaliteitsverbetering van de dienstverlening. Inschrijver moet kunnen omschrijven hoe het kwaliteitsprogramma een positieve bijdrage heeft geleverd aan de kwaliteit van de uitvoering van de opdracht.

Kerncompetentie C: Schaalbaarheid

De Aanbestedende dienst vraagt één referentie waarin Inschrijver ervaring toont met het in relatief korte tijd flexibel kunnen opschalen en afschalen binnen een deelproject of werkstroom beantwoorden van complexe vragen. De referentie moet voldoen aan de volgende eisen:

1. Inschrijver heeft ervaring met het binnen 6 weken geheel operationeel kunnen zijn vanaf moment aankondiging werkstroom.
2. Inschrijver heeft ervaring met het kunnen omgaan met een fluctuerende variatie in omvang van werkzaamheden binnen een werkstroom van tenminste 25% per week.

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver per hierboven vermelde kerncompetentie minimaal één referentieopdracht te hebben uitgevoerd die voldoet aan de volgende minimeisen:

- Het onderwerp van de referentieopdracht dient vergelijkbaar te zijn met de betreffende kerncompetentie.
- De referentieopdracht moet uitgevoerd of afgerond zijn in de afgelopen drie jaar voorafgaand

aan de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende Overeenkomst worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

- Het totaal van de referentieopdracht(en) dient/dienen een minimale waarde te hebben van **€ 1.000.000,- exclusief btw**. Deze waarde van de referentieopdracht dient uitsluitend de waarde te betreffen voor de onderdelen die gelijkwaardig zijn aan de in de aanbesteding gevraagde dienstverlening. Bij een reeks van afzonderlijke, maar sterk vergelijkbare opdrachten die binnen de referentieperiode voor dezelfde opdrachtgever zijn uitgevoerd, mag de omzet daarvan bij elkaar worden opgeteld.

Het gebruikmaken bij de referenties van ervaring van een of meer onderaannemers is alleen toegestaan indien die onderaannemer(s) bij de uitvoering van de onderhavige Overeenkomst wordt/worden ingezet en Inschrijver ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de opdracht.

Bewijsmiddelen "referentiegegevens, technische bekwaamheid" voor perceel 1 en perceel 2 graag indienen bij Inschrijving (zie bijlage 6a en 6b: format referentieverklaring):

Per kerncompetentie overlegt u niet meer dan één referentie. U gebruikt hiervoor bijlage 6a en/of 6b format referentie verklaring. Indien in één referentie meerdere kerncompetenties tot uiting komen die voldoen aan de gestelde eisen, mag u voor die kerncompetenties dezelfde referentie gebruiken. De referentie(s) dient/dienen te zijn ondertekend door de referent (de opdrachtgever).

Tevens dient uit de referenties voor perceel 1 te blijken dat het totaal van de referentieopdrachten een minimale waarde heeft van € 150.000,- excl. btw. Uit de referenties voor perceel 2 dient te blijken dat het totaal van de referentieopdrachten een minimale waarde heeft van € 1.000.000,- exclusief btw.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor zo nodig referenties op juistheid en volledigheid te controleren en zonder tussenkomst en/of toestemming van Inschrijver contact op te nemen met een of meer referenten.

4.3.3 Kwaliteitszorg (technische bekwaamheid)

Deze geschiktheidseis is van toepassing voor Inschrijvers voor zowel perceel 1 en perceel 2.

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver:

- dat hij een kwaliteitszorgsysteem heeft dat minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem. Onder gelijkwaardig wordt verstaan: het voldoen aan de volgende kenmerken:
 - o kwaliteitszorg is organisatiebreed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. middels kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid;
 - o aanwezigheid en organisatiebrede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is;
 - o aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus;
 - o aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures;

- o klantgerelateerde 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.

Of:

- dat hij beschikt over een geldig gecertificeerd kwaliteitssysteem waarbij het certificaat is opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur, zoals bijvoorbeeld de Europese normenreeks EN 45000.

Ingeval er een samenwerkingsverband is tussen ondernemingen, zie hoofdstuk 7 "Inschrijving in samenwerking met andere ondernemingen".

Bewijsmiddelen (niet indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken)

Het voldoen aan de vereisten van de kwaliteitszorg kan worden aangetoond door middel van:

- een beschrijving maximaal 1500 woorden van het kwaliteitssysteem dat u heeft waarbij wordt aangetoond dat dit kwaliteitssysteem minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd kwaliteitssysteem. In de paragraaf 'Kwaliteitszorg' is aangegeven wat onder gelijkwaardig wordt verstaan. In uw beschrijving dient u op de in die paragraaf genoemde punten in te gaan en uit de beschrijving dient de gelijkwaardigheid te blijken. Indien er meer dan het maximum aantal woorden is ingediend, dan worden deze extra woorden niet beoordeeld.

Of:

- het overleggen van het laatste auditverslag of (een) kopie certifica(a)t(en) van een kwaliteitssysteem waarbij het certificaat is opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur, zoals bijvoorbeeld de Europese normenreeks EN 45000.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband, voor zijn aandeel, de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsmiddelen op het gebied van kwaliteitszorg te verstrekken.

4.4 Uittreksel beroeps- of handelsregister

De Aanbestedende dienst verlangt dat de Inschrijver bevoegd is zijn beroep uit te oefenen. De Aanbestedende dienst kan de winnende Inschrijver daarom verzoeken aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, bedoeld in art. 2.98 lid 1 Aw. Tevens is het noodzakelijk dat de in de Inschrijving ondertekende documenten door een rechtsgeldig bevoegde/gemachtigde vertegenwoordiger zijn ondertekend. Ook om deze reden kan de Aanbestedende dienst van de winnende Inschrijver verlangen dat deze de rechtsgeldigheid van de ondertekening aantoont.

Bewijsmiddel (niet indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken)

Om de rechtsgeldigheid van de ondertekende (eigen) verklaringen en bewijsmiddelen te kunnen vaststellen is het noodzakelijk om een recent en actueel (**maximaal zes maanden oud**, terug te rekenen vanaf het tijdstip van indiening van de Inschrijving) uittreksel(s) uit het beroepsregister of handelsregister te overleggen. Uit het uittreksel dient de rechtsgeldigheid van de ondertekenaar te blijken.

Mocht degene die de (eigen) verklaringen en bewijsstukken heeft ondertekend, niet voorkomen op het uittreksel, dan dient uit een door de degene die wel op het uittreksel voorkomt bij wijze van volmacht opgestelde verklaring te blijken dat de ondertekenaar bevoegd is de Inschrijver rechtsgeldig te binden op het moment van ondertekening.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband afzonderlijk bovengenoemd bewijsmiddel in te dienen.

5. Wensen en beoordeling

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de wensen opgenomen. Een wens is een gunningscriterium, op basis waarvan een Inschrijving wordt beoordeeld.

U dient de antwoorden en reacties op de wensen in TenderNed aan de Inschrijving toe te voegen. Voor de beantwoording dient u gebruik te maken van het format zoals opgenomen in bijlage 8a en/of 8b. U dient bij deze beantwoording rekening te houden met de gestelde eisen in hoofdstuk 3.

Bij meerdere wensen is een maximaal aantal woorden meegegeven voor de beantwoording daarvan. Indien u in uw inschrijving dit maximum overschrijdt, worden de woorden die boven dat maximum uitkomen niet meegenomen in de beoordeling.

5.2 Wensen ten aanzien van de kwaliteit van perceel 1: Waakvlamconstructie

De opdracht zal worden gegund aan de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding. In de inschrijving dient u gemotiveerd aan te geven in hoeverre u aan onze wensen kunt voldoen. Beoordeling vindt plaats op basis van de onderstaande criteria (inclusief relevante wegingsfactoren). Er zijn maximaal 800 punten te behalen bij de beantwoording van de kwalitatieve wensen en 200 punten te behalen voor de wensen t.a.v. prijs voor perceel 1. In totaal zijn er maximaal 1000 punten te behalen.

U moet ten minste 50 % van het maximaal aantal punten scoren op de kwalitatieve wensen
Heeft u minder dan 50% van het maximaal te scoren aantal punten op de kwalitatieve wensen? Dan wordt uw inschrijving als onvoldoende beschouwd en leggen we uw inschrijving terzijde voor perceel 1. U neemt dan verder geen deel meer aan deze aanbesteding. Met andere woorden: u dient minimaal $50\% \times 800 = 400$ punten te scoren op kwalitatieve wensen om in aanmerking te komen voor gunning.

5.2.1 Wensen ten aanzien van de flexibiliteit van beschikbaarheid

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten		
75 punten	5.2.1.1. Flexibiliteit m.b.t. in te zetten klantcontactmedewerkers <u>Doelstelling</u> Opdrachtgever ziet het als toegevoegde waarde wanneer Inschrijver de mogelijkheid kan bieden om meer klantcontactmedewerkers aan te bieden in de pool, dan de eis van minimaal 15 Fte klantcontactmedewerkers. Let op indien u bij inschrijving aangeeft dat de pool aan medewerkers groter kan zijn, zal dit ook het uitgangspunten zijn tijdens de uitvoering van de Overeenkomst. <u>Vraagstelling</u> U wordt gevraagd om aan te geven hoe groot de pool is aan klantcontactmedewerkers die u kunt aanbieden. <u>Beoordeling</u> De beoordeling van de flexibiliteit van het aantal in te zetten klantcontactmedewerkers vindt plaats aan de hand van de volgende staffel: <table><tr><td>Aantal FTE Klantcontactmedewerkers</td><td>Aantal punten</td></tr></table>	Aantal FTE Klantcontactmedewerkers	Aantal punten
Aantal FTE Klantcontactmedewerkers	Aantal punten		

	<table><tr><td>< 15</td><td>K.O.</td></tr><tr><td>15</td><td>0 punten</td></tr><tr><td>16 t/m 19</td><td>10 punten</td></tr><tr><td>20 t/m 24</td><td>30 punten</td></tr><tr><td>25 t/m 29</td><td>50 punten</td></tr><tr><td>30 of meer</td><td>75 punten</td></tr></table>	< 15	K.O.	15	0 punten	16 t/m 19	10 punten	20 t/m 24	30 punten	25 t/m 29	50 punten	30 of meer	75 punten	
< 15	K.O.													
15	0 punten													
16 t/m 19	10 punten													
20 t/m 24	30 punten													
25 t/m 29	50 punten													
30 of meer	75 punten													
240 punten	5.2.1.2 Flexibiliteit m.b.t. doorlooptijden van het op- en afschalen van de pool medewerkers <u>Doelstelling</u> Opdrachtgever ziet het als toegevoegde waarde wanneer Inschrijver de mogelijkheid kan bieden om snellere doorlooptijden te kunnen aanbieden voor het opschalen van de dienstverlening. <u>Let op</u> indien u bij inschrijving aangeeft dat u sneller kunt opschalen, zal dit ook het uitgangspunt zijn tijdens de uitvoering van de Overeenkomst. <u>Vraagstelling</u> U wordt gevraagd om aan te geven hoeveel u kunt opschalen t.o.v. de minimale eis/initiële inzet van het aantal in te zetten FTE Klantcontactmedewerkers en hoe u ervoor zorgt dat deze medewerkers beschikbaar zijn. Daarnaast wordt u gevraagd een beschrijving van <u>maximaal 1000 woorden</u> te geven hoe u op en afschaalt binnen deze Overeenkomst. <u>Beoordeling</u> <table><tr><td>Binnen 1 week</td><td>Binnen 1 maand</td></tr><tr><td>< 30 FTE = 0 punten</td><td><50 FTE = 0 punten</td></tr><tr><td>30 tot 40 FTE = 35 punten</td><td>50 tot 70 FTE = 35 punten</td></tr><tr><td>Meer dan 40 FTE = 70 punten</td><td>Meer dan 70 FTE = 70 punten</td></tr></table> Daarnaast wordt u beoordeeld op de beschrijving hoe u ervoor zorgt dat de klantcontactmedewerkers beschikbaar zijn conform het beoordelingskader zoals beschreven in paragraaf 5.5.1. U kunt hier maximaal 100 punten voor ontvangen.		Binnen 1 week	Binnen 1 maand	< 30 FTE = 0 punten	<50 FTE = 0 punten	30 tot 40 FTE = 35 punten	50 tot 70 FTE = 35 punten	Meer dan 40 FTE = 70 punten	Meer dan 70 FTE = 70 punten				
Binnen 1 week	Binnen 1 maand													
< 30 FTE = 0 punten	<50 FTE = 0 punten													
30 tot 40 FTE = 35 punten	50 tot 70 FTE = 35 punten													
Meer dan 40 FTE = 70 punten	Meer dan 70 FTE = 70 punten													

5.2.2 Wensen ten aanzien van de kwaliteit van de in te zetten Klantcontactmedewerkers

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
135 punten	<u>Doelstelling</u> Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer klantcontactmedewerkers inzet die aan de minimale gestelde functie-eisen (3.4.2) voldoen. Daarnaast heeft Opdrachtgever als doelstelling een excellente dienstverlener te zijn, daarbij hoort ook de communicatie van de klantcontactmedewerkers. Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de klantcontactmedewerkers feeling met de doelgroep hebben, meerdere gespreksvaardigheden hebben waaronder het voeren van weerstandsgesprekken waar diplomatieke antwoorden soms noodzakelijk zijn bijvoorbeeld m.b.t. issues in de agrarische sector. Daarnaast is het voor

	Opdrachtgever van belang dat de dienstverlening te allen tijde op een goed niveau is en de juiste mensen kunnen worden ingezet. <u>Vraagstelling</u> Beschrijf in <u>maximaal 1500 woorden</u> hoe u de kwaliteit van de in te zetten klantcontactmedewerkers verzorgt, ga daar in ieder geval in op de volgende elementen: - Hoe u ervoor zorgt dat de klantcontactmedewerkers een gevoel hebben met de doelgroepen van RVO; - Hoe u ervoor zorgt dat uw medewerkers kunnen omgaan met diverse situaties die tot weerstand kunnen leiden; - Hoe u ervoor zorgt dat nieuw in te zetten klantcontactmedewerkers op een dusdanig niveau starten dat de minimale kwaliteit behouden blijft; - Beschrijf met betrekking tot de opdracht uw toegang tot de arbeidsmarkt, uw aanpak met betrekking tot werving en selectie en uw visie op goed werkgeverschap. <u>Beoordeling</u> De beoordeling van de beschrijving geschiedt op basis van het beoordelingskader zoals beschreven in paragraaf 5.5.1.
--	--

5.2.3 Wensen ten aanzien van samenwerking met RVO

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
260	<u>Doelstelling</u> Waakvlamopdrachten hebben veelal maatschappelijke en/of politieke impact. Voor Opdrachtgever is het daarom van groot belang om overzicht te behouden over de volledige opdracht. Hier valt het deel dat door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd ook onder. Opdrachtgever ziet het als een gezamenlijke verantwoordelijkheid om hier ieder vanuit de eigen rol als eenheid in samen te werken. <u>Vraagstelling</u> Beschrijf in <u>maximaal 1000 woorden</u> vanuit uw invalshoek de gewenste wijze van samenwerking in beschreven situatie. Neem in uw beantwoording mee hoe u opdrachtgever ontlast, informeert en samenwerkt. <u>Beoordeling</u> De beoordeling van de beschrijving geschiedt op basis van het beoordelingskader zoals beschreven in paragraaf 5.5.1.

5.2.4 Wensen ten aanzien van monitoring kwaliteit van dienstverlening

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
50 punten	<u>Doelstelling</u> Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer de kwaliteit van haar contactcenter dienstverlening in de zin van inhoudelijke kwaliteit en de gesprekvaardigheden optimaal waarborgt en middels rapportages deelt. Indien het noodzakelijk is voor

	de monitoring van de kwaliteit om gesprekken op te nemen zullen deze enkel en alleen voor trainingsdoeleinden worden opgenomen. Vraagstelling Beschrijf in <u>maximaal 1000 woorden</u> hoe u zorgdraagt voor onze opdracht om optimale contactcenter dienstverlening en rapportages te leveren aan de hand van voorbeelden. Beoordeling De beoordeling van de beschrijving geschiedt op basis van het beoordelingskader dat in paragraaf 5.5.1. is aangegeven.
--	--

5.2.5 Wensen ten aanzien van social return

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
40 punten	U dient op te geven hoeveel % van de totale opdrachtwaarde u – direct bij de uitvoering van deze opdracht- gaat besteden aan 'social return'. Zie voor een definitie van deze categorie de website van Pianoo: https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaam-inkopen/mvi-thema-s/social-return/social-return-toegelicht. Dit percentage dient gehandhaafd te worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst en eventuele verlengingen. U dient minimaal 5% te hanteren. Beoordeling: 5%: 0 punten 6%: 10 punten 7%: 20 punten 8%: 30 punten >9%: 40 punten

Gewijzigde veldcode

5.3 Wensen ten aanzien van de kwaliteit van perceel 2: tijdelijke en flexibele werkstromen

De opdracht zal worden gegund aan de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding. In de inschrijving dient u gemotiveerd aan te geven in hoeverre u aan onze wensen kunt voldoen. Beoordeling vindt plaats op basis van de onderstaande criteria (inclusief relevante wegingsfactoren). Er zijn maximaal 800 punten te behalen bij de beantwoording van de kwalitatieve wensen en 200 punten te behalen voor de wensen t.a.v. prijs voor perceel 2. In totaal zijn er maximaal 1000 punten te behalen.

U moet ten minste 60 % van het maximaal aantal punten scoren op de kwalitatieve wensen
Heeft u minder dan 60% van het maximaal te scoren aantal punten op de kwalitatieve wensen? Dan wordt uw inschrijving als onvoldoende beschouwd en leggen we uw inschrijving terzijde. U neemt dan geen deel meer aan deze aanbesteding. Met andere woorden: u dient minimaal $60\% \times 800 = 480$ punten te scoren op kwalitatieve wensen om in aanmerking te komen voor gunning.

5.3.1 Wensen ten aanzien van de uitvoering van de opdracht

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
300 punten	<u>Doelstelling</u> Opdrachtgever beoogt met het uitbesteden van bepaalde werkstromen haar eigen organisatie te ontlasten van de hierbij behorende werkzaamheden. De mate van succes is voor een groot deel afhankelijk van de inrichting door de Opdrachtnemer en de flexibiliteit die Opdrachtnemer biedt. <u>Vraagstelling:</u> 1. Beschrijf hoe de opdracht een plaats krijgt binnen de (organisatie)structuur van uw onderneming, de inrichting, de wijze waarop u het project gaat beheersen, hoe u de processen inricht en welke activiteiten u uitvoert om de opdracht gedurende de contractperiode goed uit te kunnen voeren. Uw antwoord bevat ten minste de volgende onderdelen (150 punten): a. Welke risico- en succesfactoren u ziet bij de wijze van de inrichting van de opdracht. b. De wijze waarop continuïteit en flexibiliteit worden gegarandeerd. 2. Beschrijf hoe u zorgt voor flexibiliteit en meerwaarde bij het inrichten en uitvoeren van de Tijdelijke en Flexibele Werkstromen en eventuele aanvullende instrumenten die u inzet om de kwaliteit van dit proces continu te verbeteren. Ga in uw antwoord in op de volgende aspecten (75 punten): a. De wijze waarop u Opdrachtgever faciliteert en ondersteunt bij het goed implementeren van nieuwe Tijdelijke en/of Flexibele Werkstromen b. De manier waarop u flexibiliteit combineert met kosten- en kwaliteitsbeheersing bij wisselende en moeilijk te voorspellen omvang van werkstromen. 3. Welke mogelijkheden heeft u voor de signalering en opvang van afwijkingen in het aanbod? Op welke wijze realiseert u voldoende flexibiliteit als volumes hoger of lager uitvallen? Besteed hierbij onder andere aandacht aan (75 punten): a. Procedure voor het op- of afschalen van het aantal Medewerkers eerstelijns klantcontact. b. Mogelijkheden tot inzet extra Medewerkers eerstelijns klantcontact en bijbehorende doorlooptijden. U mag maximaal 2500 woorden gebruiken voor uw beschrijving, hierbij dient u de structuur van de vraagstelling aan te houden. <u>Beoordeling</u> De beoordeling van de beschrijving geschiedt op basis van het beoordelingskader dat in paragraaf 5.5.1. is aangegeven.

5.3.2 Wensen ten aanzien van systemen en middelen

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
100 punten	<u>Doelstelling</u> Data-gedreven werken is een speerpunt binnen de organisatie van opdrachtgever. Data-integriteit en datakwaliteit zijn voor Opdrachtgever dan ook van groot belang om haar doelgroep zo efficiënt en klantgericht mogelijk te kunnen bedienen. Opdrachtgever verlangt dat Opdrachtnemer hier voor de uitbestede werkstromen optimaal aan bijdraagt. <u>Vraagstelling</u> U dient een beschrijving te geven van <u>maximaal 1000 woorden</u> van de systemen en middelen die u gebruikt ten behoeve van deze opdracht, daar dient u in ieder geval in te gaan op: • De wijze waarop u de data-integriteit en datakwaliteit van uw proces ondersteunende systemen waarborgt en de manieren waarop u data kunt ontsluiten aan Opdrachtgever. • Welke proces ondersteunde systemen u gebruikt en hoe deze systemen en middelen bijdragen aan de kwaliteit en efficiency van de opdracht en de onderlinge samenhang van voorgestelde systemen en middelen. <u>Beoordeling</u> De beoordeling van de beschrijving geschiedt op basis van het beoordelingskader dat in paragraaf 5.5.1. is aangegeven.

5.3.3 Wensen ten aanzien van in te zetten Klantcontactmedewerkers

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
80 punten	<u>Doelstelling</u> Opdrachtgever heeft als ambitie een excellente publieke dienstverlener te zijn, daarbij horen ook de communicatievaardigheden van de klantcontact medewerkers. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer klantcontactmedewerkers inzet die aan de minimale gestelde functie-eisen (3.4.2) voldoen. <u>Vraagstelling</u> Beschrijf in <u>maximaal 1000 woorden</u> zo concreet mogelijk hoe u zorgt dat u beschikt over voldoende gekwalificeerde Medewerkers eerstelijns klantcontact, die aan alle voorgeschreven kwalitatieve vereisten voldoen, gedurende de looptijd van de opdracht. Ga in uw antwoord in op de volgende aspecten: • Beschrijf met betrekking tot de opdracht uw toegang tot de arbeidsmarkt, uw aanpak met betrekking tot werving, selectie en training. • De manier waarop u invulling geeft aan goed werkgeverschap en ontwikkeling van uw medewerkers gerelateerd aan deze opdracht. <u>Beoordeling</u>

	De beoordeling van de beschrijving geschiedt op basis van het beoordelingskader dat in paragraaf 5.5.1. is aangegeven.
--	--

5.3.4 Wensen ten aanzien van kwaliteitsborging

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
120 punten	<u>Doelstelling</u> Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer de kwaliteit van haar contactcenter dienstverlening in de zin van inhoudelijke kwaliteit en de gesprekvaardigheden optimaal waarborgt en middels rapportages deelt. Indien het noodzakelijk is voor de monitoring van de kwaliteit om gesprekken op te nemen zullen deze enkel en alleen voor trainingsdoeleinden opgenomen worden. <u>Vraagstelling</u> Geef een complete beschrijving van <u>maximaal 1500 woorden</u> van het proces van kwaliteitsborging zoals u dat gaat uitvoeren (binnen de randvoorwaarden die Opdrachtgever stelt). Beschrijf welke kwaliteitsinstrumenten u in zult zetten om de gewenste continue cyclus van kwaliteit te meten, te analyseren en te verbeteren. <u>Beoordeling</u> De beoordeling van de beschrijving geschiedt op basis van het beoordelingskader dat in paragraaf 5.5.1 is aangegeven.

5.3.5 Wensen ten aanzien van samenwerking

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
100 punten	<u>Doelstelling</u> Opdrachtgever is op zoek naar een Opdrachtnemer die als partner kan fungeren, om Opdrachtgever te helpen de excellente dienstverlener te zijn die zij ambieert te zijn. Daarbij is een goede samenwerking met RVO maar ook richting het andere perceel van groot belang. <u>Vraagstelling</u> Omschrijf uw visie en invulling daarvan met betrekking tot de samenwerking: - Uw visie op optimale samenwerking. - Op welke wijze u inhoud geeft aan uw rol als uitvoerder en sparringpartner. - Welke verwachtingen u heeft van Opdrachtgever. - De overlegstructuur en communicatie op verschillende niveaus. - De bijdrage van de voorgestelde samenwerkingsstructuur aan de kwaliteit en efficiency binnen de Opdracht. De omschrijving mag uit <u>maximaal 1000 woorden</u> bestaan. <u>Beoordeling</u>

	De beoordeling van de beschrijving geschiedt op basis van het beoordelingskader dat in paragraaf 5.5.1 is aangegeven.
--	---

5.3.6 Wensen ten aanzien van implementatie per tijdelijke en flexibele werkstroom

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
60 punten	<u>Doelstelling</u> Om de continuïteit van de dienstverlening te borgen, is Opdrachtgever op zoek naar een opdrachtnemer die binnen maximaal 6 weken (en indien aangeboden sneller) na het binnenkomen van een nieuwe aanvraag/opdracht operationeel is. <u>Vraagstelling</u> Beschrijf in <u>maximaal 1000 woorden</u> hoe u bij de implementatie zorgdraagt voor een naadloze overgang van de dienstverlening, waarbij u ervoor zorgt dat u binnen maximaal 6 weken (of minder) operationeel bent. Uw implementatieplan bevat ten minste: - Een beschrijving van de taak- en rolverdeling die u hanteert bij het implementeren van een nieuwe aanvraag/opdracht (tijdelijke werkstroom) gedurende de looptijd van de overeenkomst; - Hoe u in de implementatie rekening houdt met de overgang van opdrachten vanuit de Waakvlamconstructie (perceel 1) naar de Overeenkomst Tijdelijke en Flexibele werkstromen (perceel 2); - Welke risico's u onderkent en hoe u risicobeheersing toepast om de maximale implementatietermijn te kunnen behalen. <u>Beoordeling</u> De beoordeling van de beschrijving geschiedt op basis van het beoordelingskader dat in paragraaf 5.5.1. is aangegeven.

5.3.7 Wensen ten aanzien van 'Social return'

Max. aantal te behalen punten	Beoordelingsaspecten
40 punten	U dient op te geven hoeveel % van de totale opdrachtwaarde u – direct bij de uitvoering van deze opdracht- gaat besteden aan 'social return'. Zie voor een definitie van deze categorie de website van Pianoo: https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaam-inkopen/mvi-thema-s/social-return/social-return-toegelicht. Dit percentage dient gehandhaafd te worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst en eventuele verlengingen. U dient minimaal 5% te hanteren. <u>Beoordeling</u> 5%: 0 punten

Gewijzigde veldcode

6%:	10 punten
7%:	20 punten
8%:	30 punten
>9%:	40 punten

5.4 Wensen ten aanzien van prijzen/tarieven, exclusief btw perceel 1 en 2

In onderstaande paragrafen vindt u de beschrijving van de prijzen/tarieven die u voor de verschillende percelen dient op te geven in prijzenblad 2a en 2b.

5.4.1. Wensen ten aanzien van prijzen/tarieven, perceel 1 waakvlam

U kunt maximaal 200 punten behalen voor de wensen ten aanzien van prijzen/tarieven voor perceel 1. In onderstaande tabel vindt u de tarieven die u dient op te geven en het maximaal te behalen punten.

Nr.	Gevraagd tarief	Max. 200 te behalen punten
1.	All-in uurtarief klantcontactmedewerker (buiten reguliere werktijden, toeslag conform CAO WFC, mits van toepassing). Dit all-in uurtarief is van toepassing per productief medewerkeruur eerstelijns klantcontact. Dit zijn de uren die door Medewerkers eerstelijns klantcontact uitsluitend en feitelijk zijn gemaakt voor het beantwoorden van klantvragen.	125 punten
2.	Waakvlamvergoeding Betreft de maandelijkse waakvlamvergoeding om de beschikbaarheid van een pool van minimaal 15 Fte Klantcontactmedewerkers en een coach/trainer en (team)leider te garanderen (en meer indien meer aangeboden bij de wensen).	75 punten
3	Training van Medewerkers eerstelijns klantcontact Dit is 75% van het all-in uurtarief exclusief btw * conform eis 3.10.10c.	n.v.t.

Om een level-playing-field te creëren tussen de huidige Opdrachtnemer en een eventuele nieuwe Opdrachtnemer worden eventuele implementatiekosten niet meegenomen in de beoordeling van de wensen ten aanzien van prijzen/tarieven. U dient uw implementatiekosten in het tweede tabblad van de het prijzenblad (bijlage 2a) op te geven. Indien u de opdracht gegund krijgt, zal de aanbestedende dienst deze kosten vergoeden met een maximum van € **12.000,-** exclusief btw.

5.4.2. Wensen ten aanzien van prijzen/tarieven, perceel 2 TFWS

U kunt maximaal 200 punten behalen voor wensen ten aanzien van prijzen/tarieven voor perceel 2. In onderstaande tabel vindt u de tarieven die u dient op te geven en het maximaal te behalen punten.

Nr.	Gevraagd tarief	Max. 200 te behalen punten
1.	All-in uurtarief klantcontactmedewerker (buiten reguliere werktijden, toeslag conform CAO WFC, mits van toepassing). Dit all-in uurtarief is van toepassing per productief medewerkeruur eerstelijns klantcontact. Dit zijn de uren die door Medewerkers eerstelijns klantcontact	100 punten

	uitsluitend en feitelijk zijn gemaakt voor het beantwoorden van klantvragen.	
2.	All-in uurtarief voor opzetten nieuwe werkstroom De kosten voor het opzetten van een nieuwewerkstroom, tot een maximum van 100 uren van de overige medewerkers per nieuw op te zetten werkstroom.	50 punten
3.	All-in ICT uurtarief Wanneer Opdrachtgever de procesgang of systemen significant wil uitbreiden of aanpassen, kunnen hiervoor kosten in rekening worden gebracht. Hiervoor geldt dit ICT-tarief (zoals benoemd bij de eisen en wensen).	50 punten
4.	Training van Medewerkers eerstelijns klantcontact Dit is 75% van het all-in uurtarief exclusief btw * conform eis 3.10.11c.	n.v.t.

5.5 Beoordelingsmethodiek kwalitatieve wensen

5.5.1 Beoordeling van kwalitatieve wensen perceel 1 en 2

Het beoordelingsteam hanteert onderstaande generieke beoordelings- en waarderingsmaatstaf voor de beoordeling van de antwoorden van de inschrijvers op de wensen waar geen andere staffel is opgegeven:

Kwaliteit beantwoording	Percentage van maximum te behalen punten per wens
Uitmuntend De gegeven informatie is volledig in overeenstemming met de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. De informatie is zeer doelgericht en voldoet daarmee in uitstekende mate aan de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. De wijze van invulling is bovendien innoverend en/of biedt extra meerwaarde ten opzichte van de overige Inschrijvers en/of toont hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening.	100%
Goed , De gegeven informatie omvat alle aspecten die voor de Aanbestedende dienst relevant zijn. De beschrijving van deze aspecten is in ruim voldoende mate in overeenstemming met de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. De wijze van invulling toont een goede kwaliteit van dienstverlening en biedt op bepaalde punten wat extra's.	80%
Voldoende , De gegeven informatie omvat ten minste de aspecten die voor de Aanbestedende dienst relevant zijn. De beschrijving van deze aspecten is in voldoende mate in overeenstemming met de verwachtingen van de Aanbestedende dienst.	60%
Matig , De gegeven informatie is niet volledig in overeenstemming met de verwachtingen van de	30%

Aanbestedende dienst en/of niet volledig opdracht specifiek. Er ontbreekt informatie over significante punten/aspecten. De wijze van invulling is niet overtuigend en/of laat openingen over.	
Slecht , De gegeven informatie is onvoldoende in overeenstemming met de verwachtingen van de Aanbestedende dienst en/of onvoldoende opdracht specifiek. Er ontbreekt informatie over de meeste punten/aspecten. De wijze van invulling toon een onvoldoende invulling van de kwaliteit van dienstverlening	10%
Geen De gegeven informatie is onvoldoende in overeenstemming met de verwachtingen van de Aanbestedende dienst en/of onvoldoende opdracht specifiek. Er ontbreekt informatie over de meeste punten/aspecten. De wijze van invulling toon een onvoldoende invulling van de kwaliteit van dienstverlening.	0%

Deze beoordelingsmaatstaf wordt bij iedere kwalitatieve wens toegepast, tenzij anders aangegeven. Bij de beantwoording van de wensen houdt u zich aan de voor de uitwerking van de wens voorgeschreven omvang. Al het meerdere zal niet worden beoordeeld.

Waardering

De waarderingen worden gegeven op de beoordeling van het samenstel van de aspecten Volledig/Compleet, Relevant, Concreet, Effectief en Toetsbaar. Deze aspecten beïnvloeden elkaar en hebben direct effect op elkaars beoordeling. Omdat de mogelijke verbanden tussen twee of meer aspecten onmogelijk tevoren te duiden is, is geen sprake van geïsoleerde beoordeling per aspect en is ook geen onderlinge al dan niet rekenkundige verhouding te geven. De beoordeling loopt langs de lijn van de kwaliteit van de logische redenering.

5.5.2 Beoordeling wensen ten aanzien van prijzen/tarieven

Om uw prijs te beoordelen wordt in deze aanbesteding voor beide percelen gebruik gemaakt van de absolute scoremethodiek 'gewogen factormethode'. Bij deze methode wordt uw aangeboden prijs/tarief omgezet naar een score. Wij maken hierbij gebruik van een bandbreedte. Bij het offren van uw tarieven dient u rekening te houden met het feit dat uw aangeboden tarief binnen deze bandbreedte moet passen. Indien uw aangeboden tarief hoger dan de bandbreedte is zal uw inschrijving terzijde worden gelegd. Indien uw aangeboden tarief lager dan de bandbreedte is ontvangt u het maximaal aantal te behalen punten voor het betreffende prijsonderdelen. De bandbreedte vindt u per perceel, onderstaand uitgewerkt:

De te hanteren bandbreedtes voor perceel 1: Waakvlamconstructie

Nr	Prijs onderdeel	Minimaal aan te bieden tarief excl. btw	Maximaal aan te bieden tarief excl. btw	Maximaal te behalen punten
1	All-in uurtarief klantcontactmedewerker (buiten reguliere werktijden, toeslag conform CAO WFC, mits van toepassing).	€ 42,-	€ 60,-	125 punten
2	Waakvlamvergoeding (per maand)	€ 2.000,-	€ 6.000,-	75 punten

De te hanteren bandbreedtes voor perceel 2: Tijdelijke en flexibele werkstromen

Nr	Prijsonderdeel	Minimaal aan te bieden tarief	Maximaal aan te bieden tarief	Maximaal te behalen punten
1	All-in uurtarief Klantcontact-medewerker (buiten reguliere werktijden, toeslag conform CAO WFC, mits van toepassing).	€ 40,-	€ 55,-	100 punten
2	All-in uurtarief voor opzetten nieuwe werkstroom	€ 75,-	€ 95,-	50 punten
3	All-in ICT-uurtarief	€ 75,-	€ 95,-	50 punten

De basis voor het aantal te behalen punten op dit criterium is uw tarief (de uiteindelijke score wordt afgerond op 1 decimaal). De formule per prijsonderdeel is als volgt: $((\text{Maximaal aan te bieden tarief € } <\text{prijs}> - (\text{minus}) \text{ uw geoffreerde tarief € } <\text{prijs}>) / (\text{gedeeld}) \text{ totale bandbreedte € } <\text{prijs}>) \times (\text{maal}) \text{ het maximaal aantal te behalen punten (zie bovenstaande tabellen)}.$

Rekenvoorbeeld voor de berekening van uw score op prijs

U offreert voor het all-in uurtarief Klantcontactmedewerker voor perceel 1 een prijs van € 48,-. In dat geval ziet de formule er als volgt uit: $((\text{€ } 60,00 - (\text{minus}) \text{ € } 48,00) / (\text{gedeeld}) \text{ € } 18,00) \times (\text{maal}) 125 = 83,33 \text{ punten}.$ In dit geval behaalt u dus met een geoffreerd uurtarief van € 48,- 83,33 punten voor dit prijsonderdeel.

6. Beoordeling Inschrijving

6.1 Beoordelen volledige en rechtsgeldige Inschrijving

De Inschrijving zal op onderstaande procedurele punten worden beoordeeld:

1. Volledigheid inzake de aan te leveren documenten (zie de checklist in paragraaf "Vorm en inhoud van de Inschrijving" in hoofdstuk 7).
2. Juiste en volledige informatie, zonder wijzigingen op de door de Aanbestedende dienst verstrekte documenten.
3. Bevat geen voorbehouden van de Inschrijver (zoals: het van toepassing verklaren van eigen voorwaarden).
4. Rechtsgeldige ondertekening en volledige invulling van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'.

De Inschrijving zal van verdere deelname aan deze aanbesteding worden uitgesloten en niet verder worden beoordeeld indien niet aan bovenstaande eisen is voldaan, tenzij (binnen de grenzen van het aanbestedingsrecht) correctie is toegestaan.

6.2 Beoordelen eisen van de opdracht

Vervolgens wordt getoetst of is voldaan aan de eisen van de opdracht (hoofdstuk 3).

Inschrijvingen die niet aan de eisen van de opdracht voldoen, worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

6.3 Beoordelen wensen van de opdracht

De niet uitgesloten Inschrijvingen worden vervolgens overeenkomstig hoofdstuk 5 'Wensen en beoordeling' beoordeeld.

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats door een beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie bestaat uit adequaat toegeruste en deskundige beoordelaars. Iedere inschrijving zal eerst door iedere beoordelaar individueel op basis van de in het aanbestedingsdocument opgenomen beoordelingscriteria worden beoordeeld. Vervolgens zal de beoordelingscommissie plenair in consensus voor iedere wensvraag tot een eindoordeel komen. Het eindoordeel per wensvraag wordt afgerond op twee decimalen achter de komma. De totaalscore van alle wensvragen zal op een rekenkundige wijze worden vastgesteld. De totaalscore van de wensvragen tezamen met de score op het criterium prijs vormt de eindscore van de inschrijving.

6.4 Bepaling definitieve totale eindscore

Er wordt gegund op basis van de Economisch meest voordelige Inschrijving. De Economisch meest voordelige Inschrijving is de Inschrijving met de hoogste definitieve totale eindscore.

De definitieve totale eindscore van een Inschrijver wordt tot één cijfer achter de komma afgerond. Tot aan het moment van het bepalen van deze definitieve totale eindscore worden cijfers niet afgerond.

6.4.1. Perceel 1 - Waakvlamconstructie

Indien twee of meer Inschrijvers een gelijke definitieve totale eindscore hebben behaald en dit tot gevolg heeft dat de Aanbestedende dienst aan meer dan het gewenste aantal Inschrijvers zou moeten gunnen, zal de Aanbestedende dienst gunnen aan de Inschrijver met de hoogste eindscore voor de wensen ten aanzien van de kwaliteit (paragraaf 5.2). In het geval dat hoogstscorende Inschrijvers een gelijke eindscore op wensen ten aanzien van kwaliteit hebben behaald, gunt de Aanbestedende Dienst aan de Inschrijver met de hoogste score op de Wens 5.2.1. (wensen ten aanzien van de flexibiliteit van de beschikbaarheid). In het geval de hoogstscorende Inschrijvers ook op deze wens een gelijke score hebben behaald, zal door middel van loting worden bepaald aan welke Inschrijver de opdracht gegund zal worden.

6.4.2. Perceel 2 – Tijdelijke en Flexibele Werkstromen

Indien twee of meer Inschrijvers een gelijke definitieve totale eindscore hebben behaald en dit tot gevolg heeft dat de Aanbestedende dienst aan meer dan het gewenste aantal Inschrijvers zou moeten gunnen, zal de Aanbestedende dienst gunnen aan de Inschrijver met de hoogste eindscore voor de wensen ten aanzien van de kwaliteit (paragraaf 5.3). In het geval dat de hoogstscorende Inschrijvers een gelijke eindscore op wensen ten aanzien van kwaliteit hebben behaald, gunt de Aanbestedende Dienst aan de Inschrijver met de hoogste score op het Wens 5.3.1. In het geval de hoogstscorende Inschrijvers ook op deze wens een gelijke score hebben behaald, zal door middel van loting worden bepaald aan welke Inschrijver de opdracht gegund zal worden.

6.5 Beoordelen bewijsmiddelen

Bij het rechtsgeldig ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en het indienen van de Inschrijving, hoeft de Inschrijver bij zijn Inschrijving nog geen bewijsmiddelen te overleggen, tenzij uitdrukkelijk in dit Aanbestedingsdocument anders is aangegeven.

De Inschrijver gaat door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en het indienen van zijn Inschrijving ermee akkoord dat de Aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om op een later moment de winnende Inschrijver te verplichten bewijsstukken te overleggen.

De Aanbestedende dienst zal in de gunningsbeslissing uitsluitend de winnende Inschrijver verzoeken om bewijsmiddelen te overleggen. Indien de Aanbestedende dienst dit vanwege een goede voortgang van de procedure noodzakelijk acht, kan de Aanbestedende dienst de bewijsmiddelen op een eerder moment opvragen bij alle Inschrijvers.

De bewijsmiddelen dienen aan te tonen dat de Inschrijver daadwerkelijk voldoet aan het hetgeen Inschrijver verklaart in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en in de Inschrijving. De Inschrijver moet binnen eenentwintig (21) kalenderdagen na het eerste verzoek van de Aanbestedende dienst de gevraagde bewijsmiddelen overleggen. De Aanbestedende dienst zal pas tot definitieve gunning overgaan indien hij akkoord is met de inhoud en geldigheid van de opgevraagde en door Inschrijver overgelegde bewijsmiddelen en wanneer er geen andere beletselen zijn. De betreffende Inschrijver kan nog van de procedure worden uitgesloten wanneer hij niet voldoet aan de hiervoor gestelde voorwaarden. In een dergelijk geval zal de Aanbestedende dienst iedere Inschrijver hiervan op de hoogte brengen. De Aanbestedende dienst zal dan opnieuw de Economisch meest voordelige Inschrijving gaan bepalen. De scores van de terzijde gelegde Inschrijver zullen uit de beoordeling worden gehaald.

Ingeval een Inschrijver niet voor definitieve gunning in aanmerking komt, ontvangen alle Inschrijvers een bericht over de gevolgen hiervan voor de gunning.

7. Procedure Inschrijving

7.1 Akkoordverklaring

Door het indienen van een Inschrijving, vergezeld van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument', gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen die in dit Aanbestedingsdocument zijn opgenomen en verklaart u dat u gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met u gesloten Overeenkomst daaraan blijft voldoen. Bovendien bevestigt u hiermee dat u alle opgegeven prijzen en tarieven gestand zult doen.

7.2 Planning

Zie schema paragraaf 1.3.

7.3 Procedure algemeen

Deze aanbesteding vindt plaats conform de Aanbestedingswet. In dit geval is gekozen voor de "openbare procedure". Hiertoe is op www.tenderned.nl en op Tender European Daily (TED) een aankondiging geplaatst.

7.3.1 Communicatie

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure verloopt via TenderNed (www.tenderned.nl), tenzij anders bepaald.

Nadat u op TenderNed heeft aangegeven dat u deze aanbesteding wilt volgen, kunt u via 'Mijn aanbestedingen' op TenderNed berichten over deze aanbesteding versturen en ontvangen. Vragen over de aanbesteding stuurt u via TenderNed naar de contactpersoon van de Aanbestedende dienst.

Berichten ontvangt u via TenderNed. Via uw persoonlijke instellingen op TenderNed kunt u ervoor zorgen dat u automatische attenderingen ook op uw eigen e-mailadres ontvangt. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat deze e-mailberichten worden toegelaten door uw e-mailbeveiliging. Indien de communicatie niet via TenderNed kan plaatsvinden, kunt u contact opnemen met onderstaande contactpersoon/contactpersonen: IUCEZ2@rvo.nl.

Het is niet toegestaan andere dan de hierboven genoemde contactperso(n)en met betrekking tot deze aanbesteding rechtstreeks te benaderen.

Voor vragen die gerelateerd zijn aan de functionaliteit of techniek van TenderNed, kunt u op werkdagen van 8.30 tot 18.00 uur contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-8363376, of via servicedesk@tenderned.nl. Ook kunt u de handleiding raadplegen via <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen>.

7.3.2 eHerkenning

Inloggen en registreren met eHerkenning is verplicht voor iedere TenderNed-gebruiker van een bij de KvK geregistreerde Nederlandse onderneming.

Zie <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-starten-met-tenderned/een-onderneming-registreren-op-tenderned> waarin informatie en voorwaarden over eHerkenning zijn opgenomen. De gevolgen van het niet (tijdig) registreren van eHerkenning zijn voor u.

7.3.3 Vragen en inlichtingen

Gedurende de procedure kunt u vragen stellen. Stel uw vragen zo snel mogelijk via het 'Invulformat vragen en antwoorden' (Bijlage 7). Alle vragen worden geanonimiseerd beantwoord. De Aanbestedende dienst heeft twee mogelijkheden om uw vragen via TenderNed te beantwoorden:

- door middel van een of meerdere Nota's van Inlichtingen;
- door middel van de in TenderNed opgenomen faciliteit "vragen en antwoorden".

De uiterste datum voor het stellen van uw vragen is opgenomen in de planning.

Gewijzigde veldcode

Gewijzigde veldcode

Gewijzigde veldcode

Gewijzigde veldcode

Gewijzigde veldcode

Gewijzigde veldcode

In elk geval zullen alle gestelde vragen ten minste 10 dagen voor de uiterste datum van indiening van de Inschrijving worden beantwoord.

Een vraag verzenden naar de Aanbestedende dienst

Uw vragen stelt u via TenderNed. Zie de handleiding van TenderNed:

<https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-aanmelden-en-inschrijven/vragen-stellen-een-aanbesteding>.

Alle vragen en antwoorden worden aan alle Inschrijvers kenbaar gemaakt. Echter, indien u zwaarwegende redenen heeft om uw vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van een aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan 'Individueel behandelen' aan. Het is echter aan de Aanbestedende dienst om te bepalen of uw vraag al dan niet individueel wordt behandeld.

Antwoorden van de Aanbestedende dienst

De Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van deze aanbesteding.

De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat met betrekking tot de onderdelen waarover geen vragen zijn gesteld geen onduidelijkheden bestaan.

7.3.4 Gestanddoeningstermijn en Inschrijving

De door Inschrijver ingediende Inschrijving dient minimaal vier maanden vanaf de uiterste datum en tijdstip van ontvangst van de Inschrijvingen geldig te zijn. Ingeval tegen de mededeling van de gunningsbeslissing bij de bevoegde rechter te Den Haag een voorlopige voorziening is gevraagd, dienen de Inschrijvers hun Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot vier weken na uitspraak van de voorzieningenrechter in eerste instantie.

7.3.5 Varianten

Inschrijver mag naast een Inschrijving conform het Aanbestedingsdocument geen variant daarop aanbieden.

7.3.6 Kosten van de Inschrijving

De Aanbestedende dienst vergoedt geen kosten voor het opstellen en uitbrengen van een Inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen.

Eventuele kosten of schade die (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding zijn voor rekening en risico van Inschrijver.

7.3.7 Stopzetten aanbesteding

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Aanbestedende dienst zal in een dergelijke situatie in beginsel niet tot vergoeding van aanbestedingskosten overgaan. Dit kan anders zijn indien de Aanbestedende dienst van oordeel is dat de omstandigheden van dien aard zijn dat een tegemoetkoming op zijn plaats is.

7.3.8 Rangorde documenten

In geval van tegenstrijdigheden tussen het Aanbestedingsdocument en de Nota's van Inlichtingen, prevaleren de Nota's van Inlichtingen.

Indien er meer Nota's van Inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van Inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.

7.3.9 Informatie over verplichtingen Inschrijver

Inschrijver dient rekening te houden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht conform artikel 2.81 lid 2 van de Aanbestedingswet.

Informatie over bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de Overeenkomst op de verrichtingen van Inschrijver van toepassing zijn, is verkrijgbaar bij:

- voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst; www.belastingdienst.nl;
- voor bepalingen inzake milieubescherming: www.rijksoverheid.nl;
- voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: www.rijksoverheid.nl.

7.3.10 Gids over Informatiebeveiliging en Privacy voor leveranciers

Het beveiligen van informatie en beschermen van persoonsgegevens heeft voor het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) de hoogste prioriteit. Dat vraagt om een grote inspanning van onze eigen medewerkers, maar zeker ook van onze leveranciers. In deze beknopte gids leest u er meer over.

[Brochure informatiebeveiliging en privacy EZK](#)

7.3.11 Tegenstrijdigheden of bezwaren

Indien de documenten volgens Inschrijver tegenstrijdigheden, onjuistheden of onduidelijkheden bevatten of de Inschrijver daarover bezwaren heeft, dient Inschrijver dit direct schriftelijk aan de contactpersoon te melden, met concrete onderbouwing ervan.

7.3.12 Klachtenregeling

Wanneer een Inschrijver het oneens blijft met de reactie van de Aanbestedende dienst op de vragen, verzoeken, opmerkingen of bezwaren van de Inschrijver, dan wel dat een reactie daarop uitblijft, kan hij een klacht indienen.

In de bijlage 9 'Klachtenprocedure' is nadere informatie te vinden.

7.3.13 Beslechting van geschillen

Naast het gestelde in de paragraaf inzake 'Klachtenregeling' geldt dat ieder geschil over deze aanbesteding kan worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (www.commissievanaanbestedingsexperts.nl) en/of aan de bevoegde rechter te Den Haag. Uitsluitend het Nederlandse recht is daarop van toepassing.

7.3.14 Indiening van de Inschrijving

De uiterste inleverdatum en tijd van ontvangst van de Inschrijvingen is vastgesteld in de paragraaf Planning.

- Om te kunnen inschrijven dient uw onderneming geregistreerd te zijn op TenderNed. Een of meerdere geregistreerde gebruikers namens uw onderneming dienen te worden gekoppeld en geautoriseerd om via TenderNed in te schrijven.
Het advies van de Aanbestedende dienst is om het registratieproces in TenderNed niet uit te stellen tot (vlak voor) het einde van de uiterste inschrijvingstermijn, maar direct te starten. Na registratie van uw onderneming dient u deze Inschrijving via het aankondigingsplatform op TenderNed toe te voegen. Dit kan via de knop 'Toevoegen aan mijn aanbestedingen'.
- Raadpleeg de link [In 6 stappen inschrijven op een aanbesteding via TenderNed | TenderNed](#) voor meer informatie over het registreren en inrichten van uw organisatie op TenderNed, alsmede over het digitaal inschrijven. Deze informatie en aanvullende informatie over het gebruik van TenderNed is ook toegankelijk via [TenderNed voor ondernemingen | TenderNed](#).
- Uitsluitend Inschrijvingen die voor of op de uiterste inschrijvingstermijn zijn ingediend in de digitale kluis van deze aanbesteding op TenderNed, worden door de Aanbestedende dienst in behandeling genomen.
- De sluitingstijd voor het indienen van Inschrijvingen, aangegeven door de aftellende digitale klok in TenderNed, is leidend.
- De Aanbestedende dienst kan de Inschrijvingen pas inzien na het openen van de digitale kluis in TenderNed. Deze kan pas worden geopend nadat de uiterste inleverdatum en tijdstip zijn verstreken.

Gewijzigde veldcode

- Neem voor technische vragen of problemen bij het inschrijven via TenderNed contact op met de servicedesk van TenderNed. Indien uw vragen of signalen naar uw oordeel te laat of niet adequaat door de servicedesk van TenderNed worden beantwoord, kunt u contact opnemen met de contactpersoon van de Aanbestedende dienst.
- Het risico van te late indiening van de Inschrijving en/of indiening van een onvolledige Inschrijving ligt bij Inschrijver.
- De Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de gevolgen die u ondervindt van een te laat, incorrect of onvolledig ingediende Inschrijving.

De Aanbestedende dienst zal vertrouwelijk omgaan met de informatie die door Inschrijver wordt verstrekt.

7.3.15 Vorm en inhoud van de Inschrijving

De Inschrijving dient volledig via TenderNed te worden ingediend. Het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient rechtsgeldig te worden ondertekend.

Bij de indiening van uw Inschrijving kunt u de volgende checklist gebruiken.

Perceel 1: Waakvlamconstructie

Betreft	Omschrijving	Actie Inschrijver
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument *	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend toevoegen aan TenderNed.
Bijlage 8a - Wensen	Uw reactie per wens van de Aanbestedende dienst, let hier ook op de restricties t.a.v. het maximaal aantal woorden .	Bijlage 8a Invullen en toevoegen aan TenderNed
Bijlage 2a prijzen/ tarieven	De geoffreerde prijzen/tarieven voor perceel 1	Bijlage 2a invullen en toevoegen aan TenderNed
Factureren	Om een voorspoedige verwerking van de factuur te bewerkstelligen, dient u in uw Inschrijving onderstaande gegevens op te nemen: • NAW-gegevens; • KvK-nummer; • Vestigingsplaats volgens KvK; • IBAN.	Opnemen in Inschrijving
Bijlage 6a - Referentieverklaring	Referenties voor Kerncompetenties A: beantwoorden van eerstelijns klantvragen; en B: snel op- en afschalen	Bijlage 6a invullen en toevoegen aan TenderNed

* Zie paragraaf 7.3.17 ingeval in samenwerkingsverband wordt ingeschreven.

Perceel 2: tijdelijke en flexibele werkstromen

Betreft	Omschrijving	Actie Inschrijver
---------	--------------	-------------------

Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument *	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend toevoegen aan TenderNed.
Bijlage 8b - Wensen	Uw reactie per wens van de Aanbestedende dienst, let hier ook op de restricties t.a.v. het maximaal aantal woorden	Bijlage 8b invullen en toevoegen aan TenderNed
Bijlage 2b prijzen/tarieven	De geoffreerde prijzen/tarieven voor perceel 2	Bijlage 2b invullen en toevoegen aan TenderNed
Factureren	Om een voorspoedige verwerking van de factuur te bewerkstelligen, dient u in uw Inschrijving onderstaande gegevens op te nemen: • NAW-gegevens; • KvK-nummer; • Vestigingsplaats volgens KvK; • IBAN.	Opnemen in Inschrijving
Bijlage 6b - Referentieverklaring	Referenties voor kerncompetenties (par. 4.3.2.2.) A: Volume vraagbeantwoording B: Kwaliteit C: Schaalbaarheid	Bijlage 6b invullen en toevoegen aan TenderNed

* Zie paragraaf 7.3.17 in geval in samenwerkingsverband wordt ingeschreven.

7.3.16 Rechtsgeldige ondertekening

Onder een rechtsgeldige ondertekening wordt verstaan dat een document door een rechtsgeldig bevoegde/gemachtigde vertegenwoordiger is ondertekend.

Wanneer in het beroeps- of handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, moeten de documenten die rechtsgeldig moeten worden ondertekend, door die twee of meer personen ondertekend worden. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen, moet daarmee rekening worden gehouden.

Waar een rechtsgeldige ondertekening wordt verlangd, accepteert de Aanbestedende dienst hiervoor naast een originele handgeschreven handtekening tevens de gekwalificeerde elektronische handtekening in de zin van art. 3:15a van het Burgerlijk Wetboek.

NB: het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan niet rechtstreeks worden voorzien van een gekwalificeerde elektronische handtekening. U kunt het UEA van een handgeschreven handtekening voorzien of u dient een digitale pdf-afdruk van het pdf-formulier te maken, waarmee vervolgens op deze digitale pdf-afdruk de gekwalificeerde elektronische handtekening kan worden geplaatst.

Indien een vereiste rechtsgeldige ondertekening niet aanwezig is leidt dit in beginsel tot uitsluiting. Echter krijgt u in dat geval eenmalig, gedurende 48 uur, de mogelijkheid dit te herstellen.

7.3.17 Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen

Indien u de opdracht niet zelfstandig kunt uitvoeren kunt u samenwerken met andere ondernemingen.

Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen kan op twee manieren:

Ondersteuning van het Klant Contact Centrum van RVO

- ofwel als combinatie waarbij elke deelnemer aan de combinatie ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijk is voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving alsmede de uitvoering van de Overeenkomst;
- ofwel als hoofdaannemer-onderaannemer constructie waarbij de hoofdaannemer optreedt als contractpartij en aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen, dus inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.

Aanmelden als combinatie

Indien een Inschrijving wordt ingezonden door een combinatie:

- dient iedere combinant afzonderlijk de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen, waarbij onder andere moet worden vermeld wie de combinanten zijn (zie deel II van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'). Geef aan welke rol de betreffende combinant heeft binnen de combinatie. In het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient te worden aangegeven wie de leiding (penvoerderschap) van de combinatie heeft en als verantwoordelijk gemachtigde optreedt.
- geldt dat alle tot de combinatie behorende ondernemingen ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede voor de eventuele uitvoering van de Overeenkomst.
- Wanneer een combinant een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten om aan te tonen dat voldaan wordt aan de gestelde Geschiktheidseisen (zie hoofdstuk 4 van dit aanbestedingsdocument), dan dienen de andere entiteiten een apart Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen, de delen II A, II B, III en IV in te vullen en het document rechtsgeldig te ondertekenen (zie de informatie onder II C in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument) en
- dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband, voor zijn aandeel, de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsmiddelen te verstrekken.

Aanmelden als hoofdaannemer met onderaannemer(s)

Indien wordt aangemeld als hoofdaannemer waarbij hoofdaannemer geen beroep doet op de draagkracht van onderaannemers dient alleen de hoofdaannemer in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' de gegevens in te vullen in deel II D en rechtsgeldig te ondertekenen.

Indien hoofdaannemer wel een beroep doet op de draagkracht van onderaannemers om aan te tonen dat hij voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen, dan dient/dienen ook de onderaannemer(s) een apart Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen en de delen II A, II B, III en IV in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie de informatie onder II C in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument).

De onderaannemers op wiens draagkracht de hoofdaannemer wel een beroep doet dienen de gevraagde bewijsmiddelen te verstrekken.

De hoofdaannemer is volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is daarnaast aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

Alle ingevulde en ondertekende bijlagen 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dienen aan de Inschrijving te worden toegevoegd.

7.3.18 Eén Inschrijving

Een natuurlijk persoon, rechtspersoon of vennootschap kan slechts éénmaal (hetzij individueel, hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen of vennootschappen) een Inschrijving indienen.

Daarbij geldt voor Inschrijvers die onderling met elkaar zijn verbonden door een afhankelijkheidsverhouding (concernrelatie) dat zij mogen deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure. Daarbij geldt de uitdrukkelijke voorwaarde dat zij als concurrenten aan deze aanbesteding deelnemen. Hierbij moet aangetoond worden dat de onderlinge verhouding hun inschrijfgedrag in het kader van deze aanbestedingsprocedure niet heeft beïnvloed en de eerlijke mededinging niet heeft belemmerd. Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met deze voorwaarde.

Het inschrijven op meerdere percelen, wordt door de Aanbestedende dienst niet beschouwd als het indienen van meerdere Inschrijvingen.

7.3.19 Schenden fundamenteel beginsel aanbestedingsrecht, eerlijke mededinging

Elke Inschrijver die door zijn handelen een fundamenteel beginsel van het aanbestedingsrecht (zoals het gelijkheidsbeginsel) schendt, wanneer deze schending heeft geleid of heeft kunnen leiden tot het beperken van de eerlijke mededinging, wordt uitgesloten van deze aanbestedingsprocedure. Dit is ook het geval wanneer het schenden of beperken van de eerlijke mededinging zich pas openbaart na het versturen van de mededeling gunningsbeslissing aan alle Inschrijvers. Voordat de Aanbestedende dienst om die reden beslist tot uitsluiting van een Inschrijver, stelt hij de desbetreffende Inschrijver in kennis van zijn voornemen, waarna de Inschrijver de gelegenheid krijgt om aan de Aanbestedende dienst aan te tonen dat geen sprake is van schending van dat fundamenteel beginsel van het aanbestedingsrecht of beperking van de eerlijke mededinging.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart de Inschrijver dat hij zich ervan bewust is dat in strijd handelen met een fundamenteel beginsel van het aanbestedingsrecht bovengenoemde gevolgen kan hebben. De Aanbestedende dienst kan het schenden van de fundamentele beginselen van het aanbestedingsrecht of het beperken van de eerlijke mededinging vaststellen met alle middelen die hem ter beschikking staan. Een rechterlijke beslissing is hiervoor geen noodzakelijk vereiste.

7.3.20 Communicatie en taal

Tijdens het aanbestedingstraject dient de communicatie met de Aanbestedende dienst plaats te vinden in de Nederlandse taal.

De Inschrijving dient plaats te vinden in de Nederlandse taal. Aanvullende documenten (zoals voorlichtingsmateriaal etc.) mogen ook in het Nederlands worden aangeleverd.

Tijdens de contractuitvoering dient in de Nederlandse taal gecommuniceerd te worden.

7.3.21 Algemene voorwaarden

Leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden –hoe dan ook genaamd- van Inschrijver of zijn brancheorganisatie worden uitdrukkelijk niet geaccepteerd. Op de Overeenkomst zijn de Algemene Rijksvoorwaarden (ARVODI 2018) van toepassing.

7.3.22 Contractvoorwaarden

De concept Overeenkomst, de Verwerkersovereenkomst en de Algemene Rijksvoorwaarden zijn opgenomen in de bijlagen. In de vragenronde hebben Inschrijvers de mogelijkheid om vragen te stellen, opmerkingen en onderbouwde tekstvoorstellen in te dienen.

De Aanbestedende dienst is vrij in het al dan niet honoreren van de voorgestelde tekstvoorstellen. In de Nota van Inlichtingen zal de Aanbestedende dienst aangeven of zij de gedane voorstellen heeft geaccepteerd dan wel verworpen. Door in te schrijven gaat Inschrijver akkoord met de (eventueel aangepaste) Overeenkomst(en). Alleen de definitieve Overeenkomst zal geldend zijn bij de uitvoering van de opdracht.

7.3.23 Toelichting op en verificatie van de Inschrijving

De Aanbestedende dienst kan verlangen dat Inschrijver zijn Inschrijving nader toelicht en/of voorziet van onderbouwende documenten. De Aanbestedende dienst is gerechtigd, maar niet verplicht, om alle op basis van de Inschrijving in te dienen gegevens en verklaringen op hun juistheid te controleren.

7.3.24 Mededeling gunningsbeslissing

Alle Inschrijvers krijgen gelijktijdig digitaal een gemotiveerd bericht van de mededeling van de gunningsbeslissing. Iedere Inschrijver kan over deze beslissing informatie inwinnen bij de Aanbestedende dienst.

Opschortende termijn

Iedere Inschrijver c.q. belanghebbende die het met de gunningsbeslissing en (mondelinge) toelichting niet eens is, kan hierover een voorlopige voorziening vragen bij de bevoegde civiele rechter te Den Haag. De dagvaarding dient te zijn betekend binnen 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de gunningsbeslissing. Deze termijn is een vervalttermijn. Ingeval Inschrijver een voorlopige voorziening vraagt, wordt Inschrijver verzocht een kopie van de dagvaarding aan de Aanbestedende dienst op te sturen.

De gunningsbeslissing is op grond van artikel 2.129 van de Aanbestedingswet nog geen aanvaarding van het aanbod van de Inschrijver. Gedurende 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de gunningsbeslissing, is het de Aanbestedende dienst niet toegestaan de opdracht definitief te gunnen door het aangaan van de Overeenkomst.

Als gedurende deze 20 kalenderdagen een voorlopige voorziening is gevraagd, zal de uitspraak in kort geding in eerste instantie worden afgewacht. De uitspraak vormt de basis voor de verdere besluitvorming van de Aanbestedende dienst.

Indien tegen de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, zal de Aanbestedende dienst de Inschrijver hiervan op de hoogte brengen. De Inschrijver dient zijn Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot vier weken na uitspraak in kort geding.

Belang bij uitspraak

Een Inschrijver die een belang heeft bij de uitspraak van dit kort geding kan alleen procederen door middel van tussenkomst of voeging. Inschrijver kan niet separaat een kort geding of een andere gerechtelijke procedure aanhangig maken.

7.4 Nadere gunning onder de Overeenkomst

7.4.1 Opdrachten binnen Overeenkomst

7.4.4.1. Perceel 1 – Waakvlamconstructie

Een afroep onder de Overeenkomst wordt een Nadere Opdracht genoemd. De nadere opdrachtverstrekking vindt plaats op basis van een afroep door Opdrachtgever. In de Nadere Opdracht geeft Opdrachtnemer het aantal in te zetten medewerkers aan, welke werkzaamheden er worden uitgevoerd en een kostenoverzicht conform geoffreerde prijzen/tarieven die onder de Raamovereenkomst zijn vastgesteld. Opdrachtgever geeft middels de nadere opdrachtverstrekking schriftelijk akkoord indien de opdracht uitgevoerd kan worden.

7.4.4.2. Perceel 2 – Tijdelijke en Flexibele Werkstromen

Een afroep onder de Overeenkomst wordt een Nadere Opdracht genoemd. De nadere opdrachtverstrekking vindt plaats op basis van een afroep door Opdrachtgever. In de Nadere Opdracht geeft Opdrachtnemer het aantal in te zetten medewerkers aan, welke werkzaamheden er worden uitgevoerd en een kostenoverzicht conform geoffreerde prijzen/tarieven die onder de

Overeenkomst zijn vastgesteld. Opdrachtgever geeft middels de nadere opdrachtverstrekking schriftelijk akkoord indien de opdracht uitgevoerd kan worden.

Bijlagen

De volgende bijlagen maken een integraal onderdeel uit van dit Aanbestedingsdocument. Deze zijn met het Aanbestedingsdocument gepubliceerd.

Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 2a	Invulblad Prijzen/tarieven perceel 1
Bijlage 2b	Invulblad Prijzen/tarieven perceel 2
Bijlage 3	(Concept) Raamovereenkomst perceel 1
Bijlage 3a	(Concept) Verwerkersovereenkomst perceel 1
Bijlage 3b	(Concept) SLAP perceel 1
Bijlage 4	(Concept) Raamovereenkomst perceel 2
Bijlage 4a	(Concept) Verwerkersovereenkomst perceel 2
Bijlage 4b	(Concept) SLAP perceel 2
Bijlage 5	ARVODI-2018
Bijlage 6a	Format referentieverklaring perceel 1
Bijlage 6b	Format referentieverklaring perceel 2
Bijlage 7	Invulformat vragen en antwoorden
Bijlage 8a	Format beantwoording wensen perceel 1
Bijlage 8b	Format beantwoording wensen perceel 2
Bijlage 9	Klachtenprocedure
Bijlage 10	Gedragscode Integriteit Rijk
Bijlage 11	Model Integriteitsverklaring Rijk voor externen