

Aanbestedingsdocument

Europese aanbesteding voor tolkdiensten
t.b.v.
GGD Hart voor Brabant, GGD West-Brabant en GGD Noord- en Oost-Gelderland



Hart voor Brabant



West-Brabant



Noord- en Oost-Gelderland

Datum: ~~02 februari 2024~~ 05 maart 2024
Kenmerk: HSCDOC-1368817716-4131

Inhoudsopgave

1	AANBESTEDINGSKADER	4
1.1	AANBESTEDENDE DIENST EN OPDRACHTGEVER	4
1.2	PROCEDURE.....	4
1.3	CLUSTERING EN PERCELEN	4
1.4	GUNNINGSCRITERIUM	5
1.5	VARIANTEN EN ALTERNATIEVE INSCHRIJVINGEN	5
1.6	OPENING VAN DE INSCHRIJVINGEN	5
1.7	PLANNING	5
1.8	COMMUNICATIE TIJDENS AANBESTEDINGSPROCEDURE	5
1.8.1	<i>Contactpersoon Opdrachtgever.....</i>	<i>5</i>
1.8.2	<i>Voertaal</i>	<i>5</i>
2	OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT	6
2.1	BESCHRIJVING EN DOEL VAN DE AANBESTEDING	6
2.1.1	<i>Eisen aan de dienstverlening</i>	<i>7</i>
3	CONTRACTUELE VOORWAARDEN	11
3.1	OVEREENKOMST.....	11
3.1.1	<i>Vorm van de Overeenkomst.....</i>	<i>11</i>
3.1.2	<i>Duur van de Overeenkomst.....</i>	<i>11</i>
3.1.3	<i>Optie tot verlenging van de Overeenkomst.....</i>	<i>11</i>
3.1.4	<i>Maximale omvang/waarde Overeenkomst.....</i>	<i>11</i>
3.1.5	<i>Wijzigingen in de Overeenkomst.....</i>	<i>12</i>
3.2	VAN TOEPASSING ZIJNDE VOORWAARDEN	12
3.2.1	<i>Inkoopvoorwaarden</i>	<i>12</i>
3.2.2	<i>Toepasselijk recht en toepasselijke wettelijke regelingen en richtlijnen.....</i>	<i>12</i>
3.3	FINANCIËLE BEPALINGEN	13
3.3.1	<i>Tarieven voor de dienstverlening</i>	<i>13</i>
3.3.2	<i>Indexering</i>	<i>14</i>
3.4	OVERIGE BEPALINGEN	14
3.4.1	<i>Overdracht aan derden.....</i>	<i>14</i>
3.4.2	<i>Russische sanctie verordening.....</i>	<i>14</i>
4	AANBESTEDINGSPROCEDURE.....	15
4.1	AANBESTEDINGSPROCEDURE.....	15
4.1.1	<i>Van toepassing zijnde regelgeving</i>	<i>15</i>
4.1.2	<i>Keuze aanbestedingsprocedure.....</i>	<i>15</i>
4.1.3	<i>Typering opdracht.....</i>	<i>15</i>
4.1.4	<i>Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens</i>	<i>15</i>
4.1.5	<i>Mogelijke onduidelijk- en tegenstrijdigheden in de aanbestedingsstukken</i>	<i>15</i>
4.1.6	<i>Gestanddoeningstermijn.....</i>	<i>16</i>
4.1.7	<i>Overige voorwaarden</i>	<i>16</i>
4.2	WIJZE VAN INSCHRIJVING.....	16
4.2.1	<i>Zelfstandig.....</i>	<i>16</i>
4.2.2	<i>Inschrijven in combinatie.....</i>	<i>16</i>
4.2.3	<i>Onderaanneming</i>	<i>17</i>
4.2.4	<i>Gelieerde rechtspersonen (zuster/moeder/concern/holding).....</i>	<i>17</i>
4.2.5	<i>Beroep op bekwaamheid van derden</i>	<i>18</i>
4.3	VERLOOP VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE.....	18
4.3.1	<i>Nota van Inlichtingen</i>	<i>18</i>
4.3.2	<i>Indienen inschrijving.....</i>	<i>19</i>
4.4	UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN EN BEROEPSBEVOEGDHEID	20
4.4.1	<i>Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....</i>	<i>20</i>
4.4.2	<i>Uitsluitingsgronden</i>	<i>20</i>
4.4.3	<i>Beroepsbevoegdheid: Inschrijving handelsregister</i>	<i>20</i>
4.4.4	<i>Geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid: Certificeringen.....</i>	<i>21</i>

4.4.5	<i>Geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid: Referenties</i>	21
4.4.6	<i>Bewijsmiddelen</i>	22
4.5	BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVING	23
4.5.1	<i>Toetsing geldigheid</i>	23
4.5.2	<i>Gunningscriterium/gunningscriteria</i>	24
4.5.3	<i>Inschrijfprijs</i>	24
4.5.4	<i>Kwaliteitscriterium 1 – Kwaliteit van de dienstverlening</i>	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.5.5	<i>Kwaliteitscriterium 2 – Kwaliteit van de tolken</i>	25
4.5.6	<i>Kwaliteitscriterium 3 – Sensitiviteit met de mensen en de materie</i>	26
4.5.7	<i>Kwaliteitscriterium 4 – Mogelijkheden om op te kunnen schalen in capaciteit in geval van crisis (zoals Corona)</i>	27
4.5.8	<i>Beoordeling</i>	27
4.6	OPDRACHTVERSTREKKING EN RECHTSBESCHERMING	29
4.6.1	<i>Gunningsbeslissing en bezwaartermijnen</i>	29
4.6.2	<i>Opdracht</i>	30
4.6.3	<i>Klachtenprocedure</i>	30
BIJLAGE 1 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN VOOR LEVERINGEN EN DIENSTEN VNG INCLUSIEF ADDENDUM		32
BIJLAGE 2 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT		33
BIJLAGE 3 INSCHRIJFBILJET		34
BIJLAGE 4 CONCEPT OPDRACHTBRIEF		36
BIJLAGE 5 KLACHTENREGELING AANBESTEDINGEN HET SERVICE CENTRUM		37
BIJLAGE 6 – FORMAT KERNCOMPETENTIE		40
BIJLAGE 7 – VERKLARING GEEN SPRAKE VAN RUSSISCHE BETROKKENHEID		41
BIJLAGE 8 – CHECKLIST COMPLEETHEID INSCHRIJVING		42

1 Aanbestedingskader

1.1 Aanbestedende dienst en Opdrachtgever

De GGD Hart voor Brabant (hierna: 'GGD HvB'), GGD Noord- en Oost-Gelderland (hierna: 'GGD NOG') en de GGD West-Brabant (hierna: 'GGD WB') zijn aanbestedende dienst en tevens Opdrachtgevers. De GGD HvB, GGD NOG en GGD WB zullen als separate contractpartij fungeren en sluiten een eigen overeenkomst met de winnende Inschrijver.

De GGD-en zetten zich in voor het bewaken, beschermen en bevorderen van de gezondheid van ruim 1 miljoen inwoners van het verzorgingsgebied waar de deelnemende GGD-en verantwoordelijk voor zijn. Dit doen de GGD-en door risico's voor de gezondheid te voorkomen en de gezondheid van alle inwoners te bevorderen. De GGD voert onder meer gezondheidsonderzoeken uit, verzorgt vaccinaties en geeft voorlichting over gezond(er) leven. Daarnaast monitort de GGD de lichamelijke, geestelijke en sociale gezondheid en verleent geneeskundige en psychosociale hulp bij ongevallen en rampen. De GGD adviseert gemeenten over hun gezondheidsbeleid en werkt veel samen met de 'reguliere' zorg, zoals huisartsen en ziekenhuizen. GGD HvB heeft 850 medewerkers in dienst en werkt voor 25 gemeenten in Midden-Brabant en Brabant-Noord. GGD NOG heeft 280 medewerkers in dienst en werkt voor 22 gemeenten in Noord- en Oost-Gelderland. GGD WB heeft 280 medewerkers in dienst en werkt voor 16 gemeenten in West-Brabant.

De GGD HvB zal voor onderhavige aanbestedingsprocedure optreden als zogenaamde lead procurer zowel voor zichzelf als voor de GGD NOG en GGD WB. Dat houdt in dat voor onderhavige aanbestedingsprocedure uitsluitend de GGD HvB aanspreekpunt is voor marktpartijen en uitsluitend de GGD HvB in rechte door marktpartijen kan worden aangesproken.

Aanbestedende diensten en Opdrachtgevers worden in dit aanbestedingsdocument aangeduid als Opdrachtgever. De aanbieder wordt hierna aangeduid als Inschrijver.

1.2 Procedure

De aanbesteding vindt plaats in overeenstemming met de Europese Richtlijn betreffende de coördinatie van de procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten 2014/24/EU en de implementatie daarvan in het Nederlandse recht in de Aanbestedingswet 2012. Opdrachtgever heeft binnen de kaders van de bovenvermelde richtlijn de keuze gemaakt voor de Europese openbare procedure. Gezien de aard en omvang van de opdracht is dit de meest passende procedure.

Op de aanbestedingsprocedure en de daaruit voortvloeiende Overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, evenals alle vigerende wettelijke bepalingen die betrekking hebben op de opdracht.

1.3 Clustering en percelen

De opdracht is geclusterd omdat de behoeften van drie (3) aanbestedende diensten worden gecombineerd. Clustering van opdrachtgevers voor tolkdiensten is noodzakelijk voor een efficiënte uitvoering van de opdracht. De opdracht is niet onderverdeeld in percelen. De uit te voeren werkzaamheden vormen een logisch samenhangend, onlosmakelijk met elkaar verbonden geheel, zowel in het beheer, de administratieve onderdelen, maar ook op het gebied van efficiëntie en effectiviteit. Daarbij creëert deze samenhang geen onnodige beperkingen voor de markt, met name geen beperking in de toegang van het MKB tot deze opdracht.

1.4 Gunningscriterium

De gunning vindt plaats na volledige afweging en analyse door de Opdrachtgever. De Opdrachtgever hanteert hierbij als gunningscriterium beste prijs kwaliteit.

1.5 Varianten en alternatieve inschrijvingen

Het is niet toegestaan om varianten en/of alternatieve inschrijvingen in te dienen. Aangeboden varianten/alternatieven worden niet beoordeeld.

1.6 Opening van de inschrijvingen

De opening van de inschrijvingen wordt voorzien door middel van het gebruik van TenderNed en zal dus niet openbaar gebeuren. Inschrijvers kunnen hier niet bij aanwezig zijn.

1.7 Planning

De (indicatieve) planning voor de digitale aanbestedingsprocedure volgens TenderNed ziet er als volgt uit:

Procedurestap	Datum	Toelichting
Publiceren aanbesteding	19-2-2024	Via TenderNed
Sluitingstermijn eerste Nota van Inlichtingen	4-3-2024	Uiterlijk 11.00uur. Via vragenmodule van TenderNed
Publiceren eerste Nota van Inlichtingen	11-3-2024	Streefdatum
Sluitingstermijn tweede Nota van Inlichtingen	18-3-2024	Uiterlijk 11.00uur, Via vragenmodule van TenderNed
Publiceren tweede Nota van Inlichtingen	25-3-2024	Streefdatum
Sluitingstermijn indiening van inschrijvingen	8-4-2024	Uiterlijke 11.00uur. Via digitale kluis van TenderNed
Voorlopige gunningsbeslissing	13-5-2024	Streefdatum
Definitieve gunning	3-6-2024	Streefdatum
Startdatum overeenkomst	1-7-2024	

Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend. Opdrachtgever is gerechtigd de planning aan te passen.

1.8 Communicatie tijdens aanbestedingsprocedure

1.8.1 Contactpersoon Opdrachtgever

De contactpersoon tijdens de aanbestedingsprocedure is:

Frank Kropman van Hét Service Centrum. Tijdens de aanbestedingsprocedure vindt alle communicatie tussen Opdrachtgever en Inschrijver uitsluitend via TenderNed plaats.

1.8.2 Voertaal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure is Nederlands. Alle informatie die door Inschrijver bij de inschrijving wordt gevoegd dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

2 Omschrijving van de opdracht

2.1 Beschrijving en doel van de aanbesteding

Opdrachtgever is op zoek naar één Opdrachtnemer die in de volledige behoefte aan tolkdiensten kan voorzien. Flexibiliteit, integriteit en professionaliteit zijn hierbij van groot belang. Dit hebben we hieronder uitgewerkt.

2.1.1. Omschrijving van de opdracht

Binnen de GGD-en wordt gebruik gemaakt van tolkdiensten bij de verschillende contacten en consulten met inwoners van onze regio die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Dit kunnen onder andere statushouders en vluchtelingen zijn. Diverse afdelingen maken gebruik van tolkdiensten. (JGZ, Seksuele gezondheid, TB, Infectieziektebestrijding en gezondheidsbevordering). De aard van het gesprek kan zeer divers zijn. Denk hierbij aan opvoedkundig advies aan ouders, gesprekken rondom seksualiteit en SOA's, gezondheidsvoorlichting.

Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen

- Ad-hoc telefonische tolkdiensten: Het merendeel van de telefonisch vindt ad-hoc plaats. Het is vooraf niet altijd bekend of de desbetreffende persoon de Nederlandse taal machtig is. Opdrachtgever vraagt deze tolkdienst aan via een door de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld telefoonnummer. Opdrachtnemer heeft direct een tolk beschikbaar.
- Planbare tolkdiensten: Deze gesprekken vinden telefonisch én op reservering plaats. Dit is wanneer het gesprek wel planbaar is, maar er geen noodzaak is om een tolk naar de locatie te laten komen. Denk hierbij aan opvoedkundige gesprekken met ouders, preventie meisjesbesnijdenis, vaccinatie gesprekken of/en informatie
- Tolken op locatie. Het kan voorkomen dat de GGD een tolk op locatie nodig heeft ten behoeve van o.a. alle groepsvoorlichtingen vanuit ons gezondheidsbevorderingsteam; denkend aan het gezondheidszorgsysteem in NL, Seksuele gezondheid, maar ook opvoeding en voeding.
- Conference call (teams, zoom etc). Een telefonisch tolkdienst waar een medewerker van de opdrachtgever -samen met de tolk op de lijn- een andere partij kan bellen.

De gesprekken met vluchtelingen uit Oekraïne maken onderdeel uit van deze opdracht. Mensen die via de aanmeldprocedure gaan (Ter Apel) vallen onder de regelingen van het COA.

Het COA is een zelfstandig bestuursorgaan en valt onder de politieke verantwoordelijkheid van de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid. Dit valt buiten de scope van deze aanbesteding. Wel is het belangrijk om in gedachte te houden dat een groot deel van de vluchtelingen statushouder wordt. Wanneer mensen statushouder zijn geworden zijn de kosten voor een tolk wel voor de GGD. De prognose is dat het aantal statushouders de komende vier (4) jaar toeneemt. Daarmee neemt ook de behoefte aan tolken toe.

De tien meest gebruikte talen zijn op dit moment Pools, Arabisch, (Syrisch-Libanees), Tigrinja Roemeens, Turks, Russisch, Spaans, Arabisch (Standaard), Bulgaars, Oekraïens. In de afgelopen jaren is in 119 verschillende talen gevraagd te tolken.

2.1.2. Omvang van de opdracht

Onderstaand een overzicht van het aantal gesprekken. Corona heeft de afgelopen twee (2) jaar voor grote verandering gezorgd in het aanvraagpatroon naar tolkdiensten. In 2020 en 2021 hadden de Corona afdelingen (met name de afdeling BCO) grote behoefte aan telefonisch tolkdiensten om de besmettingen te bestrijden en cliënten en organisaties te informeren. De cijfers zijn gebaseerd op historische gegevens. Het is moeilijk in te schatten wat de cijfers gaan doen in de toekomst.

Organisatie	Aantal gesprekken 2020	Aantal gesprekken 2021	Aantal gesprekken 2022
GGD HVB			
On demand (ad-hoc) telefonisch	517	1.293	1.276
Gepland telefonisch	33	78	78
Op locatie	10	24	2
Conference call	220 (on demand) 3 (gereserveerd)	2.656 (on demand) 19 (gereserveerd)	298 (on demand) 2 (gereserveerd)
GGD WB			
On demand (ad-hoc) telefonisch	142	661	348
Gepland telefonisch	3	31	20
Op locatie	3	77	96
Conference call	162 (on demand) 1 (gereserveerd)	4.495 (on demand) 17 (gereserveerd)	768 (on demand) 6 (gereserveerd)
GGD NOG			
On demand (ad-hoc) telefonisch	45	307	539
Gepland telefonisch	5	12	9
Op locatie	52	94	79
Conference call	46 (on demand) 2 (gereserveerd)	726 (on demand) 4 (gereserveerd)	200 (on demand) 1 (gereserveerd)

2.2. Programma van eisen

2.1.1 Eisen aan de dienstverlening

Algemene eisen	
Nr.	Eis
1	Opdrachtnemer conformeert zich aan alle met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
2	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief aangaande nieuwe wetgeving, welke invloed kan hebben op de dienstverlening aan Opdrachtgever.
3	Alle contacten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vinden in de Nederlandse taal plaats.
4	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever binnen twee (2) weken indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer welke gevolgen kan hebben voor de Opdrachtgever. Bij overname van Opdrachtnemer dient de overeenkomst onder dezelfde condities voortgezet te worden. Het is aan Opdrachtgever om te bepalen of de Overeenkomst wordt voortgezet of beëindigd.
5	Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon (een accountmanager) als aanspreekpunt. Daarnaast zal er een vaste vervanger aangewezen worden voor het geval het eerste aanspreekpunt niet beschikbaar is. Zowel de eerste contactpersoon als zijn/haar vervanger dient volledig op de hoogte te zijn van de overeenkomst/gemaakte afspraken.
6	Opdrachtgever eist een goede bereikbaarheid van de contactpersonen. Dit houdt in dat, in geval van niet direct persoonlijk contact, één van de contactpersonen tijdens werkdagen binnen 24 uur contact opneemt met Opdrachtgever.

Eisen omtrent bewaking persoonsgegevens & Kwaliteit	
Nr.	Eis
7	Opdrachtnemer zal zich houden aan alle geldende wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming en privacy, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet Algemene verordening Gegevensbescherming (UAVG) en eventuele latere aanpassingen van de voorgaande wet- en regelgeving, en alle gerechtelijke of administratieve interpretatie hiervan, en leidraden, richtsnoeren, praktijkcodes, goedgekeurde gedragscodes of goedgekeurde certificatiemechanismen die uitgegeven zijn door de Autoriteit Persoonsgegevens, of een andere toezichthouder die van tijd tot tijd verantwoordelijk kan zijn voor het afdwingen van de naleving van deze wet- en regelgeving. Opdrachtnemer heeft alle noodzakelijke organisatorische, procedurele en technische (beveiligings)maatregelen genomen om gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst het beschermen van persoonsgegevens te borgen op een wijze die voldoet aan de AVG. Dit proces van informatiebeveiliging, met als doel om de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van informatie, moet zijn ingericht conform ISO27001 en moet worden aangetoond door middel van een kopie van het certificaat.
8	Opdrachtnemer dient strikte geheimhouding van vertrouwelijke informatie door medewerkers en ZZP'ers in dienst van de opdrachtnemer te garanderen. Opdrachtnemer moet voor iedere tolk en/of medewerker een ondertekende gedragscode (geheimhouding, integriteit etc) kunnen overleggen wanneer opdrachtgever daarom verzoekt.

Overleg en rapportages	
Nr.	Eis
9	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt er minimaal éénmaal per jaar, of vaker indien noodzakelijk, overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de beslissingsbevoegde contactpersoon van de Opdrachtnemer. Een agenda voor dit overleg wordt voorafgaand afgestemd.
10	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenafhandeling. Middels het toepassen van een klachtenregeling garandeert Opdrachtnemer een systematische ontvangst en afwikkeling van klachten. Uw klachtenregeling voldoet aan de volgende minimumeisen: <ul style="list-style-type: none"> • Alle klachten, mondeling en schriftelijk en de wijze waarop de afhandeling van de individuele klachten heeft plaatsgevonden, worden geregistreerd; • De termijnen van afhandeling van de klachten komen in de regeling terug; • Afhankelijk van de soort en ernst van de klacht wordt de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen, volledig afgehandeld; • De Opdrachtgever ontvangt per e-mail, dan wel schriftelijk een terugkoppeling al dan niet vergezeld van de maatregelen welke genomen gaan worden.
11	Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een rapportage aan met daarin ten minste: <ul style="list-style-type: none"> • Het aantal aanvragen voor een tolk, ad-hoc en gereserveerd, uitgesplitst naar fysieke en telefonische diensten; • Het aantal gevoerde gesprekken per taal; • Het aantal niet gehonoreerde aanvragen; • Het aantal afgezegde reserveringen; • Een overzicht van de duur van de gesprekken; • Het aantal klachten, de aard van de klachten en de klachtenafhandeling. <p>Opdrachtnemer stemt met opdrachtgever na gunning van de opdracht af aan wie en hoe wordt gerapporteerd.</p>

Eisen aan tolkdiensten	
Nr.	Eis
12	De tolk dient zowel online als via een callcenter te boeken zijn. Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om vooraf een tolk te reserveren, maar ook de mogelijkheid om adhoc te kunnen bellen.
13	Bellen geschied tegen regulier tarief. Geen betaald informatienummer.
14	Opdrachtnemer is tijdens werkdagen (ma, di, wo, do, vr, behoudens officiële feestdagen) en tijdens kantooruren (8.00 - 18.00 uur) bereikbaar.
15	Opdrachtnemer heeft een noodnummer beschikbaar voor noodgevallen buiten werkdagen en tijden. De kosten voor deze dienstverlening mogen apart gefactureerd worden.
16	Bij de aanvraag van een ad hoc tolkdienst (telefonisch of beeldbellen) bedraagt de matchtijd met een geschikte tolk maximaal drie (3) minuten na het indienen van de aanvraag. Bij de aanvraag van een telefonische ad hoc tolkdienst bedraagt de matchtijd met een geschikte tolk maximaal drie (3) minuten na het indienen van de aanvraag. Een tolkdienst via beeldbellen zal geschieden door middel van een reservering.
17	Bij een verzoek voor een reservering van een tolk op locatie reageert de Opdrachtnemer z.s.m., maar maximaal binnen één (1) werkdag met een bevestiging.
18	De tolk beheerst het Nederlands minimaal op taalniveau B2.
19	Afhankelijk van de wens van de Opdrachtgever vertalen de tolken het gesprek: <ul style="list-style-type: none"> - Zo letterlijk mogelijk en geven geen eigen interpretatie, of - Op zo'n manier dat het aansluit bij de cultuur van de client (cultuursensitief). Dit wordt voorafgaand aan het gesprek afgestemd.
20	In het kader van de aard van de gesprekken en de cultuur van de client dient in het callcenter de keuze gemaakt te kunnen worden tussen een man of vrouw die de opdrachtnemer gaat leveren.
21	De tolken mengen zich niet in het gesprek en laten persoonlijke voorkeuren niet meewegen. Ze geven geen antwoord voor de client en overleggen niet met de client tijdens het gesprek. De tolk vertaalt letterlijk het gesprek. De tolk dient het gesprek letterlijk te vertalen, ook als het gaat om gevoelige onderwerpen.
22	Indien de verbinding verbroken wordt moet de GGD medewerker de mogelijkheid hebben om diezelfde tolk opnieuw te kunnen bereiken. Opdrachtnemer heeft hiervoor een spoedprocedure. Deze spoedprocedure wordt met opdrachtgever afgestemd.
23	Het moet voor opdrachtnemer mogelijk zijn om de tolk deel te laten nemen aan een conference call.
24	Tolkdiensten, gereserveerd en adhoc, kunnen worden aangevraagd online en telefoon.
25	Partijen kunnen een gereserveerd gesprek kosteloos tot 24uur van te voren annuleren. Binnen 24 uur betaald de Opdrachtgever het bemiddelingstarief aan Opdrachtnemer. Zegt de Opdrachtnemer af betaald de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever hetzelfde bemiddelingstarief. Opdrachtnemer dient in voorkomende gevallen een vervangende tolk aan te bieden.

Facturatie eisen	
Nr.	Eis
26	Facturen dienen per maand digitaal aangeleverd te worden via crediteuren@hetservicecentrum.nl , t.a.v. Crediteurenadministratie en o.v.v. de naam Opdrachtgever.
27	Een factuur dient te voldoen aan alle gestelde wettelijke eisen en dient minimaal onderstaande gegevens te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> • Uw factuurnummer; • Factuurdatum; • Factuurperiode/transactiedatum; • Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming; • Uw IBAN-nummer; • Het btw-nummer van uw onderneming; • Indien van toepassing SWIFT/BIC; • Eenduidige omschrijving van de geleverde diensten/producten; • Kostenplaats; • Inkoopordernummer als verstrekt door Opdrachtgever; • Bedrag excl. BTW • BTW percentage • Bedrag incl. BTW • Productcode
28	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het format van de facturen te wijzigen. Dit zal geschieden in overleg met Opdrachtnemer.
29	Facturen die niet de vereiste informatie bevatten, zullen niet door Opdrachtgever in behandeling genomen worden. Daarover ontvangt Opdrachtnemer een bericht van Opdrachtgever.
30	Eventuele creditnota's dienen apart verstuurd te worden. In geval van een creditfactuur vermeldt inschrijver het factuurnummer en het verplichtingnummer van de corresponderende debet factuur.
31	Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.
32	Bij correcte facturering zal betaling door Opdrachtgever binnen dertig (30) dagen na ontvangst en na goedkeuring van de factuur geschieden. Goedkeuring van de factuur geschiedt op basis van de in de Overeenkomst overeengekomen tarieven en voorwaarden.
33	Wanneer Opdrachtgever hierom vraagt, dient Opdrachtnemer direct en zonder vertraging de factuurgegevens in digitale vorm in een voor de Opdrachtgever leesbaar en vooraf overeengekomen UBL format (XML bestand) ter beschikking te stellen.

3 Contractuele voorwaarden

3.1 Overeenkomst

3.1.1 Vorm van de Overeenkomst

Overeenkomst

De opdracht wordt vastgelegd door middel van een Opdrachtbrief tussen de individuele Opdrachtgever en winnende Inschrijver. Deze opdrachtbrief wordt bij definitieve gunning ter ondertekening aangeboden aan winnende Inschrijver. Een conceptversie van deze Opdrachtbrief kunt u vinden in bijlage 4.

Van definitieve gunning en totstandkoming overeenkomst is sprake indien de Opdrachtbrief door zowel de individuele Opdrachtgever als winnende Inschrijver is ondertekend.

3.1.2 Duur van de Overeenkomst

De ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 juli 2024. De overeenkomst heeft een vaste looptijd van twee (2) jaar. De vaste looptijd van de Overeenkomst eindigt van rechtswege op 30 juni 2026, zonder dat opzegging vereist is of bij het bereiken van de maximale opdrachtwaarde.

3.1.3 Optie tot verlenging van de Overeenkomst

Opdrachtgever heeft het recht (de optie) om de Overeenkomst na afloop van de in paragraaf 3.1.2 beschreven contractperiode van twee (2) jaar jaarlijks tegen minimaal gelijkblijvende condities te verlengen. Dit tot een maximum van twee (2) verlengingen van één (1) jaar. Dit betekent dat de maximale looptijd van de Overeenkomst in totaal vier (4) jaar bedraagt.

De keuze tot verlenging van de Overeenkomst berust enkel en volledig bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verplicht de eventuele keuze van Opdrachtgever tot verlengingen van de Overeenkomst of tot niet-verlenging van de Overeenkomst te accepteren.

Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de optie tot verlenging zal Opdrachtgever dit circa zes (6) maanden voor afloop van de contractperiode schriftelijk kenbaar maken aan Opdrachtnemer. Na afloop van alle verlengingsopties eindigt de Overeenkomst van rechtswege zonder dat opzegging is vereist. Iedere GGD kan afzonderlijk beslissen of er wordt verlengd of niet.

3.1.4 Maximale omvang/waarde Overeenkomst

Vanwege jurisprudentie (Arrest ECLI:EU:C:2018:1034) is de Opdrachtgever verplicht om in haar aanbestedingsdocumenten een maximum aantal deelopdrachten en/of een maximumbedrag op te nemen.

De geschatte waarde van de opdracht verschilt per GGD en betreft €56.000,- tot €100.000,- exclusief BTW per jaar.

De geraamde waarde voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst per GGD is naar schatting €224.000,- tot €400.000,- exclusief BTW. Omdat het moeilijk is een inschatting te maken over wat de spreidingswet voor de regio gaat betekenen en daarmee de verwachte toestroom van het aantal statushouders en derhalve enige flexibiliteit in de Raamovereenkomst te hebben, zet de Aanbestedende dienst de maximale waarde van de Raamovereenkomst per GGD op €800.000,- exclusief BTW over de hele looptijd van de overeenkomst.

Aan voornoemde raming kunnen geen rechten ontleend worden voor de toekomst. Het is niet meer en niets minder dan een inschatting, die gebaseerd is op historische cijfers. Dit betekent dat de mogelijkheid bestaat dat de genoemde raming in de praktijk hoger of lager uitkomt. Uitzondering hierop vormt de aangegeven maximale omvang van de opdracht die niet zal worden overschreden.

3.1.5 Wijzigingen in de Overeenkomst

Wijzigingen, niet zijnde zogenaamd wezenlijke wijzigingen, kunnen uitsluitend doorgevoerd worden indien deze schriftelijk zijn overeengekomen tussen partijen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd. Het is Opdrachtnemer in geen geval toegestaan om wijzigingen in de werkwijze door te voeren zonder toestemming daarvoor van Opdrachtgever.

Bij wijziging van wet- en regelgeving kan de Overeenkomst worden aangepast om te kunnen voldoen aan de nieuwe wet- en regelgeving. Partijen treden in dat geval met elkaar in overleg en leggen de wijziging schriftelijk vast. Het doel van dit overleg is te komen tot voortzetting van de opdracht die voldoet aan de nieuwe wet- en regelgeving, waarbij de voorwaarden, condities en tarieven zoveel mogelijk gestand worden gedaan zoals vermeld in de oorspronkelijke aanbestedingsstukken, respectievelijk de Inschrijving. Condities, voorwaarden en tarieven die niet getroffen worden door de wijziging van wet- en regelgeving blijven ongewijzigd in stand.

3.2 Van toepassing zijnde voorwaarden

3.2.1 Inkoopvoorwaarden

Op deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst zijn de Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten VNG, inclusief Addendum, van toepassing. Deze zijn te vinden in bijlage 1. Op de aanbestedingsprocedure en op de opdracht die hieruit voortvloeit, zijn naast de hierboven aangegeven voorwaarden geen aanvullende inkoopvoorwaarden van toepassing.

3.2.2 Toepasselijk recht en toepasselijke wettelijke regelingen en richtlijnen

Het Nederlands recht is van toepassing op de aanbesteding en de opdracht die hieruit voortvloeit. Inschrijver dient de opdracht uit te voeren met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke regelingen en richtlijnen.

Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd) die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure en/of de Overeenkomst of daaruit voortvloeiende Overeenkomsten tussen partijen mochten ontstaan, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het arrondissement Zeeland-West-Brabant, locatie Breda.

3.3 Financiële bepalingen

3.3.1 Tarieven voor de dienstverlening

Alle tarieven dienen te worden ingediend in Euro's exclusief BTW. De prijsopgave dient te worden gedaan door het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van het Inschrijfbiljet, opgenomen in bijlage 3.

Op het Inschrijfbiljet worden de onderstaande tarieven gevraagd:

Kosten voor ad-hoc tolkdiensten

- Bemiddelingstarief per bemiddeling
- Tolk tijd per minuut

Kosten voor geplande tolkdiensten

- Bemiddelingstarief per bemiddeling
- Tolktijd per minuut
- ~~Wachttijd per minuut~~

Kosten voor tolkdiensten op locatie

- Bemiddelingstarief per bemiddeling
- Tolktijd per minuut
- ~~Wachttijd per minuut~~
- ~~reistijd per minuut~~
- vergoeding voor reiskosten en reistijd per kilometer €0,77

Kosten voor ad-hoc tolkdiensten in een conference call

- Bemiddelingstarief per bemiddeling
- Tolk tijd per minuut

Kosten voor geplande tolkdiensten in een conference call

- Bemiddelingstarief per bemiddeling
- Tolktijd per minuut
- ~~Wachttijd per minuut~~

De opgegeven tarieven dienen all-in tarieven te zijn, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen te zijn verwerkt. Er kunnen door Opdrachtnemer geen aanvullende kosten in rekening gebracht worden anders dan de in de Overeenkomst overeengekomen tarieven en vergoedingen, in welke vorm dan ook.

Het is de plicht van Inschrijver om ontbrekende zaken op het Inschrijfbiljet, die logischerwijs wel tot de opdracht behoren, te melden ten tijde van de Nota van Inlichtingen.

Alle genoemde aantallen in dit Aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, zijn gebaseerd op aantallen uit het verleden en dienen ter indicatie. Opdrachtnemer kan aan deze aantallen geen rechten ontlene ten aanzien van de in de Inschrijving aangeboden tarieven. Opdrachtgever heeft geen verplichting ten aanzien van het afnemen van bepaalde volumes. Er wordt afgerekend op basis van werkelijke aantallen. Er is geen sprake van een afnameverplichting.

Let op! De totale inschrijfprijs én alle onderliggende tarieven dienen marktconform en reëel (dat betekent kostendekkend) te zijn. Niet-marktconforme en/of irreële en/of manipulatieve aanbiedingen worden door Opdrachtgever uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Het staat Opdrachtgever vrij om de marktconformiteit en/of realistische waarde van de inschrijfprijs te toetsen en Inschrijvers een nadere motivering te vragen.

3.3.2 Indexering

De aangeboden tarieven zijn gedurende het eerste contractjaar vast en onveranderlijk. Na deze periode mogen de tarieven, na overleg met- en schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever, eenmaal per jaar worden geïndexeerd conform CBS consumentenprijsindex alle huishoudens, reeks 2015=100, van mei ten opzichte van mei van het voorafgaande jaar.

Rekenvoorbeeld (Uitgaande van indexeren vanaf mei 2023).

Let op dit is een voorbeeld. Indexeren op deze opdracht kan pas vanaf 01 juli 2025.

Prijsindex nieuw / prijsindex oud x 100 - 100 = prijsstijging

In dit geval: Prijsindex mei 2023/ prijsindex mei 2022 x 100 - 100= prijsstijging
126,26/ 119,05 x 100 - 100 = 6,1%

3.4 Overige bepalingen

3.4.1 Overdracht aan derden

Het is de Inschrijver op geen enkele wijze toegestaan rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst aan derden over te dragen (waaronder begrepen het verpanden of overdragen van vorderingen) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

3.4.2 Russische sanctie verordening

De Europese Unie heeft in 2022 sancties ingesteld tegen Rusland vanwege de inval in Oekraïne. Op grond van deze sanctieverordening (artikel 5 duodecies Verordening 833/2014 en Verordening 2022/578) mogen Russische partijen niet meer meedingen naar de aanbesteding. Russische partijen die onder voormelde sanctieverordening vallen worden dan ook uitgesloten van deze aanbestedingsprocedure.

Onder Russische partijen wordt verstaan:

- personen met de Russische nationaliteit;
- personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen (ook wanneer in Nederland of een ander land dan Rusland gevestigd) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een persoon of rechtspersoon zoals genoemd hierboven;
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een (rechts) persoon zoals genoemd hierboven;
- niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die als Russische entiteit kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande.

Inschrijver verklaart door ondertekening en indiening van het UEA dat bovengenoemde uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is. Daarnaast verzoekt de aanbestedende dienst de Inschrijver die de opdracht voorlopig gegund krijgt de in bijlage 7 bijgevoegde verklaring te ondertekenen. Hierin bevestigt Inschrijver dat geen sprake is van Russische betrokkenheid. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullend bewijsmateriaal op te vragen bij Inschrijver, onder andere over eigendomsstructuren en informatie over de identiteit van onderaannemers en leveranciers, dan wel zelfstandig nader onderzoek te doen.

4 Aanbestedingsprocedure

4.1 Aanbestedingsprocedure

4.1.1 Van toepassing zijnde regelgeving

De aanbesteding vindt plaats volgens de Europese richtlijn nr. 2014/24/EG en de Aanbestedingswet 2012.

4.1.2 Keuze aanbestedingsprocedure

De Opdrachtgever heeft binnen de kaders van de bovenvermelde richtlijn en wetgeving de keuze gemaakt voor de Europees Openbare procedure.

4.1.3 Typering opdracht

De van toepassing zijnde CPV-code betreft: 79540000-1 Tolkdiensten

4.1.4 Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

Alle informatie voortvloeiend uit de aanbestedingsprocedure en de Overeenkomst zal door alle partijen strikt vertrouwelijk behandeld worden. Gegadigden en Inschrijvers worden geacht de aan hen in het kader van deze aanbestedingsprocedure verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen en slechts aan diegene te tonen die voor het uitbrengen van de inschrijving van de inhoud daarvan kennis moeten nemen. Gegadigden en Inschrijvers dienen de vertrouwelijkheid ook te bewaren wanneer de inschrijving niet tot een totstandkoming van een Overeenkomst leidt.

Alle door de Inschrijvers ingediende inschrijvingen zullen door de Opdrachtgever met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden behandeld. Alle inschrijvingen worden na ontvangst eigendom van Opdrachtgever en zullen eveneens vertrouwelijk behandeld worden. Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van Opdrachtgever om in rechte (in geschillen naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure respectievelijk de als gevolg daarvan gesloten overeenkomst(en)) een beroep op de (inhoud van de) inschrijvingen te doen en laat voorts de voor Opdrachtgever bestaande wettelijke verplichtingen tot het verstrekken van informatie omtrent de inschrijvingen onverlet.

4.1.5 Mogelijke onduidelijk- en tegenstrijdigheden in de aanbestedingsstukken

De aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Indien Inschrijver desondanks in de aanbestedingsstukken fouten/tegenstrijdigheden/gebreken/onvolkomenheden/ommissies/ onduidelijkheden constateert, dient Inschrijver zich proactief op te stellen door zelf Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hierover te informeren, een en ander uiterlijk ten tijde van de Inlichtingenronde (NvI) door middel van het stellen van vragen of het maken van opmerkingen/bezwaren.

Rangorde documenten

In geval van tegenstrijdigheden tussen de (aanbestedings)stukken, geldt de navolgende rangorde, met dien verstande dat het hogergeplaatste document prevaleert boven de documenten daaronder:

1. Opdrachtbrief (VO);
2. Eventuele verduidelijkingsvragen/antwoorden;
3. Nota van Inlichtingen (in geval van meerdere nota's, prevaleert de laatste Nota boven de Nota's daarvoor);
4. Aanbestedingsdocument;
5. Bijlagen Aanbestedingsdocument;
6. Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten incl. addendum;
7. Inschrijving van inschrijver.

4.1.6 Gestanddoeningstermijn

De inschrijving moet een gestanddoeningstermijn hebben van tenminste 90 dagen na de sluitingstermijn. Voorts dient voor het geval een kort geding wordt aangespannen, de inschrijving in ieder geval gestand te worden gedaan tot 15 dagen na de uitspraak in het kort geding.

De Inschrijver dient er voorts rekening mee te houden dat Opdrachtgever (om wat voor reden dan ook) nog een verzoek kan doen tot verlenging van de gestanddoeningstermijn met 14 kalenderdagen. Inschrijver is alsdan verplicht akkoord te gaan met verlenging van de gestanddoeningstermijn, tenzij dit – gelet op concrete omstandigheden – naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van hem gevergd kan worden (zoals bij excessieve prijsstijgingen). Gedurende de (verlenging van) de gestanddoeningstermijn heeft Inschrijver geen recht op indexering van tarieven.

4.1.7 Overige voorwaarden

De aanbesteding vindt plaats onder de volgende condities:

- Er kunnen aan de Inschrijving geen rechten worden ontleend;
- Deze aanbesteding is geen opdracht, impliceert het niet en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd;
- Een Inschrijving dient betrekking te hebben op de gehele opdracht. Het indienen van een Inschrijving voor een deel van de opdracht is niet toegestaan en zal als zodanig niet worden meegenomen in de procedure;
- De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om voor de gehele opdracht of voor gedeelten van de opdracht, om welke reden dan ook, de aanbesteding tussentijds te staken en niet gunning over te gaan. In een dergelijk geval is de Opdrachtgever niet gebonden aan het aangaan van een overeenkomst.
- Alle informatie voortvloeiend uit de aanbestedingsprocedure en de overeenkomst zal door alle partijen strikt vertrouwelijk behandeld worden, behoudens indien en voor zover er op hen een wettelijk plicht rust om bepaalde gegevens openbaar te maken;
- Door middel van Inschrijving verklaart de Inschrijver zich akkoord met de voorwaarden van de aanbesteding en de onderliggende documenten. Met nadruk wijst Opdrachtgever Inschrijver erop dat het niet toegestaan is nadere voorwaarden aan de Inschrijving te verbinden. Indien Inschrijver wel aanvullende of afwijkende voorwaarden aan zijn Inschrijving verbindt, is deze ongeldig en zal dan ook niet in behandeling worden genomen en komt nimmer voor gunning aanmerking. Elk voorbehoud maakt de Inschrijving ongeldig.

4.2 Wijze van inschrijving

Onderstaande paragrafen beschrijven de mogelijke wijzen van Inschrijving.

4.2.1 Zelfstandig

De Inschrijver voldoet aan alle (geschiktheids)eisen en kan zelfstandig de opdracht uitvoeren.

4.2.2 Inschrijven in combinatie

Een combinatie van partijen dient zich aan te melden als één Inschrijver. Bij Inschrijving in combinatie gelden de volgende eisen:

- dient in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) duidelijk vermeld te worden dat de Inschrijving wordt ingediend door een combinatie en moet opgave worden gedaan van de leden van de combinatie;
- de leden van het samenwerkingsverband (de combinanten) zijn ieder hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de te sluiten Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen;
- dient bij de Inschrijving aangegeven te worden wie van de combinanten de combinatie als penvoerder vertegenwoordigt;

- dienen de combinanten ieder voor zich het UEA in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen. Tevens dienen zij ieder afzonderlijk de betreffende bewijsmiddelen aan te leveren.

Wanneer in combinatie wordt aangemeld (en ingeschreven), is het afzonderlijk aanmelden (en Inschrijven) door één van de combinanten, alleen of in combinatie met anderen niet toegestaan. Gebeurt dat toch, dan worden alle betrokken partijen uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.2.3 Onderaanneming

Een Inschrijver mag gebruik maken van onderaanneming. Indien van toepassing dient dit in het UEA volledig en naar waarheid ingevuld te worden. Het UEA dient bij de Inschrijving gevoegd te worden. In het UEA deel II-D, dient de Inschrijver aan te geven welk gedeelte van de opdracht met behulp van onderaanneming wordt uitgevoerd. Inschrijver (hoofdaannemer) blijft te allen tijde verantwoordelijk en volledig aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de aanbestedingsprocedure en de daaruit volgende overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, waaronder dat deel van de opdracht dat in onderaanneming wordt uitgevoerd.

Indien de Inschrijver niet aangeeft gebruik te maken van onderaanneming gaat de Opdrachtgever ervan uit dat de opdracht, wanneer aan de Inschrijver gegund, geheel in eigen beheer uitgevoerd wordt. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst mogen dan ook geen onderaannemers worden ingeschakeld, tenzij de betreffende Opdrachtgever daar uitdrukkelijk schriftelijke toestemming voor heeft verleend.

4.2.4 Gelieerde rechtspersonen (zuster/moeder/concern/holding)

Van rechtspersonen die aan elkaar gelieerd zijn in de zin van artikel 2:24a BW of die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24 b BW (dochtermaatschappijen van dezelfde holding) mag niet meer dan één rechtspersoon aanmelden. Dit lijdt uitzondering indien meerdere rechtspersonen die onderdeel uitmaken van hetzelfde concern en die afzonderlijk inschrijven op deze aanbesteding, ieder afzonderlijk kunnen aantonen dat hun Inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen. Zij dienen daartoe in ieder geval schriftelijk te verklaren dat hun Inschrijving in zelfstandigheid, met inachtneming van vertrouwelijkheid en zonder enig overleg met het doel en strekking om de Inschrijvingen onderling op elkaar af te stemmen tot stand is gekomen. Deze verklaring die rechtsgeldig dient te zijn ondertekend, dient op eerste verzoek van Opdrachtgever binnen zeven (7) kalenderdagen te worden overgelegd. Indien constateert dat er is ingeschreven in strijd met de in deze paragraaf genoemde eis, zullen alle betrokken Inschrijvers worden uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Wanneer de jaarrekening van de Inschrijver geconsolideerd is moet de holding zich volledig en onvoorwaardelijk garant stellen voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien. De (voorlopige) 'winnaar' van de aanbesteding overlegt binnen zeven (7) kalenderdagen na verzoek daartoe een door de holdingmaatschappij ingevulde en ondertekende verklaring waarin de holding zich volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien.

4.2.5 Beroep op bekwaamheid van derden

Indien een Inschrijver voor het voldoen aan de geschiktheidseisen een beroep doet op een derde/derden:

- geeft hij dat aan in het UEA (Deel II C);
- moet(en) de derde(n) waar een beroep op wordt gedaan eveneens een ingevuld UEA aanleveren;
- moet Inschrijver aan Opdrachtgever aantonen dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de natuurlijke- of rechtspersonen;
- moeten de natuurlijke- of rechtspersonen ook daadwerkelijk en onherroepelijk worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de technische bekwaamheid betrekking heeft. Indien de opdracht aan Inschrijver wordt gegund, is hij tot deze inzet verplicht;
- Tijdens de uitvoering van de opdracht mag Inschrijver deze derde(n) niet vervangen, tenzij na uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Opdrachtgever, die deze toestemming in redelijkheid niet zal onthouden.

Inschrijver verstrekt binnen zeven (7) kalenderdagen na verzoek daartoe bewijsstukken waaruit blijkt dat Inschrijver daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de andere natuurlijke- of rechtspersonen, evenals bewijsstukken waaruit blijkt dat de natuurlijke- of rechtspersonen daadwerkelijk en onherroepelijk worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht. Als bewijsstuk kan onder meer dienen een ter zake gesloten (onderaanneming)overeenkomst of een ter zake door Inschrijver en de natuurlijke of rechtspersoon opgestelde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring, zulks ter beoordeling van Opdrachtgever.

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts eenmaal, al dan niet in combinatie met andere natuurlijke personen of rechtspersonen, inschrijven. Een partij die zelfstandig inschrijft, mag daarnaast niet ook als derde (waar een beroep op worden gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen) bij een andere Inschrijver of als lid van een samenwerkingsverband (combinant) optreden bij deze aanbesteding. Indien een situatie zich voordoet waarin voornoemde derde ook als zelfstandig Inschrijver of als lid van een samenwerkingsverband (combinatie) heeft ingeschreven, zullen alle betrokken Inschrijvingen ongeldig worden verklaard.

4.3 Verloop van de aanbestedingsprocedure

4.3.1 Nota van Inlichtingen

Alle houders van het Aanbestedingsdocument hebben de mogelijkheid om aan Opdrachtgever vragen te stellen over de opdracht en de aanbestedingsprocedure. Vragen kunnen worden ingediend tot uiterlijk de termijn zoals aangegeven in de planning in dit Aanbestedingsdocument via de vragenmodule (dus niet de berichtenmodule) van TenderNed. Vragen kunnen doorlopend gesteld worden tot de deadline. Indien mogelijk zullen ontvangen vragen tussentijds (dus eerder) worden beantwoord, een en ander naar oordeel van de Opdrachtgever. Vragen dienen per stuk ingediend te worden en dienen concreet te worden omschreven.

Alle gestelde vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van de Opdrachtgever, worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een Nota van Inlichtingen. De Nota van Inlichtingen, inclusief eventuele bijlage(n), maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.

Alle Inschrijvers hebben de mogelijkheid om aan Opdrachtgever aanvullende vragen te stellen naar aanleiding van de antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen. de termijn zoals aangegeven in de planning in dit Aanbestedingsdocument via de vragenmodule (dus niet de berichtenmodule) van TenderNed. Indien mogelijk zullen ontvangen aanvullende vragen tussentijds (dus eerder) worden beantwoord, een en ander na oordeel van de Opdrachtgever. Ook de aanvullende vragen dienen per stuk ingediend te worden en dienen concreet te worden omschreven.

Alle gestelde aanvullende vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van Opdrachtgever worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een tweede Nota van Inlichtingen. De tweede Nota van Inlichtingen, inclusief eventuele bijlage(n), maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. Op deze wijze beschikt iedere houder van het Aanbestedingsdocument over dezelfde informatie.

De laatste Nota van Inlichtingen zal uiterlijk 10 kalenderdagen voor de uiterste datum voor de ontvangst van de Inschrijvingen via de website van TenderNed beschikbaar worden gesteld. Elk risico van niet tijdige of niet correcte ontvangst daarvan komt geheel voor rekening van de Inschrijver.

In geval van strijdigheden tussen het Aanbestedingsdocument inclusief bijlage(n) en de Nota('s) van Inlichtingen inclusief bijlage(n), prevaleert het bepaalde in de Nota('s) van Inlichtingen, inclusief bijlage(n). In geval van strijdigheden tussen de Nota('s) van Inlichtingen onderling prevaleert het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen inclusief bijlage(n).

Als u zwaarwegende redenen heeft om uw vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van de aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dat "individueel behandelen" aan in TenderNed. Opdrachtgever zal bepalen welke vragen wel of niet voor alle geïnteresseerden worden gepubliceerd. In sommige gevallen zal Opdrachtgever uw vraag bewerken/aanpassen mocht zij de vraag openbaar publiceren. Dit zal echter niet altijd het geval zijn. U bent zelf verantwoordelijk voor de vragen die u stelt en welke informatie u hierbij geeft.

4.3.2 Indienen inschrijving

De indiening van de Inschrijving kan uitsluitend digitaal plaatsvinden via TenderNed tot uiterlijk de termijn zoals aangegeven in de planning in dit Aanbestedingsdocument. Vóór dit tijdstip moeten Inschrijvingen in de digitale kluis in TenderNed zijn ingediend.

Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig, juist en volledig inleveren van de Inschrijving. Inschrijvingen die na hierboven vermelde datum en tijdstip worden ingediend, worden niet ontvangen door TenderNed, omdat toegang tot de digitale kluis in TenderNed wordt geblokkeerd. **(LET OP: Opdrachtgever adviseert Inschrijver om tijdig documenten in te leveren (te uploaden) en dus niet te wachten tot kort voor het sluiten van de digitale kluis. Technische problemen op het vlak van internetverbinding of TenderNed vallen onder het risico van Inschrijver.)**

Indien storingen zich voordoen dient dit tijdig gemeld te worden bij TenderNed en de contactpersoon van de aanbesteding. De Opdrachtgever zal op dat moment overwegen of en welke maatregelen er worden genomen.

Een andere wijze van indienen van de Inschrijving dan digitaal via TenderNed is niet toegestaan. Inschrijvingen die te laat en/of op een andere wijze worden ingediend, worden ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen.

De Inschrijvers hebben de mogelijkheid om de Inschrijving in te trekken (en opnieuw in te dienen) tot het uiterlijke Inschrijvingsdatum en -tijdstip.

De opening van de kluis is niet openbaar. Van de opening van de Inschrijvingen wordt een, automatisch door TenderNed gegenereerd, proces verbaal van opening opgesteld welke zo snel mogelijk na opening van de kluis aan alle Inschrijvers wordt verzonden. Dit proces verbaal is geen bewijs van ontvangst van een geldige of complete inschrijving.

4.4 Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en beroepsbevoegdheid

4.4.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij deze aanbesteding wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gehanteerd. Inschrijvers zijn verplicht om een correct en naar waarheid ingevuld UEA in te dienen. Het hanteren van andere modellen dan het in bijlage 2 bijgevoegd UEA of het wijzigen van de opzet van het wettelijke model is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting.

4.4.2 Uitsluitingsgronden

De verplichte uitsluitingsgronden zijn van toepassing, zoals vermeld in deel IIIA en deel IIIB van het UEA. De van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn door Opdrachtgever aangevinkt in deel IIIC van het UEA.

De uitsluitingsgronden zijn van toepassing op iedere Inschrijver en deelnemer in een samenwerkingsverband (combinatie), alsook iedere derde waar een beroep op wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen. Indien op één (1) of meerdere van de ondernemingen in een samenwerkingsverband, of derde(n) waar een beroep op wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen, een uitsluitingsgrond van toepassing is, zal het samenwerkingsverband als geheel, respectievelijk de Inschrijver worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Op het moment van Inschrijving kan Inschrijver volstaan met het invullen van het UEA. Door middel van deze verklaring verklaart de Inschrijver dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn.

4.4.3 Beroepsbevoegdheid: Inschrijving handelsregister

Inschrijver dient conform de regels van de lidstaat waar Inschrijver gevestigd is, ingeschreven te staan in een beroeps- en/of handelsregister. Daartoe dient Inschrijver in het UEA het nummer van Inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (Nederland) of een vergelijkbaar register in het land van vestiging te verstrekken.

Het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te worden door een vertegenwoordiger van Inschrijver die blijkens het handelsregister dan wel een overeenkomstig register in het land van vestiging vertegenwoordigingsbevoegd is.

Indien een Inschrijving niet is ondertekend door een bevoegd vertegenwoordiger van de zich inschrijvende organisatie, dan is de Inschrijving ongeldig en wordt Inschrijver/Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Indien een andere persoon dan de personen die volgens het uittreksel tekenbevoegd zijn, handelt namens de organisatie van Inschrijver, dan dient hiervan een expliciete rechtsgeldig ondertekende verklaring van beslissingsbevoegdheid te worden opgenomen bij de Inschrijving.

4.4.4 Geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid: Certificeringen

Inschrijver dient te beschikken over voldoende technische bekwaamheid en dient dit aan te tonen door de beschikking over de volgende certificeringen: Het proces van informatiebeveiliging, met als doel om de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van informatie, moet zijn ingericht conform ISO27001 en moet worden aangetoond door middel van een kopie van het certificaat.

De bovenstaande certificering(en) dien(t)(en) gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst geldig te zijn. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om dit gedurende de looptijd van de overeenkomst te controleren.

Door het indienen van het UEA verklaart Inschrijver dat hieraan wordt voldaan.

Indien Inschrijver niet beschikt over de gevraagde certificering(en), maar wel over een gelijkwaardig certificaat of een eigen proces borging, is het aan Inschrijver om aan Opdrachtgever te bewijzen dat het betreffende certificaat of het eigen procesborging daadwerkelijk gelijkwaardig is. Opdrachtgever zal dit dan als zodanig verifiëren. De beslissing of daadwerkelijk sprake is van gelijkwaardigheid is uiteindelijk aan Opdrachtgever.

Indien er wordt ingeschreven in een combinatie dient iedere Combinant te beschikken over dit certificaat.

Indien een Inschrijver niet of onvoldoende kan bewijzen dat hij over het gevraagde certificaat of gelijkwaardig beschikt, wordt de Inschrijving uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

4.4.5 Geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid: Referenties

Inschrijver dient te beschikken over voldoende technische bekwaamheid en dient dit aan te tonen door middel van referenties waaruit blijkt dat Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties:

Kerncompetentie

Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring met de inzet van medisch ,sociale en culturele gerelateerde tolkdiensten op locatie en per telefoon in ten minste 40 verschillende talen en tenminste 300 gesprekken per contractjaar voor een individuele opdrachtgever.

Inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over bovenstaande kerncompetentie door het overleggen van één (1) referentie. De referentieopdracht moet, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, in de afgelopen drie jaar voorafgaande aan de datum van Inschrijving zijn verricht. Voorbeeld: als de referentieopdracht vier (4) jaren geleden is gestart, maar doorloopt binnen drie (3) jaren vanaf de datum van Inschrijving op onderhavige aanbesteding, is dit toegestaan. Ook een referentie van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht is toegestaan, mits aan de kerncompetentie wordt voldaan, oftewel: alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract mogen als referentie worden opgegeven en er kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten. Indien er wordt ingeschreven in Combinatie dient de Combinatie aan te tonen dat er aan de kerncompetenties wordt voldaan.

Voor het specificeren van deze gegevens dient Inschrijver gebruik te maken van het "format referentieopdracht", zoals bijgevoegd in bijlage 6. Het format referentie opdracht mag bij reeds bij inschrijving worden ingediend. Aanbestedende dienst zal, voor zo ver nog niet ingediend bij inschrijving, aan de inschrijver met de beste prijs kwaliteit verhouding vragen dit document te overleggen. Bij inschrijving volstaat de bevestiging dat er wordt voldaan aan de gestelde geschiktheidseisen in het UEA. Indien de aanbestedende dienst hierom verzoekt moet de inschrijver van de opgegeven referentie ook een tevredenheidsverklaring kunnen overleggen van de opdrachtgever in kwestie.

Indien er gebruik wordt gemaakt van referenties waarbij Inschrijver als Combinatie de referentieopdracht heeft uitgevoerd, moet duidelijk worden aangegeven welk deel door Inschrijver is uitgevoerd. Alleen het daadwerkelijk uitgevoerde deel van de referentieopdracht mag als zodanig worden gebruikt.

Een hoofdaannemer kan, naast de eigen referenties, alleen gebruik maken van referenties van onderaannemers die ook daadwerkelijk de opdracht gaan uitvoeren (beroep op bekwaamheid van een derde).

Door het ondertekenen van het UEA verklaart Inschrijver aan bovenstaande kerncompetenties te voldoen.

Indien Inschrijver niet of onvoldoende kan bewijzen dat hij over de bovenstaande kerncompetenties beschikt en/of niet of onvoldoende kan bewijzen dat de kerncompetenties naar tevredenheid van de betreffende referent zijn uitgevoerd, wordt de Inschrijving uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

4.4.6 Bewijsmiddelen

Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Inschrijver binnen het in dat verzoek genoemde termijn de onderstaande aanvullende bewijsstukken met betrekking tot deze aanbesteding:

- Uittreksel uit het handelsregister (niet ouder dan zes (6) maanden gerekend vanaf Inschrijfdatum);
- Verklaring van de Belastingdienst (niet ouder dan zes (6) maanden gerekend vanaf Inschrijfdatum);
- Gedragsverklaring Aanbesteden GVA (niet ouder dan 2 jaar gerekend vanaf Inschrijfdatum)
Let op: het aanvragen van een GVA neemt aanzienlijk wat tijd in beslag, dus doe dit tijdig!
- Verklaring geen Russische betrokkenheid;
- ISO27001 certificaat afgegeven door een certificatie instelling, die daartoe is erkend door een nationale accreditatieinstelling (in Nederland: de Raad van Accreditatie);
- Een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekent format Kerncompetentie en/of tevredenheidsverklaring opgegeven referenties;
- Indien m.b.t. de technische geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan op een derde: een bewijsmiddel waarmee Inschrijver aantoont dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering noodzakelijke middelen en materialen van deze natuurlijke of rechtspersoon en een bewijsstuk waaruit blijkt dat die derde daadwerkelijk en onherroepelijk wordt ingezet bij de uitvoering van de opdracht;

Indien de Inschrijver niet binnen de genoemde termijn de opgevraagde bewijsmiddelen overlegt of indien zou blijken dat het UEA van de Inschrijver onjuist zou zijn, legt Opdrachtgever de Inschrijving van de desbetreffende Inschrijver onmiddellijk ter zijde en wordt deze Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Indien na het voorlopige gunningsbesluit zou blijken dat de Inschrijver een inhoudelijk onjuiste verklaring en/of onjuiste of misleidende bewijsmiddelen zou hebben afgegeven, geldt dat Opdrachtgever alsdan het voorlopige gunningsbesluit voor de betreffende Inschrijver intrekt en de Inschrijving van de desbetreffende Inschrijver alsnog terzijde legt en daarmee uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.5 Beoordeling van de Inschrijving

4.5.1 Toetsing geldigheid

De Inschrijving wordt door Opdrachtgever als eerste getoetst op de procedurele voorwaarden en op compleetheid. Indien niet wordt voldaan aan de eisen uit de aanbestedingsstukken en/of aan één van onderstaande procedurele voorwaarden van Inschrijving en/of indien de Inschrijving niet compleet is en/of niet naar waarheid is ingevuld, leidt dit tot directe uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De Inschrijving dient aan alle onderstaande procedurele voorwaarden te voldoen:

- De Inschrijving moet rechtsgeldig ondertekend zijn;
- De Inschrijving moet naar waarheid en tijdig zijn ingediend;
- De Inschrijving dient op de gehele opdracht betrekking te hebben;
- De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn geschreven;
- De Inschrijving moet een gestanddoeningstermijn hebben van tenminste 90 dagen na aanbestedingsdatum;
- De Inschrijving dient digitaal middels (de kluis van) TenderNed te worden geüpload en ingediend;
- De Inschrijving dient onvoorwaardelijk te zijn.

De Inschrijving dient alle in bijlage 8 genoemde onderdelen te bevatten (compleetheid).

Afstemming tussen Inschrijvers (waaronder ook verbonden rechtspersonen uit één concern) is niet toegestaan en leidt tot ongeldigverklaring van beide Inschrijvingen. Door middel van het indienen van een Inschrijving verklaart de Inschrijver dat zijn Inschrijving niet is beïnvloed door een onrechtmatige (mededingings)afspraken gemaakt met concurrenten.

Bij de publicatie van de Nota van Inlichtingen worden het Inschrijfbiljet en de formats referentieopdrachten in een bewerkbaar/invulbaar format ter beschikking gesteld.

Vervolgens worden de Inschrijvingen getoetst op basis van de (minimum)eisen gesteld in de aanbestedingsdocumenten. Op het moment van Inschrijving kan de Inschrijver volstaan met het indienen van het UEA. Door middel van deze verklaring verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan alle gestelde inhoudelijke (minimum)eisen zoals deze zijn gesteld in de aanbestedingsdocumenten en de daarbij horende bijlagen. Opdrachtgever kan hierover verduidelijkingsvragen stellen. Het op enigerlei doen laten blijken dat niet kan worden voldaan aan de eisen, kan worden gezien als een voorwaardelijke Inschrijving. Voorwaardelijke Inschrijvingen worden ongeldig verklaard en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Indien een Inschrijver niet voldoet aan de (minimum)eisen, leidt dit tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

Vervolgens worden de Inschrijvingen getoetst aan de hand van de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden en van toepassing zijnde geschiktheidseisen. Op het moment van Inschrijving kan de Inschrijver volstaan met het indienen van het UEA. Door middel van deze verklaring verklaart Inschrijver dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de geschiktheidseisen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om eventueel bij de Inschrijving gevoegde (bewijs)documenten reeds te controleren op juistheid. Inschrijvers waarop één (1) of meerdere uitsluitingsgronden van toepassing zijn en/of die niet kunnen voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen, worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Aanbesteding Tolk diensten
Met kenmerk HSCDOC-1368817716-4131

Hierna worden de (geldige) Inschrijvingen beoordeeld op basis van het gunningscriterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving, waarbinnen is gekozen voor de variant 'beste prijs-kwaliteit verhouding'. Hierbij zal de (geldige) Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding de opdracht (voorlopig) gegund krijgen.

4.5.2 Gunningscriterium/gunningscriteria

De volgende gunningscriteria worden gehanteerd:

1. Inschrijfprijs;
2. Kwaliteit.

Het gunningscriterium kwaliteit is onderverdeeld in onderstaande onderdelen:

Gunningscriterium	Maximale kwaliteitswaarde (fictieve korting)
1. Kwaliteit van de tolken	€30.000,-
2. Sensitiviteit met de mensen en de materie	€ 30.000,-
3. Mogelijkheden om op te kunnen schalen in capaciteit in geval van crisis (zoals Corona)	€ 20.000,-
Totaal	€ 80.000,-

Voor het bepalen van de beste prijs-kwaliteit verhouding wordt gebruik gemaakt van gunnen op waarde. Dit houdt in dat de Inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding heeft gedaan.

Werkelijke inschrijfprijs – behaalde fictieve korting = fictieve inschrijfprijs

Indien bij de eindbeoordeling twee of meer Inschrijvingen een gelijke en laagste fictieve inschrijfprijs hebben, dan is de Inschrijving met de hoogste totale kwaliteitswaarde de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding. Wijken de beide Inschrijvingen qua waardering op geen enkel onderdeel van elkaar af, dan wordt er geloot tussen deze Inschrijvingen. Inschrijvers mogen hierbij aanwezig zijn.

De uitwerking en de maximale waardering per subgunningscriterium is weergegeven in navolgende paragrafen.

4.5.3 Inschrijfprijs

Het gunningscriterium Inschrijfprijs wordt beoordeeld aan de hand van de door Inschrijver opgegeven tarieven op het Inschrijfbiljet.

De totale inschrijfprijs van de winnende Inschrijver wordt bekend gemaakt aan de afgewezen Inschrijvers bij het verstrekken van de voorlopige gunningsbeslissing. De overige (onderliggende) tarieven worden niet bekend gemaakt.

Opdrachtgever heeft getracht op het Inschrijfbiljet een reële inschatting te geven van het aantal af te nemen diensten. Echter, dit betreft een indicatie. Inschrijver kan aan deze aantallen op geen enkele wijze rechten ontlenen ten aanzien van de in de Inschrijving aangeboden tarieven. Opdrachtgever heeft geen verplichting tot het afnemen van bepaalde aantallen en volumes.

Let op! Alle tarieven dienen marktconform en reëel te zijn. Niet-marktconforme en/of irreële en/of manipulatieve aanbiedingen worden door de Aanbestedende dienst uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Het staat de Aanbestedende dienst vrij om de marktconformiteit en/of realistische waarde van de inschrijfprijs te toetsen en Inschrijvers een nadere motivering te vragen.

4.5.4 Kwaliteitscriterium 1 – Kwaliteit van de tolken

Doel	Aanbestedende dienst krijgt graag inzicht in de wijze waarop inschrijver invulling geeft aan de dienstverlening en de kwaliteit waarborgt.
Onderdelen	<ul style="list-style-type: none"> Een beschrijving van de wijze waarop het integriteitsbeleid / de gedragscode is ingericht.
Benodigde informatie in de inschrijving	Beschrijving De aanbestedende dienst beoordeelt een inschrijver op wat er geschreven wordt en niet de manier waarop. Aanbestedende dienst verwacht van inschrijver dat deze in staat is om, ook in het eigen belang van de inschrijver, de gevraagde beschrijvingen zo concreet en kort mogelijk op te schrijven. De aanbestedende dienst heeft er daarom bewust voor gekozen om het aantal pagina's of woorden niet te beperken.

Het door Inschrijver ingediende Plan van Aanpak wordt conform onderstaand beoordelingsmodel beoordeeld:

Beoordelingskader			
Beoordeling	Percentage fictieve korting	Fictieve aftrek (€)	Omschrijving
10	100%	€ 30.000,-	Inschrijver geeft op uitstekende wijze invulling aan de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten en weet Opdrachtgever daarmee volledig te overtuigen dat de voorgestelde invulling van de Opdracht leidt tot de beoogde doelstelling en resultaten. Opdrachtgever heeft daarom veel vertrouwen dat de gevraagde dienstverlening op een bestendig en hoogwaardig kwaliteitsniveau wordt geleverd. Het commentaar beperkt zich slechts tot details.
6	60%	€ 18.000,-	Inschrijver geeft op goede wijze invulling aan de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten en weet Opdrachtgever daarmee te overtuigen dat de voorgestelde invulling van de Opdracht leidt tot de beoogde doelstelling en resultaten. Opdrachtgever heeft daarom vertrouwen dat de gevraagde dienstverlening op een bestendig en hoogwaardig kwaliteitsniveau wordt geleverd. Het commentaar beperkt zich echter niet tot alleen details. Een beperkt aantal onderdelen scoort minder goed. Hierdoor kan geen maximale score worden toegekend.
3	30%	€ 9.000,-	Inschrijver geeft op redelijke wijze invulling aan de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten en weet Opdrachtgever daarmee redelijk te overtuigen dat de voorgestelde invulling van de Opdracht leidt tot de beoogde doelstelling en resultaten. Opdrachtgever heeft daarom redelijk vertrouwen dat de gevraagde dienstverlening op een bestendig en hoogwaardig kwaliteitsniveau wordt geleverd. Een

			substantieel deel van de onderdelen wordt als minder goed beoordeeld.
0	0%	€ 0,-	Inschrijver geeft op onvoldoende wijze invulling aan de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten en weet Opdrachtgever daarmee niet te overtuigen dat de voorgestelde invulling van de Opdracht leidt tot de beoogde doelstelling en resultaten. Opdrachtgever heeft daarom geen vertrouwen dat de gevraagde dienstverlening op een bestendig en hoogwaardig kwaliteitsniveau wordt geleverd. Nagenoeg alle onderdelen worden als onvoldoende beoordeeld of inschrijver geeft in het geheel geen invulling aan één of meer van de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten

4.5.5 Kwaliteitscriterium 2 – Sensitiviteit met de mensen en de materie

Doel	De juiste tolk wordt gekoppeld aan het gesprek.
Onderdelen	<ul style="list-style-type: none"> Beschrijf hoe inschrijver de juiste tolk koppelt aan het gesprek
Benodigde informatie in de inschrijving	<p>Beschrijving</p> <p>De aanbestedende dienst beoordeelt een inschrijver op wat er geschreven wordt en niet de manier waarop. Aanbestedende dienst verwacht van inschrijver dat deze in staat is om, ook in het eigen belang van de inschrijver, de gevraagde beschrijvingen zo concreet en kort mogelijk op te schrijven. De aanbestedende dienst heeft er daarom bewust voor gekozen om het aantal pagina's of woorden niet te beperken.</p>

Het door Inschrijver ingediende Plan van Aanpak wordt conform onderstaand beoordelingsmodel beoordeeld:

Beoordelingskader			
Beoordeling	Percentage fictieve korting	Fictieve aftrek (€)	Omschrijving
10	100%	€ 30.000,-	Inschrijver geeft op uitstekende wijze invulling aan de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten en weet Opdrachtgever daarmee volledig te overtuigen dat de voorgestelde invulling van de Opdracht leidt tot de beoogde doelstelling en resultaten. Opdrachtgever heeft daarom veel vertrouwen dat de gevraagde dienstverlening op een bestendig en hoogwaardig kwaliteitsniveau wordt geleverd. Het commentaar beperkt zich slechts tot details.
6	60%	€ 18.000,-	Inschrijver geeft op goede wijze invulling aan de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten en weet Opdrachtgever daarmee te overtuigen dat de voorgestelde invulling van de Opdracht leidt tot de beoogde doelstelling en resultaten. Opdrachtgever heeft daarom vertrouwen dat de gevraagde dienstverlening op een bestendig en hoogwaardig kwaliteitsniveau wordt geleverd. Het commentaar beperkt zich echter niet tot alleen details. Een beperkt aantal onderdelen

			scoort minder goed. Hierdoor kan geen maximale score worden toegekend.
3	30%	€ 9.000,-	Inschrijver geeft op redelijke wijze invulling aan de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten en weet Opdrachtgever daarmee redelijk te overtuigen dat de voorgestelde invulling van de Opdracht leidt tot de beoogde doelstelling en resultaten. Opdrachtgever heeft daarom redelijk vertrouwen dat de gevraagde dienstverlening op een bestendig en hoogwaardig kwaliteitsniveau wordt geleverd. Een substantieel deel van de onderdelen wordt als minder goed beoordeeld.
0	0%	€ 0,-	Inschrijver geeft op onvoldoende wijze invulling aan de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten en weet Opdrachtgever daarmee niet te overtuigen dat de voorgestelde invulling van de Opdracht leidt tot de beoogde doelstelling en resultaten. Opdrachtgever heeft daarom geen vertrouwen dat de gevraagde dienstverlening op een bestendig en hoogwaardig kwaliteitsniveau wordt geleverd. Nagenoeg alle onderdelen worden als onvoldoende beoordeeld of inschrijver geeft in het geheel geen invulling aan één of meer van de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten

4.5.6 Kwaliteitscriterium 3 – Mogelijkheden om op te kunnen schalen in capaciteit in geval van crisis (zoals Corona)

Doel	Opdrachtnemer is in staat om te kunnen anticiperen op ontwikkelingen in het kader van de capaciteit.
Onderdelen	<ul style="list-style-type: none"> Beschrijf de wijze waarop inschrijver de continuïteit van de dienstverlening waarborgt (ook in tijden van crisis).
Benodigde informatie in de inschrijving	<p>Beschrijving</p> <p>De aanbestedende dienst beoordeelt een inschrijver op wat er geschreven wordt en niet de manier waarop. Aanbestedende dienst verwacht van inschrijver dat deze in staat is om, ook in het eigen belang van de inschrijver, de gevraagde beschrijvingen zo concreet en kort mogelijk op te schrijven. De aanbestedende dienst heeft er daarom bewust voor gekozen om het aantal pagina's of woorden niet te beperken.</p>

Het door Inschrijver ingediende Plan van Aanpak wordt conform onderstaand beoordelingsmodel beoordeeld:

Beoordelingskader			
Beoordeling	Percentage fictieve korting	Fictieve aftrek (€)	Omschrijving
10	100%	€ 20.000,-	Inschrijver geeft op uitstekende wijze invulling aan de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten en weet Opdrachtgever daarmee volledig te overtuigen dat de voorgestelde invulling van de Opdracht leidt tot de beoogde doelstelling en resultaten. Opdrachtgever heeft daarom veel

			vertrouwen dat de gevraagde dienstverlening op een bestendig en hoogwaardig kwaliteitsniveau wordt geleverd. Het commentaar beperkt zich slechts tot details.
6	60%	€ 12.000,-	Inschrijver geeft op goede wijze invulling aan de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten en weet Opdrachtgever daarmee te overtuigen dat de voorgestelde invulling van de Opdracht leidt tot de beoogde doelstelling en resultaten. Opdrachtgever heeft daarom vertrouwen dat de gevraagde dienstverlening op een bestendig en hoogwaardig kwaliteitsniveau wordt geleverd. Het commentaar beperkt zich echter niet tot alleen details. Een beperkt aantal onderdelen scoort minder goed. Hierdoor kan geen maximale score worden toegekend.
3	30%	€ 6.000,-	Inschrijver geeft op redelijke wijze invulling aan de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten en weet Opdrachtgever daarmee redelijk te overtuigen dat de voorgestelde invulling van de Opdracht leidt tot de beoogde doelstelling en resultaten. Opdrachtgever heeft daarom redelijk vertrouwen dat de gevraagde dienstverlening op een bestendig en hoogwaardig kwaliteitsniveau wordt geleverd. Een substantieel deel van de onderdelen wordt als minder goed beoordeeld.
0	0%	€ 0,-	Inschrijver geeft op onvoldoende wijze invulling aan de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten en weet Opdrachtgever daarmee niet te overtuigen dat de voorgestelde invulling van de Opdracht leidt tot de beoogde doelstelling en resultaten. Opdrachtgever heeft daarom geen vertrouwen dat de gevraagde dienstverlening op een bestendig en hoogwaardig kwaliteitsniveau wordt geleverd. Nagenoeg alle onderdelen worden als onvoldoende beoordeeld of inschrijver geeft in het geheel geen invulling aan één of meer van de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten

4.5.7 Beoordeling

De beoordeling gebeurt door leden van het beoordelingsteam door middel van het consensusmodel. Dit betekent dat de teamleden van het beoordelingsteam de ingediende kwaliteitscriteria allereerst individueel beoordelen, waarna de individuele beoordelingen gezamenlijk besproken worden door het beoordelingsteam. Dit om zo tot een beoordeling van elk gunningscriterium in consensus te komen. Dit doet het beoordelingsteam voor elk van de Inschrijvingen. Per gunningscriterium wordt een beoordelingscijfer gegeven aan de hand van genoemde beoordelingsmatrixen.

Een beoordelingsteam bestaande uit drie (3) gebruikers van de dienstverlening van iedere deelnemer aan deze aanbesteding één deze hebben allen passende deskundigheid. Wanneer een van de teamleden van het beoordelingsteam onverhoopt uitvalt, zal deze vervangen worden door een ander teamlid met passende deskundigheid. De inkoopadviseur, welke onderhavige aanbestedingsprocedure begeleidt, is enkel procesleider en maakt geen onderdeel uit van het beoordelingsteam. De tarieven worden voorafgaande aan de kwalitatieve beoordeling niet bekend gemaakt door de inkoopadviseur aan de leden van het beoordelingsteam.

4.6 Opdrachtverstrekking en rechtsbescherming

4.6.1 Gunningsbeslissing en bezwaartermijnen

Inschrijver wordt zo spoedig mogelijk, schriftelijk in kennis gesteld van de beslissing betreffende het voornemen van gunning van de opdracht. Aan dit gunningsvoornemen kunnen geen rechten worden ontleend. Dit betekent onder andere dat Opdrachtgever uit eigen beweging terug kan komen op het gunningsvoornemen zonder dat Inschrijver aan wie hij voornemens is te gunnen aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen indien Opdrachtgever zelf fouten in de aanbestedingsprocedure constateert of dat Opdrachtgever van mening is dat een bezwaar makende Inschrijver in het gelijk dient te worden gesteld zonder dat daarvoor de uitkomst van een kort geding nodig is.

De uitslag van de aanbesteding zal via TenderNed worden toegezonden aan alle partijen die een Inschrijving hebben ingediend. In deze uitslag zal de gunningsbeslissing worden gemotiveerd, waarbij de totale inschrijfsom van de winnende Inschrijving zal worden vermeld. Tevens zullen indieners van een ongeldige Inschrijving op de hoogte worden gebracht van hun uitsluiting.

Alle Inschrijvers zullen via TenderNed op de hoogte worden gebracht van de (voorlopige) gunningsbeslissing. Indien een Inschrijver zich niet kan vinden in de (voorlopige) gunningsbeslissing, dient hij binnen een periode van 20 kalenderdagen na de datum van mededeling van de (voorlopige) gunningsbeslissing op TenderNed hiertegen een kort geding aanhangig te maken bij de Arrondissementsrechtbank Zeeland – West-Brabant te Breda. Dat betekent dat de dagvaarding binnen voormelde termijn van 20 kalenderdagen moet zijn betekend aan het adres van Opdrachtgever. Na deze termijn van 20 kalenderdagen wordt de Inschrijver geacht geen bezwaren te hebben tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing en zal Opdrachtgever over kunnen gaan tot definitieve gunning.

Voor het geval binnen voornoemde termijn van 20 kalenderdagen een kort geding aanhangig wordt gemaakt, wordt de uitkomst van het kort geding in eerste aanleg afgewacht. Indien Opdrachtgever oordeelt dat het te bezwaarlijk is om de uitslag van een kortgedingprocedure af te wachten, wordt de Overeenkomst aangegaan onder de ontbindende voorwaarde dat uit het vonnis van de voorzieningenrechter blijkt dat de gunning onrechtmatig is of anderszoud moeten luiden. In dat geval zullen enkel reeds verrichte werkzaamheden of met het oog op de opdracht gedane investeringen (naar rato van het niet uitgevoerde deel van de primaire termijn van de overeenkomst) vergoed worden, voor zover deze werkzaamheden en investeringen zijn geschied met schriftelijke instemming van Opdrachtgever. Verder is Opdrachtgever op geen enkele wijze schadeplichtig jegens de partij met wie de Overeenkomst onder ontbindende voorwaarde is gesloten.

De termijn van 20 kalenderdagen geldt tevens als een vervaltermijn. Een aanbieder die een kort geding aanhangig maakt later dan 20 kalenderdagen na mededeling van de (voorlopige) gunningsbeslissing is niet ontvankelijk in zijn vorderingen. Na voormelde vervaltermijn van 20 kalenderdagen hebben Inschrijvers hun rechten verwerkt om nog tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing op te komen.

Deze vervaltermijn van 20 kalenderdagen ziet tevens toe op de beslissing van Opdrachtgever de aanbestedingsprocedure (al dan niet tijdelijk) te staken/beëindigen.

Deze vervaltermijn staat er bovendien aan in de weg dat een Inschrijver die binnen deze termijn niet zelf een kort geding aanhangig heeft gemaakt, zich in een door een andere Inschrijver aanhangig gemaakt kort geding voegt aan de zijde van die andere Inschrijver.

In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere afgewezen Inschrijver dringend verzocht om Opdrachtgever tijdig op te hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het tijdig verzenden van de kopie dagvaarding.

Indien schriftelijk bezwaar wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing en/of een kort geding aanhangig wordt gemaakt heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst op een later tijdstip in werking te doen treden. Inschrijver dient hier bij het opstellen van zijn Inschrijving nadrukkelijk rekening mee te houden.

Opdrachtgever is nooit verplicht, zelfs ondanks het verstrijken van voormelde bezwaartermijn zonder dat er een kortgeding aanhangig is gemaakt, om tot definitieve gunning over te gaan. De voorlopige gunningsbeslissing is niet definitief.

Definitieve gunning komt pas tot stand door middel van het door beide partijen ondertekenen van de Opdrachtbrief en de ingangsdatum van de overeenkomst. Iedere GGD zal een aparte Opdrachtbrief maken.

Indien Opdrachtgever in de kortgedingprocedure in het ongelijk wordt gesteld (en dus niet mag overgaan tot definitieve gunning), of indien anderszins mocht blijken dat gunning aan de voorlopige 'winnaar' onrechtmatig is of niet mogelijk is, is Opdrachtgever bevoegd de opdracht (voorlopig) te gunnen aan de opvolgende Inschrijver in de rangorde (nr. 2, 3, 4, etc.). In dat geval is Opdrachtgever (dus) niet verplicht om de Inschrijvingen opnieuw te beoordelen of een nieuwe aanbestedingsprocedure te organiseren.

Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst met Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter, waaronder een kortgedinguitspraak, al dan niet onherroepelijk, volgt dat de overeenkomst gesloten met de Inschrijver (Opdrachtnemer) onrechtmatig (tot stand gekomen) is (bijvoorbeeld wegens strijd met aanbestedingswet- en regelgeving), of dat de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. De Inschrijver kan jegens Opdrachtgever hieraan geen aanspraken ontlenen op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referenties, gederfde winst of welke andere schade of kosten dan ook.

Na het verstrijken van de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen kunnen Inschrijvers de (voorlopige) gunningsbeslissing niet meer aantasten. Eventuele vorderingen tot schadevergoeding (door Inschrijvers die al dan niet een kortgedingprocedure zijn gestart) dienen uiterlijk binnen 60 kalenderdagen na definitieve gunning in een bodemprocedure te worden ingesteld, tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van deze termijn is gebleken. In dit laatste geval gaat de termijn van 60 kalenderdagen in op de dag dat van de desbetreffende omstandigheid is gebleken. Het ongebruikt laten verstrijken van deze termijn wordt uitgelegd als het afzien van het recht om schadevergoeding te vorderen en zal (dus) leiden tot het verwerken van het recht om nog een schadevergoedingsactie in te kunnen stellen.

4.6.2 Opdracht

- De Opdrachtgever verleent de opdracht niet eerder dan twintig (20) dagen na de verzenddatum van de mededeling als bedoeld in paragraaf 4.6.1;
- Indien slechts één Inschrijving wordt ontvangen, dan wordt deze bezwaartermijn, als bedoeld in paragraaf 4.6.1, niet in acht genomen.

4.6.3 Klachtenprocedure

Op deze aanbestedingsprocedure is een klachtenregeling van toepassing. Klachten dienen te voldoen aan de klachtenregeling aanbesteden Het Service Centrum (HSC), welke u aantreft in bijlage 5 van dit

Aanbesteding Tolk diensten
Met kenmerk HSCDOC-1368817716-4131

aanbestedingsdocument. Klachten kunnen worden ingediend via
aanbestedingsklachten@hetservicecentrum.nl .

Aanbesteding Tolk diensten
Met kenmerk HSCDOC-1368817716-4131

**Bijlage 1 Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten VNG inclusief
Addendum**

Behorende bij het Aanbestedingsdocument voor Tolkdiensten ten behoeve van GGD WB, GDD HvB en
GGD NOG met kenmerk HSCDOC-1368817716-4131

Separaat bijgevoegd als pdf-bestand.

Aanbesteding Tolk diensten
Met kenmerk HSCDOC-1368817716-4131

Bijlage 2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Behorende bij het Aanbestedingsdocument voor Tolkdiensten ten behoeve van GGD WB, GDD HvB en GGD NOG met kenmerk HSCDOC-1368817716-4131

Separaat bijgevoegd als pdf-bestand.

Bijlage 3 Inschrijfbiljet

Behorende bij het Aanbestedingsdocument voor Tolkdiensten ten behoeve van GGD WB, GGD HvB en GGD NOG met kenmerk HSCDOC-1368817716-4131

Omschrijving	Aantal gesprekken (a)	Eenheidsprijs (b)	Eenheid	Aantal eenheden in minuten (c)	Totaal (axbxc)
Kosten voor ad-hoc tolkdiensten					
Tolktijd	1.000		Per minuut	30	
Bemiddelingstarief	1.000		Per bemiddeling	1	
Kosten voor geplande tolkdiensten					
Tolktijd	50		Per minuut	45	
Bemiddelingstarief	50		Per bemiddeling	1	
Wachttijd	50		Per minuut	6	
Kosten voor tolkdiensten op locatie					
Bemiddelingstarief	10		Per bemiddeling	1	
Tolktijd	10		Per minuut	120	
Wachttijd	10		Per minuut	10	
Reistijd	10		Per minuut	60	
Vergoeding reiskosten en reistijd		€0,77	Per kilometer		
Kosten voor ad-hoc tolkdiensten in een conference call					
Tolktijd	300		Per minuut	30	
Bemiddelingstarief	300		Per bemiddeling	1	
Kosten voor geplande tolkdiensten in een conference call					
Tolktijd	5		Per minuut	45	
Bemiddelingstarief	5		Per bemiddeling	1	
Wachttijd	5		Per minuut	6	
Inschrijfsom					

Aanbesteding Tolk diensten
Met kenmerk HSCDOC-1368817716-4131

Het aantal gesprekken en aantal eenheden in minuten zijn indicatief en worden gebruikt om de inschrijvingen met elkaar te vergelijken op het gunningscriterium prijs. Aan deze aantallen kunnen geen rechten ontleend worden.

Inschrijver verklaart met de ondertekening van dit inschrijfbiljet dat hij deze naar waarheid heeft ingevuld:

Bedrijfsnaam:
Vestigingsadres:
Naam: Functie:
Datum: Handtekening:

Aanbesteding Tolk diensten
Met kenmerk HSCDOC-1368817716-4131

Bijlage 4 Concept opdrachtbrief

Behorende bij het Aanbestedingsdocument voor Tolkdiensten ten behoeve van GGD WB, GDD HvB en GGD NOG met kenmerk HSCDOC-1368817716-4131

Bijlage 5 Klachtenregeling aanbestedingen Het Service Centrum

*Hét Service Centrum: het shared service center van GGD Hart voor Brabant, GGD West-Brabant, GGD Noord- en Oost-Gelderland en de Regionale Ambulancevoorziening Brabant Midden-West-Noord.
Geldend van 01-januari-2022 t/m heden*

1. Inleiding

Goede communicatie tussen partijen in een aanbestedingsprocedure is essentieel om tot een goed resultaat te komen. Wanneer partijen van mening verschillen is het belangrijk snel en laagdrempelig tot een oplossing te komen. Daarvoor is een goede afhandeling van klachten essentieel. Deze klachtenregeling kan daarbij helpen.

2. Afbakening

Een klacht is een schriftelijke melding van een betrokken inschrijver of gegadigde waarin hij gemotiveerd aangeeft waarom hij het niet eens is met (een onderdeel van) de aanbesteding. Klachten over het inkoopbeleid van Het Service Centrum of voorstellen ter verbetering vallen buiten het kader van deze klachtenregeling. Opmerkingen daarover kunnen worden gericht aan: aanbestedingen@hetservicecentrum.nl.

Klachten in het kader van deze regeling dienen betrekking te hebben op een concrete aanbestedingsprocedure. Niet elke vraag tijdens een aanbestedingsprocedure hoeft een klacht op te leveren, en niet elke klacht hoeft tot het doorlopen van de klachtenregeling te leiden. Een klacht indienen kan te allen tijde tijdens de aanbestedingsprocedure, maar steeds geldt dat eerst een vraag dient te worden gesteld over het betreffende onderwerp middels de Nota van Inlichtingen.

Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van bepaalde aspecten van de aanbestedingsprocedure moeten tijdig aan het aanbestedingsteam van Het Service Centrum worden ingebracht, zodat het aanbestedingsteam daarop op één van de volgende wijzen kan reageren:

- Door middel van de Nota van Inlichtingen of,
- Wanneer een gerechtvaardigd commercieel belang bij vertrouwelijkheid bestaat, in een schriftelijk antwoord buiten de Nota van Inlichtingen om.

Wanneer de gegadigde of inschrijver het oneens blijft met de reactie in de Nota van Inlichtingen c.q. het vertrouwelijk verstrekte antwoord, kan de gegadigde of inschrijver daarna bij Het Service Centrum een klacht indienen.

3. Wat is een klacht

Een klacht is een schriftelijke mededeling waarin de klager gemotiveerd aangeeft dat hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Klachten houden verband met aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen, en kunnen onder meer betrekking hebben op:

- De transparantie van het proces;
- De gelijke behandeling;
- De proportionaliteit;
- De aanbestedingsdocumenten;
- De gestelde termijnen;
- Het feitelijke gedrag van Het Service Centrum tijdens de aanbestedingsprocedure.

4. Wie kan een klacht indienen?

Klachten kunnen worden ingediend door:

- Een (potentieel of betrokken) gegadigde; of
- Een (potentieel of betrokken) inschrijver; of
- Oderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden*; of
- Een brancheorganisatie en branche gerelateerde adviescentra van ondernemers.

Aanbesteding Tolk diensten
Met kenmerk HSCDOC-1368817716-4131

Anoniem klagen kan **niet**. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot een specifieke aanbesteding, die bij een of meer ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.

**Onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer- onderaannemer.*

5. **Het klachtenmeldpunt**

Een gerechtigde tot het indienen van een klacht moet weten bij welk aanspreekpunt van Het Service Centrum hij een klacht kan indienen. Dit aanspreekpunt wordt in deze klachtenregeling aangeduid als "het klachtenmeldpunt". Het Service Centrum is aangesloten bij het gezamenlijk klachtenmeldpunt van Stichting Inkoopbureau West-Brabant. Dit gezamenlijk klachtenmeldpunt is te bereiken via aanbestedingsklachten@hetservicecentrum.nl.

Behandeling van de klacht geschiedt door één of meer leden van het klachtenmeldpunt die niet bij de betreffende aanbestedingsprocedure is betrokken.

6. **De klachtenprocedure**

6.1 Hoe kan een klacht worden ingediend?

Klachten in het kader van de betreffende aanbesteding kunnen alleen worden ingediend door het sturen van een e-mail naar aanbestedingsklachten@hetservicecentrum.nl met de volgende informatie:

- Onderwerp: vermelden "klacht" + naam betreffende aanbesteding + kenmerk + Het Service Centrum;
- Gegevens contactpersoon klagende partij:
 - Naam bedrijf;
 - Naam, functie en contactgegevens contactpersoon.
- Informatie met betrekking tot de klacht:
 - Beschrijving van de klacht;
 - Verwijzing naar het deel van het aanbestedingsdocument waarop de betreffende klacht betrekking heeft, onder vermelding van paginanummer en/of paragraafnummer;
 - Of de klacht reeds aan de orde is geweest in de Nota van Inlichtingen, onder vermelding van het vraagnummer;
 - In hoeverre en waarom de marktpartij niet akkoord is met het antwoord van de Het Service Centrum.
- Een voorstel voor een oplossing;
- Eventuele relevante documenten toevoegen;
- Ondertekening e-mail: datum + naam en contactgegevens contactpersoon.

Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht en een richttermijn waarbinnen een beslissing hierover kan worden verwacht. Indien de klacht niet eerder als vraag aan het aanbestedingsteam is voorgelegd, zal het klachtenmeldpunt de klacht aanmerken als een vraag, welke ter afhandeling wordt doorgezonden aan het aanbestedingsteam. Het klachtenmeldpunt zal in deze gevallen de klager per mail hierover informeren.

6.2 Afhandeling klacht

- a. Het klachtenmeldpunt geeft zo spoedig mogelijk kennis van de klacht aan de contactpersoon van Het Service Centrum voor de betreffende aanbestedingsprocedure. Deze contactpersoon informeert het aanbestedingsteam van Het Service Centrum
- b. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de klager en het aanbestedingsteam van Het Service Centrum aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is, Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- c. Het klachtenmeldpunt informeert Het Service Centrum over de uitkomst van het onderzoek en stelt dit aan haar beschikbaar.
- d. Wanneer Het Service Centrum na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of deels terecht is en Het Service Centrum corrigerende en /of preventieve maatregelen treft, dan deelt het klachtenmeldpunt dit namens Het Service Centrum zo spoedig mogelijk schriftelijk mede aan de betreffende klager. De andere in de aanbestedingsprocedure betrokken gegadigden of inschrijvers worden op de hoogte gesteld, indien het transparantiebeginsel of gelijkheidsbeginsel dat vereist. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de Het Service Centrum voor de betreffende aanbestedingsprocedure aan alle betrokkenen bij de aanbestedingsprocedure gecommuniceerd worden (via een Nota van Inlichtingen), op hetzelfde moment als waarop de indiener van de klacht het bericht krijgt.
- e. Wanneer Het Service Centrum na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, of dat de klacht gegeven de stand van de aanbestedingsprocedure te laat is ingediend, dan wijst het klachtenmeldpunt namens Het Service Centrum de klacht gemotiveerd af en bericht hij de indiener van de klacht.
- f. Nadat op de klacht is beslist of is nagelaten binnen een redelijke termijn op de klacht een beslissing te nemen, kan een klager ook zonder toestemming van Het Service Centrum de klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Een klacht kan echter niet aan de Commissie van Aanbestedingsexperts worden voorgelegd indien Het Service Centrum niet de gelegenheid heeft gehad om binnen de meegedeelde richttermijn op de klacht te beslissen.

Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op.

Deze klachtenregeling laat het recht onverlet om een aanbestedingsgeschil met Het Service Centrum te doen beslechten door de bevoegde rechtbank te Breda. Indien een klacht echter verband houdt met (het nalaten van) een aanbestedingsprocedure waarover ook bij de rechter een geding aanhangig is gemaakt, kan het klachtenmeldpunt besluiten om de betreffende klacht niet in behandeling te nemen.

Bijlage 6 – Format kerncompetentie

De Inschrijver verklaart door invulling en ondertekening van deze Verklaring van referenties te voldoen aan de geschiktheidseis gesteld in paragraaf 4.4.5. van het Aanbestedingsdocument 'Tolkdiensten ten behoeve van GGD WB, GDD HvB en GGD NOG met kenmerk HSCDOC-1368817716-4131'.

Opdrachtgever (handels)naam:	
Adres, postcode, plaatsnaam opdrachtgever:	
Naam contactpersoon opdrachtgever:	
Telefoon contactpersoon opdrachtgever:	
Emailadres contactpersoon opdrachtgever:	
Omvang opdracht:	
Uitvoeringsperiode:	
<p>Inschrijver dient te beschikken over voldoende technische bekwaamheid en dient dit aan te tonen door de beschikking over onderstaande kerncompetentie.</p> <p>1. Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring met de inzet van medisch ,sociale en culturele gerelateerde tolkdiensten op locatie en per telefoon in ten minste 40 verschillende talen en tenminste 300 gesprekken per contractjaar voor een individuele opdrachtgever.</p> <p>Inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over deze kerncompetenties door het overleggen van één (1) referentie. Deze referentie mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar vanaf de datum van Inschrijving op onderhavige aanbesteding.</p> <p>Inschrijver kan naar aanleiding van bovenstaande minstens één (1) referentieproject overleggen:</p>	Ja / Nee ²
<p>Omschrijving opdracht:</p>	

² Doorstrepen wat niet van toepassing is.

Inschrijver verklaart met de ondertekening van deze Verklaring dat hij deze naar waarheid heeft ingevuld:

Bedrijfsnaam:

Vestigingsadres:

Naam:

Functie:

Datum:

Handtekening:

Bijlage 7 – Verklaring geen sprake van Russische betrokkenheid

Hierbij verklaar ik naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt.

Ik verklaar in het bijzonder dat:

- a. de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland;
- b. de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd;
- c. noch ik noch de onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b);
- d. er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.

Aldus naar waarheid ingevuld en ondertekend,

Bedrijfsnaam:

Vestigingsadres:

Naam:

Datum:

Functie:

Handtekening:

Bijlage 8 – Checklist compleetheid inschrijving

De door Inschrijver ingediende inschrijving dient alle onderstaande onderdelen te bevatten:

Nr.	Omschrijving document	Conform	Toegevoegd aan inschrijving (doorhalen wat van toepassing is)
1	Een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekent Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 2)	Paragraaf 4.4.1.	Ja / nee
2	Een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekent Inschrijfbiljet (bijlage 3)	Paragraaf 4.5.3.	Ja / nee
3	Een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekent format Referentieopdracht (bijlage 6) en/of tevredenheidsverklaring van opdrachtgever opgegeven referenties *	Paragraaf 4.4.5.	Ja / nee
4	Kopie ISO27001 certificaat	Paragraaf 4.4.4.	Ja / nee
5	Een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekent verklaring geen sprake van Russische betrokkenheid (bijlage 7) **	Paragraaf 3.4.2.	Ja / nee
6	Een beschrijving van kwaliteitscriterium 1 – Kwaliteit van de tolken	Paragraaf 4.5.4.	Ja / nee
7	Een beschrijving van kwaliteitscriterium 2 – Sensitiviteit met de mensen en de materie	Paragraaf 4.5.5.	Ja / nee
8	Een beschrijving van kwaliteitscriterium 3 – Mogelijkheden om op te kunnen schalen in capaciteit in geval van crisis (zoals Corona)	Paragraaf 4.5.6.	Ja / nee

* Het format referentie opdracht mag bij reeds bij inschrijving worden ingediend. Aanbestedende dienst zal, voor zo ver nog niet ingediend bij inschrijving, aan de inschrijver met de beste prijs kwaliteit verhouding vragen dit document te overleggen. Bij inschrijving volstaat de bevestiging dat er wordt voldaan aan de gestelde geschiktheidseisen in het UEA.

** De verklaring geen sprake van Russische betrokkenheid mag bij reeds bij inschrijving worden ingediend. Aanbestedende dienst zal, voor zo ver nog niet ingediend bij inschrijving, aan de inschrijver met de beste prijs kwaliteit verhouding vragen dit document te overleggen.

Deze checklist is een hulpmiddel voor de inschrijver. Het staat de inschrijver vrij om dit formulier in te vullen en bij de inschrijving in te dienen.

Indien een van bovenstaande documenten ontbreekt in de Inschrijving betekent dit dat de Inschrijving van Inschrijver niet compleet is. Het indienen van een niet complete inschrijving resulteert in directe uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Dit conform paragraaf 4.6. uit het Aanbestedingsdocument.