

Commercieel vertrouwelijk



Beschrijvend document (deel A)
Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
voor de uitvoering van diensten
ten behoeve van
de opvang van Overflow telefooncentrale voor WIJeindhoven

Projectnummer 9137

Rectificatie:
27 maart 2024. Stukken in het rood zijn aangepast (pagina 10 en 15).

Status	:	Definitief
Uitgevoerd door	:	Het NIC, Pim van den Berg
In opdracht van	:	WIJeindhoven, Eindhoven
Datum	:	18 maart 2024

1.	INLEIDING	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Beschrijving van de aanbestedende dienst	4
1.3	Beschrijving en doel van de aanbesteding	5
1.3.1.	Huidige situatie	5
1.3.2.	Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de overeenkomst	7
1.3.3.	Wijze van aanbesteding	7
1.3.3.1.	Keuze procedure.....	7
1.3.3.2.	Indeling in percelen	8
1.4	Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling	9
1.4.1.	Contractpartij.....	9
1.4.2.	Rol van Het NIC	9
1.5	Planning.....	10
2.	INSCHRIJVINGSPROCEDURE	10
2.1	Inlichtingen.....	10
2.2	Wijze van aanbieden inschrijving	11
2.3	Voorwaarden.....	12
3.	EISEN AAN DE ONDERNEMING	13
3.1	Uitsluiting en geschiktheid	13
3.2	Geschiktheidseisen.....	14
3.2.1.	Financiële en economische draagkracht:.....	14
3.2.2.	Technische- en beroepsbekwaamheid	15
3.2.3.	Beroepsbevoegdheid	16
4.	EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN	17
4.1	Eisen.....	17
4.2	Overige gegevens en bijlagen.....	17
5.	BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	18
5.1	Beoordelingsprocedure.....	18
5.1.1.	Voldoen aan de gestelde eisen	18
5.1.2.	Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.	18
5.1.3.	Toelichting op de subgunningscriteria kwaliteit	21
5.1.4.	Toelichting op het subgunningscriterium prijs.....	27
5.2	Gunningsprocedure.....	27
	BIJLAGE 1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT EN OVERIGE KWALIFICATIEGEGEVENS	29
	Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument	29
	Bijlage 1.B Referentieopdracht	30
	BIJLAGE 2 VERKLARING OMTRENT INSCHRIJVING	31
	BIJLAGE 3 PRIJZENBLAD.....	32
	BIJLAGE 4 PROGRAMMA VAN EISEN	33
	BIJLAGE 5 CONTRACTUELE BEPALINGEN	34
	Bijlage 5.A Concept overeenkomst	34
	Bijlage 5.B Voorwaarden	34
	BIJLAGE 6 CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST	35

1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de openbare procedure voor de uitvoering van diensten ten behoeve van de opvang overflow telefooncentrale voor WIJeindhoven, hierna ook te noemen de aanbestedende dienst en de opdrachtgever, met aanbestedingskenmerk 9137.

Dit document bevat in deel A een beschrijving van de aanbestedende dienst en van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 3), het eisen pakket (hoofdstuk 4) en de beoordeling van de inschrijvingen (hoofdstuk 5). In deel B treft u de NIC Aanbestedingsvoorwaarden aan die van toepassing zijn op deze aanbesteding.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

Deel B 'Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC' maakt als bijlage deel uit van dit beschrijvend document en is separaat te vinden op het TenderNed aanbestedingsplatform.

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed (zie www.tenderned.nl). Zie voor meer informatie hierover <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-aanmelden-en-inschrijven/inschrijven-op-een-openbare-aanbesteding>.

In het stappenplan van TenderNed is opgenomen, dat "De inschrijving/aanmelding is voltooid wanneer de SMS-transactiecode is ingevoerd en verstuurd. De persoon die deze handeling verricht, moet minimaal de rol van procesleider hebben".

Wij maken u er op attent dat de inschrijving pas definitief is wanneer TenderNed de SMS-transactiecode heeft ontvangen en verwerkt. Inschrijver dient dan ook rekening te houden met de tijd voor de verzending en de verwerkingstijd bij TenderNed.

1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst

Stichting WIJeindhoven fungeert als uitvoeringsorganisatie van wettelijke taken en eerstelijns ondersteuning van inwoners voor de Gemeente Eindhoven in het brede sociaal domein.

WIJeindhoven doet dit door op generalistische wijze met in teams werkende generalisten vraaggerichte ambulante ondersteuning te (laten) leveren in sociale basis en de eerste lijn en toeleiding naar tweede lijn. Op deze wijze wil zij de zelfredzaamheid van inwoners vergroten en hun participatie bevorderen.

Stichting WIJeindhoven levert een fundamentele bijdrage aan de ontwikkeling van het beleid van de Gemeente Eindhoven in het brede sociale domein. Voor meer informatie over Stichting WIJeindhoven kunt u terecht op de website www.wijeindhoven.nl.

Missie WIJeindhoven:

Het is onze missie om samen met inwoners, gemeente, ketenpartners en de rest van de stad ondersteuning (op het gebied van het sociaal domein) voor alle eindhovenaren passend, toegankelijk en betaalbaar te houden.

Visie WIJeindhoven:

We geloven in de eigen kracht (en passie) van ieder mens om naar vermogen zelf regie te houden op het eigen leven en daarin zelfredzaam te zijn. Wij ondersteunen hen, als de regie tijdelijk even ontbreekt, om dat weer terug te krijgen. Hierin benaderen, zien en horen wij de mens als geheel. Onze ondersteuning vindt plaats vanuit individueel maatwerk en is gericht op duurzame zelfredzaamheid. Die zelfredzaamheid betekent dat ook het netwerk van de inwoner een rol pakt in de ondersteuning, zoals de inwoner onderdeel is van het ondersteuningsnetwerk van een ander. Het genereren van eigen kracht en samenkracht is de kern van onze dienstverlening, waarbij wij inzetten op de beweging van “ondersteunen en probleem oplossen” naar een verhoogde veerkracht voor de inwoners. Die veerkracht vinden zij niet alleen, maar samen met de sociale basis, eerstelijns- en tweedelijns ondersteuning en mensen en organisaties in de stad. WIJeindhoven heeft daarin de unieke taak om de ondersteuning om de inwoner heen te organiseren en deze te verbinden.

Zij doet dit door op generalistische wijze met in teams werkende generalisten ondersteuningssignalen op te volgen en vraaggerichte ambulante ondersteuning te (laten) leveren en regie te voeren op de effectiviteit van de ondersteuning in sociale basis, de eerste lijn en/of de tweede lijn. Op deze wijze wil zij de zelfredzaamheid van inwoners vergroten en hun participatie bevorderen.

1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding

Bereikbaarheid en beleving van het telefonisch contact zijn een essentieel onderdeel van de kwaliteit van de dienstverlening en klantvriendelijkheid van WIJeindhoven. WIJeindhoven hecht daarom groot belang aan de snelheid waarmee het contact tot stand komt en zo kort mogelijke wachttijden. Daarnaast hecht WIJeindhoven grote waarde aan de wijze waarop de beller te woord wordt gestaan en de manier waarop de vraag wordt behandeld. Dit dient op een toegankelijke, nette, professionele en secure wijze te gebeuren.

Stichting WIJeindhoven wenst per 1 juli 2024 een Overflow (achtervang) dienstverlener te contracteren die zorg draagt voor het ontvangen en aannemen van inkomende oproepen die vanuit de telefooncentrale van WIJeindhoven worden doorgeschakeld naar de gecontracteerde partij. Dit is het geval wanneer de beller kiest voor de keus Algemene vragen of indien door WIJeindhoven (vanuit de wijken) niet wordt opgenomen (Overflow). Vanwege het aflopen van de overeenkomst met huidige dienstverlener dient de maand juli 2024 ter overgang naar de nieuwe dienstverlener. Na deze maand dient de dienstverlening compleet geïmplementeerd te zijn. Samenvattend dient op 1 augustus 2024 alles compleet geïmplementeerd en werkend te zijn met nieuwe contractpartij.

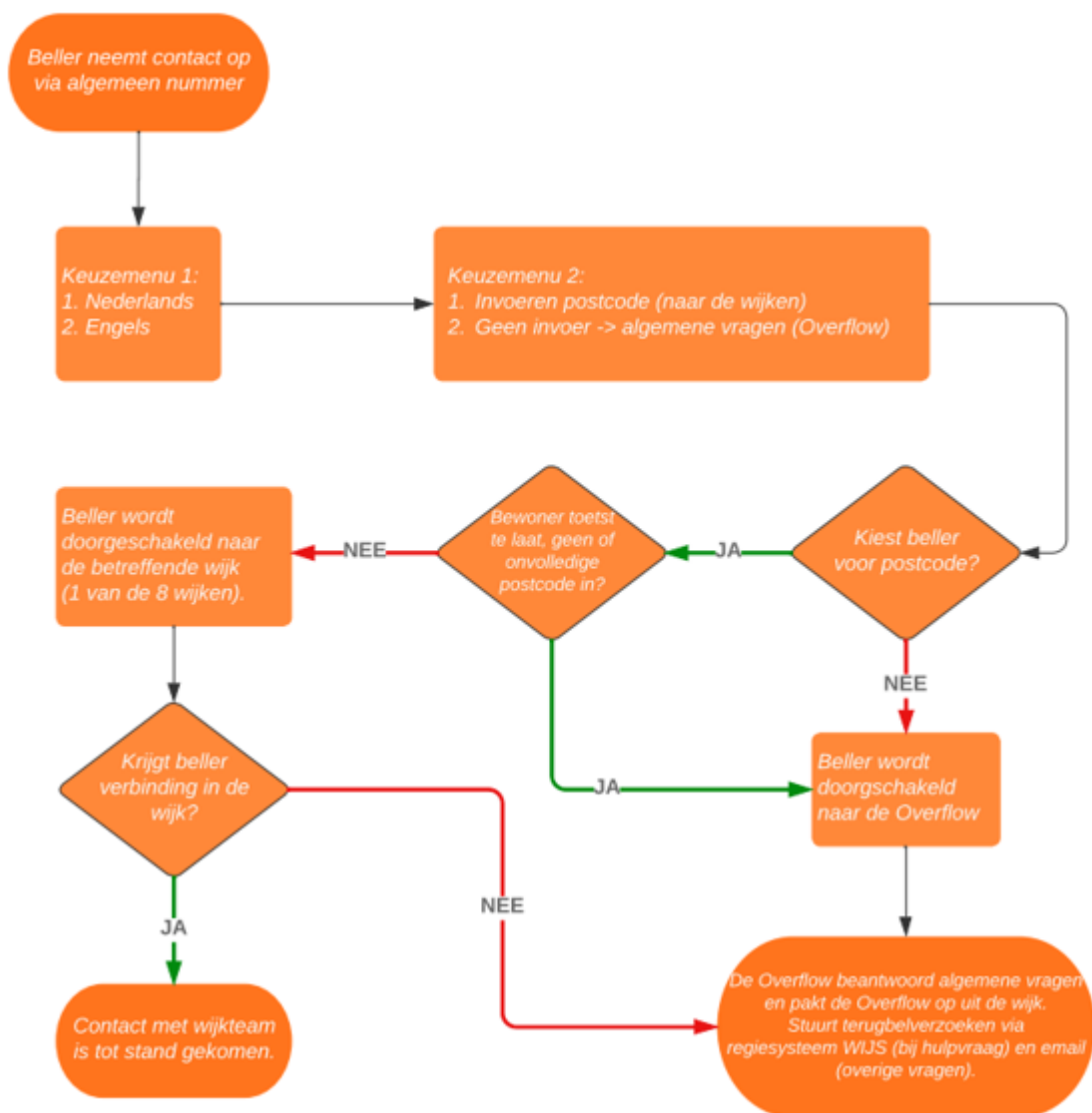
1.3.1. Huidige situatie

WIJeindhoven beschikt over een eigen telefooncentrale (in de cloud, beheerd door een externe partij) waarop één centraal telefoonnummer binnenkomt. De beller krijgt, na een keuzemenu voor Nederlands of Engels, de keus voor het invoeren van de postcode van de gewenste wijk of de keus om aan de lijn te blijven in geval van Algemene vragen.

Indien de beller bij het keuzemenu geen keuze maakt dan wordt de beller automatisch doorgezet naar de Overflow voor beantwoording van Algemene vragen.

Als bij het keuzemenu door de beller de desbetreffende postcode ingevoerd wordt, komt de beller uit bij een toegangsmedewerker van WIJeindhoven in de wijk van de ingevoerde postcode. Indien in de wijk niet wordt opgenomen of als zij in gesprek zijn, wordt de beller automatisch doorgeschakeld naar de Overflow. Onderstaand is de procesflow doorloop telefoongesprekken WIJeindhoven schematisch weergegeven om een beter beeld te schetsen van de huidige situatie.

Procesflow doorloop Calls WIJeindhoven



WIJeindhoven beschikt over 8 wijkteams waar toegangsmedewerkers per wijk de telefoon aannemen. Dit gebeurt op basis van invoering van de betreffende postcode bij het 2^e keuzemenu. Indien niet wordt opgepakt in de wijken, wordt de inkomende oproep doorgeschakeld naar de Overflow.

De aard van de binnenkomende oproepen is op te splitsen in 2 categorieën:

- 1) Algemene vragen: telefoonnummers, tijden van de Inloop, ed.
Deze vragen komen via keuzemenu 2 direct bij de Overflow terecht.
- 2) Terugbelverzoeken: dit zijn de niet beantwoorde oproepen vanuit de wijken die uitkomen bij de Overflow (variërend van aanvraag van een traplift tot hulp bij complexe gezinssituaties).

Er is geen sprake van doorverbinden naar andere telefoonnummers. Het doorgeven van berichten gaat uitsluitend per e-mail of terugbelverzoek.

De doelgroep die contact opneemt met WIJeindhoven is de inwoner van Eindhoven met een (vaak) urgente hulpvraag. Dit kunnen zowel jongeren, volwassenen als senioren zijn met verschillende achtergrond (zowel Nederlands- als anderstalig). Daarnaast nemen ketenpartners en overige organisaties contact met WIJeindhoven op.

Het aantal inkomende oproepen dat doorgeschakeld wordt naar de opdrachtnemer is gemiddeld 400 oproepen per week. Dit is exclusief de piekbelasting (gemiddeld 650 oproepen) waar WIJeindhoven ook geregeld mee te maken krijgt. WIJeindhoven is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 09.00 -17.00 uur. Dit geldt ook voor de Overflow. Buiten deze uren draait een bandje met afwezigheid. Op woensdagen en vrijdagen is het aantal inkomende oproepen lager dan de andere dagen. Piektijden liggen dagelijks rond 09.00 uur, 12.00 uur en 16.30 uur.

1.3.2. Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de overeenkomst

WIJeindhoven streeft naar een intensieve, vertrouwde samenwerking met een opdrachtnemer met een proactieve houding die kan instaan voor een hoge kwaliteit van dienstverlening en de opdrachtgever ontzorgt in het gehele proces. Opdrachtnemer dient zich ervan bewust te zijn dat zij het verlengstuk is van de opdrachtgever en het eerste aanspreekpunt is van inwoners, die hulpbehoevend zijn en op zoek zijn naar een oplossing voor hun problemen. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich binnen korte tijd kan inleven in de werkwijze en procedures van WIJeindhoven, met de benodigde kennis van – en sensitiviteit voor – de organisatie, zodat de opdrachtnemer tot die optimale dienstverlening kan komen en ook toegevoegde waarde kan leveren door inhoudelijke advisering ter optimalisering van het overflowproces.

De aanbestedende dienst beoogt met deze aanbesteding om met één (1) inschrijver een overeenkomst met betrekking tot de dienstverlening ten behoeve van de opvang overflow van de telefooncentrale af te sluiten. De duur van de looptijd van deze overeenkomst is twee (2) jaar met een eenzijdige optionele verlenging van maximaal twee (2) keer één (1) jaar. De keuze tot het al dan niet verlengen van de looptijd van de overeenkomst berust uitsluitend bij WIJeindhoven als opdrachtgever. De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is 1 juli 2024, waarbij de maand juli 2024 als overgangperiode fungeert van de dienstverlening naar de nieuwe dienstverlener. Per 1 augustus 2024 dient alle gevraagde dienstverlening compleet geïmplementeerd en werkend te zijn bij deze nieuwe dienstverlener.

1.3.3. Wijze van aanbesteding

1.3.3.1. Keuze procedure

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een openbare procedure:

- de overeenkomst met de huidige contractpartij is onverwachts voortijdig ten einde gekomen.
- het aantal te verwachten inschrijvers ligt onder het minimum aantal te selecteren inschrijvers dat is toegestaan bij het toepassen van de niet-openbare procedure;
- het toepassen van een andere procedure leidt naar verwachting eerder tot hogere dan lagere lasten voor de inschrijvers en de aanbestedende dienst;
- de uitvraag wordt als relatief standaard gezien binnen de van toepassing zijnde markt.

1.3.3.2. Indeling in percelen

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen.

De redenen hiervoor zijn de samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de opdracht voor voldoende bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf.

Ter voorbereiding op deze aanbesteding is intern door de aanbestedende dienst marktonderzoek gedaan naar het aantal en type organisaties dat actief is in de markt voor desbetreffende dienstverlening. Op basis van deze analyse is duidelijk geworden dat het in desbetreffende markt gangbaar is om soortgelijke dienstverlening in één perceel aan te besteden zonder dat het MKB daardoor wordt buitengesloten.

- de organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de opdrachten voor de aanbestedende dienst, het speciale-sectorbedrijf en de ondernemer;

Het doorlopen van een aanbesteding met meerdere percelen leidt ten eerste tot meer administratieve afhandeling en kosten voor zowel de aanbestedende dienst als voor de inschrijvers. Ten tweede kan opdrachtgever ook beter sturen op kwaliteit en het behalen van minimale eisen als er een bilaterale contractrelatie is, wat het geval is indien opdracht niet opgedeeld is in percelen. Hierdoor wordt de opdracht namelijk uniform en eenduidig uitgevoerd en is deze beter te beheersen en kan zodoende een betere relatie ontstaan met opdrachtnemer.

- voor aanbestedende dienst is het wenselijk om één (1) contractpartij te contracteren in verband met de privacygevoelige informatie en de verwerking van persoonsgegevens.

1.4 Contractpartij, adviseur en contactpersonen en klachtenafhandeling

1.4.1. Contractpartij

De aanbestedende dienst is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst.

1.4.2. Rol van Het NIC

- Het NIC treedt op als adviseur van en procesbegeleider voor de aanbestedende dienst.
- De coördinatie en uitvoering van de aanbesteding wordt uitgevoerd door Het NIC.
- De beoordeling wordt begeleid door Het NIC.

De beoordeling wordt uitgevoerd door een team waarin deskundigen van de aanbestedende dienst zitting hebben. Een verdere toelichting op de invulling van het beoordelingsteam is te lezen in paragraaf 5.1.2.

Adviesbureau	Het NIC		
<i>Procesbegeleider</i>	Pim van den Berg	<i>Functie</i>	Inkoopconsultant
<i>Telefoonnummer</i>	06 31 76 64 06	<i>E-mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed
<i>Plaatsvervanger</i>	Maurice Goossens	<i>Functie</i>	Inkoopconsultant
<i>Telefoonnummer</i>	06 31 97 36 16	<i>E-mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed

TenderNed	Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform*		
<i>Contactpersoon</i>	Servicedesk van TenderNed		
<i>Telefoonnummer</i>	0800 8363 376	<i>E-mailadres</i>	Servicedesk@TenderNed.nl

* Bijvoorbeeld als het u niet lukt in te loggen of documenten in te dienen.

1.5 Planning

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. De *cursief*weergegeven data zijn definitieve en fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van de aanbestedende dienst. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

18 maart 2024	Verzending aankondiging Beschrijvend document incl. bijlagen wordt beschikbaar gesteld op het aanbestedingsplatform
29 maart 2024 14:00 uur	<i>Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document</i>
10 april 2024	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen
17 april 2024 14:00	<i>Sluiting termijn voor het indienen van vragen deel 2 met betrekking tot dit beschrijvend document</i>
24 april 2024	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen deel 2
7 mei 2024 14:00 uur	<i>Sluiting inschrijvingstermijn</i>
17 mei 2024	Evaluatie inschrijvingen
21 mei 2024	Verzenden uitnodigingen presentaties
29 mei 2024	Presentaties inschrijver(s) o.i.d.
5 juni 2024	Verwachte datum van de mededeling van de gunningsbeslissing
6 juni 2024 tot en met 26 juni 2024	Gelegenheid tot het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing, maar uiterlijk 20 kalenderdagen na de datum van de mededeling van de gunningsbeslissing.
27 juni 2024	Definitieve gunning
1 juli 2024	Ingangsdatum overeenkomst

2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

2.1 Inlichtingen

Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via de vraag en antwoord module op TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze ook via de vraag en antwoord module op TenderNed. Bij constatering dat de gegadigde over betreffende aanbesteding enig contact heeft gezocht met medewerkers van WIJeindhoven, leden van de beoordelingscommissie of het projectteam waar dusdanig informatie is verstrekt welke gevolgen heeft voor de aanbesteding, zal de inschrijver niet meer voor beoordeling in aanmerking komen en wordt deze uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

2.2 Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een inschrijving niet met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften is opgemaakt en/of ingediend, kan de aanbestedende dienst besluiten deze inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. De betreffende inschrijving komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als vermeld in de paragraaf Planning bij “*Sluiting inschrijvingstermijn*”. Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is verstreken, worden niet in behandeling genomen.

U vindt de modellen, die ten behoeve van uw inschrijving ingevuld moeten worden, separaat op het aanbestedingsplatform. Alleen digitale inschrijvingen via het aanbestedingsplatform worden door de aanbestedende dienst in behandeling genomen. Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een ‘natte handtekening’ en te worden ingescand.

Desgevraagd dient inschrijver binnen 7 werkdagen, na een daartoe strekkend verzoek, het originele document te voorzien van een ‘natte’ handtekening en deze aan de aanbestedende dienst te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan er toe leiden dat uw inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

Onderstaande documenten dienen onderdeel te zijn van uw inschrijving:

Bijlage 1	Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: "Naam inschrijver – UEA"</i> Bijlage 1.B Referentieopdracht (rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: "Naam inschrijver – Referentieopdracht"</i>
Bijlage 2	Verklaring omtrent inschrijving (rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: "Naam inschrijver – Verklaring omtrent inschrijving"</i>
Bijlage 3	Kostenopgave inschrijving conform bijlage 3 Prijzenblad <i>Voorgestelde bestandsnaam: "Naam inschrijver – Prijzenblad"</i>
Bijlage 4	Beantwoording van/reactie op de kwalitatieve criteria <i>Voorgestelde bestandsnaam: "Naam inschrijver – Beantwoording Kwalitatieve Gunningcriteria"</i>

2.3 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC van toepassing die zijn opgenomen in deel B. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze voorwaarden. Tevens zijn op deze aanbesteding de Inkoopvoorwaarden WIJeindhoven januari 2022 (bijlage 5.b) van toepassing.

3. EISEN AAN DE ONDERNEMING

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

3.1 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is én inschrijver voldoet aan alle geschiktheidseisen.

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie bijlage 1.A). Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, binnen zeven werkdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan de aanbestedende dienst vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd samen met het bericht over de gunningsbeslissing of zoveel eerder als de voortgang van de procedure dit noodzakelijk maakt.

U dient te beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar. Ook kan aan de winnende inschrijver gevraagd worden een verklaring van de Belastingdienst te overleggen. Let op dat u deze bewijsstukken tijdig aanvraagt. Het verkrijgen kan namelijk ongeveer 6 weken duren.

3.2 Geschiktheidseisen

3.2.1. Financiële en economische draagkracht:

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om alle verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst gedurende de gehele contractduur inclusief eventuele verlenging(en) uit te voeren;
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;
- Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen bedrijfsrisico's, tenminste voor €150.000 per gebeurtenis en €300.000 per jaar.
- Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende opdracht.

3.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid

Kerncompetenties

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetentie.

- Inschrijver heeft ervaring met het verwerken van minimaal 400 telefoongesprekken per week.

Inschrijver toont door middel van een referentie aan dat hij over deze kerncompetentie beschikt.

Iedere kerncompetentie dient te worden aangetoond door middel van één referentie. Er mag dus maximaal één (het aantal kerncompetenties dat wordt gevraagd) referentie ingediend worden.

De referentie voldoet aan de volgende eisen:

- De referentie bevat de naam van de opdrachtgever.
- De referentie bevat een omschrijving van de prestaties die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd.
- De referentie is niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de datum, waarop de inschrijvingstermijn sluit.
- Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. De aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referenten.

De te overleggen referentie dient te worden ingevuld in bijlage 1.B Referentieopdracht.

- Eisen aan maatregelen die inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen:

De inschrijver treft voldoende maatregelen om de kwaliteit te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit beschrijvend document. Als bewijs hiervan beschikt inschrijver over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001 of ISO 18295 of gelijkwaardig zoals beschreven in Deel B.

- Eisen aan de maatregelen inzake informatiebeveiliging

De inschrijver treft voldoende maatregelen om de informatiebeveiliging te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit beschrijvend document. Als bewijs hiervan beschikt de inschrijver over een geldig informatiebeveiliging certificaat conform ISO 27001 of gelijkwaardig en een verklaring van toepasselijkheid.

3.2.3. Beroepsbevoegdheid

- Inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd. Inschrijver vermeldt het inschrijfnummer in het betreffende register in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

4. EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN

4.1 Eisen

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in bijlage 4 Programma van Eisen gestelde eisen middels het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij zijn inschrijving indienen van bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving. Inschrijver gaat daarnaast door het inschrijven op deze aanbesteding automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit beschrijvend document inclusief bijlagen waaronder de contractuele bepalingen. Inschrijver bevestigt dit door bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving in te dienen. Verder dient inschrijver aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. Daar waar inschrijver in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze inschrijver aan een kwaliteitscriterium voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs op bijlage 3 Prijzenblad.

Voor de onderdelen van de contractuele bepalingen waarmee u niet (direct) kunt instemmen, kunt u vóór de datum en het tijdstip als vermeld in de paragraaf Planning bij “Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document” tekstvoorstellen indienen, dan wel de aard van uw bezwaar toelichten. Uiterlijk tien dagen voor de datum als vermeld in de paragraaf Planning bij “Sluiting inschrijvingstermijn” zal de aanbestedende dienst door middel van een nota van inlichtingen aan alle inschrijvers laten weten op welke punten en op welke wijze de overeenkomst zal worden aangepast. Deze aangepaste versie vormt vervolgens een vast uitgangspunt voor uw inschrijving. Met andere woorden: inschrijving betekent instemming met de concept overeenkomst en daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede met de voorstellen tot wijziging die zijn gehonoreerd en bekend gemaakt via de Nota van Inlichtingen.

De algemene voorwaarden van inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Opdrachtnemer is verplicht tot het ondertekenen van een geheimhoudingsverklaring en zorgt dat de medewerkers zijn gebonden aan geheimhouding.

4.2 Overige gegevens en bijlagen

De volgende documenten en invulformulieren maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn geplaatst op het TenderNed aanbestedingsplatform.

Deel B Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC;	
Bijlage 1.A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument;
Bijlage 1.B	Referentieopdracht;
Bijlage 2	Verklaring omtrent inschrijving;
Bijlage 3	Prijzenblad;
Bijlage 4	Programma van eisen;
Bijlage 5.A	Concept overeenkomst;
Bijlage 5.B	Voorwaarden (Inkoopvoorwaarden WIJeindhoven januari 2022);
Bijlage 6	Concept verwerkersovereenkomst

5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 5.1), en de gunningsprocedure (paragraaf 5.2). De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in paragraaf 4 van deel B (Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC).

5.1 Beoordelingsprocedure

Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen. Deze inschrijvingen worden terzijde gelegd en komen niet voor gunning in aanmerking.

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt van iedere inschrijver op basis van de inschrijvingsdocumenten beoordeeld of een van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als de inschrijver voor de opdracht waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld.

De inschrijvingen van inschrijvers die geschikt zijn bevonden worden inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt het voldoen aan de eisen gecontroleerd. Inschrijvingen, die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de overgebleven inschrijvingen die aan de eisen voldoen geëvalueerd aan de hand van de subgunningscriteria zoals in paragraaf 5.1.2 vermeld. Dit zijn criteria met betrekking tot de kwaliteit (kwaliteitscriteria) en met betrekking tot de prijs.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.1.1. Voldoen aan de gestelde eisen

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document gestelde **eisen** aan de diensten volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een **eis** betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

5.1.2. Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.

De beoordeling vindt plaats op basis van het principe 'Gewogen factor methode'. De verschillende kwaliteitscriteria en prijs krijgen een maximaal aantal te behalen punten. De prijs wordt op de volgende manier berekend. Voor het onderdeel 'prijs' zijn maximaal 30 punten te behalen. Dit maximaal aantal te behalen punten is te behalen als de inschrijfprijs gelijk is aan de ondergrensprijs. Wanneer inschrijver inschrijft tegen de bovengrensprijs, scoort inschrijver 0 punten. Door het lineair verloop worden de prijspunten afhankelijk van de door de inschrijver aangeboden prijs (inschrijfprijs) naar rato verdeeld tussen de maximale score voor de ondergrensprijs (30 punten) en de minimale score voor de bovengrensprijs (0 punten).

De ondergrensprijs: €90.000,- exclusief btw per jaar
De bovengrensprijs: €150.000,- exclusief btw per jaar

De genoemde bovengrensprijs is tevens de maximale inschrijfprijs waarmee mag worden ingeschreven. Inschrijvingen met een hogere inschrijfprijs worden uitgesloten van verdere deelname. De ondergrensprijs is tevens ook de laagste inschrijfprijs waarmee mag worden ingeschreven. Inschrijvingen met een lagere inschrijfprijs worden uitgesloten van verdere deelname.

De volgende formule wordt gebruikt om te komen tot de verdeling van de punten op het onderdeel 'prijs'.

$$Scoreprijs = M - ((IP - OP) / (Bandbreedte prijs)) * M \quad / \quad Scoreprijs = 30 - ((IP - €90.000) / (€60.000)) * 30$$

IP = Inschrijfprijs (de totaalprijs (per jaar) waarmee inschrijver inschrijft)

M = Maximaal aantal te behalen punten voor onderdeel 'prijs'

OP = Ondergrensprijs

Bandbreedteprijs = Verschil tussen bovengrensprijs en ondergrensprijs

Zie onderstaand een rekenvoorbeeld:

Het maximaal aantal te behalen punten dat te behalen zijn op onderdeel "prijs" is dertig punten. De ondergrensprijs is €90.000,- en de bandbreedteprijs het verschil tussen bovengrensprijs en ondergrensprijs is €60.000,- Wanneer Inschrijver dus inschrijft met een inschrijfprijs van €100.000 per jaar is de formule als volgt:

$$Scoreprijs = 30 - ((100.000 - 90.000) / (60.000)) * 30 = \mathbf{25 \text{ behaalde punten op onderdeel "prijs"}}$$

De beoordeling van de subgunningscriteria Kwaliteit wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit drie (3) personen: manager bedrijfsvoering, kwartiermaker toegang & inkoop en een coördinator facilitair. Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende inschrijvingen zal per subcriterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende subcriterium.

Allereerst worden de uitwerkingen van de kwaliteitscriteria beoordeeld. Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per kwaliteitscriterium waarden toe aan de inschrijvingen.

In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken.

Daarna komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel op basis van consensus.

Dit oordeel is de basis voor het verdere verloop van de gunningprocedure.

Per inschrijving worden de door het beoordelingsteam vastgestelde waarden van de kwaliteitscriteria opgeteld. Vervolgens wordt voor de prijscomponent uitgegaan van de totaalprijs zoals opgenomen in bijlage 3 Prijzenblad, dit is de inschrijfprijs. Aan de inschrijfprijs wordt een puntenaantal toegekend conform bovenstaande formule. De toegekende puntenaantallen voor de subgunningscriteria Kwaliteit en Prijs worden per inschrijving bij elkaar opgeteld om te komen tot een totaalscore voor de betreffende inschrijving.

De inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling de hoogste totaalscore heeft, wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding en komt in aanmerking voor gunning.

In het geval dat inschrijvingen een gelijke eindscore hebben in het totaal behaald aantal punten, dan geldt het volgende: de inschrijving met de hoogste score op kwaliteitscriterium K1 zal de doorslag geven, dus de inschrijving met de hoogste score op kwaliteitscriterium K1 zal als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat kwaliteitscriterium gelijk scoren, zal de inschrijving met de hoogste score op kwaliteitscriterium K2 de doorslag geven. Indien de inschrijvingen ook op dat kwaliteitscriterium gelijk scoren, zal de inschrijving met de hoogste score op kwaliteitscriterium K3 de doorslag geven. Wanneer ook dit gelijk is en dit alles uiteindelijk geen doorslag geeft, zal de inschrijving met de meeste punten op onderdeel 'prijs' als economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding gelden. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft, zal met behulp van een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding zal gelden.

Kwaliteit: te bepalen aan de hand van:

Criteria met betrekking tot kwaliteit		Maximaal aantal te behalen punten
K1.	Plan van aanpak	30
K2.	Uitwerken Casus	25
K3.	Presentatie implementatieplan	15
<i>Totaal maximaal aantal te behalen punten</i>		70

Prijs: te bepalen aan de hand van de inschrijfprijs conform ingevuld Prijzenblad:

Prijs		Maximaal aantal te behalen punten
P1.	Totaalprijs vermeld op Prijzenblad (enkel de gevraagde informatie op het prijzenblad wordt gewaardeerd)	30

Inschrijver dient voor zowel K1 als K2 ten minste 50% van het maximaal aantal te behalen punten te scoren. Heeft uw inschrijving minder dan 50% van het maximaal aantal te behalen punten op K1 of K2 gescoord dan wordt uw inschrijving terzijde gelegd en komt deze niet voor gunning van de opdracht in aanmerking.

Pas als uw inschrijving ten minste 50% van het maximaal aantal te behalen punten gescoord heeft op zowel K1 als op K2, wordt uw inschrijving beoordeeld op de prijs.

Indien de inschrijving onvoldoende punten heeft gescoord op K1 en K2 wordt de inschrijving terzijde gelegd en niet meer meegenomen in het gunningsproces.

De inschrijvers die met het behalen van de maximale score (15 punten) op het onderdeel Presentatie (K3) nog voor gunning in aanmerking komen, zullen worden uitgenodigd voor de Presentaties.

5.1.3. Toelichting op de subgunningscriteria kwaliteit

Hieronder zijn de kwaliteitscriteria nader beschreven en is beschreven hoe de beoordeling van de inschrijvingen op basis van deze kwaliteitscriteria zal plaatsvinden.

K1: Plan van aanpak

Het schrijven van een plan van aanpak vormt een cruciaal onderdeel van deze aanbesteding en zal dienen als inzicht voor het succesvol uitvoeren van de dienstverlening. Het plan van aanpak dient een complete weergave te geven hoe inschrijver de dienstverlening gaat uitvoeren.

Het doel van deze aanbesteding is om een professionele en deskundige partner te vinden die in staat is om een gedegen dienstverlening te verlenen, die nauw aansluit bij de behoeften, doelstellingen en strategie van WIJeindhoven. WIJeindhoven zoekt naar een partij die niet alleen over de juiste expertise beschikt, maar ook in staat is om innovatieve en effectieve oplossingen te bieden die WIJeindhoven helpen om onze doelen te bereiken. Het plan van aanpak moet minimaal de onderstaande onderdelen bevatten.

Plan van aanpak

- **Kwaliteit van de voorgestelde oplossing:** Het plan van aanpak moet een duidelijk begrip tonen van de behoeften van WIJeindhoven en een gedetailleerde beschrijving geven van hoe de voorgestelde oplossing aan deze behoeften zal voldoen. Hierin willen we minimaal terugzien: de personele bezetting, training, technische structuur, huisvesting e.d. en de manier waarop de opdrachtgever wordt ontzorgd.
- **Conformiteit aan de aanbestedingsdocumenten:** Het plan van aanpak moet voldoen aan alle specifieke eisen zoals uiteengezet in dit aanbestedingsdocument en het Programma van Eisen. Het niet voldoen aan deze eisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.
- **Volledigheid:** Het plan van aanpak moet alle aspecten van de uit te voeren opdracht omvatten en alle relevante informatie verstrekken die inschrijver nodig acht om de opdracht succesvol uit te voeren.
- **Realisme:** Alle voorgestelde activiteiten, doelstellingen en tijdlijnen moeten haalbaar en realistisch zijn binnen het aangeboden tarief.
- **Innovatie en creativiteit:** Het plan van aanpak moet laten zien dat de inschrijver innovatief en creatief is in het aanpakken van de uitdagingen van de opdracht.
- **Methodologie:** Het plan van aanpak moet een duidelijke en logische methodologie presenteren voor het uitvoeren van de opdracht.
- **Risicobeheer:** Het plan van aanpak moet risico's identificeren die zich kunnen voordoen tijdens de uitvoering van de opdracht en een strategie bieden voor het beheersen van deze risico's.

WIJeindhoven beoordeelt de kwaliteit van het aanbod op basis van de volgende criteria:

- In welke mate het plan van aanpak bijdraagt aan de missie en visie van WIJeindhoven en in welke mate WIJeindhoven wordt ontzorgd.
- De mate van concreetheid van het plan van aanpak.
- De volledigheid van het plan van aanpak.
- Het vermogen om relevante meerwaarde en/of onderscheidend vermogen voor de aanbestedende dienst te tonen.

Let op: Voor de beantwoording van K1 geldt de eis van in totaal maximaal 3 (3) pagina's. Dit is exclusief schema's en afbeeldingen. De pagina's die het maximum van drie (3) overschrijden worden niet meegenomen in de beoordeling.

K2: Uitwerken Casus

De aanbestedende dienst wenst middels onderstaande casus een beter inzicht te verkrijgen in de werkwijze van de inschrijver bij bijzondere omstandigheden. Uit de aangedragen oplossing moet duidelijk blijken dat deze in overeenstemming is met de gestelde eisen en wensen en WIJeindhoven ontzorgt wanneer deze specifieke gevallen voorkomen. Het is van essentieel belang dat de uitwerking aansluit bij de doelstellingen van WIJeindhoven.

Casus:

Bij Stichting WIJeindhoven doet zich een onverwachte situatie voor. In een recent krantenartikel geschreven in de lokale media wordt melding gemaakt van een op handen zijnde reorganisatie bij Stichting WIJeindhoven. Dit leidt per direct tot een explosieve toename van telefoontjes naar WIJeindhoven, waardoor de directe telefooncentrale overbelast raakt en de druk op de overflow enorm toeneemt (ver boven de gemiddelde piekbelasting).

De kernvraag voor inschrijvers is hoe zij deze toename in telefoongesprekken richting de overflow kunnen faciliteren en tegelijkertijd de kwaliteit van de dienstverlening kunnen waarborgen.

Inschrijvers worden uitgedaagd om een gedetailleerde uitwerking van de casus te beschrijven waarin zij beschrijven hoe zij de volgende aspecten zouden aanpakken:

Capaciteitsplanning: Hoe gaat de inschrijver om met de plotselinge toename van telefoongesprekken. Welke maatregelen treft de inschrijver om de capaciteit van de telefooncentrale op korte termijn snel uit te breiden en de wachttijden te minimaliseren.

Kwaliteitsborging: Hoe zorgt de inschrijver ervoor dat de kwaliteit van de dienstverlening hoog blijft, zelfs onder druk van een groot aantal telefoongesprekken. Welke training en ondersteuning biedt de inschrijver aan zijn medewerkers om ervoor te zorgen dat elke oproep efficiënt en effectief wordt afgehandeld.

Technologische oplossingen: Welke technologische oplossingen zou de inschrijver eventueel implementeren om het beheer van de telefooncentrale te optimaliseren en de overflow te stroomlijnen.

Communicatie: Hoe zorgt de inschrijver ervoor dat de opdrachtgever geïnformeerd wordt en informatie wordt opgehaald over het betreffende onderwerp en hoe te handelen (hoe wordt de samenwerking vormgegeven in dit soort uitzonderlijke gevallen)?

De inschrijvers worden uitgedaagd om praktische oplossingen aan te bieden die WIJeindhoven in staat stellen om effectief om te gaan met de onverwachte toename van telefoongesprekken, terwijl de inschrijver tegelijkertijd de kwaliteit van dienstverlening waarborgt.

WIJeindhoven beoordeelt de kwaliteit van het aanbod op basis van de volgende criteria:

- In welke mate de oplossing bijdraagt aan de missie en visie van WIJeindhoven en in welke mate WIJeindhoven wordt ontzorgd.
- De mate van concreetheid van de oplossing.
- De volledigheid van de oplossing.
- Het vermogen om relevante meerwaarde en/of onderscheidend vermogen voor de aanbestedende dienst te tonen.

Let op: Voor de beantwoording van K2 geldt de eis van in totaal maximaal twee (2) pagina's. Dit is exclusief schema's en afbeeldingen. De pagina's die het maximum van twee (2) overschrijden worden niet meegenomen in de beoordeling.

K3: Presentatie

Alle inschrijvers die met het behalen van de maximale score op het onderdeel Presentatie (K3) nog in aanmerking kunnen komen voor gunning van de opdracht zullen worden uitgenodigd op 21 mei voor de Presentaties die plaatsvinden op 29 mei. Dit team uit maximaal drie (3) personen is cruciaal. **Inschrijver dient de presentatie op 27 mei om 17:00 digitaal aan te leveren bij Opdrachtgever via de berichten module in Tendersnet.** Het beoordelingsteam dat K1 en K2 heeft beoordeeld zal ook K3 beoordelen.

Let op: *De huidige contractpartij van opdrachtgever dient, bij eventueel inschrijven op deze aanbesteding, de uitwerking van de presentatie, betreffende het implementatieplan, als een nieuw traject te beschouwen.*

Presentaties:

De opbouw van de presentatie bestaat uit de volgende drie (3) onderdelen:

1. Kennismaking en korte introductie inschrijver - 5 minuten
2. Presenteren van het Implementatieplan – 25 minuten
3. Gelegenheid tot het stellen van vragen door opdrachtgever - 15 minuten

Totaal maximaal 45 minuten.

De Presentatie moet minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- Hoe wordt de gevraagde scope en techniek (eisen, wensen, koppelingen, etc.) opgenomen in de gestelde planning.
- De wijze waarop de communicatie tussen de projectorganisatie van opdrachtgever en die van opdrachtnemer wordt vormgegeven en WIJeindhoven wordt meegenomen in het implementatietraject.
- Taakverdeling tussen WIJeindhoven en inschrijver, waarbij wordt aangegeven wat de verwachte inzet per medewerker van WIJeindhoven en inschrijver is gedurende de implementatie.
- Haalbaarheid van de aanpak met oog op doorlooptijd (1 maand implementatietijd), deadlines, consistentie, omgang met onvoorziene omstandigheden, randvoorwaarden, (externe) afhankelijkheden, risico's en maatregelen.
- Werkwijze met betrekking tot opleiding en instructie van de medewerkers van opdrachtgever.

WIJeindhoven beoordeelt de kwaliteit van het aanbod op basis van de volgende criteria:

De presentatie wordt beoordeeld in de mate:

- Hoeverre het implementatieplan helder en concreet toegelicht kunnen worden.
- Hoeverre de presentatie alle gevraagde onderdelen bevat.
- hoeverre eventuele vragen duidelijk en concreet beantwoord worden.
- Hoeverre WIJeindhoven wordt ontzorgd.
- Er sprake is van deskundigheid & inlevings- en oplossingsvermogen.

Alle kwaliteitscriteria (K1, K2 en K3) worden beoordeeld op basis van de volgende beoordelings- en scoringsmethodiek:

Beoordeling	Maximale waarde
Uitstekend - De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit uitstekend aan bij het gevraagde en geeft blijk van uitstekend inzicht in de behoefte van de aanbestedende dienst; - En de beantwoording is zeer goed onderbouwd, concreet en realistisch; - En de beantwoording bevat elementen die in relatie tot het gevraagde een meerwaarde betekenen voor de aanbestedende dienst.	100% van de maximale waarde
Goed - De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit goed aan bij het gevraagde en geeft blijk van goed inzicht in de behoefte van de aanbestedende dienst; - En de beantwoording is goed onderbouwd, concreet en realistisch; - De beantwoording biedt voor de aanbestedende dienst niet of nauwelijks meerwaarde ten opzichte van het gevraagde.	90% van de maximale waarde
Voldoende - De beantwoording gaat in op een groot deel van de gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit voldoende aan bij het gevraagde; - En de beantwoording is in voldoende mate onderbouwd, concreet en realistisch.	50% van de maximale waarde
Matig - De beantwoording gaat slechts in op een deel van de gevraagde onderdelen; - Of de beantwoording sluit slechts gedeeltelijk aan bij het gevraagde; - Of de beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet en realistisch.	20% van de maximale waarde
Onvoldoende of geen inhoudelijke beantwoording - De beantwoording gaat in op een beperkt deel van de gevraagde onderdelen; - Of de beantwoording sluit onvoldoende aan het gevraagde of er is geen inhoudelijke beantwoording gegeven; - Of de beantwoording is onvoldoende of niet onderbouwd, concreet en realistisch.	0% van de maximale waarde

De toegekende scores per kwaliteitscriterium worden afgerond op twee decimalen (twee cijfers achter de komma).

5.1.4. Toelichting op het subgunningscriterium prijs

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen worden aangeboden in twee decimalen.

Alle in bijlage 3 opgenomen aantallen en cijfers zijn indicatief, gebaseerd op gegevens uit het verleden. U kunt hieraan geen rechten ontleen, afwijkingen in de realisatie kunnen voorkomen.

Inschrijver geeft in bijlage 3 Prijzenblad de gevraagde prijzen op, ondertekent deze bijlage rechtsgeldig en voegt deze bij zijn inschrijving. Inschrijvers uploaden het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende bijlage 3 Prijzenblad als Excel én Pdf-bestand.

Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving kan leiden tot uitsluiting:

- Inschrijvers mogen (per item/eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren c.q. verstoren.

Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als irreëel zijn aangemerkt in de inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen. Dit dient inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar het oordeel van de aanbestedende dienst onvoldoende is dan zal zij een verificatievraag hierover aan inschrijver stellen. Indien de aanbestedende dienst van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn dan wordt de inschrijving als ongeldig aangemerkt.

De gevraagde prijzen worden vermenigvuldigd met indicatieve aantallen per jaar. Deze bedragen worden bij elkaar opgeteld. Op deze manier ontstaat de totaalprijs voor één jaar. Dit is de inschrijfprijs, waarmee gerekend wordt bij de puntentoekenning voor het onderdeel 'prijs'.

De prijzen staan vast voor het eerste jaar van de overeenkomst. De prijzen kunnen na het eerste jaar jaarlijks worden geïndexeerd met 01-07-2025 als eerste datum, na overleg en na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst. De maximale aanpassing van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: CBS prijsindex CPI Peilmoment: 1^e kwartaal 2025 met een maximum van 5% per jaar.

Indien inschrijver de prijzen wenst aan te passen aan deze indexering legt hij een schriftelijk voorstel met een onderbouwing uiterlijk drie (3) maand(en) voor afloop van het contractjaar voor aan de aanbestedende dienst. Wanneer de aanbestedende dienst vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de hiervoor genoemde indexering, geeft zij schriftelijke goedkeuring voor de tariefaanpassing zodat deze geldt voor het volgende contractjaar.

5.2 Gunningprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door deze gunningsbeslissing geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen, ontvangen in het schriftelijk bericht betreffende de gunningsbeslissing de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt (worden) de naam (namen) van de inschrijver(s), die de economisch meest voordelige inschrijving heeft (hebben) gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving(en) ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in deel B (Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC) onder punt 4.

BIJLAGE 1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT EN OVERIGE KWALIFICATIEGEGEVENS

Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Zie bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument opgenomen als aparte bijlagen.

Bijlage 1.B Referentieopdracht

U dient gebruik te maken van onderstaand model voor referenties (**per referentie 1 model**).

Uw beschrijving van de aard van de opdracht dient zodanig te zijn dat het de aanbestedende dienst voldoende inzicht verschaft om te kunnen beoordelen of u over de gevraagde competentie beschikt en of aan alle te beoordelen aspecten van de referentie is voldaan.

Opmerking: De aanbestedende dienst en/of Het NIC behoud(t)(en) zich het recht voor om zonder tussenkomst van de inschrijver contact op te nemen met de opgegeven referentie(s).

Gegevens opdrachtgever		
1)	Naam opdrachtgever	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie contactpersoon	
	Telefoonnummer contactpersoon	
	E-mailadres contactpersoon	

Projectgegevens		
3)	Projectduur	
	Datum start project	
	Datum eind project	
4)	Omvang van de gehele opdracht	 telefoongesprekken
	Totale omvang per jaar	 telefoongesprekken
5)	Aard van opdracht	<i>Beschrijf in een korte toelichting de aard van de opdracht zoals u deze bij de referent heeft uitgevoerd.</i>
6)	Betreft kerncompetentie 1?	Ja/nee Toelichting:....

Hierbij verklaart inschrijver dat bovenstaande opdracht is uitgevoerd zonder dat er sprake is geweest van opschorting van de betaling dan wel vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst wegens wanprestatie, of dat er sprake is geweest van het opleggen van (contractuele) boetes ten gevolge van onvoldoende presteren.

Inschrijver

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

BIJLAGE 2 VERKLARING OMTRENT INSCHRIJVING

Hierbij verklaart ondergetekende

- in te stemmen met de bepalingen in dit beschrijvend document met het kenmerk als vermeld in de voettekst van dit document;
- dat zijn inschrijving volledig voldoet aan de in dit beschrijvend document, met het kenmerk als vermeld in de voettekst van dit document, gestelde eisen;
- dat alle aangeleverde gegevens en antwoorden in zijn inschrijving op het beschrijvend document, met het kenmerk als vermeld in de voettekst van dit document, juist en volledig zijn;
- *zonder voorbehoud* akkoord te gaan met de contractuele bepalingen als vermeld in bijlage 5.A Concept overeenkomst en bijlage 5.B Voorwaarden (Inkoopvoorwaarden WIJeindhoven januari 2022), van het beschrijvend document met het kenmerk als vermeld in de voettekst van dit document, met daarin verwerkt de wijzigingen als vermeld in de Nota van Inlichtingen;
- bij het opstellen van haar inschrijving rekening gehouden te hebben met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden op de plaats waar de verrichting wordt uitgevoerd.

Inschrijver

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

BIJLAGE 3 PRIJZENBLAD

Zie Bijlage 3 Excel spreadsheet opgenomen als aparte bijlage

BIJLAGE 4 Programma van Eisen

Zie bijlage 4 Programma van Eisen opgenomen als aparte bijlage.

BIJLAGE 5 CONTRACTUELE BEPALINGEN

Bijlage 5.A Concept overeenkomst

Zie bijlage 5.A. Concept overeenkomst opgenomen als aparte bijlage.

Bijlage 5.B Voorwaarden

Zie bijlage 5.B. Voorwaarden (Inkoopvoorwaarden WIJeindhoven januari 2022) opgenomen als aparte bijlage.

BIJLAGE 6 Concept verwerkersovereenkomst

Zie bijlage 6. Concept verwerkersovereenkomst opgenomen als aparte bijlage.