Aanbestedingsleidraad

Behorende bij aanbesteding voor:
0800-nummer

Versie: 1.2
Datum: 03-10-2024
Kenmerk: TN486219

Inhoudsopgave

1 INLEIDING 3

1.1 AANBESTEDENDE DIENST 3
1.2 LEESWIJZER 3

2 KENMERKEN VAN DE OPDRACHT 4

2.1 DOEL VAN DEZE AANBESTEDING 4
2.2 VORM EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST 5

3 AANBESTEDINGSPROCEDURE EN VOORWAARDEN 5

3.1 TAAL, COMMUNICATIE EN INLICHTINGEN 5
3.2 PLANNING 6
3.3 AANKONDIGING 6
3.4 CONTACTPERSOON 6
3.5 KENNELIJKE FOUTEN EN OMISSIES 7
3.6 TENDERKOSTENVERGOEDING 7
3.7 OVERIGE VOORWAARDEN 7

4 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN 8

4.1 UITSLUITINGSGRONDEN 8
4.2 BEROEPSBEVOEGDHEID 8
4.3 RUSSISCHE PARTIJEN UITGESLOTEN VAN OVERHEIDSOPDRACHTEN 8
4.4 GESCHIKTHEIDSEISEN 9

5 INSCHRIJVING EN BEOORDELING 11

5.1 ORGANISATIE VAN DE BEOORDELING 11
5.2 INSCHRIJVEN EN VORMVEREISTEN 11
5.3 OPENING INSCHRIJVINGEN 12
5.4 Beoordelingsmethodiek 12
5.4.1 Beoordeling Laagste Prijs 12
5.4 BEKENDMAKING VOORNEMEN TOT GUNNING EN DEFINITIEVE GUNNING 12
5.5 VERIFICATIE VAN DE BEWIJSMIDDELEN 13
5.6 VOORBEHOUDEN GUNNING 13

BIJLAGE 1 BEGRIPPENLIJST 14

1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad behorende bij de Europese openbare aanbesteding van Het Juridisch Loket (hJL) (verder: Aanbestedende dienst) voor het sluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor het voorzien van een werkende en beheerde telefonie infrastructuur t.b.v. het gratis 0800-nummer.

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op www.tenderned.nl en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie. Alle ondernemers die aan de eisen voldoen worden uitgenodigd een inschrijving in te dienen.

1.1 Aanbestedende dienst

Het Juridisch Loket (hJL) biedt ondersteuning aan burgers in een steeds complexere samenleving. De missie is het bevorderen van een rechtvaardigere samenleving, waar niemand er alleen voor staat. Dit staat centraal in de visie. We signaleren structurele juridische problemen die we in onze dienstverlening tegenkomen en brengen deze onder de aandacht van wetgevers, beleidsmakers en uitvoerders. Daarnaast bieden we directe, vaak noodzakelijke hulp. Voor iedereen die dat zoekt, wijzen we de weg naar een rechtvaardige oplossing, hetzij zelf, hetzij in samenwerking met onze netwerkpartners in de regio. Wij zijn juridische professionals met een brede blik, en beschikken over de kwaliteiten en verantwoordelijkheidszin om te doen wat nodig is. We bieden informatie, advies en hulp, zowel online voor iedereen als persoonlijk voor degenen die ons het hardst nodig hebben. Onze professionals verstrekken juridische informatie en adviezen in duidelijke taal en verwijzen, indien nodig, naar externe deskundigen en organisaties.

hJL is een onafhankelijke en laagdrempelige stichting met ongeveer 450 medewerkers, verspreid over 31 kantoren in Nederland. hJL biedt burgers gratis juridische hulp zonder belangenverstrengeling en speelt daarmee een belangrijke rol in het stelsel van rechtsbijstand in Nederland. HJL is een stichting die wordt gefinancierd door het ministerie van Justitie en Veiligheid. Rechtzoekenden kunnen op onze website terecht, kunnen ons bellen op het gratis nummer 0800 8020 en kunnen langskomen op onze vestigingen.

In 2000 startte de overheid met de reorganisatie van de gesubsidieerde rechtshulp, met als doel de toegang tot gratis juridische dienstverlening en de spreiding en bereikbaarheid van vestigingen te verbeteren. De Bureaus voor Rechtshulp werden opgeheven en in 2004 werd het Juridisch Loket opgericht.

De Nederlandse vestiging van het netwerk van Europese Consumenten Centra (ECC) is ondergebracht bij het Juridisch Loket. Het ECC helpt bij het oplossen van grensoverschrijdende consumentengeschillen binnen Europa.

HJL is momenteel bezig met het vernieuwen, optimaliseren en digitaliseren van haar dienstverlening.

Rechtzoekenden staan altijd centraal in het werk. HJL wil nog meer problemen voor hen oplossen. Er wordt geïnvesteerd in de professionaliteit en vakmanschap van de juridisch adviseurs. Een goede kennis van de lokale situatie stelt hJL in staat om rechtzoekenden beter te adviseren. Om deze reden is de organisatie regionaal ingericht en wordt de samenwerking met belangrijke partners in alle regio's versterkt. Daarnaast investeert hJL meer in het signaleren van structurele problemen die rechtzoekenden raken. Op deze manier wordt de politiek en bestuur tijdig gewaarschuwd bij ongewenste ontwikkelingen die om ingrijpen vragen.

1.2 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat een korte omschrijving van de Opdracht met bijgevoegd de aanbestedingsdocumenten.

Hoofdstuk 3 bevat de procedurele aspecten en voorwaarden rondom deze aanbestedingsprocedure.

Hoofdstuk 4 bevat een uiteenzetting van de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

Hoofdstuk 5 bevat een beschrijving van de inschrijvingsvoorwaarden, de beoordelingsprocedure, het gunningscriterium en de methode waarop de laagste prijs wordt vastgesteld.

2 Kenmerken van de opdracht

Deze aanbesteding betreft:

Het routeren van het (gratis) 0800-verkeer en aanverwante diensten naar de bestaande telefonie infrastructuur.
Dit bestaat uit:

- het aankiesbaar maken van het nummer vanaf elke telefonieaansluiting in Nederland;
- het routeren van (grote volumes) oproepen;
- het afleveren van de oproepen op een daarvoor ingesteld eindbestemmingsnummer(s);
- het bieden van de mogelijkheid om een welkomsttekst toe te voegen (met of zonder een keuzemenu erachter);
- het beheren van deze dienst en het bieden van functionaliteit t.b.v. monitoren en rapporteren.

De aard van de gevraagde dienstverlening maakt het zeer moeilijk om een goede inschatting te maken van de verwachte omvang van deze aanbesteding voor de komende periode. Uit historische data blijkt dat er jaarlijks zo'n 500.000 inkomende oproepen afgehandeld worden, waarbij er een (jaarlijkse) stijging wordt voorzien van 8%.

De geraamde omvang voor de totale looptijd van de Overeenkomst, inclusief verlengingen bedraagt €9.000.000,- exclusief BTW.

Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat de geraamde omvang een indicatie betreft van het volume dat door Aanbestedende dienst zal worden afgenomen.

De maximale omvang is vastgesteld op 150% van de geraamde omvang, te weten €13.500.000,- exclusief BTW.

De Overeenkomst kan door worden opgezegd met een opzegtermijn van een maand, indien de maximale omvang van €13.500.000,- is bereikt, of deze door een eerstvolgende opdrachtverstrekking kan worden overschreden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat.

2.1 Doel van deze aanbesteding

Met deze aanbesteding beoogt de Aanbestedende dienst te komen tot een overeenkomst met één ondernemer voor het leveren van diensten ten behoeve van het (gratis) 0800-nummer.

2.2 Vorm en duur van de overeenkomst

De opdracht krijgt de vorm van een Dienstverleningsovereenkomst met een looptijd van 36 maanden.

De overeenkomst kan daarna eenzijdig door Aanbestedende dienst worden verlengd met drie (3) maal twee (2) jaar.

Op de Opdracht zijn de ARBIT 2022-voorwaarden van toepassing. Verkoopvoorwaarden en/of andere Voorwaarden van de Inschrijver zijn niet van toepassing en worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Door Inschrijving conformeert Inschrijver zich aan bijgevoegd (model) Concept Overeenkomst, zoals deze door Aanbestedende dienst met de laatste Nota van Inlichtingen worden gepubliceerd.

3 Aanbestedingsprocedure en voorwaarden

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 (hierna: AW 2012) van toepassing. De AW 2012 is een nationale uitwerking van de Europese Richtlijnen van 28 maart 2014 betreffende de plaatsing van overheidsopdrachten (2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU).

De aanbesteding wordt voor mededinging opengesteld via een Openbare procedure aanbestedingsprocedure als bedoeld in artikel 2.26 van de AW 2012. In deze procedure vinden zowel de beoordeling van de geschiktheid van de Inschrijver als de beoordeling van de inschrijving in één ronde plaats.

De Aanbestedende dienst voert deze aanbesteding uit in overeenstemming met de voorschriften zoals opgenomen in de Gids Proportionaliteit.

De procedure valt op hoofdlijnen in de volgende stappen uiteen:

- Aankondiging van de aanbesteding door Aanbestedende Dienst
- Schriftelijke inlichtingenronde
- Inschrijving door Inschrijver
- Beoordeling van de Inschrijvingen door de door Aanbestedende Dienst ingestelde commissie(s) (zie paragraaf 5.1) aan de hand van de onderstaande stappen. Na elke stap worden de overgebleven Inschrijvingen meegenomen naar de volgende stap. Inschrijvingen die gedurende het beoordelingsproces terzijde worden gelegd, worden niet verder beoordeeld.
    - Opening van de kluis met inschrijvingen (zie paragraaf 5.3)
    - Controle op vormvereisten (zie paragraaf 5.2)
    - Beoordeling op uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (zie hoofdstuk 4)
    - Beoordeling van de gunningcriteria aan de hand van de beschreven procedure (zie hoofdstuk 5)
    - Verificatie van de inschrijving
    - Vaststelling Economisch Meest Voordelige Inschrijving
- Bekendmaking voornemen tot gunning (zie paragraaf 5.5)
- Verificatie bewijsmiddelen

3.1 Taal, Communicatie en Inlichtingen

Mondelinge en schriftelijke communicatie zal gedurende de aanbestedingsprocedure en tijdens de looptijd van de Opdracht in de Nederlandse taal plaatsvinden. Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding dient uitsluitend middels Tenderned te verlopen.

Inlichtingen kunnen tot de 'Uiterste datum voor het stellen van vragen' (zie planning) aangevraagd worden via de 'Vraag & Antwoord' module in Tenderned.

Gegadigden die van oordeel zijn dat bepaalde informatie, vanwege het bedrijfsgevoelige karakter ervan, niet geschikt is voor verspreiding, kunnen via de berichten module gemotiveerd verzoeken om inlichtingen die niet worden opgenomen in de nota van inlichtingen. Dit verzoek wordt uitsluitend door Aanbestedende dienst gehonoreerd indien Aanbestedende dienst van mening is dat sprake is van een rechtmatig commercieel belang, indien deze inlichtingen dienen ter

verduidelijking van de eisen die Aanbestedende dienst in de voor Inschrijving relevante aanbestedingsstukken heeft gesteld en het verstrekken van dergelijke inlichtingen niet leidt tot discriminatie van andere Partijen. Bij strijdigheid prevaleren de overige voor inschrijving relevante aanbestedingsstukken boven de individueel verstrekte inlichtingen. Indien naar mening van Aanbestedende dienst geen sprake is van een rechtmatig commercieel belang zal Aanbestedende dienst Gegadigde verzoeken de nadere inlichtingen via de 'Vraag & Antwoord' module in te dienen voor opname in de nota van inlichtingen, dan wel in overleg met Gegadigde de vraag niet te beantwoorden.

De vragen inclusief de antwoorden worden z.s.m. geanonimiseerd aan alle Gegadigden kenbaar gemaakt. Alle vragen en antwoorden tezamen vormen de Nota van Inlichtingen. Door Aanbestedende dienst verstrekte inlichtingen zijn alleen bindend voor zover zij zijn opgenomen als nota van Inlichtingen. Indien vragen op een andere wijze worden aangeboden dan via de 'Vraag & Antwoord' module, of die niet conform de gestelde (spel)regels worden ingediend kunnen deze terzijde gelegd worden. Via de Nota van Inlichtingen kan Aanbestedende dienst (conform artikel 2.54 van de AW 2012) wijzigingen in het Aanbestedingsdocument publiceren tot uiterlijk 10 dagen voor het verstrijken van de sluitingstermijn voor het indienen van de Inschrijving.

Voor vragen die uitsluitend gerelateerd zijn aan de functionaliteit of techniek van TenderNed, kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-TenderNed (0800-8363376), of via servicedesk@TenderNed.nl. Ook kunt u de eGids (elektronische handleiding) raadplegen via http://www.TenderNed.nl/egids/.

3.2 Planning

Met betrekking tot de aanbesteding geldt het navolgende tijdschema:

Datum	Activiteit
Maandag 16 september 2024	Verzenden publicatie op TenderNed
Maandag 30 september 2024 vóór 10:00 uur	Sluiting vragenronde: uiterste moment voor het stellen van vragen door Gegadigden
Maandag 7 oktober 2024	Publiceren Nota van Inlichtingen
Maandag 21 oktober 2024 vóór 10:00 uur	Uiterste datum en tijdstip van Inschrijvingen
Vrijdag 25 Oktober	Verzenden mededeling gunningbeslissing
Vrijdag 15 November	Verzenden definitieve Opdracht (na Bezwaartermijn van 20 dagen)

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor, indien omstandigheden daartoe aanleiding geven, de in het schema genoemde termijn(en) te wijzigen. De Aanbestedende dienst maakt in dat geval de nieuwe termijn(en) tijdig schriftelijk kenbaar aan alle (potentiële) Inschrijvers.

3.3 Aankondiging

In het kader van deze aanbesteding heeft de Aanbestedende dienst op de in planning opgenomen datum een officiële aankondiging verzonden aan www.tenderned.nl. Via deze internetsite is de aankondiging direct doorgestuurd naar het Bureau voor Officiële Publicaties van de Europese Gemeenschappen.

3.4 Contactpersoon

Communicatie met betrekking tot deze aanbesteding verloopt via TenderNed (www.tenderned.nl), tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven in dit Aanbestedingsdocument.

Het is niet toegestaan buiten de contactpersonen om te communiceren met medewerk(st)ers van Aanbestedende Dienst over deze Aanbesteding. Indien door een Gegadigde / Inschrijver in strijd met bovenstaand verbod toch wordt gecommuniceerd over deze Aanbesteding met medewerk(st)ers van Aanbestedende Dienst anders dan de aangewezen contactpersoon, behoudt Aanbestedende Dienst zich uitdrukkelijk het recht voor de desbetreffende Gegadigde/ Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

3.5 Kennelijke fouten en omissies

De Aanbestedingsdocumenten met alle bijbehorende Bijlagen zijn met zorg samengesteld. Mocht de Gegadigde desondanks kennelijke fouten of omissies, tegenstrijdigheden daaronder begrepen, tegenkomen, dan maakt Gegadigde deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor de in de planning aangegeven uiterste datum voor het stellen van vragen, aan Aanbestedende dienst kenbaar via de eerder aangegeven contactpersoon, ter zake te waarschuwen dan wel om opheldering te vragen. Indien Gegadigde verzuimt de Aanbestedende dienst uiterlijk op of vóór de uiterste datum voor het stellen van vragen te waarschuwen voor kennelijke fouten of omissies in deze Tender en de bijbehorende Bijlagen dan wel om opheldering te vragen, dan heeft Gegadigde daarmee ieder recht jegens de Aanbestedende dienst verwerkt voor zover verband houdende met de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

3.6 Tenderkostenvergoeding

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van welke kosten dan ook die zij in het kader van deze aanbestedingsprocedure maken.

3.7 Overige voorwaarden

- Elke poging van Inschrijver (of eenieder die namens de Inschrijver handelt met of zonder zijn medeweten) om Aanbestedende dienst of het beoordelingsteam gedurende de Aanbesteding te beïnvloeden leidt tot onmiddellijke uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
- Indien een Overeenkomst binnen 6 maanden wordt ontbonden heeft Aanbestedende dienst het recht om de Inschrijvers die tijdens dit traject in de ranking op een positie staan waardoor zij niet in aanmerking kwamen voor de Overeenkomst alsnog in aanmerking te laten komen voor de Opdracht (op volgorde van ranking) en dienen aldus hun inschrijving gestand te doen voor deze periode.
- De Aanbestedende dienst behandelt alle informatie uit ontvangen Inschrijvingen volstrekt vertrouwelijk. Zij toont die slechts aan medewerkers en personen die voor het beoordelen van de Inschrijving daarvan kennis moeten nemen. De Aanbestedende dienst bewaart ook de vertrouwelijkheid als de Inschrijving niet tot een Opdracht leidt.
- Correspondentie en ontvangen Inschrijvingen zullen na afloop niet aan de Inschrijver worden geretourneerd.

4 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

4.1 Uitsluitingsgronden

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA): met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan een Inschrijver aangeven of Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn. Inschrijvers voegen bij Inschrijving het getekende pdf-document (Bijlage 7 - UEA) toe als digitaal bestand via Tenderned.

Verplichte Uitsluitingsgronden

In deel III A en B van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zijn de verplichte Uitsluitingsgronden opgenomen. Wanneer een Inschrijver onder een van de verplichte Uitsluitingsgronden valt, is Aanbestedende dienst verplicht de onderneming uit te sluiten van deelname aan de overheidsopdracht. De verplichte Uitsluitingsgronden hebben betrekking op witwassen, fraude, deelneming aan een criminele organisatie en omkoping.

Facultatieve Uitsluitingsgronden

In deel III C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zijn de facultatieve Uitsluitingsgronden opgenomen. Wanneer een Inschrijver onder een van de aangemerkte Uitsluitingsgronden valt wordt de Inschrijving van verdere deelname uitgesloten.

Te verstrekken gegevens m.b.t. Uitsluitingsgronden: Aanbestedende dienst verzoekt, na voorlopige gunning, de Inschrijver om bewijsstukken of verklaringen te overleggen dat hij niet verkeert in de hieronder genoemde omstandigheden. Daarbij aanvaardt Aanbestedende Dienst voor rechtspersonen die in Nederland zijn gevestigd als voldoende bewijs:

Een door de minister van Justitie afgegeven verklaring, zoals bedoeld in art. 4.1 van de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 (1 juli 2016) (niet ouder dan twee jaar), dat Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn. Het gaat om onherroepelijke veroordelingen in de voorafgaande vier jaar.

Zowel voor de bijdragen ten behoeve van werknemersverzekeringen als voor de bijdragen ten behoeve van de volksverzekeringen, een verklaring van de ontvanger onder wie Inschrijver ressorteert voor de inning van belastingen.

Voor Inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd worden bewijsstukken aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

Een verzoek tot het overleggen van bewijsstukken zal alleen worden gedaan aan de voorlopige winnaar van de aanbesteding.

4.2 Beroepsbevoegdheid

De inschrijver dient aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, of een verklaring onder ede of een attest te verstrekken. Binnen Nederland vervult een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel deze functie.

De inschrijver dient het bewijs **bij inschrijving** te verstrekken. Het bewijs moet de huidige situatie van de onderneming beschrijven en mag op het moment van inschrijving niet ouder zijn dan zes maanden.

4.3 Russische partijen uitgesloten van overheidsopdrachten

De Aanbestedende dienst wijst Inschrijvers op de Circulaire 'Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen' van het Ministerie van Economische Zaken van 20 mei 2022, kenmerk CE-MC / 22156112 naar aanleiding van Verordening EU 2022/576 Circulaire nieuw sanctiepakket Rusland gevolgen voor overheidsaanbestedingen (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ:L:2022:111:TOC).

Conform deze Verordening en circulaire mogen er geen opdrachten gegund meer worden aan Russische partijen. Dit geldt ook voor opdrachten waarbij een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in het contract als onderaannemer of (toe)leverancier.

Derhalve sluit Aanbestedende dienst elke Inschrijver die onder het betreffende verbod valt uit van verdere deelname aan deze aanbesteding. Inschrijvers dienen middels het invullen, ondertekenen en bijvoegen bij het verzoek tot deelname van de verklaring in Bijlage 8 – Verklaring Sanctiepakket Russische Partijen, dat zij bekend zijn met de Verordening (EU) 2022/576 en dat zij niet in strijd met de inhoud ervan in aanmerking trachten te komen voor Gunning van de Opdracht.

Voor meer informatie verwijst Aanbestedende dienst naar de inhoud van de circulaire. Ook kan Inschrijver voor meer informatie terecht bij het Sanctieloket Rusland van de RVO. Daar vindt is ook de Sanctielijst Rusland gepubliceerd. Zie hiertoe: Sanctieloket Rusland (rvo.nl).

Dit sanctiepakket is onderhevig aan wijzigingen. Het kan dan ook zijn dat dit sanctiepakket wijzigt tijdens de aanbestedingsprocedure en/of tijdens de looptijd van de Overeenkomst en daarmee van invloed is op de uit te voeren Opdracht.

4.4 Geschiktheidseisen

Allereerst wordt gecontroleerd of de Inschrijving van Inschrijver voldoet aan de criteria zoals deze gesteld zijn in deze vraag. Indien niet aan de geschiktheidseisen wordt voldaan, zal de Inschrijving worden uitgesloten van verdere behandeling en ter zijde worden gelegd, tenzij sprake is van een Eenvoudig te herstellen omissie.

Eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

Financiële 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 de opdracht, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, bestekconform uit te voeren. Aan Inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de (dienstverlenings)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.

Als bewijsstuk dient een accountantsverklaring te worden bijgevoegd.

Verzekering
Inschrijver heeft zich op een naar verkeersnormen passende en gebruikelijke wijze verzekerd en houdt zich zodanig verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid.
De verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid biedt dekking voor ten minste € 500.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per jaar.

Als bewijsstuk dient een kopie van de polis of het verzekeringscertificaat worden bijgevoegd.

Eisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid

Kwaliteit
Een inschrijver dient, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, te beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem conform de norm van het NEN-EN-ISO 9001: 2008 of NEN-EN-ISO 9001:2015. Inschrijver dient dit aan te tonen door de volgende bewijsmiddelen:

1. een geldig kwaliteitsmanagementsysteemcertificaat conform de norm NEN-EN-ISO 9001:2008 of NEN-EN-ISO 9001:2015 afgegeven door een certificerende instelling die is erkend door de Raad van Accreditatie; of
2. een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de NEN-EN-ISO 9001:2008 of NEN-EN-ISO 9001:2015 norm en is afgegeven door een certificerende instelling die is erkend door de Raad van Accreditatie; of
3. een ander (eigen) kwaliteitsmanagementsysteem dat minimaal gelijkwaardig is aan de NEN-EN-ISO 9001:2008 of NEN-EN-ISO 9001:2015 norm. Het Juridisch Loket beschouwt het ander (eigen)

kwaliteitsmanagementsysteem als gelijkwaardig aan de NEN-EN-ISO 9001: 2008 of NEN-EN-ISO 9001:2015 norm, indien dit kwaliteitsmanagementsysteem minimaal de volgende aspecten omvat:

- een beleidsverklaring van het management, waaruit volgt dat het kwaliteitsbeleid bekend is bij alle medewerkers, dat geschikt is voor de organisatie en dat op regelmatige basis wordt beoordeeld.
- SMART geformuleerde doelstellingen om kwalitatief goede diensten/producten te leveren.
- functieomschrijvingen (bekwaamheidseisen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden) voor personeel dat werkzaamheden uitvoert die van invloed zijn op de kwaliteit van de te leveren diensten/producten.
- een interne communicatiestructuur (management en de rest van de organisatie) en een externe communicatiestructuur (met de externe klant).
- de beheerste omstandigheden, waaronder het productieproces plaatsvindt/de diensten worden verricht en de bijbehorende procedures en werkinstructies.
- criteria voor beoordeling, goedkeuring en oplevering van de producten/diensten.
- het inkoopproces met bijbehorende inkoopspecificaties en goedgekeurde leveranciers/dienstverleners.
- een klachtenprocedure die erop toe ziet dat klachten op een wijze worden opgelost, opdat deze in de toekomst niet meer voor zullen komen.
- de wijze waarop documenten binnen de inschrijver worden beheerd. In ieder geval dient hieruit te volgen dat de in gebruik zijnde documenten zijn voorzien van een revisiedatum en versienummer.

Informatiebeveiliging
Inschrijver is gecertificeerd conform NEN-ISO 27001 of gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee Inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat.

Eisen met betrekking tot technische bekwaamheid

De Inschrijver dient te beschikken over voldoende technische bekwaamheid en dient middels het indienen van een referentie aan te tonen over de volgende kerncompetentie te beschikken:

- Inschrijver heeft ervaring met het hosten, beheren en routeren van gratis (informatie) nummers op eigen voorzieningen. De referentie dient een minimale omvang hebben van (minimaal) 300.000 gesprekken per jaar en dient zich in de publieke sector te bevinden.

Inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over deze kerncompetentie door het overleggen van één (1) referenties. Deze referentie mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar vanaf de datum van aanbesteding.

De Inschrijver dient voor de referentieverklaring gebruik te maken van bijgevoegde format, bijlage 6.

5 Inschrijving en beoordeling

5.1 Organisatie van de beoordeling

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats door twee onafhankelijk van elkaar functionerende commissies:

De aanbestedingscommissie
De aanbestedingscommissie toetst de Inschrijvingen op geldigheid en volledigheid.

In het kader van de toetsing kan de aanbestedingscommissie een Inschrijver verzoeken om verduidelijking van zijn Inschrijving. De aanbestedingscommissie zal dit alleen doen als dit naar het uitsluitend oordeel van Aanbestedende dienst geen strijd oplevert met (de beginselen) van het aanbestedingsrecht.

De Beoordelingscommissie
Inhoudelijke beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats door een door de Aanbestedende dienst ingestelde beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie bestaat uit 3 functionarissen van Aanbestedende dienst.

De beoordelingscommissie kan zich in de beoordeling laten bij staan door (externe) adviseurs.

Aanbestedende dienst behoudt het recht de samenstelling van de beoordelingscommissie te wijzigen, bijvoorbeeld bij ziekte of andere vormen van absentie van één of meer beoordelaars.

5.2 Inschrijven en vormvereisten

De Inschrijving kan uitsluitend via Tenderned worden aangeboden en dient uiterlijk te zijn ingediend voor de in de planning vermelde datum en tijdstip. Niet tijdig ingediende Inschrijvingen worden niet in behandeling genomen en terzijde gelegd. De kluis is dan gesloten. De ontvangen Inschrijvingen worden ongeopend bewaard in de digitale kluis van Tenderned tot het tijdstip van de opening van de Inschrijvingen. Het risico van ICT-problemen, die het tijdig indienen van een Inschrijving kunnen belemmeren, ligt bij de Inschrijver.

De Inschrijving dient te voldoen aan onderstaande vormvereisten en voorschriften.

- De Inschrijving dient voor de in de planning vermelde datum en tijdstip volledig te zijn ingeleverd via Tenderned;
- Inschrijven op een deel van de Opdracht is niet toegestaan.
- Varianten van de Inschrijver zijn niet toegestaan, tenzij gevraagd.
- Een Ondernemer mag slechts eenmaal als Hoofdaannemer een inschrijving indienen.
- Indien aan elkaar gelieerde rechtspersonen separate Inschrijvingen indienen, dienen deze Inschrijvingen te voldoen aan de in paragraaf **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** gestelde eisen en voorschriften.
- De Inschrijving dient tot tenminste 180 dagen na de sluitingsdatum van deze aanbesteding onherroepelijk te zijn. De Aanbestedende dienst kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een dergelijk verzoek kan de Inschrijver geen aanspraak op gunning van de Opdracht ontlenen. Indien in het kader van de onderhavige aanbesteding een kort geding aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening 8 dagen na de dag waarop in eerste aanleg is beslist.
- De Inschrijving dient via de prijsopgave te zijn ondertekend door één of meer personen die bevoegd zijn de inschrijvende Ondernemer te binden. Die bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van gegevens uit het handelsregister, ofwel uit een bevoegdelijk verstrekte en bijgevoegde volmacht. De persoon die bevoegd is de Inschrijver te vertegenwoordigen of een volmacht af te geven moet expliciet genoemd staan in het uittreksel handelsregister van de Kamer van Koophandel. Het uittreksel uit het handelsregister en een eventuele volmacht dienen bij inschrijving te worden ingediend.
- De Inschrijver dient door invulling van het UEA en bijvoeging bij de Inschrijving te verklaren of er uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing zijn en of Inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen.
- De gehele Inschrijving inclusief de bijlagen, dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld;
- Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te verklaren met de gestelde eisen en randvoorwaarden aan de uitvoering van de Opdracht.
- Inschrijven onder voorwaarden is niet toegestaan. Indien een Inschrijver in zijn Inschrijving dan wel in de informatie die voor één van de Gunningcriteria is gevraagd toch voorwaarden opneemt die afwijken van de voorwaarden in deze Tender, wordt de Inschrijving ongeldig verklaard en terzijde gelegd.

Indien een Inschrijving niet aan de gestelde vormvereisten en voorschriften voldoet of niet volledig is, dan wordt deze ter zijde gelegd en niet meegenomen in de verdere beoordeling.
De Aanbestedende dienst kan, voordat hij een inschrijving terzijde legt vanwege kennelijke vergissingen, onduidelijkheden en/of onvolledigheden, schriftelijk om de door hem nodig geachte verduidelijkingen en/of aanvullingen verzoeken.

5.3 Opening Inschrijvingen

De kluis met Inschrijvingen in Tenderned zal worden geopend zo spoedig mogelijk na het tijdstip dat staat vermeld in de planning in Tenderned. De opening van de kluis is niet openbaar, tenzij anders bepaald. Inschrijvers ontvangen via Tenderned een bericht van opening.

5.4 Beoordelingsmethodiek

De beoordeling van inschrijvingen vindt plaats op de methodiek "Laagste Prijs". Aanbestedende dienst acht deze methodiek van toepassing gezien er geen onderscheid gemaakt kan worden op basis van Kwalitatieve criteria en de dienstverlening als Generiek gezien wordt.

5.4.1 Beoordeling Laagste 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 2 – Prijzenblad opgenomen aantallen en cijfers zijn indicatief, gebaseerd op gegevens uit het verleden en met als doel om tot een vergelijk te kunnen komen. U kunt hieraan geen rechten ontlenen. Afwijkingen in de realisatie kunnen voorkomen.

Inschrijver geeft in Bijlage 2 - Prijzenblad de gevraagde prijzen op, ondertekent deze bijlage rechtsgeldig en voegt deze bij zijn inschrijving. Inschrijvers uploaden het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Bijlage 2 - Prijzenblad als .xls(x)- én .pdf-bestand (PDF bestand is leidend).

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. Deze totaalprijs wordt vermenigvuldigd met 9 jaar, dit is de maximale looptijd van de overeenkomst inclusief verleningen. Dit is de inschrijfprijs op basis waarvan bepaald wordt welke Inschrijving voor Gunning in aanmerking komt.

5.5 Bekendmaking voornemen tot gunning en definitieve gunning

Na afloop van de beoordeling zal de Aanbestedende dienst een besluit nemen en het voornemen tot gunning via de berichtenmodule van Tenderned bekend maken aan alle Inschrijvers. Indien een Inschrijver die niet in aanmerking komt voor gunning van de Opdracht van mening is dat het voorgenomen gunningsbesluit in strijd is met toepasselijke regelgeving, dient Inschrijver binnen een vervaltermijn van 20 Dagen na dagtekening van het bericht waarin het voornemen tot gunnen bekend is gemaakt een kort geding aanhangig te hebben gemaakt door middel van een getekende dagvaarding bij de bevoegde rechter te in het arrondissement van Aanbestedende dienst. Een kopie van deze dagvaarding dient op zo kort mogelijke termijn per e-mail te worden verzonden aan de contactpersoon van Aanbestedende dienst. Voor zover binnen de vervaltermijn van 20 Dagen een kort geding aanhangig wordt gemaakt zal Aanbestedende dienst de beslissing van de voorzieningenrechter afwachten alvorens hij tot definitieve gunning overgaat. Dit tenzij een zwaarwegend belang onverwijlde gunning gebiedt. Deze uitspraak is voor Aanbestedende dienst de basis voor verdere besluitvorming aangaande de gunning. Aanbestedende dienst behoudt zicht het recht voor om een eventueel hoger beroep af te wachten alvorens hij tot definitieve gunning overgaat. Inschrijver dient hiermee bij het opstellen van de Inschrijving rekening te houden. Indien niet binnen 5 Dagen na verzending van het besluit een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde Inschrijvers geen bezwaar meer maken naar aanleiding van de beslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. De Aanbestedende dienst is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de gunningsbeslissing. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt om in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding te stellen.

Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is de Opdracht te gunnen verklaart geen bezwaar te hebben

tegen en zal de volle medewerking verlenen aan een eventueel nader onderzoek door of namens de Aanbestedende dienst.

Indien het voornemen tot gunning niet in rechte wordt aangevochten zal de Aanbestedende dienst overgaan tot gunning door middel van een Opdrachtverstrekking per brief, voor zover er geen andere (juridische) belemmeringen zijn die een definitieve gunning in de weg staan.

5.6 Verificatie van de bewijsmiddelen

Na bekendmaking van het voornemen tot gunning dient de Inschrijver die als nummer 1 in rang is geëindigd aan te tonen aan de gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen te voldoen door middel van het overleggen van de gevraagde bewijsstukken. Indien bij controle blijkt dat een Inschrijver niet aan de gestelde eisen voldoet, wordt deze Inschrijving alsnog uitgesloten en zal de procedure vanaf de vaststelling van de laagste prijs opnieuw uitgevoerd worden.

5.7 Voorbehouden gunning

De Aanbestedende dienst behoudt zich zonder meer en zonder tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn, het recht voor:

- De procedure tussentijds om haar moverende redenen, gedeeltelijk of geheel, tijdelijk of definitief op te schorten, af te breken of af te zien van gunning;
- De tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen);
- Het voornemen tot gunning in te trekken en/of te herzien;
- In die gevallen waarin deze voorwaarden (of het Aanbestedingsdocument in zijn geheel) niet voorziet, een beslissing te nemen of een regeling te treffen.
- Om niet te gunnen. Ook in dat geval kan een Inschrijver geen enkele aanspraak maken op de vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade jegens de Aanbestedende dienst, tenzij anders vermeld.

Bijlage 1 Begrippenlijst

In deze Tender worden een aantal specifieke termen gebruikt, welke hierna worden gedefinieerd. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd.

Aanbestedende dienst (AD)
het Juridisch Loket

Aanbestedingsdocumenten
Alle bij deze Tender behorende documenten incl. Bijlagen.

Aanbestedingswet 2012
Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, tekst geldend vanaf 1 juli 2016, aangehaald als de Aanbestedingswet 2012.

Belangstellende
Een Ondernemer die de Aanbestedingsdocumenten behorende bij deze aanbesteding heeft opgevraagd.

Bijlagen
Alle aanhangsels van deze Tender inclusief de Nota van inlichtingen.

Dagen
Onder Dagen worden kalenderdagen verstaan.

Derde
Ondernemer op wiens draagkracht de Inschrijver zich beroept

Eenvoudig te herstellen omissie
Onder een eenvoudig te herstellen omissie wordt verstaan een omissie die gecorrigeerd kan worden zonder dat dit de inhoudelijke kant (onderdelen die rechtstreeks van invloed zijn op de Gunningcriteria) van de Inschrijving beïnvloedt.

Gegadigde
Potentiële Inschrijvers welke geïnteresseerd zijn in deelname aan onderhavige aanbesteding

Geschil
Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen - daaronder begrepen een geschil dat slechts door één van de betrokkenen als zodanig wordt beschouwd - dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding wordt beslecht door de voorzieningenrechter in het arrondissement van Aanbestedende dienst.

Geschiktheidseisen
Minimumeisen die de Aanbestedende dienst aan de geschiktheid van de Inschrijvers stelt.

Hoofdaannemer
De Ondernemer die als Inschrijver fungeert en die contractueel aansprakelijk is jegens Aanbestedende dienst

Inschrijver
Een Ondernemer die een Inschrijving indient bij de Aanbestedende dienst voor deze aanbesteding.

Inschrijving
De via Tenderned ingediende offerte/aanbieding van Inschrijver, vergezeld van alle documenten die Inschrijver aanbiedt ter beantwoording van het gestelde in de Aanbestedingsdocumenten.

Nota van Inlichtingen
Nadere middels de Vraag en Antwoord module van Tenderned verstrekte inlichtingen welke na verzending een integraal deel uitmaken van deze Tender. Alle vragen en antwoorden worden geanonimiseerd aan alle Belangstellenden/ Inschrijvers kenbaar gemaakt en vormen tezamen de Nota van Inlichtingen.

Ondernemer
Een natuurlijke of rechtspersoon.

Opdracht
De Opdracht tot het leveren van de in deze Tender omschreven producten en diensten.

Opdrachtnemer

De Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst de Opdracht heeft gegund.

Dienstverleningsovereenkomst
Het document waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer betreffende de Opdracht zijn vastgelegd.

Programma van eisen
In de vragenlijst 'Kenmerken van de opdracht' opgenomen Bijlage waarin de eisen en randvoorwaarden staan omschreven waaraan Opdrachtnemer voor, tijdens en na uitvoering van de Opdracht moet voldoen.

Tender
De documenten waarin de Opdracht, de Aanbestedende dienst, de te volgen aanbestedingsprocedure en de beoordelingscriteria worden beschreven en toegelicht. Alle Bijlagen en de Nota van inlichtingen maken een onlosmakelijk deel uit van deze Tender.

Uitsluitingsgrond
Omstandigheid die ertoe leidt dat een Inschrijver die in die omstandigheid verkeert, niet wordt toegelaten tot (het vervolg van) een aanbestedingsprocedure.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
De verklaring waarin Inschrijver verklaart of en op welke wijze hij voldoet aan de in de vragengroep 'Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen' gestelde uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria. Het UEA dient ondertekend te zijn door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van Inschrijver (een handtekening onder de inschrijving geldt ook als een ondertekening van UEA).