

Beschrijvend document

Europese aanbesteding

Openbare procedure

Arbodienstverlening

Aanbestedingsnummer: SVB-EA2023029

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt dan het indienen van een Inschrijving conform de vragen in dit Beschrijvend document.

Colofon:

Uitgegeven door: Sociale Verzekeringsbank

Contact via: inkoop@svb.nl

Uitgevoerd door: I.Gijzen

Datum: 05-06-2024

versie: 1.0

Inhoudsopgave

Begripsbepalingen.....	5
1. Introductie	9
1.1. De Sociale Verzekeringsbank (SVB)	9
1.2. Ambitie van de SVB.....	10
1.3. Uitvoering aanbesteding	11
1.4. Strategische doelstellingen SVB	12
2. Opdrachtschrijving	15
2.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding.....	15
2.2. Huidige situatie.....	17
2.3. Marktconsultatie	18
2.4. Percelen	19
2.5. Raming van de waarde van de Opdracht	20
2.6. Herzieningsclausule.....	20
2.7. Indexering.....	20
2.8. Duur en afloop Overeenkomst.....	21
3. Aanbestedingsprocedure	22
3.1. Openbare procedure	22
3.2. Aanbestedingsstukken.....	22
3.3. Planning	23
3.4. Taal.....	23
3.5. Communicatie.....	24
3.6. Contactgegevens SVB	26
3.7. Klachtafhandeling bij aanbesteden	26
3.8. Kostenvergoeding.....	28
3.9. Voorbehoud en vertrouwelijkheid	28
3.10. Merkenamen	28
3.11. Mededeling Gunningsbeslissing, standstill-termijn	28
3.12. Sluiten Overeenkomst	29
4. Inschrijving.....	30
4.1. Checklist Inschrijving	30
4.2. Instructie inschrijven op TenderNed	30

4.3.	Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)	31
4.4.	Eisen aan Onderaannemer(s)	32
4.5.	Eisen aan Derden.....	32
4.6.	Concerninschrijving	33
4.7.	Integriteit Ondernemers.....	33
4.8.	Varianten	33
4.9.	Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen	34
4.10.	Auteursrechten.....	34
4.11.	Onherroepelijk en onvoorwaardelijk	34
4.12.	Gestanddoeningstermijn	34
4.13.	Rechtsgeldige ondertekening.....	34
4.14.	Verbod op manipulatieve inschrijving.....	35
5.	Beoordeling Inschrijvingen	36
5.1.	Inleiding	36
5.2.	Inschrijvingseisen.....	36
5.3.	Uitsluitingsgronden	37
5.3.1	Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden	38
5.4.	Geschiktheidseisen en Bewijsstukken	39
5.5.	Social Return.....	44
5.6.	Programma van eisen	44
5.7.	Gunningscriterium.....	44
5.8.	Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit.....	46
5.9.	Beoordeling Beste PKV	48
5.10.	Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving.....	49
5.11.	Gunningsadvies.....	50
5.12.	Mededeling Gunningsbeslissing	50
Bijlage A.	Vragenformulier	51
Bijlage B.	Subgunningscriteria kwaliteit.....	52
Bijlage C.	Prijzenblad.....	57
Bijlage D.	Referentieformulier	59
Bijlage E.	Inschakeling onderaannemers.....	61
Bijlage F.	Programma van eisen.....	62
Bijlage G.	Concept Overeenkomst	80

Bijlage H.	Inkoopvoorwaarden SVB.....	81
Bijlage I.	Visie op Arbodienstverlening	82
Bijlage J.	Service Level Agreement (SLA).....	83
Bijlage K.	Handleiding Social Return	84
Bijlage L.	Verzuimwijzer SVB	85
Bijlage M.	Verzuimproces SVB	86
Bijlage N.	Verzuimcijfers SVB	87
Bijlage O.	Eisen IB&P	88
Bijlage P.	Gedragscode SVB	89
Bijlage Q.	Concept Verwerkersovereenkomst	90

Begripsbepalingen

In deze aanbesteding gelden, naast de definities in de Aanbestedingswet 2012 en de (Raam)Overeenkomst, ook de volgende begrippen:

Begrip	Definitie
Aanbestedingswet 2012	De ingevolge richtlijn 2014/24/EU gewijzigde Aanbestedingswet 2012 zoals deze geldt per 1 juli 2016.
Arbodienstverlening	Alle werkzaamheden die worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer met betrekking tot verzuimbegeleiding en die erop gericht is om de verzuimende medewerker weer te laten re-integreren.
Basis arbodienstverlening	De basis Dienstverlening die Opdrachtnemer uitvoert met betrekking tot verzuimbegeleiding en die erop gericht is om de verzuimende medewerker weer te laten re-integreren, zoals beschreven in dit Beschrijvend document, met uitzondering van de Optionele dienstverlening.
Bedrijfsarts	Een in arbeid, gezondheid en bedrijfsgeneeskunde gespecialiseerde arts, die beschikt over een registratie, zoals bedoeld in artikel 14 Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (hierna ook: BIG-registratie).
Beschrijvend document	Dit document inclusief Bijlagen, waarin de overheidsopdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure en de inschrijvingseisen, het Programma van eisen en Gunningscriterium worden beschreven en toegelicht.
Belanghebbende	Onder Belanghebbenden vallen ondernemers die direct belang hebben bij het verwerven van een overheidsopdracht. De volgende categorieën Belanghebbenden kunnen onderscheiden worden: a. (potentiële) Inschrijver(s) en Geïnteresseerde(n). b. Onderaannemers van (potentiële) Inschrijvers. c. (Potentiële) Combinaties. d. brancheorganisaties van ondernemers.
Bijlage	Stuk bij het Beschrijvend document. Een Bijlage maakt integraal deel uit van het Beschrijvend document.
Consult	Het gesprek tussen de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde en de

	medewerker met een maximale duur van 30 minuten. Onder het consult valt tevens het opstellen van de individuele Europese aanbesteding Arbodienstverlening 2018009 Pagina 7 van 82 spreekuur rapportage en verzending van deze naar een centraal punt van de SVB.
Combinant(en)	De (rechts)persoon die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Inschrijver bestaande uit een samenwerkingsverband van twee of meer (rechts)personen.
Contracteigenaar	Functionaris die namens de SVB eindverantwoordelijk is met betrekking tot de (Raam)Overeenkomst.
Inschrijver	Een (rechts)persoon of Combinatie die deelneemt aan deze aanbestedingsprocedure en die voornemens is een Inschrijving te doen en/of dit heeft gedaan.
Derde	Elke ondernemer op wiens draagkracht of bekwaamheid de Inschrijver zich beroept, ongeacht de juridische banden/relatie met de Inschrijver, ten einde te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
Driegesprek	Een gesprek van maximaal tien minuten waarbij de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde, de medewerker en de leidinggevende aanwezig zijn, dat volgt op het eerste Consult en daarop aansluit. Medische inhoudelijke zaken komen hier niet meer aan de orde. Het maken van afspraken t.a.v. de re-integratie staat centraal.
Eigen regiemodel	Een model waarbij de leidinggevende casemanager is en de medewerker wordt aangesproken op de eigen verantwoordelijkheid om Verzuim te voorkomen of te beëindigen.
FTE	Fulltime equivalent. Een rekeneenheid waarmee de omvang van een dienstverband of de personeelssterkte kan worden uitgedrukt. Eén FTE is een volledige 36-urige werkweek. Ter toelichting: twee personen die ieder een halve werkweek werken, is samen één FTE.
FML	Functionele Mogelijkhedenlijst. Een overzicht van de mogelijkheden en beperkingen van een medewerker. De bedrijfsarts vult deze lijst in bij een beoordeling.
Geschiktheidseisen	Eisen aan de technische- en beroepsbekwaamheid, financiële en economisch draagkracht en de beroepsbevoegdheid van een Inschrijver die in redelijke verhouding tot de aard en de omvang

	van de Opdracht staan en waaraan een Inschrijver moet kunnen voldoen om mee te kunnen dingen naar de Opdracht.
Gunning	De keuze van de SVB voor de Inschrijver met wie de SVB de Overeenkomst, waarop de aanbestedingsprocedure betrekking heeft, zal sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningsbeslissing	De keuze van de SVB voor de Inschrijver met wie de SVB voornemens is de Overeenkomst waarop het aanbestedingsproces betrekking heeft te sluiten. Hieronder wordt mede verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningscriterium	Het criterium op basis waarvan de Opdracht wordt gegund, zijnde de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV) of laagste prijs.
Inschrijving	De offerte van de Inschrijver op basis van het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen.
Interventie	Een individueel traject dat wordt ingezet voor de medewerker ter voorkoming dat de medewerker uitvalt of dat bij verzuim de terugkeer naar werk wordt bevorderd.
Inschrijvingseisen	De eisen die de SVB aan de Inschrijving stelt.
Implementatie	Het geheel van activiteiten die leiden tot de start van de Arbodienstverlening en Interventies door Opdrachtnemer daaronder valt in ieder geval de Transitie, het plan van aanpak voor Retransitie en sociale return, Opdrachtnemer, het DAP en de lijst met persoonsgegevens die tussen Partijen worden uitgewisseld.
Kalenderjaar	Jaar ingaande op 1 januari en eindigend op 31 december.
Kantoortijden	Werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 17.30 uur.
Locatie	Eén van de huidige of toekomstige vestigingen van de SVB.
Nadere Overeenkomst	Een overeenkomst, onder de Raamovereenkomst, waarin de condities voor het uitvoeren van een specifieke Opdracht zijn vastgelegd.
Nota van Inlichtingen	Een document met antwoorden van de SVB op (geanonimiseerde) vragen van Inschrijver, en met eventuele verduidelijkingen en/of toelichtingen van de SVB.
Onderaannemer	Door Opdrachtnemer ingeschakelde ondernemer die onder verantwoordelijkheid en aansturing van Opdrachtnemer een deel

	van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze Opdracht uitvoert. Onder Onderaannemer kan bijvoorbeeld ook worden verstaan een dochter- of zusteronderneming.
Opdracht	Het onderwerp van Gunning zoals is omschreven in hoofdstuk 2 van dit Beschrijvend document.
Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund en met wie de Overeenkomst is gesloten.
Overeenkomst	De Overeenkomst die wordt gesloten naar aanleiding van deze aanbesteding inclusief eventuele bijlagen.
Oplossing	Het systeem dat de Opdrachtnemer aanbiedt om de arbodienstverlening aan te bieden in het kader van deze Opdracht.
Service Level Agreement (SLA)	Een bijlage bij de Overeenkomst met betrekking tot het niveau van de overeengekomen dienstverlening.
SIVI koppeling	Een SIVI Koppeling is een protocol dat de uitwisseling van gegevens en documenten tussen ketenpartijen in de verzekeringsindustrie regelt en vergemakkelijkt.
Sluitingstermijn	De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving van een Inschrijver met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.
Taakdelegatie	Het toewijzen van taken of onderdelen daarvan, afhankelijk van de situatie, te delegeren aan een derde, die deze onder toezicht en verantwoordelijkheid van de beroepsbeoefenaar uitvoert.
Taakgedelegeerde	De aangewezen derde die bepaalde taken onder toezicht en verantwoordelijkheid van de beroepsbeoefenaar uitvoert.
Uitsluitingsgronden	De dwingende gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze aanbesteding als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 en de door SVB gehanteerde facultatieve gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze aanbesteding als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012.
Werkdagen	Kalenderdagen behoudens zaterdagen en zondagen en nationaal algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.

1. Introductie

1.1. De Sociale Verzekeringsbank (SVB)

De SVB is de nationale en internationale dienstverlener van sociale zekerheid. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (ANW), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW), het persoonsgebonden budget (PGB) en een aantal andere wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna zes miljoen burgers in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 50 miljard euro uit aan burgers. Er werken circa 4000 mensen bij de SVB.

De SVB draagt bij aan de bestaanszekerheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein. Zowel in de sociale zekerheid als in de zorg. In onze dienstverlening moeten burgers kunnen rekenen op *betrouwbaarheid*, *mensgerichtheid* en *voortvarendheid*. Dat is wat voor de SVB werken vanuit de "bedoeling" inhoudt. Zo blijven we elkaar inspireren om het beste te doen voor de burger, iedere dag opnieuw

De SVB heeft onder meer de volgende gespecialiseerde onderdelen:

- Directie Dienstverlening Zorg en Welzijn betaling en beheer PGB en V&O.
- Directie Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV): betalingen en beheer van o.a. AOW, ANW en AKW.

De SVB valt onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, maar werkt ook voor andere opdrachtgevers zoals het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Tegelijkertijd is de SVB een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) met eigen rechtspersoonlijkheid en is zij zelfstandig aanbestedingsplichtig aangezien de SVB conform artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012 als publiekrechtelijke instelling wordt gekwalificeerd.

Voor nadere informatie over de SVB: www.svb.nl.

De SVB heeft 11 Locaties verspreid over het land. Hieronder de adresgegevens van de huidige locaties van de SVB.



Locatie code	Adres	Postcode	Plaats
AV	Van Heuven Goedhartlaan 1	1181 KJ	Amstelveen
BR	Rat Verlegstraat 2	4815 NZ	Breda
DV	Snipperlingsdijk 2	7417 BJ	Deventer
GR	Cascadeplein 5	9726 AD	Groningen
LD	Stationsplein 1	2312 AJ	Leiden
NY	Takenhofplein 4	6538 SZ	Nijmegen
RM	Laurentiusplein 8	6043 CS	Roermond
RD	Posthumalaan 100	3072 AG	Rotterdam
UR	Graadt van Roggenweg 400	3531 AH	Utrecht
UR-DPGB/ DZW	Papendorpseweg 93	3528 BJ	Utrecht
ZS	Stationsstraat 112	1506 DK	Zaandam

1.2. Ambitie van de SVB

De maatschappij is altijd in beweging, net als de wensen en behoeften van burgers. Als uitvoerder en gezicht van de overheid willen we met de SVB continu voorzien in deze veranderende behoeften. Dit kunnen we alleen maar doen als we kijken naar de veranderende behoeften van de burgers. Maar ook als we kritisch naar onszelf durven kijken en meebewegen met de dynamiek van de maatschappij. De SVB stelt vast, kent toe, toetst en handhaaft. We informeren persoonsgericht, geautomatiseerd digitaal waar dat kan en via maatwerk waar nodig.

Als effectieve, wendbare organisatie blijven we vernieuwen. Hiermee vervullen we ook onze rol in de (internationale) keten(s) op een goede manier. De focus van alle organisaties in de keten moet daarbij gericht zijn op de dienstverlening, die waarde oplevert voor de burger. De SVB wil vanuit deze kerntaken ook komen tot een versterkt dienstenaanbod voor de burger en met inzet op vereenvoudiging van wet- en regelgeving, om daarmee een toekomstbestendige dienstverlener te zijn binnen één overheid waarbij de burger centraal staat.

Vanuit haar maatschappelijke rol heeft de SVB drie sustainable development goals (SDG's) van de Verenigde Naties omarmd:

- Einde aan de armoede (SDG 1): door actief mensen op te zoeken die mogelijk recht hebben op onze regelingen en burgers met (dreigende) schulden te helpen, of door te verwijzen naar gemeenten en andere instanties
- Ongelijkheid verminderen (SDG 10): De SVB wil divers en inclusief zijn en een afspiegeling van de maatschappij. Een organisatie die elke unieke burger gelijkwaardig behandelt en waar alle medewerkers kunnen zijn wie ze zijn en gelijke kansen hebben. Dat doen we door het creëren van plaatsen voor arbeidsparticipanten, het toepassen van social return en door samen te werken met Sociaal ondernemers.
- Klimaatactie (SDG 13). Verder werkt de SVB toe naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030 door het reduceren van onze CO₂uitstoot, circulair in te kopen en het verduurzamen van onze locaties. Daarbij beloont de SVB klimaatvriendelijk ondernemen.

Oog hebben voor burgers, betekent oog hebben voor onze medewerkers. Door een aantrekkelijke werkgever te zijn kunnen we maatschappelijk bevlogen medewerkers aan ons verbinden, met uitdagend werk en kansen om te groeien, persoonlijk en in hun werk. Zodat zij onze burgers persoonsgericht en volgens de bedoeling van de wet van dienst kunnen zijn.

1.3. Uitvoering aanbesteding

Deze aanbesteding vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Inkoop en Contractmanagement (ICM), onderdeel van de directie Bedrijfsvoering. Een medewerker van ICM treedt gedurende de aanbesteding op als contactpersoon namens de SVB. Inkoop is verantwoordelijk voor de begeleiding van het inkoop- en aanbestedingsproces voor de hele organisatie. Contractmanagement ondersteunt de interne opdrachtgevers en contracteigenaren bij de voorbereiding van de aanbesteding en de uitvoering van overeenkomsten.

Het HR-beleid wordt geformuleerd door de afdeling Beleid en Organisatie en de afdeling HR-advies van de directie Bedrijfsvoering. Uitvoering van het HR beleid geschiedt op het hoofdkantoor en de vestigingskantoren. De Contracteigenaar is de manager HR, directie Bedrijfsvoering van de SVB.

1.4. Strategische doelstellingen SVB

De SVB gelooft dat gezonde en fitte medewerkers meer plezier beleven in hun werk en daardoor beter kunnen presteren en meer bijdragen aan onze doelstellingen. De SVB zet zich in om hen te ondersteunen bij de realisatie hiervan.

Dit vormt de basis om met energie, in goede gezondheid en bevlogen een leven lang te werken, oftewel, duurzaam inzetbaar te blijven. Als goed werkgever ondersteunen wij enerzijds onze mensen om vitaal te blijven en investeren we in het vakmanschap.

Anderzijds stellen wij ook eisen en verwachten we dat onze medewerkers zelf verantwoordelijkheid en regie nemen.

Met de huidige ontwikkeling en implementatie van het SVB brede programma Vitaliteit en Werkvermogen wordt dit speerpunt stevig verankerd in de organisatie teneinde de ambities te verwezenlijken. Speerpunt Vitaliteit en Werkvermogen - De ambitie en vernieuwing voor de komende jaren:

1. De gezonde keuze stimuleren. We zetten erop in dat mensen zelf de verantwoordelijkheid voelen en nemen om energiek en bevlogen aan het werk te zijn. Dit betekent dat ze ook worden ondersteund door een omgeving die hen hierin helpt en belemmeringen wegneemt.
2. Inzet van innovatieve tooling. We willen medewerkers ondersteunen met nieuwe digitale mogelijkheden om preventief inzicht te krijgen in fysieke gesteldheid en mentale weerbaarheid. Met behulp van wearables en apps gericht op factoren als werkplezier, energiebalans en werkdruk krijgen ze concrete tips en adviezen.
3. Structureel onderwerp van gesprek. Leidinggevend en medewerkers creëren een klimaat in hun teams waar gezonde werkdruk en onderlinge verhoudingen periodiek terugkerende thema's zijn, waar actief wordt gekeken naar praktische mogelijkheden om hier verbeteringen in door te voeren. Daarnaast krijgen medewerkers handvatten waarmee zij nog meer proactief en preventief kunnen handelen.
4. Hybride werken op een veilige en vitale manier. Adequate (thuis)werkfaciliteiten en HR-regelingen die hybride werken op een gezonde wijze ondersteunen, zowel wat betreft middelen als een goede werkprivé balans en ruimte voor afwisseling tussen activiteiten.

Kortom: de SVB investeert om de preventieve kant van verzuim stevig in de organisatie zelf te verankeren. De toegevoegde waarde van de arbodienst zit vooral aan de curatieve kant, in de medische expertise, in het ondersteunen en verder ontwikkelen van eigen regie op verzuim, in het achterhalen van de werkelijke oorzaak achter verzuim, de-medicalisatie, doeltreffende interventies adviseren, en medewerker, leidinggevend en HR advies ondersteunen gedurende re-integratie, poortwachter ondersteuning, en door kennis van verzuimtrends in NL verdieping aanbrengen in verzuimrapportages. Maar ook om vanuit de ervaringen die op worden gedaan in de spreekkamers een doorvertaling te maken naar interventies die nodig zijn om verzuim te voorkomen.

De arbodienstverlening zien wij bij de realisatie van onze ambitie als cruciale schakel om vanuit de medische expertise de medewerker, leidinggevende en HR adviseurs te ondersteunen, te coachen en te adviseren bij het voeren van regie over het verzuim bij een verzuimmelding teneinde duurzame re-integratie te bevorderen. De arbodienst heeft een ondersteunende adviesfunctie ten aanzien van deze verzuimbegeleiding, gebaseerd op het versterken van de eigen-regiemodel. Dit begint met het achterhalen wat de werkelijke reden van verzuim is en of niet-medische zaken hier een rol in spelen, zoals een conflict, lastige privésituatie, motivatie- en loopbaanproblematiek. In alle situaties is de (medisch)deskundige in staat doeltreffende interventies voor te stellen en de mogelijkheden die er zijn te benutten.

1.4.1. Verzuim

De SVB streeft een gezonde, vitale, productieve en duurzaam inzetbare werkgemeenschap na, waarbij de SVB invulling geeft aan goed werkgeverschap en verzuim zoveel mogelijk voorkomen wordt in duur en frequentie. Toekomstbestendigheid wordt bepaald door het vermogen van werkenden om nu en in de toekomst toegevoegde waarde in het werk te leveren en aldus optimaal inzetbaar te zijn. Als de medewerkers en de SVB samen de verantwoordelijkheid nemen voor de inzetbaarheid van de medewerkers, is dat winst voor beide partijen:

- de medewerker die zich ontwikkelt, vergroot zijn onafhankelijkheid en werkzekerheid en blijft optimaal inzetbaar;
- de SVB die werkt aan een gezonde, wendbare organisatie beschikt dan over optimaal inzetbare Medewerkers;
- De SVB heeft de verantwoordelijkheid om een gezonde en veilige werkomgeving aan te bieden, zonder de eigen verantwoordelijkheid over te nemen van de medewerkers.

Hiertoe:

- stimuleert de SVB een gezonde leefstijl,
- bevordert de SVB vitaliteit,
- besteedt de SVB veel aandacht aan de inrichting van haar bedrijfsvoering, faciliteiten en processen,
- spant de SVB zich in om een volledig beeld te hebben van werk gerelateerde risico's,
- neemt de SVB-maatregelen om de bovengenoemde risico's te mitigeren,
- is de SVB alert op signalen van naderend verzuim,
- onderneemt de SVB preventieve acties om verzuim te voorkomen, en
- biedt de SVB ruime mogelijkheden om optimale inzetbaarheid te bevorderen.

Als onverhoopt toch sprake is van verzuim, dan stelt de SVB zich tot doel de SVB-medewerker te ondersteunen en om de optimale condities te scheppen voor een verantwoorde spoedige terugkeer

in het arbeidsproces, waarbij rekening wordt gehouden met de mogelijkheden van de SVB-medewerker en wordt adequaat omgesprongen met het risico op terugval.

De SVB ziet het tot stand brengen van een gezonde, vitale, productieve en duurzaam inzetbare werkgemeenschap primair als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de SVB-leidinggevenden en de SVB-medewerkers. De leidinggevenden van de SVB hebben hierin een voorbeeldfunctie. Daarnaast hebben de leidinggevenden de verantwoordelijkheid om de SVB-medewerkers te ondersteunen, te stimuleren en aan te spreken op gedrag. De directie Bedrijfsvoering levert in dit geheel een adviserende en begeleidende bijdrage. Hierbij vormt de HR-adviseur de eerste lijn en arbeidszaken de tweede lijn. In beginsel besteedt de SVB alle specialistische Arbo taken uit aan marktpartijen. De verantwoordelijkheid voor de verzuimbegeleiding ligt bij de leidinggevende. De arbodienst heeft een ondersteunende adviesfunctie ten aanzien van deze verzuimbegeleiding. De leidinggevende acteert als casemanager.

2. Opdrachtomschrijving

2.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding

Aanleiding & Huidige situatie

De SVB heeft in 2019 een aanbesteding voor Arbodienstverlening uitgevoerd. De overeenkomst met de huidige dienstverlener is zijn laatste optiejaar ingegaan, tot en met 31 december 2024. Teneinde een nieuwe rechtmatige overeenkomst aan te gaan wordt deze aanbesteding gehouden.

Om 'Gezondheid & Vitaliteit' structureel een plaats te geven in de bedrijfsvoering is verzuimmanagement erop gericht dat medewerkers hun werkzaamheden goed en gezond kunnen uitvoeren en ziekteverzuim wordt teruggedrongen. Bij verzuimmanagement gaat het niet alleen om lichamelijke gezondheid, maar ook om de geestelijke gezondheid. Het is geen voorwaarde voor optimale inzetbaarheid, het is er onderdeel van. De focus op verzuimmanagement draagt bij aan het reduceren van het verzuim en het bevorderen van de vitaliteit van de medewerkers.

Doel

De SVB heeft met deze aanbesteding tot doel een Overeenkomst af te sluiten met één dienstverlener voor de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van Arbodienstverlening. De wens is om in de Oplossing (systeem van de Opdrachtnemer) te werken om de arbodienstverlening uit te voeren.

De SVB heeft een aantal uitgangspunten vastgesteld die ten grondslag liggen aan de gevraagde Dienstverlening:

- A. De SVB hanteert t.a.v. verzuimaanpak het Eigen-Regiemodel. Uitgangspunt is daarbij dat werkgever en werknemer beiden verantwoordelijk zijn voor preventie van verzuim, verzuim en re-integratie. Zij nemen gezamenlijk beslissingen het verzuimproces over de re-integratie. De (direct) leidinggevende neemt hierbij de rol van casemanager en begeleider van de re-integratie op zich. Daarbij wordt hij/zij geadviseerd door HR. De medewerker heeft een eigen verantwoordelijkheid voor zijn/haar inzetbaarheid, leefstijl en mentale gezondheidsgedrag. De Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde is daarbij de adviseur en niet de beslisser. De SVB heeft ervoor gekozen om het bestaande Eigen-Regiemodel te verstevigen binnen de SVB. Wij verwachten van de Bedrijfsartsen/Taakgedelegeerden dat zij handelen conform het Eigen-Regiemodel waarbij niet de ziekte maar de keuze om wel of niet te verzuimen centraal staat. Een snelle re-integratie staat voorop. Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde werken vanuit bijgevoegde Verzuimwijzer SVB (zie Bijlage L) en het Verzuimproces SVB (zie Bijlage M). Dit houdt in dat de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde de leidinggevenden en de medewerkers adviseert ten aanzien van de verzuimcasuïstiek.
- B. Gezien het tekort aan Bedrijfsartsen is het een uitgangspunt dat de Opdrachtnemer werkt met Taakdelegatie (o.b.v. de meest recente versie van het 'Standpunt delegatie van taken door de Bedrijfsarts, samenvatting en achtergronddocument van de Nederlandse Vereniging van Arbeids- en

Bedrijfsgeneeskunde'). Dit om de inzet van de Bedrijfsartsen en Taakgedelegeerden zo effectief en efficiënt mogelijk in te richten. Het doel is het demedicaliseren van het verzuim, het verlagen van het verzuim én het benadrukken van de inzetbaarheid/re-integratie van de verzuimende medewerker.

C. De Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde levert concrete en doelgerichte adviezen aan leidinggevende en medewerker voor verzuimpreventie en re-integratie met inachtneming van de geldende relevante wet- en regelgeving, zoals Wet Verbetering Poortwachter.

D. Het aanbieden van een snel toegankelijke, optionele, Providerboog voor interventies met als doel kortere wachtlijsten en snelle behandeling en begeleiding. Nadat leidinggevende en medewerker een advies t.a.v. de in te zetten interventie hebben ontvangen, beslissen zij gezamenlijk of betreffende interventie wordt ingezet.

E De werkwijze met betrekking tot de dienstverlening en het werken in de Oplossing van de Opdrachtnemer is als volgt: de SVB doet de ziek en herstelmeldingen In MijnHR (ADP). De Oplossing faciliteert in het tijdig uitvoeren van de activiteiten vanuit Wet verbetering Poortwachter (WvP), het gezamenlijk vastleggen en digitaal accorderen van de werkhervattingafspraken in de WvP documenten. De leidinggevende en medewerker stellen via MijnHR de Oplossing samen het re-integratiedossier op. Daarnaast worden leidinggevend in MijnHR door middel van signalering (geautomatiseerd) actief geattendeerd de registratie van verzuimperiodes op frequent verzuimende medewerkers. De Arbodienstverlener zorgt ervoor dat de terugkoppeling vanuit consulten geüpload wordt in het re-integratiedossier in het verzuimportaal in MijnHR van de Oplossing. In het Programma van Eisen zijn nog nadere eisen gesteld aan de benodigde koppeling.

De basis voor de verzuimbegeleiding vormt uiteraard de procesgang vanuit de Wet verbetering Poortwachter. In het verzuimportaal in MijnHR (ADP) de Oplossing worden documenten zoals UWV formats voor het plan van aanpak en de diverse periodieke evaluaties in de tijd klaargezet (geautomatiseerd proces) voor de leidinggevende en de medewerker om met de medewerker gezamenlijk in te vullen en te laten accorderen door de medewerker. De leidinggevende is de casemanager. De medewerker meldt in een persoonlijk gesprek het (aanstaande) verzuim. De leidinggevende noteert het verzuim en vermeldt de eerste werkhervattingafspraken en mogelijke duur in een verzuimnotitie in het verzuimportaal.

De medewerker wordt indien verzuim langer dan 2 weken lijkt te gaan duren, rond dag 10 uitgenodigd bij de bedrijfsarts of taakgedelegeerde. Deze geeft een eerste advies en stelt de beperkingen vast. Afhankelijk van de situatie, vervolgt de bedrijfsarts of taakgedelegeerde de verzuimbegeleiding. Bij verwachte verzuimduur van meer dan zes weken, wordt het volgende contact ingepland bij de bedrijfsarts om de probleemanalyse op te stellen. De arbodienstverlener voert hier zelf de regie, plant zelf door en nodigt de medewerker uit. De arbodienstverlener plaatst de rapportage van een spreekuur in het verzuimportaal van de Oplossing.

De leidinggevende ontvangt een kopie van de uitnodiging aan de medewerker voor een consult bij de arbodienstverlener. Leidinggevende en medewerker hebben de gelegenheid om via het verzuimportaal de Oplossing vooraf een stand van zaken en een vraagstelling in te sturen.

Uiteraard kan de medewerker ook op eigen initiatief en buiten verzuim om, rechtstreeks bij de arbodienstverlener een gesprek met de taakgedelegeerde of bedrijfsarts aanvragen via de mogelijkheid van het open spreekuur. De leidinggevende is hier niet perse van op de hoogte en ontvangt geen terugkoppeling, tenzij medewerker hiermee akkoord gaat.

Aanvraag van niet verzuimende medewerker voor consult bij de bedrijfsarts kan alleen via de Oplossing indien de medewerker daar bekend is. Toegang tot WVP dossier voor de medewerker na herstel van de medewerker is benodigd.

De huidige HR applicatie koppelt met de arbodienst door middel van een SIVI koppeling, waarbij alleen data wordt uitgewisseld. Gedurende de looptijd van het contract gaat de leverancier van het HR pakket wijzigen (Nu ADP). De voorkeur gaat dan uit naar een SIVI koppeling waarbij ook documenten kunnen worden uitgewisseld. Totdat deze wijziging is doorgevoerd wil opdrachtgever in het arboportaal van de Opdrachtnemer documenten met betrekking tot Wet Verbetering Poortwachter trajecten kunnen inzien.

Vernietigingsrichtlijnen van de WVP dossiers kan door de leverancier van de Oplossing worden uitgevoerd.

In bijlage M vindt u meer informatie over het verzuimproces van de SVB.

2.2.Huidige situatie

Het contract met de huidige arbodienstverlener is door middel van een Europese aanbesteding tot stand gekomen. Het contract is afgesloten voor de duur van 4 jaar, van 01-01-2020 tot en met 31-12-2024. De laatste 2 jaar bestaan uit optie jaren.

Huidig verzuimbeeld

- Verzuimpercentage stijgt en is hoog 7,46%
- Langdurig verzuim zichtbaar binnen de gehele SVB
- Meldingsfrequentie voor alle directies laat een lichte daling zien
- Verzuim wordt door een groot deel veroorzaakt door psychisch verzuim
- Invloed privé-omstandigheden is aanzienlijk (niet arbeidsgebonden factoren)
- Werkbelasting is van mentale en psychosociale aard

Op basis van het bovenstaand verzuimbeeld heeft de SVB de volgende behoefte aan ondersteuning bij begeleiding, beheersing en vermindering van verzuim beschreven:

- ondersteuning van de leidinggevende bij de (preventieve) verzuimaanpak (terugkoppeling, meedenken over aanpak);
- vergroten inbreng van Bedrijfsarts bij Sociaal Medisch Teams (medische kennis, kennis over re-integratie);

- meer aandacht voor psychisch verzuim;
- inzetten van expertise van Bedrijfsarts en taakgedelegeerde bij het verder uitbouwen van het Eigen-Regiemodel a.d.h.v. het gedragsmodel;
- vergroting bruikbaarheid van rapportages.

Communicatie en overleg structuur:

Structureel overleg tussen de huidige arbodienstverlener en de SVB is ingericht op strategisch, tactisch en operationeel niveau om ervoor te zorgen dat:

- de communicatie en besluitvorming over de arbodienstverlening doelmatig en doeltreffend verloopt en
- de mogelijkheden voor verbetering van de samenwerking en de arbodienstverlening benut worden.

Tevens zijn, ingegeven door de wijzigingen in de Arbowetgeving per 1 juli 2017, de volgende jaarlijkse overlegstructuren ingericht tussen de landelijke coördinerend preventiemedewerker, de ondernemingsraad en de coördinerende Bedrijfsarts.

Eigen-Regiemodel

De SVB hanteert t.a.v. verzuimaanpak het Eigen-Regiemodel. Uitgangspunt is, dat werkgever en medewerker beiden verantwoordelijk zijn voor verzuim en re-integratie. De (direct) leidinggevende neemt hierbij in eerste instantie de rol van casemanager en begeleider van de re-integratie op zich. Daarbij wordt hij/zij geadviseerd door HR en de interne verzuimspecialisten. De medewerker heeft de eigen verantwoordelijkheid voor zijn/haar inzetbaarheid, leefstijl en mentale gezondheidsgedrag. De Bedrijfsarts is de adviseur en geen beslisser.

Het Eigen-Regiemodel is binnen de SVB geïmplementeerd. Gebleken is dat het Eigen-Regiemodel op gedragsniveau nog onvoldoende geborgd is binnen de organisatie. Op dit moment wordt gewerkt aan een plan van aanpak ter bevordering van het gedragsmodel.

2.3. Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze aanbesteding is een marktconsultatie gehouden. Hierop is door een aantal marktpartijen gereageerd met op- en aanmerkingen die zijn verwerkt in de aanbestedingsdocumenten.

2.3.1. Binnen de scope van de Opdracht

Binnen de scope vallen alle volgende werkzaamheden:

- I. Basis arbodienstverlening,
 - A. Consulten, inclusief spoed-consulten en de daarbij horende administratieve afhandeling van het consult die door de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde moeten worden uitgevoerd om aan Arbodienstverlening

de Wet Verbetering Poortwachter te voldoen. Deze werkzaamheden worden op basis van uurtarief Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde in rekening gebracht;

- B. Alle administratieve werkzaamheden die door de back office van de Arbodienstverlener moeten worden uitgevoerd en die nodig zijn om aan de Wet Verbetering Poortwachter te voldoen, met uitzondering van de 42ste weeks melding, de ziek uit dienst en vangnetmeldingen. Hier wordt onder verstaan: ziek- en betermeldingen, spreekuurplanning (de correspondentie en administratieve afhandeling hiervan) en opstellen managementrapportages. Deze werkzaamheden worden in een abonnementstarief per SVB medewerker per jaar, zoals door Opdrachtnemer vermeld op het Prijzenblad bij Inschrijving in rekening gebracht;

Op verzoek van de SVB wordt naast de Basis arbodienstverlening de volgende additionele dienstverlening ingezet door Opdrachtnemer:

- C. Het deelnemen aan verzuimoverleggen, zoals Sociaal Medisch Team. Deze werkzaamheden worden op basis van het uurtarief Bedrijfsarts, zoals door Opdrachtnemer vermeld op het Prijzenblad bij Inschrijving in rekening gebracht.
- D. Het regelen van een andere Bedrijfsarts voor het uitvoeren van een second-opinion, op basis van het uurtarief van de Bedrijfsarts, zoals door Opdrachtnemer vermeld op het Prijzenblad bij Inschrijving in rekening gebracht.

2.3.2. Buiten de scope/doelstelling van de Opdracht

Buiten de scope van de aanbesteding vallen de vitaliteitsprogramma's. Deze worden zo mogelijk via meervoudig onderhandse aanbestedingen uitgezet. Het voordeel daarvan is dat de SVB contact blijft houden met de markt en kan profiteren van de ontwikkelingen op de vitaliteitsmarkt. Preventief medisch onderzoek maakt eveneens geen deel uit van de scope, omdat de SVB hier zelf in voorziet.

2.4. Percelen

De gevraagde Dienstverlening focust zich op (actieve) verzuimbegeleiding en alle daartoe behorende werkzaamheden en ondersteuning. Verzuim is een gevoelig onderwerp. De SVB wil daarom de arbodienstverlening over zo min mogelijk schijven laten lopen, met één dienstverlener als aanspreekpunt. Daarbij wordt optimale beheersing van het ziekteverzuimproces nagestreefd. Uitgangspunt is daarbij dat een decentrale uitvoering van de arbodienstverlening plaatsvindt met een centrale regie voering. Daarom wenst de SVB één partij die de gevraagde Dienstverlening verleent. Vanuit deze achtergrond leent deze aanbesteding zich niet voor verdeling in verschillende percelen.

2.5. Raming van de waarde van de Opdracht

De hoogte van de uitgaven voor deze Opdracht is sterk afhankelijk van externe en interne ontwikkelingen. Externe ontwikkelingen in de markt zijn vaak onvoorzienbaar. Hierbij kan gedacht worden aan stijgende personeelskosten.

Ontwikkelingen binnen de SVB hangen sterk samen met de ontwikkelingen in de markt en hebben daardoor dezelfde onvoorspelbare aard. Hierbij kan gedacht worden aan ontwikkelingen en gebeurtenissen op maatschappelijk of politiek vlak die het werkgebied van de SVB raken en waardoor bijvoorbeeld het takenpakket van de SVB kan wijzigen en daarmee ook de behoefte van de SVB cq de omvang van de Opdracht.

De totale waarde van de Opdracht is geraamd op € 5.400.000,- exclusief btw en interventies.

Aan de raming kunnen geen rechten worden ontleend.

2.6. Herzieningsclausule

De SVB behoudt zich het recht voor om de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen:

- De Opdracht uit te breiden met de volgende diensten: SVB behoudt zich het recht voor om de volumes van de inzet van de bedrijfsarts en taakgedelegeerde te verhogen of te verlagen al naar gelang dit nodig is voor het voldoen aan de behoefte van de arbodienstverlening.
- Eventuele extra werkzaamheden die noodzakelijk zijn rechtstreeks te gunnen aan de Inschrijver dat (onder meer) te wijten is aan onvoorziene omstandigheden door ontwikkelingen in de markt, wijzigingen in de regelgeving en/of beleid, een ontstane behoefte aan uitbreiding of vernieuwing voor het waarborgen van technische verenigbaarheid.

2.7. Indexering

De door Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving opgegeven tarieven zullen vast zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Wél zullen de tarieven onderhevig kunnen zijn aan indexering.

De tarieven zullen steeds per 1 januari, met als ingangsdatum 1 januari 2026, worden geïndexeerd volgens de CBS index Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100.

Indexering gebeurt door het geldende tarief te vermenigvuldigen met het getal dat de uitkomst is van een deling, daarbij wordt het indexcijfer van oktober van het voorliggende Jaar gedeeld door het gebruikte indexcijfer van oktober van het Jaar dat daarvoor ligt. De uitkomst van voornoemde vermenigvuldiging levert het geïndexeerde tarief op.

De (geïndexeerde) nieuwe tarieven worden afgerond op het aantal cijfers achter de komma zoals opgenomen in het prijzenblad. Partijen informeren elkaar tijdig schriftelijk en onderbouwd, met de juiste stukken, over de juiste indexcijfers en indexering.

2.8. Duur en afloop Overeenkomst

De SVB beoogt één (1) Overeenkomst aan te gaan met Opdrachtnemer voor de duur van 3 Jaren met de eenzijdige optie voor de SVB tot verlenging van 2 maal de periode van 1 Jaar. De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 01-01-2025. De beoogde einddatum van de initiële looptijd van de Overeenkomst is 31-12-2028. De overeenkomst loopt tot maximaal 31 december 2030.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1. Openbare procedure

De Opdracht betreft een dienst zoals bedoeld in artikel 2.3 van de Aanbestedingswet 2012. De SVB maakt voor deze aanbesteding gebruik van de openbare procedure conform artikel 2.26 van de Aanbestedingswet 2012.

De redenen waarom is gekozen voor de openbare procedure:

- Raming is boven de Europese aanbestedingsdrempel.
- De doorlooptijd van een openbare procedure is korter dan die van de niet-openbare procedure.
- De verwachting is dat er geen groot aantal offertes worden verwacht, waardoor een beperking van het aantal te beoordelen offertes niet nodig is.
- Ook bij de openbare procedure kunnen geschiktheidseisen geformuleerd worden. Zo wordt verzekerd dat alleen geschikte leveranciers voor gunning in aanmerking komen.
- Er is geen hoge behoefte aan vertrouwelijkheid van aanbestedingsstukken; waardoor het niet nodig is om het aantal gegadigden dat de stukken krijgt toegezonden te beperken met het oogmerk van vertrouwelijkheid.

Op de Opdracht zijn de volgende CPV-codes van toepassing:

Naam	CPV code
8514700-1	diensten voor bedrijfsgeneeskunde

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van de SVB 2018 Bijlage H van toepassing. Algemene of andere door de Inschrijver gehanteerde voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

3.2. Aanbestedingsstukken

Deze Opdracht wordt via www.Tenderned.nl op de Tenders Electronic Daily (TED; <http://ted.europa.eu/TED/main/HomePage.do>) van de Europese Commissie gepubliceerd. Bij publicatie op TED wordt een kenmerk toegevoegd. Dit TED-kenmerk wordt bij de eerste Nota van Inlichtingen vermeld.

De SVB stelt vervolgens de aanbestedingsstukken via www.Tenderned.nl met elektronische middelen ter beschikking, waarmee Inschrijver in de gelegenheid zal zijn tot het vrij, rechtstreeks en volledig downloaden van de aanbestedingsstukken.

3.3. Planning

In onderstaande tabel is de globale planning van deze aanbesteding weergegeven. De SVB behoudt zich het recht voor alle onderstaande en overige in het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen genoemde data en tijden te wijzigen. Inschrijvers zullen hierover tijdig geïnformeerd worden.

Mijlpaal	Datum & tijd
Publicatie Beschrijvend document op www.tenderned.nl	5 juni 2024, 10.00 uur
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 1	17 juni, 10.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 1	27 juni 10.00 uur
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 2	05 juli 10.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 2	16 juli, 10.00 uur
Sluitingstermijn (De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving van een Inschrijver met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.)	26 juli 2024, 10.00 uur
Opening kluis	26 juli 2024, 10.01
Gunningsbeslissing	27 augustus 2024
Einde standstill-termijn	16 september 2024
Gunning	17 september 2024
Ingangsdatum Overeenkomst	18 september 2024
Migratieperiode/Implementatie	18 september 2024 t/m 1 januari 2025
Aanvang van de operationele werkzaamheden	1 januari 2025

3.4. Taal

De gehele aanbestedingsprocedure vindt plaats in de Nederlandse taal. Alle door de Inschrijver aangeboden documenten dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Indien Inschrijver toch gebruik wenst te maken van documenten in een andere taal, dan kan dit uitsluitend met instemming van de SVB. Indien deze instemming ontbreekt, wordt het betreffende document buiten beschouwing gelaten. Hierdoor kan een Inschrijving onvolledig zijn en daardoor als ongeldig terzijde worden gelegd.

3.5. Communicatie

Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure dient te verlopen via het berichtenverkeer in TenderNed, tenzij dit door het uitvallen van TenderNed niet mogelijk is en de SVB aangeeft conform het gestelde in artikel 2:109a Aanbestedingswet 2012 te gaan communiceren. Inschrijvers die op andere wijze bij de SVB informatie trachten in te winnen over deze aanbesteding, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. In afwijking hiervan dienen klachten conform paragraaf 3.8 op de voorgeschreven wijze per e-mail te worden ingediend. Inschrijvers dienen er zelf voor te zorgen dat de door hen verzonden correspondentie tijdig door de SVB is ontvangen.

Heeft u een vraag over het gebruik van TenderNed, neem dan contact op met de servicedesk van TenderNed, die op werkdagen bereikbaar is van 08.30 tot 17.00 uur via het gratis nummer 0800-8363376 (vanuit het buitenland +31 70 379 88 99) of servicedesk@TenderNed.nl.

Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat mondelinge vragen niet in behandeling worden genomen en dus niet worden beantwoord.

3.5.1. Nota van Inlichtingen

In de planning is de termijn opgenomen waarbinnen vragen en verzoeken kunnen worden ingediend. Alle vragen en verzoeken om nadere informatie worden schriftelijk geanonimiseerd beantwoord in een Nota van Inlichtingen. De SVB streeft er naar de Nota van Inlichtingen inclusief mogelijk aanvullende documenten, uiterlijk op de in de planning aangegeven datum, op www.tenderned.nl. Vragen dienen te worden gesteld via het berichtenverkeer van TenderNed (hier is uw vragenlijst als bijlage toe te voegen). Vragen die worden ingediend na de in de planning gestelde termijn alsook die niet worden gesteld op de voorgeschreven wijze, worden in regel niet in behandeling genomen.

In het geval van een tegenstrijdigheid tussen het Beschrijvend document en een Nota van Inlichtingen, gaat hetgeen vermeld is in de Nota van Inlichtingen voor. In geval van tegenstrijdigheid tussen Nota's van Inlichtingen gaat een Nota van Inlichtingen van een latere datum vóór een Nota van Inlichtingen van een eerdere datum. Het voorgaande laat onverlet de verplichting voor Inschrijvers om eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolledigheden direct te melden aan de SVB.

Indien TenderNed een storing heeft die leidt tot vertraging bij het verzenden en/of ontvangen van vragen en antwoorden die betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen, dan komt dat voor risico van de Inschrijver. De SVB is niet verplicht als gevolg hiervan de Sluitingstermijn aan te passen.

3.5.2. Indienen van vragen en opmerkingen

Inschrijvers dienen het vragenformulier (zie Bijlage A, Vragenformulier) te gebruiken voor:

- 1) Vragen over het Beschrijvend document.

Inschrijvers hebben de mogelijkheid om vragen te stellen over het Beschrijvend document (inclusief alle Bijlagen). Zij dienen deze vragen te stellen vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen. De SVB zal deze vragen beantwoorden in Nota('s) van Inlichtingen.

De tweede Nota van Inlichtingen is uitsluitend bedoeld voor het stellen van vragen naar aanleiding van de vragen en antwoorden zoals deze in de eerste Nota van Inlichtingen zijn opgenomen.

2) Vragen, tekstvoorstellen en aanvullingen met betrekking tot de Overeenkomst en Bijlagen zoals een SLA.

Inschrijvers hebben met betrekking tot de concept Overeenkomst inclusief bijlagen de mogelijkheid om binnen de termijn die geldt voor de vragenrondes vragen te stellen, tekstvoorstellen te doen en/of om aanvullingen te verzoeken.

De SVB zal deze tekstvoorstellen en/of –aanvullingen beoordelen en vervolgens bepalen of er naar aanleiding daarvan wijzigingen of aanvullingen in de concept Overeenkomst zullen worden doorgevoerd. De laatst ter beschikking gestelde versie zal de definitieve concept Overeenkomst zijn.

3) Melding van onjuistheden, onduidelijkheden en/of onvolkomenheden.

Overeenkomstig de rechtspraak ter zake, dienen Inschrijvers tijdens de aanbestedingsprocedure een proactieve houding te hebben. Inschrijvers dienen zo snel als mogelijk eventuele onduidelijkheden en onvolkomenheden aan de SVB te melden en/of hierover vragen te stellen, zodat de aanbestedingsdocumenten zo nodig tijdig kunnen worden bijgesteld. Indien een Inschrijver eventuele bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet aan de SVB meldt of hierover een vraag stelt onverwijld na ontvangst van het betreffende aanbestedingsdocument en in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, dan komt dit voor rekening en risico van de Inschrijver. Indien de Inschrijver eventuele vragen niet tijdig aan de SVB stelt en/of bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet tijdig aan de SVB meldt, verwerkt de Inschrijver daarmee immers in beginsel zijn recht om hiertegen in een later stadium bezwaar te maken.

Het voorgaande geldt ook in het geval een Inschrijver van mening is dat een in een Nota van Inlichtingen opgenomen vraag door de SVB onvoldoende/onjuist is beantwoord. Indien een Inschrijver de SVB hiervan niet onverwijld op de hoogte stelt, dan mag de SVB erop vertrouwen dat het in de Nota van Inlichtingen opgenomen antwoord voor alle Inschrijvers een aanvaardbaar antwoord op de vraag is.

4) Melding gevraagde bewijsmiddelen niet beschikbaar.

In het geval dat een Inschrijver om gegronde redenen niet in staat is de door de SVB gevraagde bewijsmiddelen te overleggen, kan hij dat gemotiveerd met andere documenten aantonen, die daartoe door de SVB geschikt worden geacht. Indien de genoemde situatie zich voordoet, dient de betreffende Inschrijver daartoe een verzoek in vóór de uiterste termijn voor het

stellen van vragen. Bij dit verzoek dient een voorstel te worden gevoegd voor de bewijsmiddelen die in dat geval zullen worden overlegd.

3.6. Contactgegevens SVB

De contactgegevens van de SVB zijn de volgende:

Adres:

Sociale Verzekeringsbank

T.a.v. I. Gijzen/ ICM, directie Bedrijfsvoering

Van Heuven Goedhartlaan 1

1181 KJ Amstelveen

Postbus 1100

1180 BH Amstelveen

E-mail:

inkoop@svb.nl

In behandeling door:

I. Gijzen

3.7. Klachtafhandeling bij aanbesteden

Klacht over een aanbestedingsprocedure

Er kan kosteloos een klacht worden ingediend over het handelen van de SVB tijdens een aanbestedingsprocedure. De SVB heeft hiervoor een klachtenmeldpunt en een klachtenprocedure ingericht conform de Aanbestedingswet 2012. De SVB streeft naar zorgvuldige afhandeling van klachten. Op basis van een klacht kunnen eventuele aanpassingen in de aanbesteding worden doorgevoerd, zonder tussenkomst van de rechter. Eventuele bezwaren of klachten dienen daarom in een zo vroegtijdig mogelijk stadium van de aanbestedingsprocedure ingediend te worden.

De klager behoudt het recht om de kwestie in een kort geding ook aan de rechter voor te leggen. Het indienen van een klacht leidt uitsluitend tot opschorting, schorsing en/of uitstel van de aanbestedingsprocedure, indien de SVB besluit de planning aan te passen. Een beslissing van de SVB in deze klachtenprocedure is geen besluit in de zin van artikel 1:3 van de Algemene Wet Bestuursrecht.

Wie kunnen een klacht indienen?

- Een klacht over een aanbesteding kan worden ingediend door:
 - a. ondernemers die de Opdracht willen verwerven; *en*
 - b. brancheorganisaties van ondernemers die optreden namens één ondernemer of meerdere ondernemers die de Opdracht willen verwerven.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

Arbodienstverlening

Een klacht moet op de volgende wijze worden ingediend en aan de volgende vereisten voldoen:

- De klager dient zijn klacht schriftelijk in bij het Klachtenmeldpunt van de SVB via het e-mailadres klachtenregelingaanbesteden@svb.nl. De SVB zal de klacht uitsluitend in behandeling nemen, indien de klacht via bovenstaand e-mailadres de SVB heeft bereikt.
- De klacht bevat een beschrijving van de klacht.
- De klager voegt alle relevante informatie bij die noodzakelijk is om de klacht goed te kunnen behandelen.
- De klager geeft ook aan hoe de klacht kan worden verholpen.
- De klacht bevat verder:
 - de dagtekening;
 - de naam en het adres van de klager;
 - de aanduiding van de aanbesteding.

Behandeling van de klacht

- i. De SVB bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager.
- ii. De klager kan uitsluitend via per e-mail via het e-mailadres klachtenregelingaanbesteden@svb.nl met de SVB contact opnemen over ingediende klachten.
- iii. De SVB stelt vast of de ingediende klacht daadwerkelijk op de voorgeschreven wijze is ingediend en aan de vereisten voldoet.
- iv. De SVB heeft te allen tijde de vrijheid om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen, indien:
 - a. De klacht niet op de juiste wijze is ingediend of aan de vereisten voldoet.
 - b. De klacht door de klager wordt voorgelegd aan de rechter en/of de Commissie van Aanbestedingsexperts.
 - c. De klacht, volgens de SVB, te laat in de procedure dan wel na Gunning wordt ingediend.
 - d. De klacht, volgens de SVB, om andere redenen niet binnen deze klachtenregeling past.
- v. Als de SVB een klacht niet in behandeling neemt, dan laat de SVB dat zo snel mogelijk gemotiveerd aan de klager weten.
- vi. Het klachtenmeldpunt van de SVB kan een advies inwinnen bij een onafhankelijke, externe partij over de klacht. Deze externe partij neemt strikte vertrouwelijkheid in acht.
- vii. Indien de SVB ten behoeve van de afhandeling van een klacht nadere informatie wenst, zal deze door de SVB bij de klager worden opgevraagd.
- viii. Als de SVB van mening is dat de klacht van belang is voor alle Inschrijvers, kan de klacht geanonimiseerd behandeld worden in de Nota van Inlichtingen. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld, waarna de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.

- ix. Het oordeel van de SVB op de klacht zal aan de klager schriftelijk en gemotiveerd per post en/of per e-mail worden medegedeeld.

3.8. Kostenvergoeding

De SVB heeft getracht de kosten voor de Inschrijvers in deze aanbesteding zoveel als mogelijk te beperken. De SVB is van oordeel dat tijdens dit specifieke aanbestedingsproces aan Inschrijvers geen bovengemiddelde inspanning wordt gevraagd. Voorts is de SVB van oordeel dat de gevraagde inspanning aan de zijde van de Inschrijvers in verhouding staat tot de te behalen omzet. Gelet daarop heeft de SVB in deze aanbesteding de afweging gemaakt om aan Inschrijvers geen recht op vergoeding van kosten toe te kennen. Daarnaast kunnen Inschrijvers geen aanspraak maken op vergoeding van enigerlei aanvraagkosten, gederfde winst of andere schade.

3.9. Voorbehoud en vertrouwelijkheid

De SVB behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om in elke fase van de aanbesteding, de gehele aanbesteding op te schorten, tijdelijk of definitief te stoppen en/of om niet tot opdrachtverstrekking over te gaan, zonder in principe op enige wijze schadeplichtig te zijn.

De SVB behandelt alle in het kader van deze aanbesteding ontvangen informatie vertrouwelijk. Deze wordt uitsluitend getoond aan medewerkers die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken. De aanbestedingsstukken van de SVB zijn in een Europese aanbestedingsprocedure in principe openbaar. In de Overeenkomst met de Opdrachtnemer (bijlage I) zal de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode worden vastgelegd.

3.10. Merknamen

De SVB wijst erop dat daar waar in dit Beschrijvend document in verband met technische specificaties melding wordt gedaan van een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, van een verwijzing naar een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, deze melding of verwijzing alleen bedoeld is als voorbeeld, dan wel noodzakelijk is voor een voldoende nauwkeurige en begrijpelijke beschrijving van de Opdracht. Deze melding of verwijzing dient dan zo gelezen te worden dat deze wordt opgevolgd door de woorden 'of gelijkwaardig'.

3.11. Mededeling Gunningsbeslissing, standstill-termijn

Alle Inschrijvers krijgen tegelijkertijd schriftelijk per berichtgeving in TenderNed de Gunningsbeslissing. De SVB zal de Overeenkomst niet eerder sluiten, dan nadat de standstill-termijn van 20 kalenderdagen (artikel 2.127 van de Aanbestedingswet 2012) na verzending van de

Gunningsbeslissing is verstreken. Door het doen van een Inschrijving stemt de Inschrijver ermee in dat deze termijn van 20 kalenderdagen geldt als een vervalt termijn.

Een Inschrijver die tegen de Gunningsbeslissing in rechte wenst op te komen, dient op straffe van niet-ontvankelijkheid en verval van iedere aanspraak niet later dan 20 kalenderdagen na de dag van het bekend maken van de Gunningsbeslissing een kortgedingprocedure ter zake aanhangig te hebben gemaakt door middel van een aan het hoofdkantoor van de SVB te Amstelveen rechtmatig betekende kortgedingdagvaarding waarbij de SVB wordt opgeroepen in kort geding te verschijnen voor de bevoegde rechtbank: rechtbank Amsterdam.

In het geval dat er bezwaren tegen de Gunningsbeslissing worden ingediend en/of daartegen een kort geding wordt aangespannen, kan de SVB de Overeenkomst niet sluiten totdat de rechter een beslissing heeft genomen. De SVB behoudt zich het recht voor om de voornoemde vervalt termijn in voorkomend geval eenzijdig te verlengen. Indien geen van de afgewezen Inschrijvers binnen de genoemde termijn van 20 kalenderdagen na bekendmaking van de Gunningsbeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, gaat de SVB ervan uit dat de afgewezen Inschrijvers menen geen aanspraak te kunnen maken op Gunning van de Opdracht en dat zij geen bezwaren hebben tegen uitvoering van de genoemde Gunningsbeslissing.

3.12. Sluiten Overeenkomst

De SVB sluit in principe na het verstrijken van de standstill-termijn de Overeenkomst. De eerste dag van deze standstill-termijn is de dag na verzenden van de Gunningsbeslissing. Daarvoor zal de definitieve concept Overeenkomst worden gebruikt die, eventueel naar aanleiding van de laatste Nota van Inlichtingen, is gewijzigd en aan de winnende Inschrijver(s) ter ondertekening aangeboden zal worden. De af te sluiten Overeenkomst vormt één onlosmakelijk geheel met dit Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen. De SVB wijst de Inschrijver er dan ook op dat hij zijn Inschrijving in dat kader geacht wordt te doen. Voor het opstellen van de Inschrijving is het daarom van belang dat de Inschrijver kennisneemt van de Overeenkomst.

4. Inschrijving

4.1. Checklist Inschrijving

De Inschrijving dient volledig en rechtsgeldig ondertekend te worden ingediend via TenderNed uiterlijk vóór de Sluitingstermijn.

De Inschrijving bestaat uit de volgende documenten:

Kwaliteitscriteria:

1. Beantwoording subgunningscriteria t.b.v. kwaliteit.

Prijs:

2. Volledig ingevuld en Rechtsgeldig ondertekend Prijzenblad ten behoeve van het subgunningscriterium prijs, Bijlage B.

3. Overige documenten. Dit betreffen:

- Bijlage D, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (geïntegreerd in TenderNed)
- Bijlage D, Referentieformulier
- Bijlage E, Inschakeling Onderaannemers (indien van toepassing)
- Bijlage F, Programma van eisen
- Bijlage O, Eisen IB & P

De SVB behoudt zich het recht voor om aan de Inschrijver aan wie de SVB voorlopig heeft gegund pdf-kopieën van originele bewijsstukken op te vragen. Deze pdf-kopieën moeten binnen 5 Werkdagen na dagtekening van het verzoek door de SVB zijn ontvangen. Bij een verschil tussen deze originele bewijsstukken en de digitale Inschrijving is de informatie in het originele bewijsstuk leidend.

Door het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver in met de procedure en alle in het Beschrijvend document én de Nota(s) van Inlichtingen genoemde voorwaarden voor deze aanbestedingsprocedure.

4.2. Instructie inschrijven op TenderNed

Om de subgunningscriteria kwaliteit en prijs in te dienen via TenderNed gaan Inschrijvers als volgt te werk:

1. Inschrijvers gaan naar “Mijn inschrijving” “Gunningscriteria beantwoorden” Tabblad “Criteria”. De term “Gunningscriteria” op TenderNed correspondeert met het begrip “Subgunningscriteria” in de aanbestedingsstukken van de SVB. Bij alle criteria dient het hokje aan te worden gevinkt bij “Dit criterium is beantwoord”.

2. Let op: na het beantwoorden van alle “Gunningscriteria” dient de stap “Inschrijving op de aanbesteding” te worden doorlopen om de Inschrijving in te dienen.
3. Inschrijvers zorgen ervoor dat alle documenten in een algemeen toegankelijk format (bijvoorbeeld pdf of Microsoft Office) worden ingediend.
4. Documenten zoals opgesomd in de checklist dienen te worden geüpload in het tabblad “Documenten”.
5. Voor Inschrijvers die nog niet bekend zijn met TenderNed, zie <https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/tenderned-gebruiken-als-ondernemer>

4.3. Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)

1. Indien wordt ingeschreven als Combinatie, dan dient de Combinatie bij zijn Inschrijving voor alle leden van de Combinatie het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te dienen. Ieder van de leden van de Combinatie dient in het UEA onder meer te verklaren niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.
2. De SVB wenst uit het UEA op te maken waarom in Combinatie wordt ingeschreven en welk lid van de Combinatie welk deel van de Opdracht uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan deel II, onderdeel A (onder “Wijze van deelneming”) van het UEA.
3. Daarnaast dient in deel II, onderdeel A (onder “Wijze van deelneming”) van het UEA de naam van het lid van de Combinatie te worden vermeld die als vertegenwoordiger (penvoerder) namens de Combinatie optreedt en bevoegd is de Combinatie in alle opzichten te vertegenwoordigen en te binden en die als enig aanspreekpunt voor de SVB dient (contactpersoon).
4. Door ondertekening van het UEA, verklaart ieder van de leden van de Combinatie afzonderlijk dat hij zich als lid van de Combinatie gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de volledige en juiste uitvoering van de Overeenkomst (inclusief bijlagen) in al haar onderdelen. De (Raam)Overeenkomst zal in dat geval worden opgemaakt als een meerpartijenovereenkomst.
5. Indien de Inschrijver een Combinatie is, dient de in dit Beschrijvend document gevraagde informatie met betrekking tot ieder van de Combinanten te worden verstrekt, tenzij anders vermeld.
6. Nadat een Combinatie zich heeft ingeschreven, mag de samenstelling van de Combinatie niet meer wijzigen; tenzij de Combinatie door vennootschappelijke omstandigheden, zoals fusies, overnames of faillissementen wijzigt, de Combinatie na wijziging voldoet aan alle door de SVB gestelde eisen en de SVB hiervoor uitdrukkelijke schriftelijke toestemming heeft gegeven.
7. Let op: een onderneming kan voor de Opdracht slechts éénmaal inschrijven: of zelfstandig of als onderdeel van één Combinatie. Indien een onderneming voor de Opdracht zowel zelfstandig inschrijft en als lid van een Combinatie, beoordeelt de SVB de Inschrijving die werd gedaan als lid

van de Combinatie en wordt de zelfstandige Inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van mededinging in deze aanbesteding.

4.4. Eisen aan Onderaannemer(s)

Een Inschrijver (waaronder Combinatie) mag voor de uitvoering van de Opdracht een of meerdere Onderaannemers inzetten.

1. De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving voor ieder van deze Onderaannemers een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen. Ieder van de Onderaannemers dient in het UEA onder meer te verklaren niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012. De SVB wenst uit het UEA op te maken waarom met Onderaannemers wordt ingeschreven en welk deel van de Opdracht de Onderaannemer (of Onderaannemers) precies uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan deel II, onderdeel D (onderaannemer) van het UEA.
2. Inschrijver treedt op als hoofdaannemer indien zij een of meerdere Onderaannemers inschakelt. Inschrijver is aanspreekpunt voor de SVB tijdens de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht. Inschrijver is te allen tijde volledig aansprakelijk voor de naleving van alle uit de Overeenkomst (en bijlagen) voortvloeiende verplichtingen.
3. Na Inschrijving is wijziging en/of aanvulling van Onderaannemers die worden betrokken bij de uitvoering van de Opdracht slechts mogelijk, na voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van de SVB.

4.5. Eisen aan Derden

Teneinde te voldoen aan de Geschiktheidseisen, mag een Inschrijver (ongeacht of dit een zelfstandige Inschrijver is of een Combinatie) een beroep doen op de financieel en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een Derde.

1. Inschrijver vermeldt in Deel II, onderdeel C (beroep) van het UEA of er beroep wordt gedaan op andere entiteiten en op welke specifieke draagkracht een beroep wordt gedaan.
2. Inschrijver dient daarnaast een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in van elke Derde waarop een beroep wordt gedaan om aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Hiermee verklaart de Derde dat zij de noodzakelijke middelen ten behoeve van de Opdracht aan de Inschrijver ter beschikking stelt.
3. Indien een beroep wordt gedaan op de technische en beroepsbekwaamheid van een Derde, dient de Derde daadwerkelijk (als Onderaannemer) te worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht.
4. Optioneel (zie 5.4.5) Indien een beroep wordt gedaan op de financieel en economische draagkracht van een Derde, dient de Derde een zogenoemde holdingverklaring te overleggen.

4.6. Concerninschrijving

Inschrijvingen van Inschrijvers bij deze aanbesteding – zelfstandig, in Combinatie of als Onderaannemer - moeten onafhankelijk zijn en mogen niet onderling zijn afgestemd. Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart Inschrijver dat hiervan uitdrukkelijk geen sprake is.

Als verbonden ondernemers zich als Inschrijvers inschrijven of als Onderaannemer optreden, zijn zij verplicht bij hun Inschrijving te vermelden dat en met welke andere inschrijvende onderneming zij verbonden zijn. Verbonden ondernemers dienen daarbij op verzoek van de SVB te vermelden welke maatregelen zij hebben getroffen om de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijving te waarborgen. Op verzoek van de SVB verschaffen Inschrijvers binnen 7 Werkdagen meer informatie over de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijving. Ondernemingen zijn in elk geval verbonden, indien zij deel uitmaken van één concern of groep in de zin van artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek (BW). De SVB kan de Inschrijver uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, indien naar oordeel van de SVB niet voldoende vast is komen te staan dat de Inschrijving zelfstandig en onafhankelijk is ingediend.

4.7. Integriteit Ondernemers

Inschrijver voldoet met betrekking tot integriteit aan wat gebruikelijk en maatschappelijk aanvaard is. Dit houdt onder meer in:

- a) geen prijsafspraken of kartelvorming met andere Inschrijvers;
- b) geen prijsopdrijving door vermeende of daadwerkelijke monopolie posities;
- c) zorgdragen voor correcte mandatering tijdens onderhavige aanbestedingsprocedure;
- d) dat hij alleen meedoet met de intentie om voor Gunning in aanmerking te komen.

Alle door Inschrijver in het kader van deze aanbesteding overlegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Inschrijver naar waarheid ingevuld en kunnen te allen tijde gestand worden gedaan. Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart Inschrijver hieraan te kunnen voldoen. De SVB behoudt zich het recht op schadevergoeding voor, in het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door Inschrijver is aangeboden.

Inschrijver erkent door Inschrijving dat het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie door de SVB kan worden aangemerkt als een valse verklaring in de zin van artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.

4.8. Varianten

Er zijn geen varianten toegestaan.

4.9. Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen

De SVB aanvaardt geen enkel eigendomsvoorbehoud op een ingediende Inschrijving en de daarbij behorende documenten. De SVB heeft de vrijheid om de ingediende Inschrijvingen niet te retourneren naar de betreffende Inschrijver en deze stukken conform de daarvoor geldende termijnen te bewaren en voorts te vernietigen.

4.10. Auteursrechten

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de SVB niets uit dit Beschrijvend document worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van dit Beschrijvend document bedoeld), door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Het (intellectueel) eigendom van de door de SVB verstrekte informatie berust bij de SVB

4.11. Onherroepelijk en onvoorwaardelijk

De Inschrijvingen dienen onherroepelijk, niet-vrijblijvend en onvoorwaardelijk te zijn. Inschrijvingen die voor wat betreft hun geldigheid geheel of gedeeltelijk afhankelijk zijn gesteld van de invulling of realisatie van bepaalde voorwaarden worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.12. Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving van de Inschrijver heeft een gestanddoeningstermijn van negentig dagen. De gestanddoeningstermijn vangt aan op de dag van de Sluitingstermijn. Indien tegen de Gunningsbeslissing een kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de gestanddoeningstermijn 6 maanden na de dag waarop door de rechter in eerste aanleg uitspraak is gedaan, voor zover deze termijn later eindigt dan de gebruikelijke gestanddoeningstermijn van negentig dagen.

4.13. Rechtsgeldige ondertekening

Alle pagina's waar een handtekening wordt gevraagd, dienen een rechtsgeldige handtekening te hebben en gezet door een daartoe rechtsgeldig en tekenbevoegd persoon, op het moment van indiening van de Inschrijving, conform het handelsregister. Inschrijvingen die niet volledig rechtsgeldig zijn ondertekend, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.14. Verbod op manipulatieve inschrijving

Het is niet toegestaan een manipulatieve Inschrijving te doen. De Inschrijving wordt uitgesloten van verdere beoordeling indien er naar het oordeel van de SVB sprake is van een manipulatieve Inschrijving. Van een manipulatieve Inschrijving is in ieder geval sprake als het 'voor iedere behoorlijk geïnformeerde en normaal oplettende Inschrijver' duidelijk moet zijn dat door zijn Inschrijving de beoordelingssystematiek van de aanbesteding zodanig wordt gemanipuleerd dat het beoogde doel van het subgunningscriterium prijs wordt gefrustreerd en/of de belangen van de SVB ten aanzien van deze aanbesteding worden geschaad.

5. Beoordeling Inschrijvingen

5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk is het beoordelingsproces uitgewerkt. Tijdig ontvangen Inschrijvingen worden aan de hand van de volgende stappen beoordeeld:

stap 1. Inschrijvingseisen;

stap 2. Uitsluitingsgronden;

stap 3. Geschiktheidseisen;

stap 4. Programma van eisen;

stap 5. Gunningscriterium Beste PKV (beste prijs-kwaliteitverhouding).

Indien een Inschrijver niet aan een bepaalde (beoordelings-)stap voldoet, dan kan de SVB toch verder gaan met het beoordelen van de Inschrijving. Er is uitdrukkelijk geen sprake van een gefaseerde beoordeling. Het uitsluiten van een Inschrijver kan derhalve op ieder moment, onafhankelijk van de reden voor uitsluiting.

5.2. Inschrijvingseisen

Allereerst wordt getoetst of de Inschrijvingen aan alle procedurele aspecten en voorschriften voldoen die in hoofdstuk 4 van dit Beschrijvend Document zijn opgenomen (stap 1).

5.2.1. Risico te laat ontvangen Inschrijvingen

Te laat ingediende Inschrijvingen op TenderNed kunnen worden uitgesloten van deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Indien TenderNed een storing heeft en als gevolg daarvan Inschrijvers mogelijk niet op tijd hun Inschrijving kunnen uploaden, dan is dat voor risico van de Inschrijver.

Indien er een storing is van TenderNed, dan worden Inschrijvers verzocht zo snel mogelijk met een e-mail gericht aan de afdeling inkoop van de SVB (zie paragraaf 3.6), aan te geven dat het door de storing niet mogelijk is om binnen de door de SVB gestelde Sluitingstermijn, de Inschrijving te uploaden. De SVB kan in dat geval bepalen dat de Inschrijving op andere wijze (en eventueel alsnog tijdig) en in overeenstemming met art. 2.109a Aanbestedingswet 2012 kan worden ingediend. De SVB is in geen geval (bij storingen van TenderNed) verplicht om de termijn voor het indienen van de Inschrijvingen te verlengen.

Om eventuele risico's met betrekking tot storingen op TenderNed uit te sluiten, adviseert de SVB Inschrijvers ten eerste om niet te wachten tot het laatste moment met het indienen van de Inschrijving op TenderNed, maar tijdig te beginnen met uploaden.

Een Inschrijving die niet of niet volledig voldoet aan de eisen zoals beschreven in dit Beschrijvend document, kan worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

5.3. Uitsluitingsgronden

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op uitsluitingsgronden dient Inschrijver het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zoals genoemd in artikel 1.19 van de Aanbestedingswet 2012, in te vullen. Door het indienen van het UEA verklaart Inschrijver (en betrokken onderneming(en)) niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 en te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Vanaf het moment van indiening van de Inschrijving zal Inschrijver hieraan voldoen en blijven voldoen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Inschrijver dient alle gegevens volledig en juist in te vullen en het UEA rechtsgeldig te ondertekenen met pen, waarna het getekende document wordt gescand en ingediend bij de Inschrijving. Een Inschrijving met een onvolledig en/of onjuist (inclusief niet rechtsgeldig ondertekend) ingevuld UEA, kan worden uitgesloten van verdere deelname van deze aanbestedingsprocedure.

De SVB stelt een Inschrijver waarop een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86 lid 1 of 3 of artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 van toepassing is in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Inschrijver zal op eerste verzoek van de SVB alle genomen maatregelen in dat kader schriftelijk melden aan de SVB uiterlijk binnen 5 Werkdagen. De SVB beslist vervolgens of de Inschrijver wel of niet zal worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het niet tijdig aanleveren van een onderbouwing kan ook leiden tot het uitsluiten van de Inschrijving van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Als er uitsluitingsgronden van toepassing zijn en/of als aan een of meer van de genoemde Geschiktheidseisen niet wordt voldaan, zal de Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure, tenzij de SVB heeft geoordeeld dat de Inschrijver haar betrouwbaarheid voldoende heeft aangetoond.

Een extra uitsluitingsgrond wordt hieraan toegevoegd in verband met de oorlog in Oekraïne. Deze recente uitsluitingsgrond is niet in het UEA opgenomen, maar door het indienen en ondertekenen van het UEA (en onder andere onder verwijzing naar en met toepassing van artikel 5 duodecies van geconsolideerde versie van Verordening (EU) nr. 833/2014 per 13 april 2022) verklaart Inschrijver (en betrokken onderneming(en)) tevens niet te verkeren in één van de volgende situaties:

- a. Inschrijver is een Russisch onderdaan of een in Rusland gevestigd natuurlijk persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam;
- b. Inschrijver is een rechtspersoon, entiteit of lichaam die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische partij zoals genoemd onder a;
- c. Inschrijver is een natuurlijk persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam die handelt namens of op aanwijzing van een entiteit als bedoeld onder a of b; of

- d. Inschrijver besteedt meer dan 10% van de opdrachtwaarde uit aan onderaannemers, leveranciers of andere entiteiten die vallen onder a t/m c.

Inschrijvers die verkeren in de situaties onder a t/m d kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5.3.1 Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden

Inschrijver dient de volgende bewijsstukken te overleggen om aan te kunnen tonen dat op haar geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

	Bewijsstuk	Wanneer	Wie
1.	<u>Inschrijving in het nationale beroeps- /handelsregister</u> <i>Kopie van een uittreksel uit het beroeps- of handelsregister (Kamer van Koophandel) dat een actueel beeld geeft van de organisatie en maximaal zes (6) maanden oud is, gerekend vanaf de Sluitingstermijn.</i>	Bij Inschrijving.	Inschrijver inclusief (indien van toepassing): • Combinanten • Onderaannemers • Derden
2.	<u>Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)</u> <i>Gedragsverklaring aanbesteden, afkomstig van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en maximaal twee (2) Jaar oud is, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Inschrijver aan wie de SVB is de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): • Combinanten • Onderaannemers • Derden
3.	<u>Verklaring van de Belastingdienst</u> <i>Verklaring betalingsgedrag, afkomstig van de Belastingdienst en maximaal zes (6) maanden oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Inschrijver aan wie de SVB is de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): • Combinanten

			• Onderaannemers • Derden
--	--	--	--

Voor een Inschrijver die gevestigd is in een andere Lidstaat geldt dat zij gelijkwaardige bewijsstukken uit het land van herkomst of vestiging moeten overleggen, conform artikel 2.89 lid 4 Aanbestedingswet 2012. De SVB kan op basis van haar discretionaire bevoegdheid bepalen of de vervangende Bewijsstukken geldig zijn.

Indien een of meerdere van deze uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Inschrijver of een van diens Combinanten, Onderaannemers en/of Derden, dan kan de Inschrijver van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure worden uitgesloten.

5.4. Geschiktheidseisen en Bewijsstukken

Op basis van de hieronder gestelde Geschiktheidseisen stelt de SVB vast of de Inschrijver geschikt is om uitvoering te kunnen geven aan de in het Beschrijvend document omschreven Opdracht (stap 3). Een Inschrijving die niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, kan (ook nog op een later moment in de procedure) worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Door het indienen van een volledig UEA verklaart de Inschrijver dat Inschrijver voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen.

Aan te tonen Geschiktheidseisen	
Geschiktheidseis A: Kerncompetentie	Referentie
• Referentie A. “Kerncompetentie – Ervaring arbodienstverlening”	
Geschiktheidseis B: Kwaliteitsborging	Certificering Inschrijver
• Certificaat ISO 9001:2015	
Geschiktheidseis C: Afdekken financiële risico's	Aansprakelijkheidsverzekering
• Passende bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	

5.4.1. Kerncompetenties

De SVB hecht grote waarde aan de aantoonbare ervaring en deskundigheid van de Inschrijver. De SVB heeft daartoe voor deze Opdracht de volgende kerncompetenties gedefinieerd:

Geschiktheidseisen	
Geschiktheidseis A : Referentie	Kerncompetentie – Ervaring arbodienstverlening
Inschrijver heeft Arbodienstverlening verzorgd voor een onderneming met minimaal 1.000 medewerkers. Deze medewerkers waren verspreid werkzaam op minimaal 5 verschillende vestigingen, met een geografische spreiding van minimaal 50 kilometer hemelsbreed. Inschrijver heeft arbodienstverlening verzorgd op basis van het Eigen-Regiemodel. Voor deze kerncompetentie dient Inschrijver te beschikken over één referentie. Deze ingezette referentie dient aan alle onderstaande vereisten te voldoen: 1) Het betreft een opdracht die op de uiterste inleverdatum van de inschrijving loopt of niet langer dan drie (3) Jaren geleden is afgerond (= niet eerder dan xx xx 2021 is afgerond); 2) Het betreft een opdracht die minimaal achttien (18) maanden aaneengesloten heeft geduurd of al duurt; 3) Er is een contactpersoon die, bij verificatie door de SVB, rechtstreeks te benaderen is. Inschrijver dient met betrekking tot de kerncompetentie bijlage D volledig in te vullen en dient deze te voorzien van een Rechtsgeldige ondertekening. De referentie wordt door de SVB vertrouwelijk behandeld	

Inschrijver toont aan dat deze beschikt over de genoemde kerncompetenties door het overleggen van referenties.

Voor de referentie-opdracht(en) gelden de volgende randvoorwaarden:

- De referentie-opdrachten hebben betrekking op een opdracht die is uitgevoerd in een periode van niet langer dan drie (3) Jaren voorafgaand aan de datum van publicatie van deze aanbestedingsprocedure op TenderNed.
- Indien de Inschrijver zich aanmeldt als Combinatie, dienen de Combinanten daarvan gezamenlijk aan te tonen dat Inschrijver aan bovenstaande eisen voldoet.
- Indien de Inschrijver bij de uitvoering van de referentie-opdracht onderdeel was/is van een Combinatie van ondernemingen, dient Inschrijver te omschrijven wat zijn aandeel bij de uitvoering van de referentie-opdracht is (geweest). Slechts zijn aandeel in de referentie-opdracht telt mee bij de beoordeling of aan de Geschiktheidseis wordt voldaan.

- De SVB behoudt zich het recht voor de referentie-opdracht te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentieorganisatie. Inschrijver vermeldt in Standaardformulier referenties, zie Bijlage D, de contactgegevens van de contactpersoon die de SVB rechtstreeks kan benaderen.
- Voor het opvoeren van een referentie-opdracht hanteert Inschrijver Standaardformulier referenties, die als Bijlage D is toegevoegd.

Let op! Door in te schrijven op deze aanbestedingsprocedure gaat Inschrijver ermee akkoord dat het de SVB vrij staat contact op te nemen met de referentieorganisatie ter verificatie van de ingediende referentie-opdracht.

5.4.2. Kwaliteitsborging

De kwaliteit van de onderneming van de Inschrijver, de geleverde producten en uitgevoerde dienstverlening worden onder andere bepaald door de wijze waarop dit is georganiseerd, wordt uitgevoerd en bewaakt. De Inschrijver dient op een vooraf gestelde en gestructureerde manier aan kwaliteitsmanagement te doen.

Geschiktheidseis B: Kwaliteitsborging	Certificering Inschrijver
Inschrijver dient de volgende certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen te bezitten: • Een geldig ISO 9001:2015 certificaat, alsmede aan de aanvullende de eisen in deel 1 van het Certificatieschema, zoals vastgesteld door de Stichting Beheer Certificatieregeling Arbodiensten (SBICA), zoals bedoeld in artikel 1.5.a, onderdeel c van het Arbeidsomstandighedenbesluit (publicatie Staatscourant, 5 december 2018)	

Voor het kwaliteitsborgingssysteem gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument geeft de Inschrijver aan, aan deze eis te voldoen.
- In het geval de Inschrijver niet beschikt over een ISO 9001:2015-certificaat, dan dient de Inschrijver te bewijzen (met gelijkwaardige certificaten of andere bewijzen) dat haar gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking voldoen aan de kwaliteitsnormen.
- Bewijstukken dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: naam organisatie, norm, scope, datum van uitgifte en expiratedatum.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen aan de Inschrijver.

- Bij het beoordelen of de Inschrijver beschikt over gelijkwaardige maatregelen wordt onder meer gekeken naar het volgende:

De Inschrijver beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de aanbestede Opdracht over een kwaliteitsborgingssysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld:	
Kwaliteitsmanagement	• Algemene eisen ten aanzien van kwaliteit • Documentatie eisen; vastlegging procedures en werkwijzen
Directieverantwoordelijkheid	• Betrokkenheid directie • Klantgerichtheid; bepaling behoefte en verwachtingen klanten • Kwaliteitsbeleid onderneming • Planning: meten voortgang doelstellingen • Delegatie van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden
Management van middelen	• Opleidingen • Trainingen • Faciliteiten
Uitvoering van de werkzaamheden	• Procesbeschrijving • Klanteneisen • Inkoop van goederen en diensten t.b.v. uitvoering werkzaamheden • Procescontrole • Beheersing van controlemiddelen (kalibratie meetapparatuur)
Meting, analyse en verbeteringen	• Wijze van vastlegging kwaliteitsmeting • Klanttevredenheidsmeting • Afwijkende producten • Analyse van kwaliteitsgegevens

	• Verbeterproces
--	--

5.4.3. Informatiebeveiliging

Eisen aangaande informatiebeveiliging zijn opgenomen in het Programma van Eisen IB&P, bijlage O. Dit document dient ondetekend te worden.

5.4.4. Financiële draagkracht; bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.

Geschiktheidseis E: Afdekken financiële risico's	Aansprakelijkheidsverzekering
Inschrijver dient te beschikken over: • een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 2.000.000,00 per schadeveroorzakende gebeurtenis met een totale dekking met een limiet van € 5.000.000,00 per Jaar. Om aan te tonen dat Inschrijver aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Inschrijver over één van de volgende bewijsstukken: 1. Een kopie van de verzekeringspolis, waarin de passages door Inschrijver zijn gemarkeerd waaruit blijkt dat hij aan de verzekeringseis voldoet. 2. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, die op de Sluitingstermijn niet ouder dient te zijn dan zes (6) maanden, waaruit blijkt dat Inschrijver aan de verzekeringseis voldoet.	

Voor de aansprakelijkheidsverzekering gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument verklaart de Inschrijver aan deze eis te voldoen.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende documenten op te vragen aan de Inschrijver.

5.5. Social Return

Het sociale aspect laten meewegen in de eigen inkoopprocessen ligt logischerwijs in het verlengde van een uitvoeringsorganisatie als de SVB en haar wettelijke taken. Daarmee draagt de SVB bij aan een evenwichtigere en eerlijkere arbeidsparticipatie en geeft de SVB iets terug aan de maatschappij.

In Bijlage K is de 'Handleiding Social Return' opgenomen. Daarin wordt beschreven op welke wijze de Opdrachtnemer invulling kan geven aan het plan van aanpak, de diverse vormen van social return en de verdiscontering van de 5% verplichting middels de bouwblokkenmethode.

Concreet verwacht de SVB van haar opdrachtnemers dat zij zich committeren aan een social returnverplichting van minimaal 5% van de waarde van de Opdracht. Deze verplichting acht de SVB proportioneel, realistisch en uitvoerbaar en zal worden opgenomen in de af te sluiten Overeenkomst.

Na Gunning vindt er contact plaats tussen SVB en Opdrachtnemer waarbij onder andere de nieuwe samenwerking gevierd wordt en een start gemaakt kan worden met betrekking tot operationele zaken. Een van de onderwerpen van gesprek zal tevens de invulling van social return zijn. Van Opdrachtnemer wordt vervolgens verwacht de uitkomsten, denkrichtingen, tips en ideeën uit dat gesprek in een voorlopig plan van aanpak te verwerken en deze binnen maximaal 2 weken, tenzij de SVB een andere termijn bepaalt, op te sturen naar socialreturn@svb.nl.

5.6. Programma van eisen

Het Programma van eisen bestaat uit zogenaamde knock-out criteria, dat wil zeggen dat het niet voldoen aan één of meer van deze criteria betekent dat de Inschrijving van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure kan worden uitgesloten (stap 4). Een Inschrijver kan ook later worden uitgesloten, indien blijkt dat niet wordt voldaan aan één of meer van deze criteria.

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op het Programma van eisen dient Inschrijver Bijlage F in te vullen en te voorzien van een rechtsgeldige ondertekening.

De SVB behoudt zich het recht voor om eisen die worden gesteld in het Programma van eisen te controleren en/of bijbehorende certificaten, documenten en/of procedures op te vragen aan de Inschrijver die de Opdracht zal gaan uitvoeren.

5.7. Gunningscriterium

De Inschrijvingen van de Inschrijvers worden beoordeeld op het Gunningscriterium 'Beste Prijs Kwaliteitsverhouding' (stap 5).

Het Gunningscriterium bestaat uit subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit en prijs.

Subgunningscriterium	Percentage
Kwaliteit	70%
Prijs	30%
Totaal	100%

5.7.1. Subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit (SGC-K)

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing:

Subgunningscriterium	Onderwerp	Maximale puntenscore per subgunningscriterium
SGC-K1	Basis arbodienstverlening	200
SGC-K2	Taakdelegatie	200
SGC-K3	Terugdringen van (langdurig-), psychisch- en fysiekverzuim en het verder inbedden van het Eigen-regiemodel	300
TOTAAL:		700

Voor een uitwerking van de subgunningscriteria kwaliteit zie Bijlage B.

5.7.2. Subgunningscriterium prijs (SGC-P)

De beoordeling van de prijs geschiedt op basis van een beoordeling van de, ten behoeve van de Opdracht, door Inschrijver in te vullen tarieven die aan de hand van een door de SVB opgegeven aantal worden omgerekend tot een totaalprijs exclusief BTW, de " fictieve totaal omzet ". U dient daartoe het spreadsheet 'Prijzenblad' in te vullen zoals deze in Bijlage C bij het Beschrijvend Document is gevoegd. Deze fictieve totaal omzet is niet de feitelijke aanneemsom. De Opdracht wordt immers niet tegen een vaste totaalprijs afgenomen maar werkzaamheden worden (deels) op basis van nacalculatie vergoed.

De invulling door de Inschrijver van het eenduidig geformuleerde Prijzenblad dient er toe:

- Om het subgunningscriterium 'prijs' op eenduidige en vergelijkbare wijze te beoordelen bij alle Inschrijvers.
- Om na gunning zoveel mogelijk representatieve financiële uitgangspunten vast te leggen.

- Om een beeld te krijgen van de financiële implicaties en kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst, dat de werkelijkheid volgens huidige inzichten zo goed als mogelijk benadert.

Voor de puntenscore van subgunningscriterium prijs wordt de fictieve totaal omzet per Jaar exclusief btw van de Inschrijving afgezet tegen de laagste fictieve totaal omzet per Jaar exclusief btw van alle Inschrijvingen die aan de gestelde eisen voldoen. De puntentoekenning zal middels de volgende formule plaatsvinden:

Laagste fictieve totaal omzet per Jaar exclusief btw Inschrijving

----- * 300 = behaalde punten voor prijs

Fictieve totaal omzet per Jaar exclusief btw Inschrijving

De behaalde punten worden afgerond op twee decimalen.

5.8. Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie. Deze commissie bestaat uit materiedeskundigen. Elk lid van de beoordelingscommissie beoordeelt in eerste instantie individueel, waarbij het lid afhankelijk van zijn deskundigheid een deel danwel het geheel van de subgunningscriteria beoordeelt. Daarna kent de beoordelingscommissie in consensus per kwalitatief subgunningscriterium een score toe aan het totaalbeeld van de kwaliteit van de Inschrijving op het betreffende subgunningscriterium. Nadat de score is vastgesteld, weegt de SVB de scores aan de hand van de voornoemde wegingsfactoren om tot een gewogen totaalscore te komen.

De beoordelingscommissie bestaat uit:

- HR deskundigen.

De beoordelingscommissie kan ten behoeve van de beoordeling het advies inwinnen van (externe) deskundigen.

De beoordelingscommissie is bij de beoordeling van de subgunningscriteria niet op de hoogte van de door de Inschrijvers ingevulde prijzenbladen (Bijlage C). Pas ná afronding van de beoordeling van de subgunningscriteria, worden de Prijzenbladen beoordeeld.

Beoordeling subgunningscriteria

De inkoopadviseur zal nagaan of de Inschrijver op het betreffende subgunningscriterium aan alle vormvereisten zoals omschreven in Bijlage B voldoet.

De beoordelingscommissie hanteert onderstaande generieke beoordelings- en waarderingsmaatstaf voor de beoordeling van de antwoorden van de Inschrijvers op de subgunningscriteria.

Beoordelingsmaatstaf:

- **Volledig:** De mate waarin alle genoemde elementen (beoordelingsaspecten, niet zijnde sub-subgunningscriteria) worden geadresseerd.
- **Relevant:** De mate waarin en de wijze waarop Inschrijver met zijn voorstel invulling geeft aan de doelstelling(en) en meerwaarde biedt voor de SVB.
- **Concreet:** De mate waarin Inschrijver op heldere, eenduidige en voor eenieder begrijpelijke wijze onderbouwt wat zijn voorstel inhoudt en op welke wijze hij de doelstelling(en) gaat realiseren.
- **Effectief:** De mate waarin het voorstel/de oplossing bijdraagt aan het realiseren van de doelstelling(en).
- **Toetsbaar:** De mate waarin Inschrijver de effectiviteit van zijn oplossing onderbouwt met controleerbare en verifieerbare informatie.

Waarderingsmaatstaf:

Cijfer	Betekenis	Uitleg
10	uitstekend	Draagt in uitstekende mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en), is op meerdere aspecten onderscheidend en/of innovatief en biedt veel meerwaarde.
8	goed	Draagt in goede mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en), is op enkele aspecten onderscheidend en/of innovatief en biedt op enkele aspecten meerwaarde.
6	voldoende	Draagt in voldoende mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en), maar is niet of nauwelijks onderscheidend en/of innovatief en biedt geen of nauwelijks meerwaarde.
4	matig	Draagt in onvoldoende mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en).
2	slecht	Draagt slecht of in het geheel niet bij aan het bereiken van de doelstelling(en).

Beoordelings- en waarderingsmaatstaf

Het is aan de Inschrijver om aan de beoordelingscommissie uit te leggen welke keuzes hij heeft gemaakt en de beoordelingscommissie ervan te overtuigen dat die keuzes juist zijn en dat deze keuzes

tijdig en volledig gerealiseerd worden. Onderbouwing is daarbij geen doel op zichzelf, maar een middel dat de Inschrijver kan benutten om te overtuigen dat zijn Inschrijving bijdraagt aan het doel van het subgunningscriterium.

Bij elke uitwerking op een subgunningscriterium dient Inschrijver de volledige uitwerking voor het betreffende subgunningscriterium te geven. Een verwijzing naar een uitwerking voor een ander subgunningscriterium zal niet worden meegenomen in de beoordeling van dat subgunningscriterium. Bij de beoordeling beperkt de beoordelaar zich dus tot hetgeen de Inschrijver in de beantwoording bij het betreffende subgunningscriterium heeft opgeschreven.

De beantwoording van elk subgunningscriterium wordt beoordeeld op de eigen merites. Er is dus sprake van een absolute beoordeling. Dat neemt niet weg dat de beoordelingscommissie bij de beoordeling rekening kan houden met hetgeen is waargenomen in andere Inschrijvingen.

Waardering

De cijfers die worden toegekend zijn gebaseerd op de uitleg van de waarderingsmaatstaf en sluiten aan op de beoordelingsmaatstaf die daarmee overeenkomt. Omdat de mogelijke verbanden tussen twee of meer maatstaven onmogelijk tevoren te duiden is, is geen sprake van geïsoleerde beoordeling per maatstaf en is ook geen onderlinge al dan niet rekenkundige verhouding te geven. De beoordeling loopt langs de lijn van de logische redenering.

Per subgunningscriterium: de beoordelingscommissie bepaalt in consensus welk rapportcijfer het geeft. Dit rapportcijfer is een heel getal op een schaal van 2, 4, 6, 8 en 10, waarbij 2 de laagste beoordeling is, en 10 de hoogste beoordeling.

De puntentoekenning zal middels de volgende formule plaatsvinden:

- het in consensus behaalde cijfer
- gedeeld door 10 (het hoogst mogelijke cijfer)
- vermenigvuldigd met het maximum aantal punten dat te behalen is voor de betreffende kwaliteitswens
- afgerond op twee decimalen
- zijn de behaalde punten voor de betreffende kwaliteitswens

5.9. Beoordeling Beste PKV

De beoordeling op basis van het Gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding' resulteert uiteindelijk in een rangorde van de Inschrijvers op basis van het totaal aantal behaalde punten. De Inschrijver met de hoogst behaalde totaalscore wordt geacht de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te hebben ingediend. De Opdracht zal (voorlopig) worden gegund aan de Inschrijver die als Inschrijving met de beste prijs kwaliteitsverhouding is beoordeeld.

Indien blijkt dat na verificatie van de winnende Inschrijving deze alsnog terzijde geschoven moet worden, ook al heeft een Gunning plaatsgevonden, dan kan de SVB tot herberekening over gaan. Met andere woorden; de SVB is niet gehouden de oorspronkelijke volgorde te handhaven en is niet gehouden om aan de Inschrijving die als tweede is geëindigd te gunnen.

Indien na toekenning van punten op basis van de subgunningscriteria twee of meer Inschrijvers dezelfde hoogste afgeronde eindscore halen, dan wordt eerst gekeken naar de niet-afgeronde eindscores in twee decimalen achter de komma. Wanneer ook de niet-afgeronde eindscores in twee decimalen achter de komma gelijk zijn, dan wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Inschrijver die de hoogste score op subgunningscriterium SGC-K3 heeft behaald.

Indien ook op subgunningscriterium SGC-K3 door de Inschrijvers met de hoogste eindscore een gelijke score is behaald, wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Inschrijver met de hoogste eindscore die ook de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium SGC-K2 en daarna op subgunningscriterium SGC-K1.

Indien op alle subgunningscriteria door desbetreffende Inschrijvers een gelijke score op twee decimalen achter de komma is behaald, dan vindt een loting plaats tussen de desbetreffende Inschrijvers onder toezicht van een door de SVB aangestelde notaris, om te bepalen aan wie de Opdracht (voorlopig) wordt gegund. De betreffende Inschrijvers mogen bij de loting aanwezig zijn. Nadat de winnende Inschrijving bij loting bekend is geworden, maakt de notaris een proces-verbaal van loting op. Een kopie van dit proces-verbaal zal aan de bij de loting betrokken Inschrijvers ter beschikking worden gesteld.

5.10. Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving

Inschrijver kan de ingediende Inschrijving na de Sluitingstermijn niet meer wijzigen, aanvullen of verduidelijken, tenzij de SVB een verzoek hiertoe doet aan de Inschrijver. De SVB neemt bij een dergelijk verzoek de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht in acht, waaronder gelijke behandeling en transparantie.

Mocht de Inschrijving tegenstrijdigheden bevatten, dan zal de SVB bij de beoordeling daarvan mogen uitgaan van het voor haar meest gunstige aanbod of een onderdeel daarvan. Inschrijver is in dat geval gehouden dat aanbod of dat onderdeel onverkort en onvoorwaardelijk gestand te doen. Mocht de Inschrijving onderdelen bevatten die strijdig zijn met het Beschrijvend document, dan kan de Inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het Beschrijvend document gaat te allen tijde vóór de Inschrijving. Dit laat onverlet dat een Inschrijver al hetgeen hij in zijn Inschrijving aanbiedt boven op de eisen uit het Beschrijvend document ook daadwerkelijk zal moeten leveren, indien de Opdracht aan hem wordt gegund.

De SVB behoudt zich het recht voor om, indien er sprake is van onduidelijkheden in een Inschrijving om een verduidelijking en/of een aanvulling te verzoeken. Inschrijver dient spoedig doch uiterlijk binnen 3 Werkdagen na dit verzoek te reageren. Indien Inschrijver niet of niet tijdig reageert of

gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten ontbreekt, kan de Inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname van deze aanbestedingsprocedure. Datzelfde geldt voor het verstrekken van informatie en/of gegevens die geheel of gedeeltelijk onjuist of onvolledig zijn.

Ook heeft de SVB het recht om de door Inschrijver verstrekte informatie bij Derden te controleren.

5.11. Gunningsadvies

Na de beoordeling van de Inschrijvingen op het Gunningscriterium kwaliteit brengt de beoordelingscommissie een gunningsadvies uit aan de verantwoordelijke binnen de Raad van Bestuur van de SVB. In dit gunningsadvies is opgenomen aan welke Inschrijver met de beste PKV de betreffende Overeenkomst moet worden gegund.

Na bekrachtiging van het gunningsadvies volgt via TenderNed een Gunningsbeslissing.

5.12. Mededeling Gunningsbeslissing

Alle Inschrijvers ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 3.4 de mededeling van de Gunningsbeslissing. In de mededeling van de Gunningsbeslissing staat onder meer omschreven aan welke Inschrijver de SVB de Opdracht gunt. De afgewezen Inschrijvers worden bij deze mededeling de gronden van de afwijzende beslissing opgenomen.

De mededeling van de Gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van een Inschrijver, als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek. De SVB is steeds vrij de Gunningsbeslissing in te trekken en de aanbestedingsprocedure te beëindigen, in principe zonder enig recht op schadevergoeding voor de Inschrijvers.

Alle Inschrijvers ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 3.4 van dit Beschrijvend document ook een mededeling indien de SVB niet tot Gunning overgaat en de aanbesteding intrekt.

Bijlage A. Vragenformulier

Het vragenformulier is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in Word.

Bijlage B. Subgunningscriteria kwaliteit

De volgende subgunningscriteria (SGC-K1 t/m K3) met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing. De Inschrijver dient voor deze subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit TenderNed in te vullen, bijbehorende documenten te uploaden en het hokje “dit criterium is beantwoord” in te vullen.

SGC-K1: Basis arbodienstverlening

Inleiding:

De SVB streeft een gezonde, vitale, productieve en duurzaam inzetbare werkgemeenschap na, waarbij de SVB invulling geeft aan goed werkgeverschap en verzuim zoveel mogelijk voorkomen wordt in duur en frequentie. Hiervoor heeft de SVB een Arbovisie opgesteld, zie Bijlage I de visie op arbodienstverlening.

Doel:

De SVB hanteert ten aanzien van de verzuimaanpak het Eigen-Regiemodel. De SVB beschouwt verzuim als een uitkomst van keuzes die door de werkgever en medewerker worden gemaakt. Verzuim zien wij om die reden als een vorm van beïnvloedbaar gedrag; gedrag van de medewerker en gedrag van de organisatie (gedragmodel). De SVB acht het daarbij van groot belang dat Inschrijver in het kader van de Opdracht in ieder geval in staat is een goede Basis arbodienstverlening te verrichten op basis van het Eigen-Regiemodel en waarin de SVB wordt ontzorgd. De SVB wil daarvan worden overtuigd.

Vraagstelling:

Van Inschrijvers wordt gevraagd te omschrijven en te onderbouwen hoe in het kader van de Opdracht de Basis arbodienstverlening wordt ingericht aan de hand van onderstaande vragen.

1. Welke gedragscompetenties van uw Bedrijfsarts en Taakgedelegeerde worden gevraagd m.b.t. de gevraagde Basis arbodienstverlening om een goede invulling te geven aan het Eigen-Regie model?
2. Geef een beschrijving van de werkwijze, positionering en functionele inrichting van de backoffice bij de gevraagde Basis arbodienstverlening.
3. Welke inspanning wordt er van de SVB verwacht m.b.t. de gevraagde Basis arbodienstverlening? Hierbij wensen wij als organisatie zoveel mogelijk ontzorgd te worden, met daarbij het eigen regiemodel als uitgangspunt. En in hoeverre spiegelt de arbodienstverlener de leidinggevende op het Eigen Regiemodel.
4. Hoe draagt u zorg voor een goede, handzame en overzichtelijke rapportage, gebaseerd op de gestelde eisen, waarmee de SVB sturing kan geven aan het verzuim binnen de SVB. Gevraagd wordt een voorbeeld rapportage mee te sturen waarin gevraagde elementen naar voren komen.

Vormvereiste:

De uitwerking door Inschrijver beslaat in totaal maximaal drie (3) pagina's A4 (enkelzijdig) inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen, Exclusief voorbeeld rapportage. De uitwerking dient een lettergrootte van minimaal 10 punts te bevatten. Indien het gestelde maximum aantal pagina's wordt overschreden, zal het gedeelte dat het maximum overschrijdt terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de beoordeling.

Beoordeling:

Ter beoordeling van de inrichting van de Basis-arbodienstverlening op basis van het Eigen-Regiemodel wil SVB daarom in ieder geval de aspecten in bovengenoemde vragen - onder het kopje 'Vraagstelling' - terug zien in de Inschrijving. De overige aspecten die Inschrijver van belang acht, laat de SVB over aan de eigen invulling en creativiteit van de Inschrijver. Daarbij kan Inschrijver ter inspiratie gebruik maken van Verzuimwijzer SVB (zie Bijlage M) en het Verzuimproces SVB (zie Bijlage M).) Hoe meer de Inschrijver, door middel van zijn beschrijving op grond van overgelegde meetbare onderbouwing en feiten (oftewel dominante prestatie-informatie), aantoont dat zijn Inschrijving bijdraagt aan het bereiken van het doel dat in subgunningscriterium SGC-K1 is beschreven, hoe hoger de waardering. Zie voor meer toelichting paragraaf 5.7 van het Beschrijvend document. Dit houdt in dat de genoemde aspecten nadrukkelijk géén afzonderlijke (sub-sub)gunningscriteria zijn. De SVB beoordeelt de Inschrijving op subgunningscriterium SGC-K1 integraal.

SGC-K2 Taakdelegatie

Inleiding:

Gezien het tekort aan Bedrijfsartsen is het een uitgangspunt dat de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Opdracht werkt met Taakdelegatie o.b.v. Standpunt delegatie van taken door de Bedrijfsarts, samenvatting en achtergronddocument van de Nederlandse Vereniging van Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde, NVAB april 2022.

Doel:

De SVB vindt het belangrijk dat Taakdelegatie efficiënt en effectief wordt ingezet met waarborging van kwalitatief goede Basis-arbodienstverlening. De SVB wil daarvan worden overtuigd.

Vraagstelling:

Van Inschrijvers wordt gevraagd te beschrijven en te onderbouwen hoe Taakdelegatie in het kader van de Basis Arbodienstverlening wordt ingericht aan de hand van onderstaande vragen.

1. Welke eisen stelt u aan Taakgedelegeerden in het kader van de Basis arbodienstverlening op het gebied van kennis, opleiding, kunde en competenties?
2. Welke span of control hanteert u voor de Bedrijfsarts en welke werkzaamheden laat u door Taakgedelegeerden in het kader van Basis arbodienstverlening verrichten? Welke middelen/tools/methodieken gebruikt u bijvoorbeeld hiervoor?
3. Hoe wordt de eindverantwoordelijkheid van de Bedrijfsarts richting Taakgedelegeerden door u in het kader van Basis arbodienstverlening vormgegeven en gewaarborgd?
4. In welke situaties werkt u in het kader van Basis-arbodienstverlening niet met Taakdelegatie?

Vormvereiste:

De uitwerking door Inschrijver beslaat in totaal maximaal twee (2) pagina's A4 (enkelzijdig) inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen. De uitwerking dient een lettergrootte van minimaal 10 punts te bevatten. Indien het gestelde maximum aantal pagina's wordt overschreden, zal het gedeelte dat het maximum overschrijdt terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de beoordeling.

Beoordeling: Ter beoordeling van de mate waarin de Inschrijver Taakdelegatie efficiënt en effectief met waarborging van een kwalitatief goede Arbodienstverlening, wil SVB daarom in ieder geval de bovengenoemde aspecten - onder het kopje 'Vraagstelling' - terug zien in de Inschrijving. De overige aspecten die Inschrijver van belang acht, laat de SVB over aan de eigen invulling en creativiteit van de Inschrijver. Hoe meer de Inschrijver, door middel van zijn beschrijving op grond van overgelegde meetbare onderbouwing en feiten (oftewel dominante prestatie-informatie), aantoont dat zijn Inschrijving bijdraagt aan het bereiken van het doel dat in subgunningscriterium SGC-K2 is beschreven, voor het succesvol uitvoeren van de Opdracht, hoe hoger de waardering. Zie voor meer toelichting paragraaf 5.7. Dit houdt in dat de genoemde aspecten nadrukkelijk géén afzonderlijke (sub-sub)gunningscriteria zijn. De SVB beoordeelt de Inschrijving op dit subgunningscriterium SGC-K2 integraal.

SGC-K3 Terugdringen van (langdurig-), psychisch- en fysiekverzuim en het verder inbedden van het Eigen-regiemodel

Inleiding:

Bij de SVB is het verzuimpercentage van 2024 ten opzichte van 2019 gestegen. Hierbinnen zijn psychische klachten de belangrijkste oorzaak voor het verzuim, gevolgd door andere (medische) diagnoses. De investeringen die zijn gedaan op het vlak van verzuimmanagement zien we nu terug in een lager kortdurend verzuim, maar nog niet in een lager langdurig verzuim. Het huidige beeld is dat het kortdurend verzuim sterk verminderd is, maar dat als iemand zich ziekmeldt de kans groot is dat het een langdurige re-integratie wordt.

Doel:

De SVB wenst zaken te doen met een Inschrijver die in staat is – met in achtneming van het Eigen-Regiemodel effectief om te gaan met verzuim, langdurig- en psychisch- en fysiekverzuim, waarbij re-integratie voorop staat. Daarbij is een snelle doorverwijzing naar kwalitatief goede providers belangrijk. Inzet interventie, contact met leidinggevende etc. En op welke wijze wordt de leidinggevende gespiegeld indien dat nodig is. Dit ter verdere ontwikkeling van het eigen regiemodel.

De SVB acht daarbij tevens van belang dat Inschrijver eigenaarschap bij de verzuimende medewerker voor de eigen gezondheid en re-integratie stimuleert en verwacht van u concrete en doelgerichte adviezen.

Vraagstelling:

Van de Inschrijver wordt gevraagd uitgaande van de hierboven beschreven inleiding en doel het volgende te beschrijven en te onderbouwen:

1. Wat zijn de eerste stappen (een tijdsindicatie willen zien ten aanzien van het proces) in het verzuimproces zoals u dit in het kader van de gevraagde Basis arbodienstverlening en additionele arbodienstverlening inricht en wat wordt er daarbij verwacht van de SVB? (voor de input het eigen-regiemodel en verzuimwijzer gebruiken).
2. Omschrijf de wijze waarop u in het kader van de gevraagde Basis-arbodienstverlening en additionele arbodienstverlening vorm geeft aan het eigenaarschap van de medewerker?
3. Op welke wijze wordt de leidinggevende gespiegeld indien dat nodig is. Dit ter verdere ontwikkeling van het eigen regiemodel.
4. Welke elementen adviseert u op te nemen in de gevraagde individuele spreekuurrapportage?

Vormvereiste:

De uitwerking door Inschrijver beslaat in totaal maximaal drie (3) pagina's A4 (enkelzijdig) inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen. De uitwerking dient een lettergrootte van minimaal 10 punts te bevatten.

Indien de gestelde maximum pagina wordt overschreden, zal het gedeelte dat het maximum overschrijdt terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de beoordeling.

Beoordeling:

Ter beoordeling van de mate waarin de Inschrijver met in achtneming van het Eigen-Regiemodel in staat is effectief om te gaan met langdurig en psychisch verzuim, waarbij re-integratie voorop staat, wil SVB daarom in ieder geval de bovengenoemde aspecten - onder het kopje 'Vraagstelling' - terug zien in de Inschrijving. De overige aspecten die Inschrijver van belang acht, laat de SVB over aan de eigen invulling en creativiteit van de Inschrijver. Daarbij kan Inschrijver ter inspiratie gebruik maken van Verzuimwijzer SVB (zie Bijlage N) en het Verzuimproces SVB (zie Bijlage M).

Hoe meer de Inschrijver, door middel van zijn beschrijving op grond van overgelegde meetbare onderbouwing en feiten (oftewel dominante prestatie-informatie), aantoont dat zijn Inschrijving bijdraagt het bereiken van het doel dat in subgunningscriterium SGC-K3 is beschreven, voor het succesvol uitvoeren van de Opdracht, hoe hoger de waardering. Zie voor meer toelichting paragraaf 5.7. Dit houdt in dat de genoemde aspecten nadrukkelijk géén afzonderlijke (sub-sub)gunningscriteria zijn. De SVB beoordeelt de Inschrijving op subgunningscriterium SGC-K3 integraal.

Bijlage C. Prijzenblad

Het Prijzenblad is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in Excel formaat (Bijlage C Prijzenblad).

De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn is van toepassing. Inschrijver aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud door het dan voorliggende document. Het is niet toegestaan wijzigingen in dit Prijzenblad aan te brengen of een ander prijzenblad toe te voegen, op straffe van uitsluiting.

De SVB hecht grote waarde aan een voor de SVB gunstige prijs-kwaliteitverhouding onder eenduidige condities en voorwaarden. De SVB verzoekt Inschrijver met betrekking tot de Opdracht het Prijzenblad in te vullen.

Inschrijver dient het Prijzenblad volledig ingevuld conform de voorschriften in:

- De Inschrijver heeft met betrekking tot het subgunningscriterium prijs Excel Bijlage C, ingevuld en deze voorzien van een Rechtsgeldige ondertekening.
- Inschrijver dient de tarieven te baseren op de in het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen (alle inclusief Bijlagen) opgenomen voorwaarden, eisen en de uitwerking door Inschrijver van de subgunningscriteria kwaliteit nummers K1 tot en met K3. Inschrijver dient Excel Bijlage C (Prijzenblad) in te vullen met de volgens Inschrijver van toepassing zijnde tarieven, en deze, voorzien van een Rechtsgeldige ondertekening, bij de Inschrijving te voegen.
- De in Excel Bijlage C (Prijzenblad) door Inschrijver in te vullen tarieven dienen in euro's te zijn, met maximaal twee (2) cijfers achter de komma, exclusief btw. Pas op: bij het knippen en plakken van een getal is deze waarschuwing niet zichtbaar. Het risico van het plakken van een tarief, oftewel het niet zelf intypen van een tarief, in het Prijzenblad is volledig voor rekening van de Inschrijver.
- In deze Excel Bijlage C (Prijzenblad) mogen geen toevoegingen of wijzigingen worden aangebracht, op straffe van uitsluiting. Het is tevens op straffe van uitsluiting niet toegestaan dat een Inschrijver zelf een Prijzenblad maakt en toevoegt aan diens Inschrijving.
- Indien er volgens Inschrijver andere kosten van toepassing zijn dan de in Excel Bijlage C (Prijzenblad) aangegeven mogelijkheden (bijvoorbeeld reiskosten, transitiekosten, retransitiekosten etc.), dan dienen die andere kosten in de aangeboden tarieven verdisconteerd te zijn. Deze komen niet apart voor vergoeding in aanmerking.
- Het is niet toegestaan om een tarief lager of gelijk aan nul (0) te offren. Een Inschrijving met een tarief lager of gelijk aan nul (0) beschouwt de SVB als niet realistisch en leidt tot uitsluiting van die Inschrijving van deze aanbestedingsprocedure.
- Het is niet toegestaan om een tarief met meer dan twee (2) cijfers achter de komma te offren. Een Inschrijving met een tarief met meer dan twee (2) cijfers achter de komma leidt tot uitsluiting van die Inschrijving van deze aanbestedingsprocedure.
- De door Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving opgegeven tarieven zullen vast zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst (inclusief eventuele verlenging(en)), behoudens indexering zoals in paragraaf 2.13 omschreven.
- De in Bijlage C vermelde fictieve hoeveelheden per Jaar dienen als indicaties, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

-De Inschrijver heeft met betrekking tot het subgunningscriterium prijs Excel Bijlage C conform onderstaande invulinstructie ingevuld en geüpload en het hokje “dit criterium is beantwoord” op TenderNed ingevuld.

Bijlage D. Referentieformulier

Inschrijver dient onderstaande formulier te hanteren voor het indienen van de referentie waar Inschrijver een beroep op doet.

Referentie 1	
Contactgegevens	
Naam onderneming/organisatie en en omschrijving activiteiten	
Adres	
Postcode + plaats	
Land	
Naam contactpersoon	
Functie contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	
E-mailadres contactpersoon	
Omschrijving opdracht	
Startdatum	
(voorzien) Einddatum	

Omvang van de opdracht in euro (exclusief btw, per Jaar)	
Omschrijving van de opdracht	
Sprake van Combinatie? Zo ja, dan vermelden wie waarvoor én voor welk deel ieder verantwoordelijk was/ is.	
Kerncompetentie 1. Ervaring arbodienstverlening	

Naar waarheid, stellig en zonder voorbehoud ondertekend:

Bedrijfsnaam Inschrijver:

Plaats:

Datum:.....

Naam ondergetekende: Functie:.....

Handtekening:

Bijlage E. Inschakeling onderaannemers

Indien Inschrijver voor de uitvoering van de Opdracht één of meerdere Onderaannemers inzet, dient Inschrijver dit expliciet te vermelden met opgave van het gedeelte van de Opdracht waarvoor de desbetreffende Onderaannemer wordt ingeschakeld. Inschrijver dient hiertoe Bijlage D, volledig ingevuld en voorzien van een Rechtsgeldige ondertekening aan diens Inschrijving toe te voegen.

Het inschakelen van één of meerdere Onderaannemers is slechts toegestaan onder volledige handhaving van de aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid van Inschrijver. Alle door de SVB gestelde eisen aan deze Opdracht zijn onverkort en volledig op de desbetreffende Onderaannemer van toepassing, ten aanzien van dat gedeelte van de Opdracht waarvoor de Onderaannemer wordt ingeschakeld. De SVB behoudt zich het recht voor om dit te controleren en / of bijbehorende documenten / procedures op te vragen bij zowel de Inschrijver als de door deze Inschrijver voorgestelde Onderaannemer.

Indien Inschrijver meer dan één Onderaannemer inzet, dient Inschrijver zoveel blokken als nodig zijn te kopiëren, en deze blokken door te nummeren en in te vullen.

Inschrijver dient op de laatste pagina het kader volledig in te vullen en te voorzien van een Rechtsgeldige ondertekening.

Onderaannemer 1	
Omschrijving gedeelte van de Opdracht waarvoor Onderaannemer 1 wordt ingezet	<omschrijving volledig, specifiek en eenduidig invullen>
Bedrijfsnaam Onderaannemer	<bedrijfsnaam invullen>
Naam contactpersoon	<naam invullen>
Functie contactpersoon	<functie invullen>
Rechtstreeks telefoonnummer contactpersoon	<telefoonnummer invullen>
Rechtstreeks e-mailadres contactpersoon	<e-mailadres invullen>

Naar waarheid, stellig en zonder voorbehoud ondertekend:

Bedrijfsnaam Inschrijver:	
Plaats:	Datum:.....
Naam ondergetekende:	
Handtekening:	

Bijlage F. Programma van eisen

	Algemene Eisen
1.	Het verantwoordelijke management van de Opdrachtnemer en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden voor deze aanbestedingsprocedure en de eventuele uitvoering van de Opdracht.
	Eisen Dienstverlening
2.	Opdrachtnemer zet één vaste accountmanager (met een vaste vervanger) in voor contractuele-, maar ook aangaande de kwaliteitsaspecten van de Dienstverlening, zodat Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst één aanspreekpunt heeft.
3.	A. Basisdienstverlening Tot de Basis arbodienstverlening behoren de volgende werkzaamheden en diensten: Consulten, inclusief het Driegesprek, spoedconsulten de daarbij horende administratieve afhandeling van het consult die door de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde moeten worden uitgevoerd om aan de Wet Verbetering Poortwachter te voldoen. Deze werkzaamheden worden op basis van uurtarief Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde in rekening gebracht; B. Alle administratieve werkzaamheden Alle administratieve werkzaamheden die door de back office van de Arbodienstverlener moeten worden uitgevoerd en die nodig zijn om aan de Wet Verbetering Poortwachter te voldoen, met uitzondering van de 42ste weeks melding, de ziek uit dienst en vangnetmeldingen. Hier wordt onder verstaan: zieken betermeldingen, spreekuurplanning (de correspondentie en administratieve afhandeling hiervan) en opstellen managementrapportages. Deze werkzaamheden worden in een abonnementstarief per SVB medewerker per jaar, zoals door Opdrachtnemer vermeld op het Prijzenblad bij Inschrijving in rekening gebracht; Op verzoek van de SVB kan in het kader van de Basis arbodienstverlening ten behoeve van de Basis arbodienstverlening tevens de volgende additionele

	dienstverlening worden ingezet door Opdrachtnemer: C. Verzuimoverleggen Het deelnemen aan verzuimoverleggen, zoals Sociaal Medisch Team. Deze werkzaamheden worden op basis van het uurtarief Bedrijfsarts, zoals door Opdrachtnemer vermeld op het Prijzenblad bij Inschrijving in rekening gebracht; D. Second opinion Het regelen van een andere Bedrijfsarts voor het uitvoeren van een second opinion, op basis van het uurtarief van de Bedrijfsarts, zoals door Opdrachtnemer vermeld op het Prijzenblad bij Inschrijving in rekening gebracht.
	Opdrachtnemer biedt landelijke dekking van zijn Dienstverlening op alle in paragraaf 1.1 genoemde vestigingen van de SVB.
	De klantenservice van Opdrachtnemer dient tijdens kantoortijden (8.30-17.30 uur) telefonisch en via de e-mail bereikbaar te zijn. Een verzoek per e-mail wordt binnen 1 werkdag beantwoord.
4.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over relevante wet- en regelgeving, wijzigingen op het gebied van Arboregelgeving en verzuim, en over trends of ontwikkelingen binnen de sociale zekerheid, in het kader van de Opdracht.
	Opdrachtnemer zal zorgdragen dat hij/zij ten alle tijden in het bezit is van de geldende en gevraagde certificeringen. De Opdrachtnemer informeert de SVB per direct, indien sprake is van: a. intrekking certificering (b.v. Regeling Certificatie Arbodiensten/BIG-registraties); b. stellen van een eis aan de Opdrachtnemer door de Inspectie SZW; c. boeteoplegging aan de Opdrachtnemer door de Inspectie SZW.
5.	Opdrachtnemer heeft de beschikbare capaciteit aan Bedrijfsartsen/Taakgedelegeerden om het aantal medewerkers van de Opdrachtgever te kunnen bedienen.
6.	Opdrachtnemer werkt vanuit de visie, beleid en de kaders van Opdrachtgever, welke zijn vastgelegd in de Verzuimwijzer SVB (Bijlage L).
7.	Opdrachtnemer zal de SVB ondersteunen in het actualiseren van de Verzuimwijzer SVB (Bijlage L) conform de geldende wet- en regelgeving en in het uitvoeren van een activerende verzuimbegeleiding.

8.	Opdrachtnemer stemt in met en handelt conform het Standpunt delegatie van taken door de Bedrijfsarts, samenvatting en achtergronddocument van de Nederlandse Vereniging van Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde, recente versie.
9.	De Taakgedelegeerde is het aanspreekpunt voor de leidinggevende en/of de medewerker wanneer zij een gerichte vraagstelling hebben in de eerste 6 weken (zie Verzuimwijzer SVB Bijlage L). Alleen op verzoek van de SVB kan een Bedrijfsarts hiervoor worden ingezet in de eerste weken van het verzuimproces.
10.	Opdrachtnemer zorgt voor het plannen en uitnodigen van medewerkers voor bezoeken van de spreekuren van de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde en de overige arbodienstverplichtingen conform de Wet Verbetering Poortwachter, waaronder probleemanalyse en actueel oordeel. De opdrachtnemer attendeert in haar spreekuurrapportages op de aanvraag van een arbeidsdeskundig onderzoek.
11.	Opdrachtnemer neemt deel aan Driegesprekken op verzoek van de SVB of wanneer naar inzicht van Opdrachtnemer noodzakelijk.
12.	Opdrachtnemer bepaalt per geval de frequentie van consulten die nodig is voor een gesprek met de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde en bij wie (Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde) de medewerker opgeroepen wordt. Bij langdurig verzuim dat wordt begeleid door de Taakgedelegeerde heeft de medewerker ook in ieder geval minimaal 1x per 3 maanden spreekuur bij de Bedrijfsarts. De Opdrachtnemer zorgt voor de planning van het spreekuur en de vervolgconsulten.
13.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat na schriftelijk verzoek van Opdrachtgever binnen maximaal vijf Werkdagen na dit verzoek een medewerker een Consult heeft bij de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde.
14.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling die voor iedere medewerker van Opdrachtgever toegankelijk en eenvoudig te raadplegen is en die ook op de website van Opdrachtnemer staat weergegeven.
15.	Opdrachtnemer is aangesloten bij de Geschillencommissie OVAL/ Arbodiensten en in geval aan de orde erkent Opdrachtnemer de uitspraak van de Geschillencommissie Arbodiensten.
16.	Opdrachtnemer biedt de medewerkers van Opdrachtgever de mogelijkheid voor een second opinion in het kader van de huidige Arbowet.

1.	Wanneer er sprake is van regres- en verhaalrecht, waarmee wordt bedoeld dat (de kosten van) het verzuim voor rekening van een derde komen, dan wordt de kwestie binnen 2 werkdagen gemeld door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever.
2.	Opdrachtnemer zal managementrapportages aanleveren aan de Opdrachtgever conform de afspraken in het SLA.
3.	Opdrachtnemer stelt Bedrijfsarts(en)/Taakgedelegeerde(n) beschikbaar welke conform bijgevoegde 'Verzuimwijzer SVB' (Bijlage M) werken. De Bedrijfsarts(en)/Taakgedelegeerde(n) hebben hierin een adviserende rol in het uitdragen van deze visie.
4.	De Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde adviseert Opdrachtgever bij verzuimbegeleiding en in de uitvoering van de transitie naar een actuele en activerende verzuimbegeleiding waarin de arbeidsmogelijkheden van de werknemer centraal staan.
5.	Opdrachtnemer dient een vaste Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde beschikbaar te stellen, welke op nader te bepalen vaste werkdagen met aaneen gesloten uren op locatie bij Opdrachtgever te werk wordt gesteld.
6.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat de Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde proactief onder meer de volgende taken verricht: Het signaleren van oorzaken (trends) van verzuim; Het adviseren aan Opdrachtgever; Indien nodig contact opnemen met behandelend arts / specialist.
7.	De Bedrijfsarts/ Taakgedelegeerde zijn zowel telefonisch en per e-mail bereikbaar voor leidinggevenden.
8.	De Bedrijfsarts voldoet aan de volgende eisen: - De Bedrijfsarts is opgenomen in het BIG register; - De Bedrijfsarts handelt volgens protocollen, beroepsprofielen en codes van de Nederlandse Vereniging van arbeids- en bedrijfsgeneeskunde en/of de STECR; - De Bedrijfsarts heeft kennis van verzekeringsgeneeskunde en is minimaal in bezit van relevante deelcertificaten zoals FML en CBBS; - De Bedrijfsarts handelt volgens het Eigen-Regiemodel/gedragsmodel.
9.	De Bedrijfsarts dient te voldoen aan de wettelijke verplichting om beroepsziekten sneller op te sporen, te onderkennen, te diagnosticeren en te melden aan het Nederlands Centrum voor beroepsziekten (NCvB).
10.	De Taakgedelegeerden zijn adequaat opgeleid, beschikken over minimaal HBO werk/denkniveau, hebben werkervaring met Taakdelegatie, onderschrijven en

	handelen volgens het Eigen-Regiemodel, ondersteund door het gedragsmodel en zijn vakbekwaam.
11.	De Bedrijfsarts en de Taakgedelegeerde verdelen samen de taken. De Taakgedelegeerde moet bij de herverdeling van taken de volgende taken uitvoeren: 1. Inventariseren: vragen naar medische situatie medewerker en noteren van deze gegevens in een speciale omgeving van het medisch dossier; 2. Interpreteren en beoordelen van de geïnventariseerde gegevens; 3. Adviseren op basis van de interpretatie.
12.	De Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde adviseert en begeleidt actief bij de re- integratie, waarbij de interne en externe mogelijkheden goed onderzocht worden.
13.	De Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde levert aan de leidinggevende de noodzakelijke informatie voor het re-integratieverslag bij het ziek uit dienst treden van medewerkers van Opdrachtgever.
14.	De Dienstverlening door Opdrachtnemer heeft betrekking op alle medewerkers die bij de SVB in dienst zijn c.q. een arbeidsovereenkomst en/of aanstelling voor bepaalde of onbepaalde tijd hebben gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
15.	Opdrachtnemer beschikt zelf of in de Providerboog over bevoegde en bekwame kerndeskundigen, zoals in de ARBO wet is beschreven en vastgelegd. Nadat leidinggevende en medewerker een advies t.a.v. de in te zetten interventie hebben ontvangen, beslissen zij gezamenlijk of betreffende interventie wordt ingezet.
16.	De additionele dienstverlening, zoals beschreven in paragraaf 2.3.1 van het Beschrijvend document, zal aan de hand van een offerteprocedure optioneel door de Opdrachtnemer geleverd kunnen worden.
17.	Bij de afronding van de Implementatie toont Opdrachtnemer aan dat hij voldoet aan de volgende eisen: • Opdrachtnemer toont aan dat de Dienstverlening is ingericht conform het Programma van Eisen • Opdrachtnemer heeft een DAP opgesteld dat is goedgekeurd door Opdrachtgever. • Opdrachtnemer heeft een actueel retransitieplan opgesteld dat is goedgekeurd door Opdrachtgever.

	• Opdrachtnemer heeft een plan van aanpak opgesteld waarin hij een voorstel doet over hoe de social returnverplichting uitvoering krijgt dat goedgekeurd is door Opdrachtgever.
18.	Opdrachtnemer zet voor iedere SVB-locatie één vaste Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde in op overeengekomen vaste werkdagen.
19.	Opdrachtnemer garandeert waarneming bij afwezigheid op overeengekomen vaste werkdagen van een Bedrijfsarts/Taakgedelegeerde door een vervanger.
20.	Opdrachtnemer werkt bij de uitvoering van zijn taken zo nodig nauw samen met andere disciplines binnen de SVB en interventionisten uit de providersboog van de opdrachtnemer en de SVB.
21.	Opdrachtnemer is in staat en bevoegd de volgende aanvullende diensten en producten te leveren: - Op verzoek van Opdrachtgever kan een medewerker van de SVB- in geval van spoed - op een werkdag die buiten de vaste werkdag van de Bedrijfsarts valt, binnen 24 uur terecht bij een locatie (max 25 km van woonadres van de medewerker) van Opdrachtnemer bij een dienstdoende Bedrijfsarts. Binnen maximaal 8 uur na spoedconsult ontvangt Opdrachtgever (aanvrager) een schriftelijk verslag van Opdrachtnemer per e-mail. Indien het spoedconsult voor 12:00 uur wordt aangevraagd.
22.	De afspraken m.b.t. verzuimbegeleiding kunnen tot 24 uur van te voren kosteloos worden geannuleerd.
23.	No show geldt indien een werknemer zich niet of binnen 24 uur voorafgaand aan het adviesgesprek heeft afgemeld. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever, het HR service center, binnen 24 uur een bericht hiervan ontvangt via email.
24.	Opdrachtnemer organiseert op verzoek van individuele medewerkers een arbeidsomstandigheden spreekuur (AOS) naar behoefte op de verschillende locaties bij de SVB. De Bedrijfsarts (niet de Taakgedelegeerde) is aanwezig bij dit spreekuur.
25.	Veranderingen van werkwijze worden uitsluitend doorgevoerd na een voorafgaand overleg en schriftelijke overeenstemming met de SVB.
26.	Rapportage

27.	Inschrijver stemt in met het 4 maal per jaar, leveren van een managementrapportage met minimaal het volgende Verzuimbeeld afgelopen periode, afgezet tegen de verzuimoorzaken • Kwalitatieve en kwantitatieve rapportage op directieniveau of organisatieonderdeel en zover mogelijk (privacy richtlijnen) op afdeling - locatieniveau • Bevindingen vanuit spreekkamer BA en WVD • Toespitsing ziekteverzuim naar duurklasse en deelherstel • Aanbeveling en concrete acties vanuit opdrachtnemen • Benchmark: openbaar bestuur, overheidsdiensten en verplichte sociale verzekeringen.
ICT eisen	
28.	De SVB wenst te werken in het systeem van de opdrachtnemer middels Single Sign On (SSO).
29.	De basis voor de gegevensuitwisseling tussen de opdrachtnemer is het personeelsmanagement informatiesysteem APD Workforce (SAAS). De BackOffice dient gebruik te maken van de informatie uit dit personeelsmanagement informatiesysteem. De koppelingen tussen dit systeem en het systeem van de opdrachtnemer moeten mogelijk zijn aan de hand van de SIVI standaard. Hierbij is het van belang dat de opdrachtnemer minimaal het verzuimbericht en het documentenbericht ondersteunt. De Opdrachtnemer zorgt voor het onderhouden van koppelingen en eigen systemen tijdens de contractperiode.
30.	Via de SIVI koppeling worden zowel de ziek- en herstelmeldingen doorgegeven als de documenten geplaatst MijnHR. De terugkoppelingen van gesprekken, probleemanalyses FML (en overige niet medische documentatie van de bedrijfsarts/AAG) worden, door de Opdrachtnemer, via de SIVI Documenten aan MijnHR toegevoegd/geupload in het verzuimdossier van de desbetreffende medewerker. De software van de arbodienst is goed compatible met alle mogelijkheden van MijnHR de SIVI-koppeling, voor zowel verzuimberichten als verzuimdocumenten..

31.	Opdrachtnemer stelt een functioneel-technische handleiding beschikbaar van alle beheerdersfunctionaliteit binnen de Oplossing, waaronder informatie over Koppelingen, rapportages en gebruikersbeheer.
32.	Een geautoriseerde gebruiker kan de Oplossing benaderen via een webbased applicatie (browser). De geleverde Oplossing dient qua standaarden en technische specificaties te voldoen aan de standaarden zoals opgesteld door het World Wide Web Consortium (W3C), dan wel de logische opvolgers daarvan
33.	De Oplossing werkt naar behoren voor geautoriseerde gebruikers voor zover zij gebruik maken van de standaardinrichting van een werkstation binnen de SVB. Dit houdt onder meer in dat er geen aanvullende software of scripts vereist zijn voor het gebruik van de Oplossing.
34.	De presentatielaag van de Oplossing (browser) functioneert met minimaal de laatste twee versies van: - Google Chrome; - Microsoft Edge; En moet marktconforme browsers ondersteunen (Marktconform als het een aandeel heeft van 5% van de markt, volgens W3.org, of de natuurlijke opvolger is van een bestaande marktconforme browser).
36.	De presentatielaag van de Oplossing functioneert zonder aanvullende propriety plugins of extensies
37.	De Oplossing is gebruikersvriendelijk. Dit houdt ten minste in dat het aantal handelingen dat nodig is om een taak uit te voeren zo beperkt mogelijk is, dat de user interface overzichtelijk is, dat de user interface en de user experience intuïtief zijn en beperkte training vereisen, dat er een eenvoudig en snelle zoekfunctie beschikbaar is voor gebruikers waarmee informatie en functies eenvoudig vindbaar zijn.
38.	De Oplossing dient de Gebruikers met een handicap te ondersteunen in het gebruik conform WCAG 2.1, niveau A en AA

39.	Opdrachtnemer draagt zorgt voor de volledige infrastructuur van de Oplossing, waaronder de housing, hosting en het technisch beheer.
40.	De leverancier levert ontwikkel-, test-, acceptatie, educatie en productiefunctieiteit waarbij de ontwikkel-, test-, acceptatie en educatiefunctieiteit logisch gescheiden is van de productiefunctieiteit
41.	De Oplossing kan configureerbaar gestyled worden zodat de user-dialoog van de Oplossing specifiek is afgestemd op de doelgroep van de SVB (bijv. gebruik SVB terminologie, dialoog afgestemd op gebruik voor SVB van belang zijnde gegevens rubrieken, data opslag configureerbaar naar SVB situatie)
42.	Naast een productie-omgeving stelt de opdrachtnemer een testomgeving beschikbaar voor het testen van de koppeling/ het systeem van de opdrachtnemer door medewerkers.
43.	De opdrachtnemer levert beheer (functioneel en technisch) op alle informatiestromen en interfaces die gedurende de looptijd van het contract operationeel zijn, inclusief rapportage en monitoring
44.	Bij het ontwikkelen, testen, accepteren, educeren van de bedrijfsprocessen in de Oplossing kan de SVB gebruik maken van test data uit de corresponderende O-T-A-E omgevingen van de diverse aanleverende en afnemende systemen
45.	Procesdata en Metadata moeten uit de productieomgeving kunnen worden geëxporteerd, zodat rapportages kunnen worden gemaakt voor analyse- en verantwoordingsdoeleinden. Minimaal naar een bestand in CSV-formaat of een ander standaard formaat dat gangbaar is in de praktijk
46.	De Oplossing kan overweg met Role Based Access Control (RBAC): • Role claim > In de role claim worden alle rollen van de gebruiker (van alle applicaties) bij de applicatie aangeboden - EN • Role assignment > De rol van de gebruiker wordt aan een specifieke claim toegewezen die de applicatie begrijpt

47.	De Oplossing dient aan te sluiten op de standaard dienst (autorisatie): 'SVB eenmalig aanloggen' Nu gerealiseerd door Azure AD SSO/MFA (QS Solutions). Aansluiten op 1 van de verplichte standaarden van de overheid (PTOLU): SAML 2.0 of Oauth 2.0/OpenID Connect 1.0. Alternatief: WS-Federation v1.2 voor on-premise applicaties dient aangesloten te worden op de (lokale) active directory voor SSO
48.	Indien de Oplossing gebruik maakt van een eigen gebruikersadministratie, dan ondersteunt deze out-of-the-box geautomatiseerde user provisioning zodat door SVB geautoriseerde gebruikers via een Koppeling met het identity management systeem van de SVB (op dit moment Azure AD voor Cloud oplossingen) geautomatiseerd kunnen worden aangemaakt, geautoriseerd, gemuteerd en verwijderd/gearchiveerd kunnen worden. Qua Koppeling met Azure AD ondersteunt de Oplossing ten minste één van de volgende protocollen: SAML JIT, OIDC en/of SCIM2.0
49.	De oplossing biedt een interface voor geautomatiseerde aanlevering van loggegevens naar een applicatie en infrastructuur monitoringtool. Op het moment van uitvraag maakt de SVB gebruik van Dynatrace en Splunk. Het doel is uitgebreide analyse van applicatie- en infrastructuurelementen kunnen uitvoeren om mogelijke verstoringen en fouten te herkennen en de mogelijke aard daarvan te achterhalen.
50.	De Oplossing biedt een directe mailfunctionaliteit m.b.v. het SMTP protocol met ondersteuning van Modern Authentication. NB: In de toekomst is aansluiting via Exchange Web Services met Modern Authentication gewenst.
51.	Koppelingen die van belang zijn voor de Oplossing en in Beheer zijn bij Opdrachtnemer (of Onderannemers van de SVB) dienen minimaal tijdens transport beveiligd te zijn volgens de standaard TLS 1.2 of hoger
52.	De Oplossing gebruikt de voorkeursstandaard REST/JSON web services of opvolgers hiervan voor de koppeling van gebruikende applicaties
53.	De Oplossing moet Create-Read-Update-Delete (CRUD) functies ondersteunen via interfaces (API's)
54.	Voor REST API koppelingen moet de open standaard OpenAPI Specification (OAS) voor het specificeren en documenteren van de API gebruikt worden. Zie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/openapi-specification

55.	API's moeten een versiebeleid hebben.
56.	Koppelingen tussen SaaS oplossingen mogen alleen rechtstreeks gelegd worden als er sprake is van een bewezen standaard beschikbare koppeling die als onderdeel van de standaard SaaS oplossing worden aangeboden door opdrachtnemer. Hiervan moet bewijs worden aangeleverd ten tijde van de aanbesteding. Bewijs kan geleverd worden door beide Opdrachtnemers middels documentatie over standaard connectoren voor koppeling tussen beide systemen en de informatie die uitgewisseld kan worden via de connectoren. Alternatief: Als de standaard beschikbare koppeling niet bewezen kan worden, moet de koppeling via het integratieplatform van SVB worden geïmplementeerd volgens de integratiepatronen van de SVB ten behoeve interoperabiliteit.
57.	Koppelingen die van belang zijn voor de Oplossing en in Beheer zijn bij Opdrachtnemer (of toeleveranciers van de Opdrachtnemer) hebben duidelijke specificaties (descriptor documents). Voor elke koppeling met een interne of externe applicatie wordt minimaal het volgende beschreven: - Functie(s) - Wijze toegang - Aanroep - Berichtsoorten en -inhoud - Technische limieten
58.	Opdrachtnemer zorgt dat alle (maatwerk- en standaard) Koppelingen die van belang zijn voor de Oplossing en in Beheer zijn bij Opdrachtnemer (of Onderaannemers van de Opdrachtnemer) blijven werken bij nieuwe Releases en upgrades van de Oplossing. Deze Koppelingen maken tevens deel uit van het informatiebeveiligingsbeleid van Opdrachtnemer en vallen binnen de scope van de SLA.
59.	Koppelingen die van belang zijn voor de Oplossing en in Beheer zijn bij Opdrachtnemer (of toeleveranciers van de SVB) stellen de SVB in staat om ten aanzien van de A en P-omgeving near-realtime data uit te wisselen (onder andere verwerking centrale systemen voor uitvoering van wetten en regelingen (AxW, PGB 1.0, PGB 2.0 en telefonieplatform))

60.	De Oplossing moet een beschikbaarheid hebben van ten minste 99,5% voor de Productieomgeving en ten minste <99% voor de Ontwikkel-, Test-, Acceptatie en Educatie > omgevingen. Met beschikbaarheid wordt bedoeld: de totale tijdsduur waarin de Eindgebruikers iedere maand daadwerkelijk (i.e. performant en overig in overstemming met de afgesproken eisen) gebruik hebben kunnen maken van de Oplossing. De beschikbaarheid wordt gemeten over iedere periode van één(1) kalendermaand. Gepland onderhoud mag op Werkdagen uitsluitend tussen 21:00u en 6:00u CET plaatsvinden behoudens voorafgaande en schriftelijke goedkeuring door de SVB.
61.	Eindgebruikers moeten de Oplossing vanaf een SVB-werkplek kunnen benaderen en de Oplossing kunnen gebruiken in overeenstemming met de afgesproken service levels.
62.	Downtime in het kader van installatie van nieuwe werkstromen, werksoorten, etc. is niet toegestaan
63.	Opdrachtnemer moet voorzien in passende technische en organisatorische maatregelen, waaronder monitoring, om incidenten in de productieomgeving van de Oplossing snel te kunnen detecteren, onderzoeken en op te lossen.
64.	Opdrachtnemer zorgt voor back-ups (en restoremogelijkheden) zodat er maximaal 24 uur dataverlies kan optreden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor controle van de integriteit van die back-ups, alsmede het waarborgen van de vertrouwelijkheid en beschikbaarheid daarvan.
65.	De Opdrachtnemer heeft een Single Point Of Contact voor escalaties rondom communicatie met hun Service Desk en/of Incidenten, problemen en andere verzoeken
66.	Opdrachtnemer moet voorzien in technische en organisatorische maatregelen, waaronder een incidentmanagementtool, voor het direct registreren, administreren en rapporteren van incidenten, problemen, wijzigingen, en vergelijkbare correspondentie. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de SVB te allen tijde toegang heeft tot die incidentmanagementtool, en dat de SVB te allen tijde de status van incidenten, problemen, wijzigingen, en vergelijkbare correspondentie kan inzien.

67.	Opdrachtnemer hanteert de volgende respons- en oplostijden voor incidenten en problemen t.a.v. de productie-omgeving van de Oplossing: Prio 1: responsetijd < 10 min, en oplossing door Leverancier < 4 uur Prio 2: responsetijd < 1 uur, en oplossing door Leverancier < 8 uur Prio 3: responsetijd < 2 uur, en oplossing door Leverancier < 16 uur Prio 4: responsetijd < 4 uur, en oplossing door Leverancier < 50 uur Prio 5: responsetijd < 8 uur, en oplossing door Leverancier < 120 uur Met responsetijd bedoeld de SVB een respons op basis van (1) het incident / probleem bekend is bij Leverancier; (2) het probleem binnen Leverancier belegd is; (3) leverancier aangegeven heeft dat informatie of medewerking vanuit SVB benodigd is. Ingeval van een P1 zal de opdrachtnemer per uur een update op de voortgang verstrekken aan SVB.
68.	Eisen aan verbeterplan en RCA, deze moeten tenminste de onderstaande elementen bevatten (niet limitatief): • Beschrijving van het Incident of afwijking en het aantal (bij benadering) Eindgebruikers dat hierdoor getroffen kan zijn. • Beschrijving van de oorzaak van het Incident of afwijking • Beschrijving van de tijdelijke en of permanente oplossing. • Beschrijving van de maatregelen die genomen zijn en zullen worden om zeker te stellen dat dit Incident of afwijking niet nogmaals plaatsvindt. • planning • Feiten en cijfers.
69.	De Opdrachtnemer stelt in overleg met de SVB een Business Continuity Plan (incl. Disaster Recovery plan and Backup and restore plan) op en zorgt teminste 1 keer per jaar voor een continuïteïtest
70.	De Opdrachtnemer stelt in overleg met de SVB een Exit plan op waarin de continuïteit van de Oplossing en de werkzaamheden en verplichtingen bij het aflopen of beëindigen van de Overeenkomst vastgelegd worden
71.	De Opdrachtnemer stelt naast standaard documentatie van de Oplossing specifieke documentatie op met betrekking tot de specifieke implementatie van de Oplossing voor de SVB, conform de Niet-Functionele eisen

72.	De acceptatie en educatiefunctie van de Oplossing ondersteunt ten minste < 100 > concurrent users (Eindgebruikers) met dezelfde performance als voor de P-omgeving.
73.	De P-omgeving van de Oplossing moet voldoende schaalbaar en performant zijn dat deze piekmomenten tot < invullen > concurrent users kan opvangen, tegen gelijkblijvende performance in overeenstemming met SLA.
74.	Het aantal concurrent users is op en af te schalen.
75.	De start van de verwerking van de gevalsbehandelingen door de Oplossing moet direct (binnen 2 sec) plaatsvinden.
76.	Alle gebruikersinterface schermen van de Oplossing moet binnen 2 seconden > seconden getoond worden
77.	Minimaal 1000 medewerkers van de SVB kunnen simultaan werken op de P-omgeving
78.	Batchverwerking door middel van functionaliteit binnen de Oplossing mag de performance van de Oplossing voor andere Eindgebruikers niet negatief beïnvloeden
79.	De Opdrachtnemer verplicht zich tot verbeteren/ vernieuwen / bijhouden van de Oplossing naar aanleiding van nieuwe of gewijzigde Nederlandse wet- en regelgeving en landelijke standaarden voor overheden zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen, en zorgt ervoor dat de Oplossing en de Dienstverlening te allen tijde in overeenstemming dient te zijn met de geldende wet- en regelgeving
80.	Opdrachtnemer stelt een globale systeem schets van de gehele Oplossing ter beschikking
81.	De Opdrachtnemer biedt bij voorkeur de gebruikers- en Beheerdershandleidingen vanuit de Oplossing digitaal aan. Mocht de Opdrachtnemer hier aantoonbaar niet aan kunnen voldoen dan behoort het aanbieden van de digitale handleidingen via het interne netwerk van de SVB ook tot de mogelijkheden.
82.	Opdrachtnemer kan trainingen tegelijk geven (bv aan meerdere locaties / groepen tegelijk).
83.	Opdrachtnemer verzorgt de trainingsbijeenkomsten van de Oplossing in persoon, en op verzoek van de SVB online.

84.	Trainings,- en in structiemateriaal wordt door de Opdrachtnemer in het Nederlands aangeleverd, in een format wat door de SVB kan worden aangepast.
85.	Trainings,- en instructiemateriaal wordt door de Opdrachtnemer in het Nederlands aangeleverd, in een format wat door de SVB kan worden aangepast.
86.	De Opdrachtnemer biedt Nederlandstalige opleidingen en Nederlands- en Engelstalige opleidingsdocumentatie aan. Deze zijn actueel en gebaseerd op de door de Opdrachtnemer aangeboden versie van de oplossing. Dit geldt ook bij updates van de oplossing.
87.	Opdrachtnemer verzorgt train de trainerbijeenkomsten van de Oplossing online.
88.	De Oplossing kan configureerbaar gestyled worden zodat deze herkenbaar is als een Oplossing van de SVB en qua logo en kleurstelling in lijn is met de SVB Huisstijl voor de functionele modules waar alle SVB medewerkers gebruik van moeten kunnen maken.
89.	Audit-logs mogen (binnen 15 maanden) niet verloren gaan, ook niet bij verstoringen.
90.	De oplossing biedt een interface voor geautomatiseerde aanlevering van loggegevens naar een Security Informatie en Event Management (SIEM) tool ten behoeve van Security Monitoring. Op het moment van de uitvraag maakt de SVB hiervoor gebruik van Splunk.
91.	De gevraagde dienstverlening dient audit / logbestanden minimaal 15 maanden te bewaren voor toekomstig onderzoek en toegangscontrole. Alle transacties moeten gelogd worden.
92.	Bij applicatiefouten tijdens gebruik van de Oplossing wordt een foutmelding gelogd en SVB Beheerders kunnen configureren welke fouten worden genotificeerd.
93.	De audittrail van acties kan niet worden aangepast.
94.	Een foutmelding bevat voldoende informatie zodat SVB-Beheerders zelf fouten kunnen herstellen (bijvoorbeeld aanleiding, tijdstip, aard van de fout en context waarbinnen de fout is opgetreden).
95.	Het is configureerbaar welke informatie van transacties wordt bewaard.

96.	Als anchor object voor een account wordt gebruik gemaakt van 1 van de volgende eigenschappen: - Het UPN (User Principal Name) - E-mail
97.	De beschrijving van de data export (bijvoorbeeld voor BI dashboarding) wordt door de opdrachtnemer bij de levering meegeleverd.
98.	Data en Metadata kunnen voor een periode van zelf in te stellen kalenderdagen bewaard worden in een Tijdelijk archief t.b.v. Incidentanalyse.
99.	De Oplossing stelt een bemenste tweedelijns telefonische Nederlandstalige ondersteuning beschikbaar tijdens werkdagen van 7:00-21:00 uur Nederlandse tijd.
100.	Monitoring zorgt ervoor dat binnen 60 minuten Incidenten op de O-T-A-E straat worden gedetecteerd en communicatie wordt uitgezet om Incidenten te escaleren naar de juiste personen.
101.	Monitoring zorgt ervoor dat binnen 60 minuten nadat een verstoring is gedetecteerd (P-omgeving) de Eindgebruikers die last hebben van de verstoring (op basis van autorisaties/rollen) geïnformeerd worden via een notificatiefunctie in het systeem .
102.	Gepland Onderhoud wordt uiterlijk 5 kalenderdagen ervoor gecommuniceerd (incl. waarop het Onderhoud betrekking heeft).
103.	Het hoogste escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris welke binnen de organisatie (van Opdrachtnemer)het mandaat of de beslissingsbevoegdheid heeft om wijzigingen, verbeterplannen, aanpassingen etc. ten aanzien van de overeengekomen Oplossing door te kunnen voeren.
104.	Bij elke Release wordt up to date documentatie in de Nederlandse of Engelse taal van tevoren beschikbaar gesteld over de wijzigingen van de Release en is de documentatie van het gebruik van de tool geüpdatet voor alle handleidingen
105.	Er moet simultaan getest kunnen worden met minimaal 1000 gesimuleerde Eindgebruikers tegelijk: stresstest
106.	In een online situatie kunnen er door meerdere medewerkers op piekmomenten 1000 berichten per minuut afgehandeld worden.
107.	Service management portal Alle informatie en rapportages die gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan de SVB worden geleverd dienen de gehele looptijd van de Overeenkomst via de service management portal beschikbaar te blijven voor de SVB.

108.	Opdrachtnemer verplicht zich om tijdig correctief, perfectief, preventief, adaptief en vernieuwend Onderhoud aan de Oplossing te plegen. De Opdrachtnemer verricht alle Onderhoud op de Oplossing zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen (naast de overeengekomen vergoedingen voor het gebruik van de Oplossing en de Dienstverlening).
109.	De Opdrachtnemer hanteert een Releasekalender. De Opdrachtnemer geeft vooraf inzage in de wijzigingen die per toekomstige release worden uitgerold en de invloed ervan op het gebruik van de Oplossing door Opdrachtgever. Bij releases met impact op het gebruik van de software communiceert Opdrachtnemer minimaal 1 maand van te voren.
110.	De opdrachtnemer kan bij verstoringen van de Oplossing (automatisch) een notificatie aanmaken in de servicemanagement-omgeving van de SVB.
Eisen Transitie & Retransitie	
111.	De Opdrachtnemer bouwt medische dossiers op van de medewerkers van de SVB en legt deze vast in de beveiligde systemen van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer neemt het initiatief voor overdracht van lopende dossiers van de huidige arbodienstverlener naar Opdrachtnemer. De huidige arbodienstverlener vraagt vooraf schriftelijke toestemming aan de betreffende medewerkers voor de overdracht en draagt na toestemming het medische dossier over aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer zal dit proces onderling afstemmen met de huidige arbodienstverlener. Na gunning zal de Opdrachtnemer gedurende de implementatieperiode de tijd hebben om dit te organiseren. De implementatie dient voor de ingangsdatum Overeenkomst te zijn afgerond.
112.	Opdrachtnemer borgt dat er geen blokkerende voorwaarden in het kader van de te leveren dienstverlening worden gehanteerd die een succesvolle Retransitie in de weg kunnen staan en dat informatie en middelen zoveel mogelijk tussen de bij Retransitie betrokken partijen vrij overdraagbaar zijn en gebruikt kunnen worden door deze partijen.
113.	De aanpak van de Retransitie wordt beschreven in een retransitieplan dat door de Opdrachtnemer gedurende de implementatieperiode wordt opgesteld. Dit plan beschrijft alle werkzaamheden die door Opdrachtnemer zullen worden uitgevoerd in het kader van Retransitie.
114.	Opdrachtnemer dient gedurende een periode van 4 maanden na afronding van de Retransitie beschikbaar te zijn voor advies en Ondersteuning en (voortgezette) kennisoverdracht aan Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever aan te wijzen

	derde partij(en). Op verzoeken tot advies en ondersteuning dient binnen 2 Werkdagen op deskundige wijze gehoor te worden gegeven.
115.	Na afloop van de overeenkomst draagt de Opdrachtnemer, indien van toepassing, de dan lopende medische dossiers na schriftelijke toestemming van de betreffende medewerker, kosteloos over aan de nieuwe Opdrachtnemer.
116.	Bij beëindiging van de Overeenkomst draagt Opdrachtnemer kosteloos alle relevante, (delen van) lopende dossiers binnen een kalendermaand over in een algemeen digitaal leesbaar formaat aan de eventuele nieuwe opdrachtnemer.
Eisen Wet en regelgeving	
117.	Opdrachtnemer en de door Opdrachtnemer eventueel in te schakelen derden en onderaannemer voeren de opdracht uit conform wet- en regelgeving waaronder verwerking persoonsgegevens gezondheid zieke werknemers en conform de Wet Verbetering Poortwachter (WvP), Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), Wet Werk en Inkomen naar arbeidsvermogen (WIA), (Gewijzigde) Arbowet en richtlijnen Nederlandse Vereniging voor Arbeid- en bedrijfsgeneeskunde (NVAB), Stichting Expertisecentrum en Re-integratie (STECR) en beleidsregels verwerking persoonsgegevens gezondheid zieke werknemers en werkwijze poortwachter (UWV) en beschikt over de daarvoor benodigde wettelijke vergunningen.

Naar waarheid, stellig en zonder voorbehoud ondertekend:

Bedrijfsnaam Inschrijver:

Plaats:

Datum:.....

Naam ondergetekende: Functie:.....

Bijlage G. Concept Overeenkomst

De concept overeenkomst is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in word.

Bijlage H. Inkoopvoorwaarden SVB

De Algemene inkoopvoorwaarden van de SVB zijn separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf, te weten de Algemene Inkoopvoorwaarden SVB 2018.

Bijlage I. Visie op Arbodienstverlening

Het document “Bijlage I visie op Arbodienstverlening” is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document dat op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is.

Bijlage J. Service Level Agreement (SLA)

Het document “Bijlage J Service Level Agreement aanbesteding Arbodienstverlening” is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf. De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document dat op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is. De SLA is als bijlage onderdeel van de Overeenkomst.

Bijlage K. Handleiding Social Return

Het document “Bijlage K Handleiding Social Return aanbesteding Arbodienstverlening” is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage L. Verzuimwijzer SVB

Het document “Bijlage L Verzuimwijzer SVB” is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage M. Verzuimproces SVB

Het document “Bijlage M Verzuimproces SVB” is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf.

Bijlage N. Verzuimcijfers SVB

Het document “Bijlage N Verzuimcijfers SVB” is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in Excel.

Bijlage O. Eisen IB&P

Het document “Bijlage O Eisen IB &P” is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in Word.

Bijlage P. Gedragsscode SVB

Het document “Bijlage P gedragsscode SVB” is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in PDF.

Bijlage Q. Concept Verwerkersovereenkomst

Het document “Bijlage Q gedragscode SVB” is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in Word.