

Beschrijvend document
Tolkdiensten
Gemeente 's-Hertogenbosch en gemeente Oss
Europese openbare aanbesteding



Contactpersoon	:	Lisa Boons
Datum	:	28 augustus 2024

Het overnemen en vermenigvuldigen van (delen van) dit document ten behoeve van derden is slechts geoorloofd na schriftelijke toestemming van gemeente 's-Hertogenbosch.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Algemeen.....	4
1.2	Opdrachtgever	4
1.3	Marktconsultatie	4
1.4	Hebt u vragen?	5
2.	Opdrachtbeschrijving	6
2.1	Aanleiding	6
2.2	Omschrijving van de Opdracht	6
2.3	Clustering van de opdracht.....	7
2.4	Percelen.....	7
2.5	Verdeling opdracht	7
2.6	Scope en omvang van de opdracht.....	7
2.7	Programma van eisen	7
2.8	Te sluiten overeenkomst	8
2.9	Algemene voorwaarden.....	8
2.10	Conceptovereenkomst	8
2.11	Social Return.....	8
3.	Aanbestedingsprocedure.....	9
3.1	Stappen aanbestedingsprocedure	9
3.2	Planning van de aanbesteding	9
3.3	Waar moet uw inschrijving aan voldoen?	10
3.3.1	Taal	10
3.3.2	Wat dient uw inschrijving te bevatten?	10
3.3.3	Wie moet uw inschrijving ondertekenen?	10
3.3.4	Hoe dient u uw inschrijving in?	10
3.3.5	Voorwaarden inschrijving.....	11
4.	Eisen aan de ondernemer	12
4.1	Uitsluitingsgronden	12
4.2	Overige uitsluitingsgronden	13
4.3	Geschiktheidseisen - Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	13
4.4	Wijze van inschrijven	13
4.5	Combinatievorming.....	14
4.6	Beroep draagkracht en/of bekwaamheid van derde	14
4.7	Inschrijving vanuit een holding	14
5.	Gunningsmethode	15
5.1	Gunningscriterium: Prijs	15
5.2	Gunningscriterium: Kwaliteit	16
5.2.1	Beschikbaarheid Tolken	16
5.2.2	Kwaliteit Tolken.....	16
5.2.3	Kwaliteit Dienstverlening.....	17
5.3	Beoordeling kwaliteitscriteria	17
5.4	Beoordeling	18
6.	Juridische kaders.....	19
6.1	Klachten over aanbesteding	19
6.2	Rechtsbescherming	19
6.3	Bezwaartermijn	19
6.4	Bevoegde rechter	20
6.5	Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst	20

Bijlagen

1. Uniform Europees aanbestedingsdocument
2. Algemene Inkoopvoorwaarden Levering en Diensten d.d. 26-06-2019
3. Samenvatting marktconsultatie
4. Programma van Eisen
5. Conceptovereenkomst
6. Referentieverklaring
7. Prijzenblad
8. Technische Architectuur
9. Gebruik van TLS en HTTP respons headers

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt het beschrijvend document van de aanbesteding Tolkendiensten van de gemeente 's-Hertogenbosch en gemeente Oss (hierna de gemeente). In dit document staat, naast de omschrijving van de uit te voeren opdracht, ook de procedure beschreven aan de hand waarvan de aanbesteding wordt uitgevoerd en aan welke voorwaarden de inschrijvers en inschrijvingen moeten voldoen.

Wij hebben ervoor gekozen een Europese openbare aanbestedingsprocedure zonder voorselectie te doorlopen, gebaseerd op de Aanbestedingswet 2012 (hierna de Aw2012).

Dit beschrijvend document is als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk twee wordt de opdracht uitgebreid beschreven;
- In hoofdstuk drie beschrijven wij de procedurestappen die wij doorlopen tijdens deze aanbesteding. Daarnaast staat in dit hoofdstuk beschreven hoe en wanneer u mee kunt doen met deze aanbesteding;
- In hoofdstuk vier beschrijven wij de eisen die wij stellen aan de ondernemer;
- In hoofdstuk vijf beschrijven wij de gunningsmethode;
- In hoofdstuk zes komen juridische spelregels aan bod.

Als onderdeel van dit document worden er ook diverse bijlagen ter beschikking gesteld.

1.2 Opdrachtgever

's-Hertogenbosch is een levendige gemeente met 160.000 inwoners. Onze organisatie heeft ongeveer 1.850 medewerkers die op meerdere locaties binnen de gemeente zijn gevestigd. De gemeentelijke organisatie is in beweging en hard bezig op eigen wijze invulling te geven aan actuele onderwerpen als leefbaarheid, duurzaamheid en veiligheid.

Oss is een ambitieuze gemeente met een kleine 95.000 inwoners en wil graag groeien naar een 100.000+ gemeente. Er werken ongeveer 1.100 medewerkers.

De gemeente 's-Hertogenbosch zal in deze aanbesteding als penvoerder optreden. Elke gemeente sluit zelfstandig een overeenkomst met de winnaar van de aanbesteding.

1.3 Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze aanbesteding zijn bij verschillende marktpartijen een vragenlijst voorgelegd ten behoeve van een marktconsultatie.

Uitgangspunt voor de benaderde marktpartijen was een zo goed mogelijke afspiegeling van de markt. Marktpartijen die voor deze marktconsultatie zijn benaderd zijn uit de volgende mix geselecteerd:

- MKB/grote partijen;
- Lokale/landelijke partijen;
- Voormalig of huidig/nieuwe leveranciers.

De uitkomsten van de marktconsultatie zijn, indien relevant voor deze aanbesteding, verwerkt in de aanbestedingsstukken. Niet relevante uitkomsten zijn verder weggelaten. De samenvatting van de marktconsultatie is toegevoegd in bijlage 3. Partijen kunnen geen rechten ontleen aan de informatie en resultaten die in de marktconsultatie beschikbaar zijn gesteld.

1.4 Hebt u vragen?

Mocht u onvolkomenheden, onduidelijkheden of tegenstrijdigheden in dit document tegenkomen of vragen hebben naar aanleiding van dit document, dan kunt u dit melden via de vragenmodule van TenderNed. U kunt hiervan gebruik maken tot de datum aangegeven in de planning, opgenomen in paragraaf 3.2.

Uw vragen worden geanonimiseerd beantwoord in de nota van inlichtingen, die wordt gepubliceerd op TenderNed. Wij verzoeken u om uw vragen en/of opmerkingen niet op te sparen tot het laatste moment voor sluiting van de vragentermijn. Wij publiceren zo nodig meerdere nota's om dubbele vragen te voorkomen en relevante informatie zo snel mogelijk te verstrekken.

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding verloopt via TenderNed. Het benaderen van medewerkers van de gemeente over deze aanbestedingsprocedure is niet toegestaan.

2. Opdrachtbeschrijving

In onderstaande paragrafen wordt een omschrijving gegeven van de opdracht en alle bijbehorende doelstellingen, overige voorwaarden en uitgangspunten. Door een inschrijving te doen op deze aanbesteding conformeert de inschrijver zich aan deze opdrachtbeschrijving.

2.1 Aanleiding

Sinds de invoering van de wet inburgering 2021 (Wi2021) op 1-1-2022 zijn gemeenten opnieuw verantwoordelijk geworden voor de regievoering op het inburgeringstraject. Dit betekent dat gemeenten o.a. taallessen inkopen en dat er met alle inburgeraars een Persoonlijke plan Inburgering en Participatie (PIP) wordt opgesteld. Daarnaast worden er verschillende voortgangsgesprekken gevoerd met de inburgeraars gedurende de inburgeringstermijn van drie jaar. Tijdens deze gesprekken is het vaak noodzakelijk om een tolk in te zetten om elkaar goed te begrijpen. Sinds de invoering van de Wi2021 op 1-1-2022 maken gemeenten steeds meer gebruik van de tolkdienst. Daarnaast zijn gemeenten verantwoordelijk voor de opvang van ontheemde Oekraïners. De komst van deze ontheemden in 2022 gaf een grote behoefte aan tolken. En ook de verhoogde huisvestingstaakstelling vergunninghouders zorgt voor een hogere instroom van anderstaligen in de gemeenten. Dit alles betekent ook dat de kosten voor de tolkdienst exponentieel gestegen zijn waardoor (Europees) aanbesteden noodzakelijk is gebleken.

Op dit moment heeft gemeente 's-Hertogenbosch al een contract voor de tolkdienst, maar deze liep eind 2023 af. De gemeente Oss heeft geen contract, maar vanwege de hogere kosten zijn zij volgens aanbestedingsnormen nu verplicht om een contract te sluiten. Dit is de directe aanleiding om een aanbesteding te doen voor de tolkdienst voor de periode 2025 t/m 2028.

2.2 Omschrijving van de Opdracht

De opdracht betreft de inzet van beëdigde en niet-beëdigde tolken ter ondersteuning van gesprekken tussen medewerkers van de gemeente en inwoners. Het doel van de opdracht is het vertalen van deze gesprekken, zodat informatie vanuit beide richtingen helder kan worden overgebracht. Tolkdiensten worden gemeente breed ingezet door verschillende afdelingen/sectoren, waaronder o.a.: werk & inkomen, inburgering, maatschappelijke ontwikkeling, burgerzaken, stadsontwikkeling en de Oekraïneopvang. De grootste afname van de diensten zien we binnen de afdeling inburgering. Opdrachtgever wenst een contract te sluiten met één aanbieder.

Scope van de opdracht

Er wordt onderscheid gemaakt tussen drie soorten tolkdiensten:

- **Op afspraak telefonisch (of video)**
Telefonische ondersteuning bij gesprekken met inwoners welke vooraf gereserveerd zijn.
- **Ad hoc telefonisch (of video)**
Telefonische ondersteuning bij gesprekken met inwoners welke vooraf niet gereserveerd zijn (ad hoc). In het geval er ad hoc een tolkdienst wordt aangevraagd, dient de aanvrager binnen vijf minuten een tolk aan de lijn te hebben
- **Op afspraak op locatie**
Ondersteuning face to face bij cliëntgesprekken en/of (plenaire) bijeenkomsten op een door gemeente aan te wijzen locatie in de gemeente. Deze verzoeken zij vooraf in te plannen en worden vooraf bij opdrachtnemer aangevraagd.

Buiten de scope van de opdracht

Buiten de scope van deze opdracht vallen: schriftelijke vertaalopdrachten, gebarentolken en simultaan tolken en eigen taal ondersteuners.

2.3 Clustering van de opdracht

De aanbesteding wordt voor twee gemeenten uitgevoerd. Uit de marktconsultatie is gebleken dat dit ook de wens is van de marktpartijen. Het geeft de markt voldoende omvang en scheelt partijen aanzienlijke transactiekosten. De opdracht blijft toegankelijk voor het MKB.

2.4 Percelen

De opdracht wordt opgedeeld in één perceel.

2.5 Verdeling opdracht

De opdracht wordt gegund aan één partij. Met elke gemeente wordt afzonderlijk een contract gesloten.

2.6 Scope en omvang van de opdracht

In onderstaand overzicht treft u een inschatting van de af te nemen aantallen en minuten per jaar. De inschatting is op basis van de meest recente gegevens 2023 en 2024.

Gemeente	Onderwerp	Aantal	Aantal minuten
's-Hertogenbosch	Tolkendienst op locatie	117	12.790
Oss	Tolkendienst op locatie	73	15.172
	Totaal op locatie	190	27.692
's-Hertogenbosch	Tolkendiensten telefonisch op basis van reservering	1.048	28.099
Oss	Tolkendiensten telefonisch op basis van reservering	821	21.016
	Totaal telefonisch	1.869	49.115
's-Hertogenbosch	Tolkendiensten telefonisch op adhoc basis	3.129	77.535
Oss	Tolkendiensten telefonisch op adhoc basis	1.251	33.756
	Totaal telefonisch adhoc	4.380	111.291

Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan bovenstaand overzicht. De aantallen zijn indicatief en geven een beeld van de verdeling tussen de gevraagde dienstverlening en tussen de beide gemeenten.

2.7 Programma van eisen

In bijlage 4 zijn de eisen te vinden die in het kader van de opdracht worden gesteld. Daarnaast dient te worden voldaan aan de eisen gesteld in bijlage 8 Technische architectuur en bijlage 9 Gebruik van TLS en HTTP respons headers.

Het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Mocht de inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient de inschrijver dit aan te geven in de nota('s) van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de gemeente wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

2.8 Te sluiten overeenkomst

Per gemeente wordt met de opdrachtnemer een raamovereenkomst gesloten.
Deze raamovereenkomst kent een totale maximale opdrachtwaarde per te sluiten overeenkomst.

Gemeente 's-Hertogenbosch	€ 1.229.000,-
Gemeente Oss	€ 810.000,-

Indien deze opdrachtwaarde wordt bereikt, wordt de raamovereenkomst van betreffende gemeente automatisch van rechtswege beëindigd.

Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting binnen de raamovereenkomst.

De raamovereenkomst gaat in op 1 januari 2025 en eindigt op 31 december 2026. Na het verstrijken van de looptijd kan de overeenkomst optioneel door de gemeente worden verlengd met één periode van 2 jaar. Uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de overeenkomst wordt hierover vanuit de gemeente schriftelijk uitsluitel gegeven.

2.9 Algemene voorwaarden

Op deze opdracht zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Levering en Diensten gemeente 's-Hertogenbosch d.d. 26-06-2019 (hierna de Inkoopvoorwaarden) van toepassing. Deze zijn toegevoegd als bijlage 2.

2.10 Conceptovereenkomst

Elke gemeente sluit afzonderlijk een inhoudelijk gelijklopende overeenkomst af.
In bijlage 5 vindt u de conceptovereenkomst. Hierin worden de administratieve, uitvoerings- en randvoorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst beschreven.
Indien u opmerkingen of aanvullingen heeft op de conceptovereenkomst dan kunt u dit aangeven in de nota van inlichtingen. Bij het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de bijgevoegde conceptovereenkomst.

2.11 Social Return

De gemeente vindt het belangrijk dat mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie participeren in de maatschappij. Daarom zijn op deze opdracht de 'Beleids- en uitvoeringsregels social return gemeente 's-Hertogenbosch 2022' van toepassing.

Dit betekent dat de opdrachtnemer minimaal 2% van de opdrachtwaarde (excl. btw) besteedt aan de invulling van de social return verplichting.

De laatste versie van de beleids- en uitvoeringsregels kunt u raadplegen op de website www.s-hertogenbosch.nl. Gebruik de zoekterm 'social return'.

3. Aanbestedingsprocedure

In dit hoofdstuk beschrijven wij de procedurestappen die wij doorlopen tijdens deze aanbesteding, inclusief bijbehorende planning. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk beschreven aan welke voorwaarden uw inschrijving moet voldoen.

3.1 Stappen aanbestedingsprocedure

In de aanbestedingsprocedure zullen achtereenvolgens de volgende stappen worden gezet:

1. Wij publiceren het beschrijvend document op www.TenderNed.nl.
2. Gemaakte inschrijvingen worden bij ons op TenderNed ingediend.
3. Wij beoordelen alle ingediende inschrijvingen op basis van de vormvereisten en (verklaringen ten aanzien van de) uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen die in dit beschrijvend document staan beschreven. Voldoet uw inschrijving niet aan deze eisen? Dan sluiten we u uit van verdere deelname.
4. Vervolgens beoordelen wij de overgebleven inschrijvingen op basis van de gunningscriteria, tevens vermeld in dit beschrijvend document.
5. Na het versturen van de voorlopige gunningsbeslissing (met een bezwaartermijn van minimaal 20 kalenderdagen) kunnen wij de voorlopig gegunde inschrijver vragen bewijsstukken in te dienen om aan te tonen dat hij daadwerkelijk voldoet aan de gestelde uitsluitingsgronden.
6. Zodra de overeenkomst door beide partijen is ondertekend, is er sprake van definitieve gunning.

De gemeente behoudt zich zonder meer en zonder tot enigerlei kosten en schadevergoeding te zijn gehouden tot aan het moment van ondertekening van de overeenkomst in ieder geval het recht voor tot:

- opschorten of afbreken van de procedure om voor ons belangrijke redenen;
- wijzigen van de tijdsplanning, met uitzondering van het inkorten van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen;
- intrekken of herzien van de gunningsbeslissing;
- niet gunnen van de opdracht/overeenkomst.

U kunt in deze gevallen geen schadevergoeding eisen.

3.2 Planning van de aanbesteding

De aanbestedingsprocedure verloopt volgens onderstaande planning. Mocht de gemeente deze planning moeten wijzigen, dan wordt u via TenderNed op de hoogte gehouden. Op TenderNed staat altijd de actuele planning.

Activiteit	Datum
Verzending uitnodiging/aankondiging	Woensdag 28 augustus 2024
Deadline indienen vragen voor de nota van inlichtingen	Maandag 16 september 2024; 10.00 uur
Versturen nota van inlichtingen	Maandag 23 september 2024
Deadline indienen inschrijving	Woensdag 9 oktober 2024; 10.00 uur
Bekendmaking voorlopige gunning	Woensdag 31 oktober 2024
Definitieve gunning en einde bezwaartermijn	Dinsdag 21 november 2024
Ingangsdatum overeenkomst	Zondag 1 januari 2025

3.3 Waar moet uw inschrijving aan voldoen?

Uw inschrijving moet voldoen aan de vormvereisten die staan beschreven in deze paragraaf. Voldoet uw inschrijving daar niet aan? Dan leggen we die terzijde en sluiten we u uit van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

3.3.1 Taal

Alle communicatie in relatie tot deze aanbesteding is in het Nederlands. Dat geldt ook voor de communicatie tijdens het uitvoeren van de opdracht.

3.3.2 Wat dient uw inschrijving te bevatten?

De inschrijving voldoet aan hetgeen door de opdrachtgever wordt gevraagd. Bij inschrijving worden de vragen ten aanzien van de uitsluitingsgronden en, indien van toepassing geschiktheidseisen, beantwoord en zijn de volgende documenten ingediend:

Omschrijving
De ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA
Uittreksel van het Nationale Beroeps- of Handelsregister (Kamer van Koophandel)
Ingevulde referentieverklaring (Bijlage 6)
Ingevuld prijzenblad (Bijlage 7)
Uitgewerkte gunningscriteria (paragraaf 5.2)

Indien een inschrijver één van de bovengenoemde documenten niet, of niet volledig, heeft ingevuld of ondertekend dan kan de inschrijving ongeldig worden verklaard.

3.3.3 Wie moet uw inschrijving ondertekenen?

Uw inschrijving moet op de aangegeven plekken rechtsgeldig ondertekend zijn door één of meer personen. U moet de rechtsgeldigheid kunnen aantonen met een kopie van een uittreksel van het nationale Beroeps- of Handelsregister (Kamer van Koophandel) niet ouder dan 6 maanden (teruggerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum van indiening inschrijving).

Het uittreksel(s) van het nationale Beroeps- of Handelsregister dient u bij inschrijving aan te leveren. Uit het uittreksel moet ook de tekenbevoegdheid te herleiden zijn.

Schrijft u in als een samenwerkingsverband van ondernemingen of een combinatie? Dan moeten alle deelnemers de inschrijving rechtsgeldig ondertekenen. Tevens dient ieder lid een recent bewijs van Inschrijving van de onderneming in het nationale Beroeps- of Handelsregister in bij inschrijving.

Indien de inschrijver ervoor kiest zich bij de aanbestedingsprocedure te laten vertegenwoordigen door gevolmachtigde personen, dient dit te worden aangegeven in de UEA deel IIB. Daarnaast dient u de machtingsverklaring waaruit de volmacht blijkt in te dienen bij de inschrijving.

3.3.4 Hoe dient u uw inschrijving in?

Deze aanbestedingsprocedure verloopt geheel via TenderNed. Dit houdt in dat het versturen en ontvangen van documenten en alle communicatie via TenderNed plaats vindt.

Inschrijvingen worden via TenderNed ingediend. Een andere wijze van indienen dan digitaal via TenderNed is niet toegestaan. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend worden ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen. Na de sluitingsdatum voor het indienen van inschrijvingen sluit de kluis. Het is daarna niet meer mogelijk bestanden aan te leveren en/of te

wijzigen. Het risico van systeem- en internetstoringen ligt geheel bij de inschrijver, tenzij deze aantoonbaar toe te wijzen zijn aan TenderNed.

3.3.5 Voorwaarden inschrijving

Aan de inschrijving worden de volgende overige voorwaarden gesteld:

- alle gevraagde informatie wordt in de inschrijving opgenomen;
- de inschrijving dient naar waarheid te zijn ingevuld;
- door inschrijving confirmeert de inschrijver zich aan alles wat gesteld is in dit beschrijvend document (incl. bijlagen) en eventuele nota('s) van inlichting(en). Dat betekent dat inschrijver door middel van het doen van een inschrijving te kennen geeft geen bezwaren te hebben tegen de aanbestedingsprocedure en de inhoud van de aanbestedingsstukken.
- Inschrijvingen onder voorwaarden of met voorbehouden zijn ongeldig;
- varianten, anders dan beschreven in dit beschrijvend document, zijn niet toegestaan;
- de inschrijving heeft een gestandsdoeningstermijn van 90 kalenderdagen na de uiterste inschrijvingsdatum. In het geval dat een kortgedingprocedure aanhangig wordt gemaakt, wordt de gestandsdoeningstermijn van de inschrijving automatisch verlengd tot veertien (14) kalenderdagen na uitspraak van de rechter;
- Indien de inschrijving onduidelijkheden bevat kunnen wij schriftelijk aanvullende informatie opvragen bij de inschrijver. De aanvullende informatie dient schriftelijk te worden verstrekt en maakt dan onderdeel uit van de inschrijving en mag geen wezenlijke wijziging van de inschrijving inhouden.

4. Eisen aan de ondernemer

Wij toetsen uw inschrijving op de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zoals geformuleerd in de onderstaande paragrafen. Tevens stellen wij voorschriften, eisen en voorwaarden ten aanzien van combinatievorming, onderaannemers, beroep op draagkracht en/of bekwaamheden derden en inschrijven vanuit een holding. De basis hiervoor vormt de Aw2012.

Wij vragen u hiervoor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (bijlage 1) in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen. Voegt u het UEA niet toe aan uw inschrijving dan wordt u uitgesloten van verdere deelname.

4.1 Uitsluitingsgronden

In artikel 2.86 Aw2012 staat beschreven in welke gevallen wij een inschrijver uit kunnen sluiten van deelname. Deze verplichte uitsluitingsgronden zijn op deze aanbesteding van toepassing.

Naast de verplichte uitsluitingsgronden zijn facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing op deze aanbesteding, zie hiervoor deel IIIC van het UEA.

Door rechtsgeldige ondertekening van het UEA geeft inschrijver te kennen dat aangekruiste verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden niet op inschrijver van toepassing zijn. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor of zal voorafgaand aan een definitieve gunning, het verklaarde op juistheid te toetsen. Inschrijver dient op verzoek van de gemeente de in artikel 2.89 Aw2012 genoemde bewijsstukken te overleggen. Indien de inhoud van deze bewijsstukken niet overeenkomt met hetgeen in deze verklaring wordt gesteld, dan wordt inschrijver uitgesloten van de procedure.

Indien op inschrijver één of meerdere uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt de inschrijving in zijn algemeenheid ter zijde gelegd en wordt inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure zoals omschreven in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw2012.

Nadat wij het voorlopige gunningsbesluit hebben kenbaar gemaakt kunnen wij de betreffende inschrijver vragen om bewijsstukken zoals vermeld in artikel 2.89 Aw2012 binnen een termijn van 10 kalenderdagen in te dienen.

U kunt met een Gedragsverklaring aanbesteden aantonen dat de dwingende uitsluitingsgronden die betrekking hebben op onherroepelijke veroordelingen of beschikkingen wegens overtreding van de mededingingsregels, niet op u van toepassing zijn. Verstrekt het land waarin u bent gevestigd de vermelde bewijsstukken niet? Dan volstaat een verklaring onder ede of een plechtige verklaring die door betrokkene ten overstaand van een bevoegde rechterlijke of administratieve instantie, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst wordt afgelegd.

Levert u de gewenste bewijsstukken niet binnen de gestelde termijn aan? Dan sluiten wij u alsnog direct uit van deelname aan deze procedure. Wij zullen het voorlopige gunningsbesluit dan herzien.

Bewijsstukken uitsluitingsgronden UEA	Op te vragen bij:
Uittreksel Handelsregister , die op het tijdstip van het indienen van uw inschrijving niet ouder is dan zes maanden	Uittreksel Handelsregister Kamer van Koophandel KVK
GVA (Gedragsverklaring Aanbesteden) die op het tijdstip van het indienen van uw inschrijving niet ouder is dan twee jaar	https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/

Verklaring belastingdienst inzake nakoming fiscale verplichtingen , die op het tijdstip van het indienen van uw inschrijving, niet ouder is dan zes maanden	http://www.belastingdienst.nl/
---	---

Vraag bewijsmiddelen tijdig bij de betreffende instanties aan in verband met lange levertijd.

4.2 Overige uitsluitingsgronden

Door rechtsgeldige ondertekening van het UEA geeft inschrijver te kennen dat aangekruiste uitsluitingsgronden niet op inschrijver van toepassing zijn.

Nadat de gemeente het voorlopige gunningsbesluit kenbaar heeft gemaakt wordt de voorlopig gegunde inschrijver gevraagd om de bewijsstukken binnen een termijn van 10 kalenderdagen in te dienen.

4.3 Geschiktheidseisen - Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Wanneer u kunt verklaren dat er geen uitsluitingsgronden op uw onderneming van toepassing zijn, wordt door middel van de geschiktheidseisen onderzocht of uw onderneming geschikt is om de overeenkomst uit te voeren.

Uw organisatie beschikt over voldoende kennis en kunde om de overeenkomst uit te kunnen voeren. De volgende kerncompetenties dienen door de inschrijver te worden aangetoond middels referenties:

- A. Inschrijver heeft ervaring met het leveren van gereserveerde tolkendiensten via telefoon en/of beeldbellen gereserveerd én ad hoc met een minimale omvang van 3750 per jaar.
- B. Inschrijver heeft ervaring met het leveren van fysieke tolkendiensten op locatie met een minimale omvang van 110 per jaar.

Deze kerncompetenties dienen te worden aangetoond in de vorm van (project)referenties die voldoen aan de volgende kenmerken:

- U maakt bij uw aanmelding gebruik van de referentieverklaring (format conform bijlage 6);
- De referenties lopen nog steeds of zijn beëindigd na 1 oktober 2021;
- Het is mogelijk dat één referentie aan meerdere of alle kerncompetenties voldoet. In dit geval volstaat het aanleveren van deze ene referentie voor de betreffende kerncompetenties;
- Het is niet toegestaan om meer dan één referentie per kerncompetentie in te dienen.

De gemeente behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de inschrijver contact op te nemen met de opdrachtgevers van de betreffende referenties om de ingediende informatie, gegevens en bescheiden (op juistheid) te controleren. Indien de inhoud van de verklaring van de referenten niet overeenkomt met wat is verklaard, kan de inschrijver uitgesloten worden van de aanbesteding.

4.4 Wijze van inschrijven

Inschrijver mag slechts bij één inschrijving op deze aanbesteding betrokken zijn, als:

- (zelfstandige) inschrijver, annex hoofdopdrachtnemer; of
- als onderaannemer, of
- als lid van een samenwerkingsverband (combinatie lid).

In overeenstemming met deze regel worden in geval van meerdere inschrijvingen, alle inschrijvingen van de overtredende inschrijver terzijde geschoven en van verdere deelname uitgesloten.

4.5 Combinatievorming

Ondernemers kunnen een combinatie aangaan voor de uitvoering van deze opdracht en gezamenlijk inschrijven. De combinatie wijst een penvervoerder aan die namens de combinatie als contactpersoon tijdens de aanbesteding fungeert. De partijen van de combinatie dienen elk afzonderlijk een UEA in, waarin alle betrokkenen hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de opdracht. Het is niet toegestaan om tijdens de periode tussen het doen van de inschrijving tot en met de definitieve gunning, de samenstelling van de combinatie te wijzigen. Gebeurt dit toch? Dan sluiten wij de combinatie direct uit van verdere deelname aan deze procedure.

4.6 Beroep draagkracht en/of bekwaamheid van derde

Wanneer er wordt ingeschreven met een onderaannemer waarbij de inschrijver een beroep doet op de financiële of technische bekwaamheid van de onderaannemer gelden de volgende bepalingen:

- Bij inschrijving wordt op de UEA vermeld op welke onderaannemer(s) of derde(n) een beroep wordt gedaan.
- Van onderaannemers op wie een beroep wordt gedaan om te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen wordt een ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA toegevoegd aan de inschrijving.
- Wanneer de gemeente het voornemen heeft de opdracht aan deze inschrijver te gunnen moet de inschrijver aantonen dat hij tijdens de uitvoering van de werkzaamheden ook daadwerkelijk kan beschikken over de onderaannemer(s) of derden en zijn/hun middelen.

4.7 Inschrijving vanuit een holding

Van één concern mogen meerdere ondernemingen inschrijven als inschrijver (hetzij zelfstandig, als hoofd- en onderaannemer en/of als combinatie), indien zij – op verzoek van de gemeente – onomstotelijk kunnen aantonen dat ze hun inschrijving onafhankelijk van de andere inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één of meerdere van de betreffende inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende inschrijvers.

Ondernemingen behoren tot hetzelfde concern indien zij:

- a) aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 24a boek 2 Burgerlijk Wetboek;
- b) met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 24b boek 2 Burgerlijk Wetboek;
- c) aan elkaar zijn gelieerd in een aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

Op verzoek van de gemeente dient inschrijver onderstaande aan te leveren:

1. Een organogram, waaruit duidelijk naar voren komt welke concernrelaties inschrijver heeft.
2. Eén pagina A4, waarop beschreven wordt hoe de verhouding tussen de betrokken ondernemingen van dezelfde groep is/wordt geregeld, opdat en waaruit de onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid bij de opstelling van de Inschrijving is gewaarborgd, zoals hierboven vermeld.

5. Gunningsmethode

Nadat er uit de inschrijving is gebleken dat er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en, indien van toepassing, de inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en wordt voldaan aan hetgeen is opgenomen in dit Beschrijvend document, zal de inschrijving verder beoordeeld worden. De beoordeling vindt plaats op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding.

De volgende gunningscriteria en weging worden gehanteerd:

Gunningcriteria	Max. te behalen punten
Prijs	30 punten
Beschikbaarheid tolken	30 punten
Kwaliteit tolken	20 punten
Kwaliteit dienstverlening	20 punten
Totaal	100 punten

In onderstaande paragrafen worden deze gunningscriteria uitgewerkt.

5.1 Gunningscriterium: Prijs

Van de inschrijvers wordt verwacht dat zij tarieven voor het leveren van diverse tolkendiensten opgeven in het Prijzenblad (Bijlage 7). Er mogen naast de opgenomen componenten geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

Onderwerp	Aantal	Aantal minuten
Tolkdiensten op locatie		
Tarief tolkendiensten per minuut	190	27.692
Reiskosten inclusief reistijd per gesprek	190	N.v.t.
Tolkdiensten telefonisch/beeldbellen		
Tarief tolkendiensten per minuut op basis van reservering	1869	49115
Tarief tolkendiensten per minuut op adhoc basis	4380	111.291
Overige kosten		
Bemiddelingskosten	6439	N.v.t.
Toeslag buiten kantoortijden	5	250

De inschrijver met de laagste inschrijfsom krijgt de maximale score van 30 punten. De andere inschrijfsommen worden conform de onderstaande formule punten toegekend.

$$\frac{\text{Laagste inschrijfsom}}{\text{Ingediende inschrijfsom}} \times < 30 \text{ punten} > = \text{score}$$

Het is niet toegestaan om met € 0,00 of lager in te schrijven. Dan wordt u alsnog uitgesloten van deelname aan deze procedure. Abnormaal lage prijzen kunnen door de gemeente gecontroleerd/nagevraagd worden. Rekenfouten zijn de verantwoordelijkheid van de inschrijver.

Indien de inschrijving met de laagste prijs ongeldig blijkt te zijn, wordt de score op prijs opnieuw berekend. De kwalitatieve score wordt niet opnieuw beoordeeld.

5.2 Gunningscriterium: Kwaliteit

Hieronder volgt een beschrijving van de kwalitatieve gunningscriteria met een beschrijving per criterium wat er van inschrijver wordt verwacht.

5.2.1 Beschikbaarheid Tolken

K1.	Beschikbaarheid Tolken
	Opdrachtgever vindt het belangrijk om snel en gemakkelijk over een tolk te kunnen beschikken. Hiervoor zoeken wij een opdrachtnemer die goed bereikbaar is, flexibel en snel een tolk kan leveren in de benodigde talen. In uw antwoord dient u minimaal de volgende aspecten te beschrijven: • De talen waarvoor u tolken kunt leveren en voor welke talen dit niet mogelijk is. Geef hierbij aan welke oplossing wordt geboden voor de – in basis- niet beschikbare talen; • De wijze waarop u omgaat met piekmomenten in de dienstverlening en hoe u ervoor zorgt dat er op die momenten toch voldoende en tijdig tolken beschikbaar zijn (ook ad hoc). • De wijze waarop u omgaat met toedelen van capaciteit en hoe u leveringszekerheid voor de opdrachtgever waarborgt.

De inschrijver dient in leesbaar maximaal 2 A4 pagina's antwoord te geven op bovenstaande vragen. Indien het antwoord meer pagina's bevat dan toegestaan, worden de extra pagina's terzijde gelegd en niet beoordeeld. Een beknopte/ compacte beschrijving wordt over het algemeen beter gelezen/ begrepen dan een uitgebreide beschrijving.

Met het antwoord op dit gunningscriterium zijn maximaal 30 punten te behalen.

5.2.2 Kwaliteit Tolken

K2.	Kwaliteit Tolken
	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat opdrachtnemer kwalitatief goede en integere tolken inzet. Gezien de aard van de gesprekken is het van belang dat privacy en vertrouwelijkheid is geborgd. Daarnaast wordt verwacht dat de tolken een professionele houding hebben en over interculturele communicatieve vaardigheden beschikken. In uw antwoord dient u minimaal de volgende aspecten te beschrijven: • De kennis en ervaring die tolken hebben met de doelgroep(en) van de gemeente en de wetgeving waarbinnen gesprekken plaatsvinden (o.a. de wet inburgering en de participatiewet); • Opdrachtnemer in staat en bereid is om tolken, indien nodig, op te leiden en te trainen en welke mogelijkheden opdrachtnemer hiervoor kan aanbieden; • Op welke manier de kwaliteit van de tolken wordt gewaarborgd tijdens de werving en de uitvoering van de dienst.

De inschrijver dient in leesbaar maximaal 2 A4 pagina's antwoord te geven op bovenstaande vragen. Indien het antwoord meer pagina's bevat dan toegestaan, worden de extra pagina's terzijde gelegd en niet beoordeeld. Een beknopte/ compacte beschrijving wordt over het algemeen beter gelezen/ begrepen dan een uitgebreide beschrijving.

Met het antwoord op dit gunningscriterium zijn maximaal 20 punten te behalen.

5.2.3 Kwaliteit Dienstverlening

K3.	Kwaliteit Dienstverlening
	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat het proces vanaf het aanvragen van een tolk tot aan de dienstverlening helder is en soepel verloopt. Opdrachtgever vindt het hierin belangrijk dat medewerkers van de gemeente snel en eenvoudig een tolkdienst kunnen aanvragen (ad hoc) of reserveren. In uw antwoord dient u minimaal de volgende aspecten te beschrijven: • Hoe het aanvragen van een tolk eruitziet van het eerste contact tot aan de dienstverlening; • Geef aan of u daarbij gebruik maakt van een (online) reserveringssysteem en hoe gemeenten dit systeem dienen te gebruiken. En indien er (nog) geen online reserveringssysteem is, hoe en op welke termijn u dit zal implementeren in de dienstverlening; • Beschrijf op welke manier de medewerker van de gemeente in contact wordt gebracht met de aangevraagde tolk en geef aan hoe dit werkt voor een tolk die vooraf gereserveerd is (telefonisch en fysiek) en voor ad hoc tolken.

De inschrijver dient in leesbaar maximaal 2 A4 pagina's antwoord te geven op bovenstaande vragen. Indien het antwoord meer pagina's bevat dan toegestaan, worden de extra pagina's terzijde gelegd en niet beoordeeld. Een beknopte/ compacte beschrijving wordt over het algemeen beter gelezen/ begrepen dan een uitgebreide beschrijving.

Met het antwoord op dit gunningscriterium zijn maximaal 20 punten te behalen.

5.3 Beoordeling kwaliteitscriteria

De beoordeling van de gunningscriteria zullen beoordeeld worden volgens onderstaande beoordelingstabel. In de beoordeling van de kwalitatieve criteria worden de onderstaande puntentoekenning gebruikt om scores per inschrijving, naar het oordeel van de beoordelingscommissie, tot uiting te laten komen.

Beoordelingskader	Percentage van de maximaal te behalen punten
Uitstekend , dat wil zeggen dat de inschrijver: alle gevraagde onderdelen op goede en zeer overtuigende wijze heeft beschreven (solide onderbouwing); op een of meerdere onderdelen een positief verrassende aanpak geeft, wat de werkwijze van inschrijver onderscheidend maakt (toegevoegde waarde); het volle vertrouwen tot maximale samenwerking en uitvoering van de opdracht geeft.	100 %
Goed , dat wil zeggen dat: alle gevraagde onderdelen op goede wijze zijn beschreven en als passend zijn beoordeeld; de inschrijver voldoende vertrouwen tot goede samenwerking en uitvoering van de opdracht geeft.	75 %
Voldoende , dat wil zeggen dat: <i>alle</i> gevraagde onderdelen zijn beschreven doch een of enkele onderdelen op onvoldoende of niet overtuigende wijze, waardoor het antwoord in totaliteit als redelijk passend is beoordeeld (geen toegevoegde waarde); de inschrijver redelijk vertrouwen geeft tot samenwerking en uitvoering van de opdracht.	50 %
Onvoldoende , dat wil zeggen dat: <i>niet alle</i> gevraagde onderdelen heeft beschreven of meerdere onderdelen op onvoldoende of niet overtuigende wijze, waardoor het antwoord in totaliteit als niet passend is beoordeeld (geen toegevoegde waarde); de inschrijver geen vertrouwen geeft tot samenwerking en uitvoering van de opdracht.	0 %

5.4 Beoordeling

De beoordeling geschiedt door het beoordelingsteam. Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt iedere inschrijving eerst individueel. Vervolgens vindt er een plenaire sessie plaats met alle leden van de beoordelingscommissie, waarin de scoreresultaten worden geëvalueerd. De uiteindelijke score per criterium vindt plaats volgens het consensusmodel, waarbij het beoordelingsteam met één stem spreekt en dus per criterium tot één gezamenlijk oordeel komt. Pas na de consensusbeoordeling van de kwaliteitscriteria worden de prijzen vrijgegeven aan het beoordelingsteam.

Wanneer er twee of meer inschrijvers gelijk eindigen in rangorde is de hoogste totaal score op de Beschikbaarheid tolken doorslaggevend om de gunning van de raamovereenkomst te bepalen. Is dit ook hetzelfde dan is de hoogste totaal score op alle kwalitatieve gunningscriteria doorslaggevend om de gunning van te bepalen. Is dit ook gelijk dan zal het lot bepalen aan wie van hen de opdracht wordt gegund. De betreffende inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een niet openbare loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken.

6. Juridische kaders

In onderstaande paragrafen lichten wij een aantal juridische kaders toe. De inschrijver wordt geacht deze kaders goed door te nemen voordat een inschrijving wordt ingediend. Bij het indienen van zijn inschrijving gaat de inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met deze voorwaarden en bepalingen.

6.1 Klachten over aanbesteding

Indien u een klacht heeft aangaande deze aanbesteding kunt u gebruik maken van het digitale klachtenformulier op onze site. Ga naar <https://www.s-hertogenbosch.nl/stad-en-bestuur/bestuur/verordeningen-en-beleid/aanbestedingen.html>

Een tijdig ingediende klacht wordt voor het moment van inschrijving afgehandeld. Lukt dat niet? Dan schuift het moment van inschrijving op.

6.2 Rechtsbescherming

M.b.t. de Offerteaanvraag en de Nota van Inlichtingen

- a. Indien de inschrijver constateert dat de offerteaanvraag dan wel de nota van inlichtingen in strijd is met de **grondbeginselen** van de aanbestedingsregelgeving, dan heeft de inschrijver hier vragen en opmerkingen over gemaakt tijdens de informatiefase voor de sluitingstermijn van de inschrijvingen.
- b. Indien de inschrijver constateert dat er over de vraagstelling en antwoordmogelijkheden **interpretatieverschillen** kunnen ontstaan wordt hij geacht dit tijdens de informatiefase kenbaar te maken, zodat in de nota van inlichtingen duidelijkheid kan worden verschaft. Indien de inschrijver **fouten** ziet in de offerteaanvraag of op enigerlei wijze belemmering ziet dan wel juist mogelijkheden tot verbetering ten aanzien van het gevraagde, dan heeft de inschrijver hier vragen en opmerkingen over gemaakt tijdens de informatiefase voor de sluitingstermijn van de inschrijvingen. Door het niet inwinnen van schriftelijke inlichtingen acht de inschrijver deze offerteaanvraag voldoende uitvoerig en toereikend.

Dit op verval van recht na voorlopige gunning¹.

M.b.t. de inschrijving

- a. Indien de inschrijving onduidelijkheden bevat kunnen wij, de aanbestedende dienst, schriftelijke aanvullende informatie opvragen bij de inschrijver. De aanvullende informatie dient schriftelijk te worden verstrekt en maakt dan onderdeel uit van de inschrijving en mag geen wezenlijke wijziging van de inschrijving inhouden.

6.3 Bezwaartermijn

Wij geven gedurende (minimaal) 20 kalenderdagen na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing geen uitvoering aan die beslissing en gaan niet tot ondertekening van de overeenkomst over. Dit om inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de voorlopige gunningsbeslissing. Hiervoor dient inschrijver een dagvaarding te laten betekenen op het adres van de gemeente. De aangegeven termijn van (minimaal) 20 dagen is een vervaltermijn. Indien de gemeente ervoor kiest om de aanbesteding in te trekken, wordt tevens een bezwaartermijn van (minimaal) 20 kalenderdagen gehanteerd. Deze geldt als vervaltermijn.

Een inschrijver kan ook een bodemgeschil aanhangig maken. Wenst u een bodemgeschil aanhangig te maken? Dan moet u dat binnen negentig dagen na de datum van de gunningsbeslissing doen op straffe van niet ontvankelijkheid. Tenzij het geschil voortvloeit uit omstandigheden na verloop van

¹ Grossmann-arrest C-230/02

deze termijn. In dit laatste geval gaat de termijn van negentig dagen in op de dag van de betreffende omstandigheid.

6.4 Bevoegde rechter

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde (Voorzieningen)rechter van de Rechtbank Oost-Brabant in 's-Hertogenbosch.

6.5 Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst

Indien inschrijvers voor het verstrijken van de bezwaartermijn van (minimaal) 20 kalenderdagen een kort geding aanhangig hebben gemaakt zal de gemeente in beginsel de uitkomst van deze procedure afwachten alvorens verdere uitvoering te geven aan de gunningsbeslissing en tot ondertekening van de overeenkomst over te gaan, tenzij een zwaarwegend belang onverwijld gunning gebiedt.