

BIJLAGE F: GESCHIKTHEIDSEISEN

Europese aanbesteding voor Workforce Management

1. Technische- en beroepsbekwaamheid

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

Geschiktheidseis A: Kerncompetenties middels referenties
Kerncompetentie 1
Gegadigde is aantoonbaar in staat om een WfM oplossing te leveren als SaaS-dienst met tenminste vijf (5) koppelingen met bronsystemen voor het ophalen van het openstaand werk en met een HR systeem voor de in- en uitstroom voor de workforce, en bedient minimaal 1300 medewerkers.
Kerncompetentie 2
Gegadigde is aantoonbaar in staat om een WfM oplossing te leveren, die verschillende klantcontact kanalen kan bedienen en administratief werk kan prioriteren naar product, productgroepen, beschikbare capaciteit, teams/afdelingen/kantoren, benodigde vakkennis voor de afhandeling en toegestane norm- en doorlooptijd, en deze toe kan wijzen aan medewerkers met de vereiste vakkennis.
Kerncompetentie 3
Gegadigde is aantoonbaar in staat om een implementatie van een WfM oplossing met bijhorende koppelingen naar minimaal vijf (5) bronsystemen tijdig en succesvol te realiseren voor een (semi-)overheidsorganisatie.

Gegadigde toont aan dat deze beschikt over de genoemde kerncompetenties door het overleggen van referentieopdrachten.

Voor de referentieopdracht(en) gelden de volgende randvoorwaarden:

- De referentieopdrachten 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.
- De referentieopdracht(en) moet(en) naar tevredenheid van de referentieorganisatie (destijds de betreffende opdrachtgever) zijn uitgevoerd.
- Indien de gegadigde zich aanmeldt als combinatie, dienen de combinanten daarvan gezamenlijk aan te tonen dat gegadigde aan bovenstaande eisen voldoet.
- Indien de gegadigde bij de uitvoering van de referentieopdracht onderdeel was/is van een combinatie van ondernemingen, dient gegadigde te omschrijven wat zijn aandeel bij de uitvoering van de referentieopdracht is (geweest). Slechts zijn aandeel in de referentieopdracht telt mee bij de beoordeling of aan de geschiktheidseis wordt voldaan.
- De SVB behoudt zich het recht voor de referentieopdracht te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentieorganisatie. Gegadigde vermeldt de contactgegevens van de contactpersoon die de SVB rechtstreeks kan benaderen.
- Eén referentie per kerncompetentie. Een referentieopdracht mag ter aantoning van meerdere kerncompetenties worden ingezet.

2. Kwaliteitsborging

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

Kwaliteitsborging
Certificering ISO 9001:2015 (of gelijkwaardig)
Gegadigde dient het volgende certificaat of aantoonbaar werkende vergelijkbare systeem te bezitten: 1. Een geldig ISO 9001:2015 certificaat, of gelijkwaardig, waarbij het toepassingsgebied het onderwerp van deze aanbesteding omvat. Om aan te tonen dat gegadigde aan deze verplichtingen voldoet, beschikt gegadigde over één van de volgende bewijsstukken: 2. Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO 9001:2015 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of is uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering. 3. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 9001:2015. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door: a. een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA); of b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren. 4. Een ander (eigen) kwaliteitsborgingsysteem, in het geval gegadigde niet over een certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 9001:2015 en de hieronder omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen: a. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne kwaliteitshandboek; b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu toetsen van het kwaliteitsborgingsysteem; c. proces van offerte tot facturatie; d. inzet en ontwikkeling van mensen en middelen; e. kwaliteitszorg en -verbetering; f. kwaliteitsborging (managementsysteem); g. projectmanagement en dienstverlening. 5. Andere bewijzen van maatregelen ter borging van de kwaliteit gelijkwaardig aan de Europese norm ISO 9001:2015 ten grondslag liggende eisen voor de hieronder omschreven aspecten, in het geval gegadigde niet over een ISO 9001:2015 certificaat beschikt.

Voor het kwaliteitsborgingssysteem gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft de gegadigde aan, aan deze eis te voldoen.
- In het geval de gegadigde niet beschikt over een ISO 9001:2015 certificaat, dan dient de gegadigde te bewijzen (met gelijkwaardige certificaten of andere bewijzen) dat haar gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking voldoen aan de kwaliteitsnormen en de redenen te geven waarom certificaten niet binnen de gestelde termijnen konden worden verworven.

- Bewijstukken dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: naam certificerende organisatie, norm, scope, datum van uitgifte en expiratiedatum.
- 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 gegadigde.
- Voor een combinatie geldt dat de leden van de combinatie die daadwerkelijk de opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moeten voldoen.

3. Informatiebeveiliging

Borging informatieveiligheid
Certificering ISO 27001 incl. toepasselijkheidsverklaring (of gelijkwaardig)
Gegadigde dient het volgende certificaat of aantoonbaar werkende vergelijkbare systeem te bezitten: 1. Een geldig ISO 27001 certificaat inclusief toepasselijkheidsverklaring, of gelijkwaardig, waarbij het toepassingsgebied het onderwerp van deze aanbesteding omvat. Om aan te tonen dat gegadigde aan deze verplichtingen voldoet, beschikt gegadigde over één van de volgende bewijsstukken: 2. Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO-27001, dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering. 3. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO-27001 en de hierboven omschreven aspecten. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door: a. een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA); of b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren. 4. Een ander (eigen) informatieveiligheidssysteem, in het geval gegadigde niet over een certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO-27001 en de hierboven omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen: a. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne informatiebeveiligingshandboek. b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu toetsen van het informatiebeveiligingssysteem. c. De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de informatiebeveiliging van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht worden benoemd. d. De borging van de naleving van de desbetreffende wetgeving omtrent informatiebeveiliging. e. De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten. f. Het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten; of 5. Andere bewijzen van maatregelen ter borging van het informatieveiligheidssysteem in het geval gegadigde niet over een certificaat beschikt, gelijkwaardig aan de Europese norm ISO-27001 ten grondslag liggende eisen voor de hiervoor omschreven aspecten.

Voor de informatieveiligheid gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft de gegadigde aan, aan deze eis te voldoen.
- In het geval de gegadigde niet beschikt over een ISO-27001 certificaat, dan dient de gegadigde te bewijzen (met gelijkwaardige certificaten of andere bewijzen conform hierboven genoemd) dat haar gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatieveiligheid voldoen aan de

kwaliteitsnormen en de redenen te geven waarom certificaten niet binnen de gestelde termijnen konden worden verworven. De beoordeling van de gelijkwaardigheid ligt bij de SVB.

- Bewijstukken dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: naam organisatie, norm, verklaring van toepasselijkheid, 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 gegadigde.
- Voor een combinatie geldt dat de leden van de combinatie die daadwerkelijk de opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moeten voldoen.

4. Financiële en economische draagkracht

A. Afdekken financiële risico's
Aansprakelijkheidsverzekering
Gegadigde dient te beschikken over: Een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (met cyberdekking) met een minimale dekking van € 1.000.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis met een totale dekking met een limiet van € 2.000.000 per jaar.

Om aan te tonen dat gegadigde aan deze verplichtingen voldoet, beschikt gegadigde over één van de volgende bewijsstukken:

1. Een kopie van de verzekeringspolis, waarin de passages door gegadigde 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 gegadigde aan de verzekeringseis voldoet.
3. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, waaruit blijkt dat gegadigde conform bovenstaande eisen verzekerd zal zijn op het moment van het sluiten van de overeenkomst. Deze verklaring dient op de sluitingstermijn niet ouder te zijn dan zes (6) maanden.

Voor de aansprakelijkheidsverzekering gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft de gegadigde aan, 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 gegadigde.
- Voor een combinatie geldt dat de leden van de combinatie die daadwerkelijk de opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moeten voldoen.
- Deze verzekering dient ten minste op de sluitingstermijn te zijn afgesloten en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure wordt afgesloten, geldig te zijn.

B. Afdekken financiële risico's

Accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf

Gegadigde dient voldoende financieel en economisch draagkrachtig te zijn om de opdracht met goed resultaat te kunnen uitvoeren. Gegadigde beschikt over een goedkeurende controleverklaring betreffende de jaarrekening over het meest recent afgesloten boekjaar. Deze goedkeurende controleverklaring mag geen zogenaamde continuïteitsparagraaf (dat wil zeggen een verplichte toelichtende paragraaf wegens ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit van de gegadigde) bevatten.

Indien gegadigde niet verplicht is om zijn jaarrekening te laten controleren door een externe onafhankelijke accountant, omdat zijn onderneming als 'kleine rechtspersoon' of als 'micro-rechtspersoon' in de zin van afdeling 11 van titel 9 Burgerlijk Wetboek Boek 2 wordt aangemerkt, dan beschikt gegadigde tenminste over een samenstellingsverklaring.

Om aan te tonen dat gegadigde aan deze verplichtingen voldoet, beschikt gegadigde over een kopie van de goedkeurende accountantsverklaring of kopie van de samenstellingsverklaring.

Voor de accountantsverklaring gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft de gegadigde aan, 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 gegadigde.
- Voor een combinatie geldt dat de leden van de combinatie die daadwerkelijk de opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moeten voldoen.