

Inschrijvingsleidraad

Openbare Europese
aanbesteding uitbesteding
afhandeling voice klantcontact

Kenmerk INK25.005

CPV code: 79342320-2 Diensten voor klantenservice
79510000-2 Telefoonbeantwoordingsdiensten

Inhoudsopgave

Begrippenlijst	3
1. Inleiding	1
1.1 Algemeen	1
1.2 Contactpunt	1
1.3 Aanbestedende dienst.....	1
1.4 Klantservices	2
1.5 Doel	2
1.6 Marktonderzoek.....	2
2. De opdrachtomschrijving	4
2.1 Voorwerp van de Opdracht	4
2.1.1 Onderwerp en omvang van de Opdracht.....	4
2.1.2 Perceelindeling	5
2.2 Contractuele voorwaarden	5
3. Aanbestedingsprocedure	6
3.1 Publicatie en inschrijvingstermijn	6
3.2 Planning.....	6
3.3 Nota van Inlichtingen	7
3.4 Voorwaarden Inschrijving	7
3.5 Voorschriften	9
3.6 Klachtenmeldpunt.....	10
3.7 Toepasselijk recht en geschillen	11
4. In te dienen documenten	12
4.1 Checklist in te dienen documenten	12
4.2 Uitsluitingsgronden	13
4.2.1 Toelichting document bij Inschrijving	13
4.2.2 Toelichting Bewijsstukken op verzoek van het CAK	14
4.3 Geschiktheidseisen	14
4.3.1 Toelichting documenten bij Inschrijving	14
4.3.2 Toelichting Bewijsstukken op verzoek van het CAK	15
5. Gunningscriteria	18
5.1 De Beoordelingsmethodiek	18
5.2 Beoordeling Inschrijvingen	19
5.3 Uitvoering van de beoordeling.....	20
5.4 Kwalitatieve Gunningscriteria	21
5.4.1 Gunningscriterium 1: Implementatie - maximaal aantal te behalen punten = 200	21

5.4.2	Gunningscriterium 2: borgen van de gevraagde aantallen FTE, de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening - maximaal aantal te behalen punten = 400.....	22
5.4.3	Gunningscriterium 3: Flexibiliteit en schaalbaarheid - maximaal aantal te behalen punten = 400	23
5.5	Commercieel Gunningscriterium	24
5.6	Gunningsbeslissing en Opschortende termijn.....	24

Bijlagen

25

VERTROUWELIJK

Begrippenlijst

In de Aanbestedingsstukken bij deze Europese aanbestedingsprocedure wordt een aantal begrippen met een hoofdletter geschreven. Die begrippen hebben zowel in enkelvoud als in meervoud de betekenis zoals hieronder vermeld.

Aanbestedingsstukken	Alle vragenlijsten en documenten die door of namens het CAK in de Aanbestedingsprocedure zijn gebracht.
Aanbestedingsprocedure	Deze Europese Openbare aanbestedingsprocedure waarmee uitbesteding afhandeling voice klantcontact wordt aanbesteed.
Aanbestedingswet	Aanbestedingswet 2012, zijnde de Wet van 1 juli 2016, houdende regels omtrent aanbestedingen, Stbl. 2012 542, ook wel afgekort als "Aanbestedingswet" of "Aw".
ARVODI-2018	Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van Opdrachten tot het verrichten van Diensten, versie 2018.
Bewijsstukken	De gegevens, bewijsmiddelen en verklaringen die de gegadigde respectievelijk de Inschrijver dient te overleggen indien het CAK bij de Selectie respectievelijk de Inschrijving of op verzoek hier om vraagt.
Bijlagen	De bijlagen die integraal onderdeel uitmaken van de Aanbestedingsstukken dienen ter invulling en indiening door de Inschrijver bij Inschrijving, dan wel dienen ter informatie van de Inschrijver.
Combinant	Een deelnemer uit de Combinatie.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van ondernemers dat gezamenlijk inschrijft als één Inschrijver.
Derde	Natuurlijke personen op wie, of rechtspersonen waarop, een marktpartij zich beroept om te kunnen voldoen aan de eisen van de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid, ongeacht de juridische aard van zijn banden met die Derde.
Gedragsverklaring aanbesteden	Een verklaring van de Minister van Veiligheid en Justitie dat uit een onderzoek naar de in artikel 4.7 (Aanbestedingswet 2012) bedoelde gegevens is gebleken dat tegen de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met inschrijving op overheidsopdrachten, speciale sectoropdrachten, concessieovereenkomsten voor openbare werken, prijsvragen of opdrachten als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012.
Geschiktheidseisen	De eisen die het CAK aan Gegadigden respectievelijk Inschrijvers stelt betreffende hun bevoegdheid om een beroepsactiviteit uit te oefenen, betreffende hun financiële en economische draagkracht en/of betreffende hun technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid (artikel 2.90 t/m 2.98 Aanbestedingswet 2012).
Gunning	De mededeling van het CAK aan de Inschrijver die de Opdracht gegund krijgt en dat wordt overgegaan tot het sluiten van de Raamovereenkomst.
Gunningsbeslissing	De keuze van Opdrachtgever voor de Inschrijver met wie hij voornemens is de Raamovereenkomst te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Raamovereenkomst te sluiten.
Gunningscriteria	De inhoudelijke criteria die bepalen welke Inschrijving de hoogste behaalt en derhalve de Opdracht gegund krijgt.
Hoofdaannemer	De rechtspersoon of natuurlijk persoon die inschrijft en gebruikmaakt van één of meerdere Onderaannemers. Alleen de Hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Opdracht. De Hoofdaannemer is ingeval van Gunning de enige contractuele wederpartij van het CAK. Met de Onderaannemers heeft het CAK geen enkele contractuele relatie, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst. Indien een holding een Inschrijving doet, terwijl de werkzaamheden worden

	uitgevoerd door een werkmaatschappij is de holding de Hoofdaannemer en de werkmaatschappij een Onderaannemer.
Inschrijver	De ondernemer (dan wel de Combinatie) die op basis van de Aanbestedingsstukken een Inschrijving indient bij het CAK.
Inschrijving	Een aanbieding/offerte van een Inschrijver.
Inschrijvingsleidraad	Het document, inclusief bijlagen, waarin het CAK de eisen en criteria heeft omschreven die van belang zijn om een Inschrijving in te dienen.
Minimumeisen	De eisen die het CAK stelt aan de wijze waarop Leverancier de opdracht dient uit te voeren.
Nota van Inlichtingen	De gestelde en (geanonimiseerde) beantwoorde vragen, die nadere informatie bevatten over de Aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsstukken.
Onderaannemer	Een Ondernemer is een partij die in opdracht van Opdrachtnemer en onder diens verantwoordelijkheid een deel van de opdracht uitvoert. Bedrijven die tot dezelfde holding behoren zijn ook Onderaannemer, indien zij een deel van de opdracht uitvoeren.
Opdracht	Op basis van de Inschrijvingsleidraad te verrichten leveringen, Diensten of werken.
Opdrachtgever	Het CAK
Opdrachtnemer	De Inschrijver waarmee een Raamovereenkomst wordt gesloten.
Opschortende termijn	Termijn waarin de afgewezen Gegadigden respectievelijk afgewezen Inschrijvers bezwaar kunnen aantekenen tegen de Selectiebeslissing respectievelijk de Gunningsbeslissing.
Raamovereenkomst	De overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer die op grond van de Aanbestedingsprocedure wordt gesloten.
Partijen	Opdrachtgever en Opdrachtnemer tezamen
Piek(en)	Een Piek is een tijdelijk toename in het uit te besteden call-aanbod. Een Piek kan voortvloeien uit bijvoorbeeld beleidsmatige keuzes van Opdrachtgever of uit wijziging in wet- en regelgeving. Een Piek kenmerkt zich door een duidelijk begin en een eind. Het extra call-aanbod als gevolg van een Piek wordt 6 maanden van tevoren gedeeld met de Opdrachtnemer. Een Piek heeft een grotere afwijking op het call-aanbod, dan de procentueel overeengekomen maximale flexibiliteit.
Programma van Eisen (PVE)	De verzameling van product- en proceseisen en van toepassing zijnde administratieve, juridische en technische bepalingen, toe te passen materialen en uitvoeringsvoorwaarden.
SLA	Binnen een Service Level Agreement wordt een verdere uitwerking van een contract gerealiseerd. Het betreft de kwaliteit van de diensten die de Opdrachtnemer levert aan de Opdrachtgever. Binnen een SLA wordt gewerkt met duidelijk meetbare KPI's en een Bonus- Malusregeling.
Uitsluitingsgronden	De gronden, genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 (voor zover van toepassing verklaard) van de Aanbestedingswet 2012, op basis waarvan het CAK Gegadigden respectievelijk Inschrijvers moet uitsluiten van deelname aan deze aanbestedingsprocedure.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) voor aanbestedingsprocedures van Opdrachtgever, als bedoeld in artikel 2.84 eerste lid van de Aanbestedingswet. Door invulling van dit document verklaart Inschrijver dat de gestelde uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen.
WLZ	Wet langdurige zorg
WMO	Wet maatschappelijke ondersteuning
ZBO	Zelfstandig Bestuursorgaan als bedoeld in artikel 1 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen.

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de Inschrijvingsleidraad met betrekking tot de Openbare Europese aanbestedingsprocedure uitbesteding afhandeling voice klantcontact ten behoeve van het CAK.

Deze Inschrijvingsleidraad bevat alle informatie die een Inschrijver nodig heeft om een gedetailleerd beeld te kunnen krijgen van de inhoud van de aanbestedingsprocedure en opdracht om zodoende te kunnen besluiten al dan niet een Inschrijving in te dienen.

Als een geïnteresseerde Inschrijver op deze Opdracht wenst in te schrijven, dient u aan de hand van deze Inschrijvingsleidraad de gevraagde gegevens in te dienen en de bijbehorende verklaringen en/of informatie toe te voegen. Dit dient te geschieden door het invullen van de verklaringen volgens de modellen, die als bijlagen bij de Inschrijvingsleidraad zijn gevoegd.

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 (Stb. 2016, 241) van toepassing, gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van de Europese aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.

1.2 Contactpunt

Het CAK hanteert één toegewezen contactpersoon voor alle communicatie gedurende deze aanbestedingsprocedure. Correspondentie in het kader van deze aanbestedingsprocedure dient te geschieden als volgt:

CAK	
Bezoekadres	Prinses Beatrixlaan 7, 2595 AK Den Haag
Contactpersoon	Inkoopadviseur: Jawad el Youssofi Telefoonnummer: 0629680971 Algemeen e-mailadres: inkoop@hetcak.nl
Communicatie	Via TenderNed Alleen in geval van een storing bij TenderNed kan telefonisch contact op worden genomen met de contactpersoon

De contactpersoon zal het aanbestedingsproces verzorgen en als enig aanspreekpunt fungeren voor de Inschrijvers.

Contact met anderen dan de in deze paragraaf aangegeven contactpersoon brengt de transparantie van de aanbestedingsprocedure en de gelijkheid van Inschrijvers in gevaar. Om die reden worden Inschrijvers die contact zoeken met een ander dan de aangewezen contactpersoon van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure uitgesloten, met uitzondering van de situatie zoals beschreven in paragraaf 3.6 klachtenprocedure.

1.3 Aanbestedende dienst

Het CAK is een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) met eigen rechtspersoonlijkheid en is voor deze aanbesteding de Opdrachtgever. Het CAK is een professionele en betrouwbare uitvoeringsorganisatie in de zorg- en welzijnssector en draagt hierbij de verantwoordelijkheid voor een goede uitvoering van diverse financiële regelingen en informatietaken. Meer informatie over het CAK vindt u op www.hetcak.nl.

1.4 Klantservices

Het CAK kent vier clusters Regelingen: Zorgverzekeringswet (Zvw), Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), Wet langdurige zorg (WLZ) en Buitenland waarbinnen met focus invulling wordt gegeven aan een effectieve uitvoering, snelle, foutloze en gemakkelijke dienstverlening voor klanten én de volledige verantwoording over de Regelingen.

Binnen onze organisatie worden de klantcontacten voor de regelingen WMO en WLZ afgehandeld door de afdeling Klantservices. De afhandeling bestaat uit de volgende processen:

- Inbound en Outbound telefonie;
- Afhandeling schriftelijk / email / digitaal klantcontact;
- WFM;
- Administratieve werkzaamheden.

De afdeling verwerkt gemiddeld 1.000.000 (klant)verzoeken per jaar en bestaat uit 7 klant teams en een supportteam.

1.5 Doel

De Aanbesteding kent de volgende doelstellingen:

- Ervoor zorgen dat het CAK de dienstverlening krijgt, die aansluit op de behoefte van het CAK;
- Waarborgen naleving van de overeengekomen verplichtingen aan VWS (bereikbaarheid en kwaliteit);
- Bijsturen van de dienstverlening op basis van dialoog, investering in de relatie door tijd vrij te maken.;
- Tevreden burger m.b.t. de geleverde dienstverlening;
- Wendbaarheid in op- en afschalen;
- Borgen rechtmatigheid;
- Efficiëntere inzet van CAK FTE;
- De borging van het behalen van de KPI Bereikbaarheid van 90% per maand op basis van gezamenlijke effort.
- De borging van het behalen van de KPI First Time Fix van 60% per maand op basis van gezamenlijke effort;
- Borging en naleven van de SLA (Bijlage 4) in zijn totaliteit.

1.6 Marktonderzoek

Het CAK heeft bij de vorige aanbesteding ervaren dat er minder Inschrijvingen waren dan aanvankelijk verwacht werd.

Het CAK heeft daarom ter voorbereiding op deze aanbesteding marktonderzoek gedaan om te leren van de vorige aanbesteding en om ervoor te zorgen dat deze aanbesteding beter aansluit op de marktsituatie.

De conclusies die het CAK heeft ontleend aan het uitgevoerde marktonderzoek zijn volgt:

Marktpartijen hebben niet meegedaan omdat:

- Er te veel onzekerheden zouden zijn m.b.t. de eventuele wijzigingen die zich gedurende de looptijd van de overeenkomst konden voordoen en wat de impact hiervan zou zijn. Hierdoor was niet duidelijk hoeveel recruitment en training capaciteit benodigd zou zijn en hoe dit door te berekenen in het uurtarief;
- De impact op de bedrijfsvoering van marktpartijen zou zich lastig laten voorspellen;
- Wijzigingen ten gevolge van veranderingen in wet- en regelgeving moesten worden verdisconteerd in het uurtarief;
- Trainingskosten als gevolg van pieken in het call-aanbod konden bijvoorbeeld niet separaat in rekening worden gebracht en al dit soort wijzigingen diende te worden verdisconteerd in het uurtarief. Daarbij zou

het gegarandeerde aantal FTE (12,5) voor marktpartijen niet groot genoeg zijn om onvoorziene kosten of miscalculaties op te vangen.

Het CAK heeft hier in deze aanbesteding rekening mee gehouden door bijvoorbeeld onderdelen wel apart in rekening te laten brengen. Bijvoorbeeld:

- De implementatiekosten;
- Kosten ten gevolge van opschaling bij Pieken;
- Wijzigingen in de dienstverlening op verzoek van het CAK, die voortvloeien uit gewijzigde wet- en regelgeving;
- Kosten ten gevolge van ICT-changes op verzoek van de Aanbestedende dienst;
- 1 Opdrachtnemer contracteren voor meer schaalgrootte. Het CAK wenst met deze Opdrachtnemer een partnerschap aan te gaan.

De exacte bepalingen en condities leest u verder in de Aanbestedingsstukken.

Het CAK benadrukt dat marktpartijen niet betrokken zijn geweest bij de voorbereiding van deze aanbesteding!

VERTROUWELIJK

2. De opdrachtomschrijving

2.1 Voorwerp van de Opdracht

2.1.1 Onderwerp en omvang van de Opdracht

De scope van de aanbesteding heeft betrekking tot het uitbesteden van de voice activiteiten voor de regelingen WMO en WLZ. Alle minimale eisen die het CAK stelt aan deze Opdracht staan beschreven in het Programma van eisen dat apart is te downloaden via TenderNed.

Huidige situatie

De benodigde dienstverlening is momenteel uitbesteed aan twee Opdrachtnemers, met inhoudelijk verschillende contractuele bepalingen voor dezelfde dienstverlening. De keuze om deze activiteiten uit te besteden aan twee Opdrachtnemers is destijds ingegeven vanuit de gedachte dat dit de leverbetrouwbaarheid in een schaarse markt (COVID –tijd) zou vergroten en er daardoor meer zekerheid was dat de bereikbaarheid geborgd werd. Er zijn met beide Opdrachtnemers afspraken gemaakt op het gebied van leverbetrouwbaarheid, bereikbaarheid, kwaliteit en afhandeltijd. Samen met Opdrachtnemers heeft de Opdrachtgever de afgelopen twee jaren de afhandeling van voice dienstverlening voor de regelingen WMO en WLZ op zich genomen..

Gewenste situatie

De gewenste situatie is primair het contracteren van 1 geschikte Opdrachtnemer, waarmee op basis van partnerschap invulling wordt gegeven aan de benodigde dienstverlening. Het contracteren dient te gebeuren op een rechtmatige wijze, binnen de gestelde condities in de aanbestedingsdocumenten. De overeenkomst dient uiterlijk 1 oktober 2025 aan in te gaan. Voorts dienen de doelstellingen zoals opgesomd in paragraaf 1.5 te worden behaald.

Tot de scope van de Opdracht behoren specifiek de volgende onderdelen:

- In opdracht van en namens het CAK uitvoeren en afhandelen van voice (telefonisch) klantcontacten met burgers in primair de Nederlandse taal. Het kan voor komen dat dit ook in de Engelse taal is;
- Namens Opdrachtnemer beschikbaar stellen van medewerkers klantcontact conform functieprofiel van het CAK;
- Het door Opdrachtnemer opleiden/trainen van medewerkers die door Opdrachtnemer worden ingezet ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht;
- Het door Opdrachtnemer uitvoeren van kwaliteitsmetingen van de medewerkers én coaching van de medewerkers, die door Opdrachtnemer worden ingezet ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht. Het CAK stelt lesmateriaal beschikbaar en traint éénmalig de trainer(s) van Opdrachtnemer;
- Door Opdrachtnemer aansturen van en toezicht houden op alle medewerkers die door Opdrachtnemer worden ingezet ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht.

Buiten de scope van de Opdracht behoren specifiek de volgende onderdelen:

- Het door het CAK op uitzend- of detacheringbasis inhuren van medewerkers van Opdrachtnemer, die onder leiding en toezicht van het CAK worden ingezet op posities die binnen het CAK vrijkomen als gevolg van uitstroom van CAK eigen of eerder via derde ingehuurde medewerkers.
- Het inzetten van chatboxen en andere kanalen t.b.v. van het afhandelen van voice klantcontacten.

Omvang

De zorgvuldig geraamde opdrachtwaarde van de Raamovereenkomst is afgerond € 12.150.000,-. In de aanbesteding worden herzieningsclausules opgenomen met een waarde van 50% van de zorgvuldig geraamde waarde. De maximale waarde van de opdracht is vastgesteld op € 18.225.000,-. Indien deze omvang bereikt wordt voor het einde van de looptijd zal de Raamovereenkomst vanwege rechtswege eindigen.

Aan genoemde bedragen in euro's, uren, aantallen en/of beschrijvingen met betrekking tot afname en verwachtingen kunnen door u op geen enkele wijze rechten aan worden ontleend, ook niet aan de herzieningsclausules.

Herzieningsclausules

Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst behoudt het CAK zich het recht voor om de Opdracht te wijzigen.

1. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst behoudt het CAK zich het recht voor om de Opdracht uit te breiden ten gevolge onvoorziene projecten en wettelijke wijzigingen, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, uitvoeringstoetsen en indexaties. Het gevolg van deze onvoorziene projecten en wettelijke wijzigingen is dat er Pieken in het klantcontactvolume ontstaan, die vooraf niet te voorzien of te voorspellen zijn, maar die het CAK wel binnen deze aanbesteding en af te sluiten Raamovereenkomst laat vallen. Om deze reden neemt het CAK deze herzieningsclausule op, zodat er geen sprake is van een wezenlijke wijziging van de Opdracht als blijkt dat de inzet van meer FTE medewerkers klantcontact nodig is. De impact van wetswijzigingen is naar verwachting 6 maanden voor de invoerdatum van de wetswijziging bekend en kan vragen om aanzienlijke extra capaciteit gedurende een specifieke periode.

De extra opdrachtwaarde voor Opdrachtnemer voor eventuele uitbreiding ten gevolge onvoorziene projecten en/of wetswijzigingen, waardoor gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst inzet van meer FTE nodig is, is maximaal € 6.075.000,- in 4 jaar.

2. Indexeringsclausule: Het CAK behoudt zich het recht voor om de overeengekomen prijzen te indexeren aan de hand van bepaalde CBS-indexcijfers zoals opgenomen in de Raamovereenkomst.

2.1.2 Perceelindeling

Er wordt geen gebruik gemaakt van een perceelindeling. De door het CAK gehouden marktconsultatie wijst uit dat het (gedeeltelijk) outsourcen van de afhandeling van klantcontact door de markt wordt gezien als één homogene opdracht. Er is voldoende marktwerking en kansen voor het MKB om de Opdracht te winnen.

2.2 Contractuele voorwaarden

Het CAK is voornemens over te gaan tot het sluiten van een Raamovereenkomst met een looptijd van 2 jaar vast, met de optie tot verlenging van 2 maal 1 jaar. De maximale looptijd is 4 jaar. De verwachte ingangsdatum is **01-10-2025**.

Concept Raamovereenkomst en Algemene Rijksinkoopvoorwaarden

Op de uitvoering van de Raamovereenkomst zijn de Algemene Rijksvoorwaarden ARVODI-2018, zoals opgenomen in Bijlage 5 van deze Inschrijvingsleidraad, aanvullend van toepassing. De toepasselijkheid van de algemene (levering)voorwaarden van de Inschrijver of voorwaarden van Derden (waaronder die van Onderaannemers en hulppersonen) is nadrukkelijk uitgesloten.

Vragen over de Raamovereenkomst en de Algemene Rijksvoorwaarden evenals tekstvoorstellen voor de Raamovereenkomst kunnen uitsluitend via de vragenronde ten behoeve van de Nota van Inlichtingen worden ingediend.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1 Publicatie en inschrijvingstermijn

De in deze Inschrijvingsleidraad vermelde behoefte is gepubliceerd via TenderNed (<http://www.tenderned.nl>) en, indien van toepassing, in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (<http://ted.europa.eu/TED>).

Als sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving geldt de planning in paragraaf 3.2.

De Inschrijving dient digitaal via TenderNed te worden gedaan. Voor zover Inschrijver onbekend is met het digitaal inschrijven via TenderNed wordt verzocht tijdig (ruim vóór de sluitingsdatum) kennis te nemen van de werkwijze van dit portaal.

Uitsluitend in geval van een aantoonbare storing op TenderNed waardoor het niet mogelijk is de Inschrijving tijdig digitaal in te dienen, dient vóór de sluitingstermijn telefonisch contact opgenomen te worden met de contactpersoon in paragraaf 1.2. Indien voor de contactpersoon aannemelijk is dat er sprake is van een aantoonbare technische storing stelt hij zijn e-mailadres beschikbaar zodat de Inschrijver via die weg alsnog vóór de sluitingstermijn zijn Inschrijving kan doen. De storing is aantoonbaar indien dit blijkt uit het onderhoud- en storingsoverzicht van TenderNed.

3.2 Planning

Onderstaand treft Inschrijver het tijdsplan van de aanbestedingsprocedure.

De data met betrekking tot het indienen van vragen en/of opmerkingen, het kenbaar maken van bezwaren en het indienen van de Inschrijving gelden als fatale termijnen. De overige data dienen slechts tot richtsnoer en binden het CAK niet. Het CAK behoudt zich het recht voor om de planning aan te passen. Indien het CAK onverhoopt hiertoe over moet gaan, dan stelt het CAK Inschrijvers direct hiervan in kennis.

Actie	Datum/ tijdstip CET
Aankondiging Opdracht op TenderNed www.tenderned.nl	19-03-2025
Uiterste datum en tijd voor het stellen van vragen en/of melden van onduidelijkheden over de Aanbesteding(stukken)	31-03-2025, 10.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen 1	07-04-2025
Uiterste datum voor het stellen van vragen over de antwoorden van Nota van Inlichtingen 2	14-04-2025, 10.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen 2	17-04-2025
Uiterste datum en tijd voor het indienen van de Inschrijvingen	29-04-2025, 10.00 uur
Opening Inschrijvingen	29-04-2025, na 10.05 uur
Gunningsbeslissing en opvragen Bewijsstukken bij begunstigde	05-06-2025
Uiterste datum voor het aanleveren van Bewijsstukken	12-06-2025
Opschortende termijn	20 kalenderdagen na dagtekening Gunningsbeslissing
Gunning ¹	26-06-2025
Startdatum Raamovereenkomst	01-10-2025
Aankondiging van gegunde Opdracht op TenderNed www.tenderned.nl	Binnen 30 kalenderdagen na Gunning

¹ Gunning is pas definitief als de gevraagde Bewijsstukken zijn aangeleverd, deze Bewijsstukken door het CAK akkoord zijn bevonden en de Raamovereenkomst is ondertekend, tenzij het CAK hiertoe anders besluit. Een reden om anders te besluiten kan zijn, dat er alvast wordt overgegaan tot definitieve gunning, terwijl de GVA nog niet binnen is. Als blijkt dat deze niet wordt afgegeven door Justis, is dit voor het CAK alsnog een reden om de Raamovereenkomst met de Opdrachtnemer per direct te ontbinden, zonder dat het CAK gehouden is tot betaling van enige vorm van schadevergoeding aan de Opdrachtnemer als gevolg van het beëindigen van de Raamovereenkomst. Het CAK behoudt zich als dit aan de orde is, het recht voor om de Opdracht dan alsnog te gunnen aan de Inschrijver die aanvankelijk (al dan niet door loting) als 2^e in de rangorde is geëindigd, zonder gehouden te zijn aan het doorlopen van een nieuwe aanbesteding. Indien er ook sprake is van een wachtkamerovereenkomst, schuift deze door naar de Inschrijver die aanvankelijk (al dan niet door loting) als 3^e in de rangorde is geëindigd.

3.3 Nota van Inlichtingen

Het CAK verwacht een proactieve houding van de Inschrijvers, hetgeen betekent dat de betreffende Inschrijver zelf eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in de Aanbesteding(sstukken) binnen de termijn zoals opgenomen in § 3.2 aan het CAK moet melden, zodat uw meldingen nog gecorrigeerd kunnen worden. Inschrijver dient eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden te stellen via de Vraag & Antwoord module van TenderNed.

De vragen tijdens Nota van Inlichtingen 2 kunnen alleen gaan over de gegeven antwoorden van Nota van Inlichtingen 1. Bij het stellen van de vragen dient Inschrijver te verwijzen naar het nummer van het eerder gegeven antwoord. Indien er geen verwijzing wordt gemaakt kan het CAK besluiten om de vraag niet in behandeling te nemen.

Het CAK behoudt het recht om nieuwe vragen in Nota van Inlichtingen 2 te beantwoorden als dat van wezenlijk belang is voor de aanbestedingsprocedure.

De antwoorden op de vragen en/of meldingen worden in de Nota van Inlichtingen (NvI) via TenderNed gepubliceerd. Als het CAK meerdere Nota's van Inlichtingen publiceert, geldt daarbij het uitgangspunt dat bij eventuele tegenstrijdigheden in de versies de meest recente versie van de NvI prevaleert.

3.4 Voorwaarden Inschrijving

Aantal Inschrijvingen

Een ondernemer mag maximaal bij één Inschrijving betrokken zijn in de hoedanigheid van:

- Zelfstandige Inschrijver; of
- Deelnemer aan een samenwerkingsverband ofwel Combinatie; of
- Hoofdaannemer.

Een ondernemer mag bij meerdere Inschrijvingen betrokken zijn in de hoedanigheid van Onderaannemer.

Een ondernemer mag niet zowel als Hoofdaannemer bij een Inschrijving betrokken zijn als Onderaannemer bij een andere Inschrijving.

Als het CAK constateert dat een Inschrijver heeft ingeschreven in strijd met het hierboven bepaalde, dan worden alle Inschrijvingen waarbij de betreffende onderneming betrokken is uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Combinatie

De Combinanten zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en juiste uitvoering van de opdracht.

Een wijziging in de samenstelling van de combinatie (ook na gunning van de opdracht) is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van het CAK en in ieder geval op voorwaarde dat:

- Tenminste één van de oorspronkelijke Combinanten resteert; en
- De overgebleven ondernemer zelfstandig of de nieuwe combinatie als geheel voldoet aan de voorwaarden van de opdracht en de geschiktheidseisen; en
- De andere Inschrijvers niet worden benadeeld.

Terugtrekking van een Combinant zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het CAK leidt ertoe dat de Inschrijver zich als geheel terugtrekt uit de aanbestedingsprocedure.

Hoofdaannemer/Onderaannemer (beroep op een Derde)

Indien een hoofdaannemer een beroep doet op een Onderaannemer voor bepaalde geschiktheidseisen moet deze Onderaannemer ook daadwerkelijk worden ingezet op de opdracht. De hoofdaannemer is bij deze constructie hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de Raamovereenkomst, ook voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde Derde. Indien een holding een Inschrijving doet, terwijl de werkzaamheden worden uitgevoerd door een werkmaatschappij, is de holding de hoofdaannemer en de werkmaatschappij een Onderaannemer.

Een wijziging in de in te zetten Onderaannemer (waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan een geschiktheidseis) is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van het CAK en in ieder geval op voorwaarde dat de toestemming van het CAK een verandering van voorwaarden inhoudt die zou hebben geleid tot andere Inschrijvers of de keuze voor een andere Inschrijving.

Bewijsstukken van buitenlandse Inschrijvers dan wel Combinanten en/of Onderaannemers

Buitenlandse Inschrijvers, dan wel Combinanten en/of Onderaannemers, moeten gelijkwaardige Bewijsstukken uit het land van herkomst of van vestiging overleggen. Te allen tijde moet het voor het CAK, op basis van haar discretionaire bevoegdheid, mogelijk zijn om de geldigheid van de vervangende Bewijsstukken vast te stellen. De kosten hiervan zijn voor de Inschrijver.

U kunt via <http://ec.europa.eu/markt/ecertis/login.do> raadplegen welke Bewijsstukken gelijkwaardig zijn in uw land van vestiging. Als bepaalde Bewijsstukken niet bestaan in het land van herkomst of van vestiging dient de Inschrijver via TenderNed contact op te nemen met het CAK voor advies en/of dient u een verklaring in te dienen die is afgegeven door een onafhankelijke instantie (bijv. rechtbank of notaris) waarin inhoudelijk dezelfde informatie is opgenomen als in het Nederlandse equivalent van het document.

Het CAK behoudt zich het recht voor om ten aanzien van de op basis van e-Certis aangeleverde Bewijsstukken nadere vragen te stellen dan wel aanwijzingen te geven.

Verklaring onafhankelijkheid

Als een Inschrijver deel uitmaakt van een groep in de zin van artikel 2:24 b BW (Burgerlijk Wetboek) mogen meerdere ondernemingen binnen de groep een Inschrijving doen. In een dergelijk geval geldt dat zij door het indienen van een Inschrijving verklaren dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de andere Inschrijver (die deel uitmaakt van dezelfde groep) hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen.

Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn tot en met definitieve gunning.

Rechtsgeldigheid

Het UEA dient door een vertegenwoordigingsbevoegde ondertekend te worden. U dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid aan te kunnen tonen middels uw inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister.

Rechtsverwerking

De aanbestedingsstukken met alle bijbehorende bijlagen zijn met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen er toch onduidelijkheden of onvolkomenheden in deze aanbestedingsstukken voorkomen. Het CAK verwacht een proactieve houding van Inschrijver zelf, hetgeen betekent dat Inschrijver eventuele onduidelijkheden of onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken zo spoedig mogelijk zelf schriftelijk aan het CAK moet melden en wel op een zodanig moment dat deze onduidelijkheden of onvolkomenheden nog ongedaan kunnen worden gemaakt.

Dat wil zeggen uiterlijk tot de sluitingsdatum voor het stellen van vragen (zie planning). Inschrijver is dus zelf verplicht te onderzoeken of, en het CAK onverwijld schriftelijk te waarschuwen indien, de aan hem verschaft informatie zodanige onduidelijkheden of onvolkomenheden bevat dat hij in strijd met de eisen van redelijkheid en billijkheid zou handelen als hij zonder waarschuwing bij het verlenen van de Opdracht op deze informatie zou voortbouwen. Indien en voor zover Inschrijver gebruik maakt van de aan hem verstrekte informatie:

- Wordt hij geacht die inhoud volledig te hebben gecontroleerd. En:
- Maakt hij die inhoud tot de zijne en accepteert hij de uitsluitende verantwoordelijkheid daarvoor.

Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de Inschrijvingen moeten zijn ingediend, kan Inschrijver geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden of onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken. Derhalve verwerkt Inschrijver haar recht om na de aanbesteding alsnog bezwaar te maken tegen (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (aangebestedings)recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de aanbestedingsstukken en wordt de Inschrijver geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van de documenten te hebben ingestemd. Het CAK is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van de eventuele onduidelijkheden of onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken; deze zijn dan voor risico van Inschrijver. Inschrijver heeft in dit geval geen recht op enige schadevergoeding.

Geen voorbehoud en voorwaardelijke inschrijvingen

De Inschrijving mag geen enkel voorbehoud bevatten, ook niet aangaande toekomstige evenementen of ontwikkelingen. Tevens mag een inschrijver geen speciale voorwaarden verbinden aan zijn Inschrijving. Indien de Inschrijving voorbehoud(en) en/of speciale voorwaarde(n) bevat zal de Inschrijving terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen voor verdere beoordeling.

Taal

Uw Inschrijving dient u te allen tijde in de Nederlandse taal aan te leveren. De gevraagde gegevens, verklaringen en alle overige documenten dienen ook in de Nederlandse taal te zijn gesteld. Hiervan mag alleen worden afgeweken na toestemming van het CAK waarbij u gegronde redenen aangeeft om bepaalde verklaringen of documenten van specifieke instanties in een andere taal aan te leveren. Certificaten, testrapporten en dergelijke documenten mogen ook in de Engelse, Duitse of Franse taal worden aangeleverd.

Geen kosten

Eventuele kosten die de Inschrijver maakt voor het opstellen en uitbrengen van een Inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen (waaronder de Bewijsstukken), zijn voor rekening van de Inschrijver. Eventuele kosten en/of schade die (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan u) zijn voor rekening en risico van uzelf.

Wet Bibob

U zult geen bezwaar maken tegen mogelijk uit te voeren onderzoek naar de betrouwbaarheid van uw onderneming en/of door uw onderneming in te schakelen Onderaannemers, in het kader van de Wet Bibob.

3.5 Voorschriften

Integriteit

Het CAK behandelt leveranciers onpartijdig. Om dit vanuit de zijde van het CAK te waarborgen, geldt dat medewerkers van het CAK die bij aanbestedingsprojecten betrokken zijn, geen geschenken, hoe klein dan ook, aannemen.

Merken, normeringen, fabricaten

Als in deze Inschrijvingsleidraad eisen worden gesteld aangaande:

- a) Merken;
- b) bepaalde fabricaten;
- c) een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze die kenmerkend is voor de producten of diensten van een bepaalde ondernemer;
- d) een octrooi of een type;
- e) een bepaalde oorsprong;
- f) een bepaalde productie en/of;
- g) normeringen (hieronder mede verstaan keurmerken en certificaten).

dan dient u hier "of gelijkwaardig" te lezen.

Als u aangeeft dat gelijkwaardigheid van toepassing is, dan dient u dit op het eerste verzoek van het CAK aan te tonen. Het CAK kan hierbij bepalen dat dit geschiedt door een door het CAK aan te wijzen onafhankelijke Derde. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de Inschrijver.

Voorbehouden tijdens aanbestedingsprocedure

Het CAK behoudt zich het recht voor om vóór definitieve Gunning:

- a) de aanbestedingsprocedure op te schorten;
- b) de aanbestedingsprocedure om haar moverende redenen stop te zetten en de Opdracht niet te gunnen;
- c) de planning te wijzigen;
- d) het voornemen tot Gunning in te trekken en/of te herzien;
- e) een Inschrijver te onderwerpen aan een veiligheidsonderzoek naar het oordeel van het CAK, als sprake is van aanwijzingen die de veiligheid van de Staat betreffen. Inschrijvers zijn gehouden hun medewerking aan dit veiligheidsonderzoek te verlenen. Als een Inschrijver geen of onvoldoende medewerking verleent aan een veiligheidsonderzoek is het CAK gerechtigd de Inschrijver uit te sluiten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Het onder a, c, d en e genoemde geldt zonder enigerlei schadeplichtigheid te zijn gehouden (voor bijvoorbeeld vergoeding van inschrijfkosten, vergoeding van gederfde winst of andere schade). Voor het onder b bepaalde geldt Voorschrift 3.8 B van de Gids Proportionaliteit (versie 1 januari 2020).

Zolang nog geen Raamovereenkomst is ondertekend door het CAK en de begunstigde(n) is er geen sprake van definitieve Gunning.

Publicaties of reclame-uitingen

Het is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van het CAK in publicaties of reclame-uitingen van (het resultaat van) deze aanbesteding melding te maken. U mag de gegevens die het CAK u in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt, alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. U bent aansprakelijk voor ongeoorloofd gebruik van deze gegevens.

3.6 Klachtenmeldpunt

1. Klachten moeten door middel van een e-mail ingediend worden bij het daarvoor ingerichte e-mailadres: klachtenmeld.aanbesteden@hetcak.nl. Het klachtenmeldpunt wordt beheerd door de medewerkers inkoop (het inkoopsecretariaat);
2. De indiener moet onder meer duidelijk aangeven waarover de klacht gaat en hoe volgens hem het knelpunt opgelost kan worden. Klachten moeten bovendien voorzien zijn van dagtekening, naam, adres en e-mailadres van de indiener en het kenmerk en de titel van de offerteaanvraag;
3. Het meldpunt registreert alle gegevens betreffende de klacht. De manager Inkoop & Contractmanagement wijst een inkoopadviseur/inkoper aan die de klacht zal behandelen. De behandelaar zal niet betrokken zijn bij de betreffende offerteaanvraag;
4. De behandelaar onderzoekt de aard van de klacht en houdt daarbij rekening met de planning van de betreffende aanbestedingsprocedure. De behandelaar beoordeelt de klacht en stelt een advies op hoe te handelen. De behandelaar consulteert indien nodig de bedrijfsjurist van het CAK. Desgewenst consulteert de behandelaar collega's/materiedeskundigen bij het CAK en/of de externe aanbestedingsadviseur van het CAK;
5. De behandelaar bespreekt zijn bevindingen met de manager Inkoop & Contractmanagement van het CAK;
6. De behandelaar stelt samen met de manager Inkoop & Contractmanagement allereerst vast of de klacht dient te worden opgenomen in de Nota van Inlichtingen. De eventuele gevolgen voor de aanbestedingsprocedure resp. het programma van eisen/wensen, worden in de aanbestedingsdocumenten verwerkt;
7. Indien de klacht niet wordt opgenomen in de Nota van Inlichtingen wordt de indiener en eventuele betrokkenen door de behandelaar schriftelijk geïnformeerd;
8. Indien de klacht als terecht wordt beoordeeld, worden eventuele corrigerende maatregelen door de betreffende inkoper doorgevoerd en nadien gecommuniceerd;

9. De behandelaar kan voorstellen om de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts;
10. De betreffende inkoper documenteert alle relevante informatie over de klacht in het aanbestedingsdossier.

3.7 Toepasselijk recht en geschillen

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten Raamovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure, wordt beslecht door de Rechtbank Den Haag.

VERTROUWELIJK

4. In te dienen documenten

In dit hoofdstuk staat beschreven waar uw organisatie bij Inschrijving minimaal aan moet voldoen, welke Bewijsstukken u hiervoor dient in te leveren, inclusief een toelichting op deze Bewijsstukken.

4.1 Checklist in te dienen documenten

Hieronder worden alle documenten vermeld die u als Inschrijver dient in te leveren voor uzelf danwel namens Combinanten en/of Onderaannemers. Deze opsomming is weergegeven in een checklist waarmee u kunt controleren of uw Inschrijving compleet is. In de checklist staat aangegeven of u deze documenten direct bij uw Inschrijving indient of als het CAK het voornemen heeft de Opdracht aan u te gunnen. Dit laatste maakt het CAK bekend bij het versturen van de Gunningbeslissing. U bent als Inschrijver zelf verantwoordelijk voor het tijdig en correct aanleveren van de gevraagde documenten.

In te dienen direct bij Inschrijving		
Bewijsstuk / document	Wie	Formulier en vindplaats toelichting
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Combinant(en), Onderaannemer(s))	Formulier UEA Inschrijvingsleidraad § 4.2.1
Kerncompetenties (referenties)	Inschrijver	Formulier Kerncompetenties Inschrijvingsleidraad § 4.3.1
Prijzenblad	Inschrijver	Formulier Prijzenblad Inschrijvingsleidraad § 5.5
Beantwoording gunningscriterium 1 t/m 3	Inschrijver	Inschrijvingsleidraad § 5.4

In te dienen op verzoek het CAK n.a.v. Gunningbeslissing		
Bewijsstuk / document	Wie	Formulier en vindplaats toelichting
Gedragsverklaring aanbesteden (GVA) ² (niet ouder dan 2 jaar terug te rekenen vanaf de uiterste datum van het indienen van de Inschrijving.)	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Combinant(en), Onderaannemer(s))	Inschrijvingsleidraad § 4.2.2 (Op te vragen bij Dienst Justis. Voor meer informatie zie: www.justis.nl/producten/gva)
Uittreksel van inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister (niet ouder dan 6 maanden terug te rekenen vanaf de uiterste datum van het indienen van de Inschrijving)	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Combinant(en), Onderaannemer(s))	Inschrijvingsleidraad § 4.2.2 Op te vragen bij de Kamer van Koophandel (www.kvk.nl)
Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen (niet ouder dan 6 maanden terug te rekenen vanaf de uiterste datum van het indienen van de Inschrijving.)	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Combinant(en), Onderaannemer(s))	Inschrijvingsleidraad § 4.2.2 (Op te vragen bij de Belastingdienst www.belastingdienst.nl)
Kwaliteitszorg (ISO-certificering of gelijkwaardig) Dit is van toepassing op diegene die bij de uitvoering van de Opdracht een activiteit uitvoert waar deze eis(en) voor geld(t)en.	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Combinant(en), Onderaannemer(s))	Inschrijvingsleidraad § 4.3.2

² Let op, het aanvragen van een GVA kan tot 8 weken duren. Als u de GVA nog niet in uw bezit heeft, dan vraagt u binnen 3 werkdagen nadat de Gunningbeslissing aan uw organisatie is verstuurd, een GVA aan bij Dienst Justis. De bevestiging van uw aanvraag is het bewijs dat u deze tijdig heeft aangevraagd. Het CAK gaat echter pas over tot het sluiten van de Raamovereenkomst als de GVA is ontvangen.

4.2 Uitsluitingsgronden

Bij de Uitsluitingsgronden toetst het CAK of er redenen zijn om u al dan niet door te laten in de verdere aanbestedingsprocedure. Als er Uitsluitingsgronden van toepassing zijn wordt u uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, tenzij naar het oordeel van het CAK sprake is van Self-cleaning maatregelen die een uitsluiting niet rechtvaardigen.

4.2.1 Toelichting document bij Inschrijving

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Met een UEA geeft u aan of er Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, dan wel of u aan de Geschiktheidseisen voldoet. Het UEA wordt ingediend door zowel Zelfstandige Inschrijvers, alle leden van een Combinatie en eventuele Onderaannemers.

Door het indienen van het rechtsgeldig ondertekende UEA verklaart u:

1. Dat de gestelde Uitsluitingsgronden, zoals bedoeld in art 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012, niet op u en betrokken onderneming(en) van toepassing zijn;
2. Dat u aan de gestelde Geschiktheidseisen voldoet;
3. Dat u volledig voldoet, dan wel gaat voldoen en blijft voldoen tijdens de gehele uitvoering van de Opdracht, aan alle eisen die zijn genoemd in de Aanbestedingsstukken;
4. Dat u akkoord gaat met al het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
5. Dat alle formulieren, documenten en/of Bewijsstukken juist en naar waarheid zijn ingevuld, dan wel worden ingevuld.

Combinatie of vennootschap onder firma (VOF)

Voor een Combinatie geldt dat u in het UEA aangeeft welke Combinant als penvoerder optreedt en wie diens plaatsvervanger is. De penvoerder is tijdens de aanbestedingsprocedure en na een eventuele Gunning het enige aanspreekpunt voor het CAK. Voor een VOF geldt dat het CAK dit beschouwt als een Combinatie. Dit betekent dat ieder lid van de VOF een eigen UEA dient in te dienen en een penvoerder moet worden aangewezen.

Beroep op draagkracht Derden (Onderaannemers)

Om te voldoen aan de Geschiktheidseisen als genoemd in paragraaf 4.3 kan de Inschrijver zich beroepen op draagkracht en/of bekwaamheid van andere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze natuurlijke personen of rechtspersonen. Als de Inschrijver een beroep doet op de bekwaamheid van een Derde, dan dient deze tevens als Onderaannemer te worden ingezet voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Het indienen van het UEA ontslaat Inschrijver er niet van om op verzoek van het CAK aan te tonen dat de Onderaannemer, waarop een beroep wordt gedaan, voldoende draagkrachtig en/of bekwaam is. Naast de toezeggingen in het UEA heeft het CAK het recht te controleren of de Onderaannemer daadwerkelijk uitvoering kan gaan geven aan de verplichtingen zoals door de Inschrijver is verklaard.

Indienen UEA

Als een verzoek tot deelname wordt ingezonden door een combinatie, als bedoeld in paragraaf 3.4 (voorwaarden Inschrijving), dient:

- iedere deelnemer (ook een Onderaannemer indien deze wordt ingezet om te voldoen aan de geschiktheidseisen, zie toelichting bij deel II onderdeel C in de UEA) van het samenwerkingsverband het UEA te ondertekenen waarbij alle tot dat samenwerkingsverband behorende ondernemingen ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede voor de eventuele uitvoering van de Raamovereenkomst, en
- dit te worden aangegeven in deel II onderdeel A en C van de verklaring. Hieruit dient naar voren te komen wie de overige deelnemer(s) in het samenwerkingsverband is/zijn, wie de leiding van het samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde tegenover het CAK mag optreden en voor welk deel van de geschiktheidseisen ondergetekende aan de gestelde eisen voldoet, dan wel een beroep doet op (een van) de andere deelnemer(s) aan het samenwerkingsverband.

Uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding als Onderaannemers zijn:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven genoemd; en
- personen of rechtspersonen (gevestigd in Rusland of een ander land) die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

4.2.2 Toelichting Bewijsstukken op verzoek van het CAK

Als het CAK het voornemen heeft om de Opdracht aan u te gunnen, dient u de volgende Bewijsstukken in te dienen.

1. Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)

Met een Gedragsverklaring aanbesteden toont u aan dat de door het CAK gestelde Uitsluitingsgronden die betrekking hebben op onherroepelijke veroordelingen of beschikkingen wegens overtreding van de mededingingsregels, niet van toepassing zijn op uw organisatie.

2. Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister

Uit dit Bewijsstuk dient te blijken welke personen bevoegd zijn de betrokken onderneming rechtsgeldig te vertegenwoordigen, zodat ook vastgesteld kan worden of het UEA rechtsgeldig ondertekend is. Als de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het handelsregister, dient u een geldige volmacht, waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt, bij uw Inschrijving te voegen.

3. Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen

Met deze verklaring toont u aan dat uw organisatie aan de verplichtingen heeft voldaan ten aanzien van betalingen van premies, sociale verzekeringen en belastingen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar u gevestigd bent.

4.3 Geschiktheidseisen

Door middel van de Geschiktheidseisen toetst het CAK of u voldoende bekwaam bent om de Opdracht uit te voeren. Als aan één of meer van de genoemde Geschiktheidseisen niet wordt voldaan, wordt u uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.3.1 Toelichting documenten bij Inschrijving

1. Kerncompetentie (referentie)

U wordt verzocht per kerncompetentie door middel van een referentie aan te tonen dat u over de vereiste ervaring beschikt. Inschrijver dient zijn ervaring te onderbouwen door het geven van maximaal drie (3) referentieopdrachten per genoemde kerncompetentie. Indien met één referentieproject aantoonbaar wordt voldaan aan verschillende uitgevraagde kerncompetenties, mag dezelfde referentieopdracht meer dan eenmaal gebruiken. Gebruik hiervoor het formulier **Verklaring kerncompetenties** zoals te downloaden via TenderNed.

De referentie betreft een opdracht die op moment van Inschrijving loopt of niet langer dan drie jaar geleden (gerekend vanaf uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving) is afgerond. Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende overeenkomst worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

Het CAK behoudt zich het recht voor de referenties te controleren zonder u hierover te informeren. U wordt verzocht om uw referentie vooraf te informeren over deze mogelijke controle.

Als een referent naar aanleiding van een eventuele controle door de inkoper niet of niet tijdig (uiterlijk voor de door de inkoper daartoe gestelde termijn) reageert, kan de referent niet worden beoordeeld. In dat geval behoudt het CAK zich het recht voor de desbetreffende referentie als niet-ingediend te beschouwen.

De kerncompetentie is:

Inschrijver heeft in de afgelopen 3 jaar minimaal 1 opdracht uitgevoerd met als taak het afhandelen van voice klantcontact over financieel gerelateerde onderwerpen. Onder financieel gerelateerde onderwerpen wordt verstaan klantcontact die betrekking heeft op facturatie, het treffen van betalingsregelingen, wijzigingen in premies en inkomensafhankelijke bijdragen van burgers, bezwaarschriften of op samenstelling van een huishouden. De omvang van deze opdracht is minimaal 390.000 voice klantcontacten **per jaar**.

4.3.2 Toelichting Bewijsstukken op verzoek van het CAK

1. Kwaliteitsborging

Inschrijver beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de Opdracht over een kwaliteitsborgingssysteem, waarin tenminste de in deze leidraad gespecificeerde opdracht valt binnen het toepassingsgebied van het kwaliteitsborgingssysteem.

Dit toont u aan middels:

- 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; of
- 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; of
- Een ander (eigen) kwaliteitsborgingssysteem dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 9001:2015 en de hierboven 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 kwaliteitsborgingssysteem

Het bewijsstuk dient tenminste de volgende informatie te bevatten:

- I. naam organisatie;
- II. Norm;
- III. Scope;
- IV. Datum van uitgifte;
- V. Expiratiedatum;

Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.

De bewijsvoering dient door de voorlopig winnende Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, door het CAK te zijn ontvangen.

2. Informatiebeveiliging I

Inschrijver beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de Opdracht over een informatiebeveiligingssysteem, waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld:

- De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de informatiebeveiliging van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht te waarborgen;

- De borging van de naleving van de desbetreffende wetgeving omtrent informatiebeveiliging;
- 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;
- De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten;
- Het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze Opdracht relevant informatiebeveiligingsaspecten.

Dit toont u aan middels:

- Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO-27001:2013 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; of
- Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO-27001:2013 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; of
- Een ander (eigen) informatiebeveiligingssysteem dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO-27001:2013 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 audit of andere bewijzen van het continu toetsen van de informatiebeveiliging; of
- Andere bewijzen van maatregelen ter borging van de informatiebeveiliging gelijkwaardig aan de Europese norm ISO-27001:2013 ten grondslag liggende eisen voor de hiervoor omschreven aspecten (ter uitsluitende beoordeling van het CAK)

Het bewijsstuk dient tenminste de volgende informatie te bevatten:

- I. naam organisatie;
- II. norm;
- III. scope;
- IV. datum van uitgifte;
- V. expiratedatum.

Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.

Op de inleverdatum van de Inschrijving mag de expiratedatum van het certificaat of verklaring(en) niet zijn gepasseerd.

De bewijsvoering dient door de voorlopig winnende Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, door het CAK te zijn ontvangen.

3. Informatiebeveiliging II

Inschrijver beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de Opdracht over voldoende maatregelen gericht op risicomanagement, informatiebeveiliging en anti-fraude. Hierbij dienen er adequate maatregelen te zijn getroffen op de volgende onderwerpen:

- Access Management: denk aan controle op de toegang tot data en datacentra, maar ook op de toegang van geautoriseerde gebruikers en beheerders.
- Change Management: dat wijzigingen aan IT middelen en -diensten op een beheerste wijze worden doorgevoerd.
- Incident & Problem Management: dat incidenten en problemen m.b.t. de IT-dienst(en) tijdig en adequaat worden opgevolgd.
- Service Level Management: dat de IT-dienst(en) voldoet/voldoen aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus.

- Security Management: dat risico's t.a.v. exclusiviteit, integriteit en beschikbaarheid van de IT-dienst(en) tot een wenselijk niveau zijn gereduceerd.
- IT Infrastructural Management: dat de beveiliging van infrastructuur overeenkomt met het ontwerp.
- Back-up & Recovery: dat de IT-dienst(en) in het geval van een calamiteit tijdig en met minimaal dataverlies kan/kunnen worden hersteld.
- Privacy Governance: dat beleid, taken, verantwoordelijkheden en procedures voor het inrichten, uitvoeren, monitoren en verbeteren van de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens eenduidig zijn belegd en worden nageleefd;
- Privacy Uitvoering: dat de verwerking van persoonsgegevens volgens de regels rondom de vertrouwelijkheid van deze gegevens wordt uitgevoerd.

Dit toont u aan middels:

- Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISAE 3402, type 2 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; of
- Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISAE 3402, type 2 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; of
- Een ander (eigen) informatiebeveiligingssysteem dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISAE 3402, type 2 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 audit of andere bewijzen van het continu toetsen van de informatiebeveiliging; of
- Andere bewijzen van maatregelen ter borging van de informatiebeveiliging gelijkwaardig aan de Europese norm ISAE 3402, type 2 ten grondslag liggende eisen voor de hiervoor omschreven aspecten (ter uitsluitende beoordeling van het CAK)

Het bewijsstuk dient tenminste de volgende informatie te bevatten:

- I. naam organisatie;
- II. norm;
- III. scope;
- IV. datum van uitgifte;
- V. expiratiedatum.

Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.

Op de inleverdatum van de Inschrijving mag de expiratiedatum van het certificaat of verklaring(en) niet zijn gepasseerd.

De bewijsvoering dient door de voorlopig winnende Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen, na dagtekening van de voorlopige gunningsbrief, door het CAK te zijn ontvangen.

5. Gunningscriteria

In dit hoofdstuk wordt aangegeven hoe de verschillende onderdelen van de Inschrijvingen worden beoordeeld en hoeveel punten u per onderdeel kunt behalen. Voor de kwalitatieve Gunningscriteria kunt u maximaal 1000 punten behalen.

5.1 De Beoordelingsmethodiek

Het CAK gunt de Opdracht volgens het Gunningscriterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding. Hierbij gunt het CAK de Opdracht aan de Inschrijver met de laagste prijs per kwaliteitspunt. Het CAK telt de door de Inschrijver behaalde punten voor de kwalitatieve Gunningscriteria op tot een totaalscore per Inschrijving. De ingediende prijs wordt vervolgens gedeeld door het 'totaal behaalde punten kwalitatieve gunningscriteria' en resulteert in een prijs per kwaliteitspunt. De Inschrijver met de laagste prijs per kwaliteitspunt heeft de beste prijs-kwaliteitsverhouding, eindigt daardoor als 1e in de rangorde en komt voor Gunning in aanmerking. Hieronder is de formule die wordt gehanteerd en een rekenvoorbeeld weergegeven:

$$\text{Beste prijs/kwaliteitverhouding} = \frac{\text{Totaalprijs Inschrijving}}{\text{Totaal behaalde punten kwalitatieve gunningscriteria}} = \text{Prijs per kwaliteitspunt}$$

De prijs per kwaliteitspunt wordt afgerond op 2 decimalen!

Inschrijver A

Inschrijfprijs: € 300.000	
Punten GC 1: 8 (80%) =	160
Punten GC 2: 10 (100%) =	400
Punten GC 3: percentage 29% =	100
Totaal punten	660

$$\text{Prijs per kwaliteitspunt} = \frac{\text{€ 300.000}}{660} = 454,55$$

Inschrijver B

Inschrijfprijs: € 310.000	
Punten GC 1: 6 (60%) =	120
Punten GC 2: 6 (80%) =	320
Punten GC 3: percentage 33% =	250
Totaal punten	690

$$\text{Prijs per kwaliteitspunt} = \frac{\text{€ 310.000}}{690} = 449,28$$

Inschrijver B heeft de laagste prijs per kwaliteitspunt en heeft hierdoor de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Inschrijver B eindigt 1e in de rangorde.

Totaal aantal te behalen punten

Tabel 1 geeft een overzicht van het aantal te behalen punten.

Nr.	Kwalitatieve Gunningscriteria	Maximaal aantal punten
1	Implementatie	200
2	Borgen van de gevraagde aantallen FTE, de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening	400
3	Flexibiliteit en schaalbaarheid	400
Totaal aantal te behalen punten		1.000

Tabel 1

Om ervoor te zorgen dat het CAK een minimum aan kwaliteit geleverd krijgt, eist het CAK een minimale score op het kwalitatieve Gunningscriteria: (i) implementatie en (ii) borgen van de gevraagde aantallen FTE, de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening. Alle Inschrijvers dienen op het kwalitatieve Gunningscriterium (i) implementatie en (ii) borgen van de gevraagde aantallen FTE, de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening minimaal 60% van het op dit criterium maximaal aantal te behalen punten te scoren. Een Inschrijving die op deze Gunningscriteria niet minimaal 60% van het maximaal aantal te behalen punten scoort, wordt terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Vereisten aan de beantwoording

Voor het beantwoorden van de Gunningscriteria mag Inschrijver in totaal maximaal 16 A4 indienen, in lettertype Arial 10. Inschrijver staat vrij om te bepalen hoeveel pagina's hij voor welk Gunningscriterium gebruikt.

Indien u meer pagina's indient dan het aantal toegestane pagina's, wordt de informatie na het aantal toegestane pagina's niet meegenomen in de beoordeling. Indien dit tot gevolg heeft dat het beoordelingsteam niet in staat is om te beoordelen in hoeverre uw antwoord voldoet aan het betreffende kwalitatief Gunningscriterium en u hierdoor minder punten krijgt, dan is dat voor uw eigen risico.

Verwijzingen in de tekst naar uw antwoorden op andere Gunningscriteria, andere documenten of internetsites zijn niet toegestaan. Eventuele aanvullende informatie die daar te vinden is, wordt niet in overweging genomen bij de beoordeling. Het antwoord op de vraag dient dus te worden gegeven, waar dit is gevraagd.

De ingediende antwoorden van de Inschrijver op de kwalitatieve Gunningscriteria worden onderdeel van de Raamovereenkomst.

Het beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat uit 3 personen, die bekend zijn met het onderhavige onderwerp.

5.2 Beoordeling Inschrijvingen

Beoordeling van de Inschrijvingen vindt als volgt plaats:

1. **Controle van Inschrijvingen op aanwezigheid, volledigheid en tijdigheid;**
2. **Toetsing van Inschrijvingen aan de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen;**
3. **Toetsing van Inschrijvingen aan alle eisen die aan de Opdracht worden gesteld;**
4. **Beoordeling van de Gunningscriteria;**
5. **Beoordeling bij gelijke score Gunningscriteria (indien van toepassing).**

Gelijke score

Als twee of meer Inschrijvers eindigen met een gelijke eindscore dan wordt de uiteindelijke rangorde bepaald door de score op het (Sub)Gunningscriterium 2. De Inschrijver die hierop de hogere score heeft behaald, eindigt hoger in de uiteindelijke rangorde.

In het geval dat twee of meer Inschrijvers ook dan gelijk eindigen, vindt loting plaats tussen die Inschrijvers die als hoogste in de rangorde zijn geëindigd. Het CAK is gerechtigd de loting zelf uit te voeren of door een door haar aan te wijzen notaris te laten plaatsvinden. De betrokken Inschrijvers worden niet uitgenodigd bij de loting aanwezig te zijn, tenzij het CAK daartoe anders besluit. Loting bij gelijke eindscore vindt alleen plaats voor die plekken in de rangorde waaraan het CAK voornemens is de Opdracht te gunnen.

Kennelijke omissie en eenvoudig te herstellen gebrek

Als de verstrekte informatie en/of de overgelegde gegevens geheel of gedeeltelijk onvolledig of onjuist zijn, sluit het CAK de Inschrijving uit van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure, tenzij naar het oordeel van het CAK sprake is van een kennelijke omissie dan wel een eenvoudig te herstellen gebrek. Als hiervan sprake is, behoudt het CAK zich het recht voor om de kennelijke omissie, dan wel het eenvoudig te herstellen gebrek, te (laten) herstellen. Hiertoe wordt u een redelijke termijn gegund. Daarnaast heeft het CAK te allen tijde het recht om verduidelijking te vragen over de informatie die is ontvangen en/of deze te verifiëren, al dan niet bij een onafhankelijke ter zake deskundige partij.

Herstelmogelijkheden m.b.t. het UEA

Indien het CAK omissies of gebreken constateert in het UEA van Inschrijver, Combinant en/of Onderaannemer behoudt het CAK zich het recht voor deze te laten herstellen. Hiervoor wordt u in dit geval een fatale termijn van twee kalenderdagen gegund.

Het ontbreken van een UEA van Inschrijver, Combinant en/of Onderaannemer komt expliciet niet voor herstel in aanmerking en leidt tot terzijde legging van het betreffende Verzoek tot deelname.

5.3 Uitvoering van de beoordeling

Alleen geldige Inschrijvingen worden op inhoud beoordeeld door het beoordelingsteam. De inhoudelijke beoordeling op de kwalitatieve Gunningscriteria wordt uitgevoerd zonder dat het beoordelingsteam kennis heeft van de ingediende prijzenbladen.

De kwalitatieve Gunningscriteria 1 en 2 worden beoordeeld aan de hand van onderstaand beoordelingskader, tabel 2. De aangewezen beoordelaars beoordelen ieder individueel de antwoorden van iedere Inschrijver en kennen voor kwalitatieve Gunningscriteria 1 en 2 een score toe. Dit betekent dat u dus niet per bullet in een kwalitatief Gunningscriterium een score krijgt. U krijgt per kwalitatief Gunningscriterium één (1) score. Voor kwalitatief Gunningscriterium 3 ontvangt Inschrijver punten door een hogere procentuele afwijking van de rolling forecast aan te bieden. Inschrijver wordt gevraagd het percentage in te vullen dat Aanbestedende dienst kosteloos mag afwijken van de rolling forecast.

Na toekenning van de individuele scores per kwalitatief Gunningscriterium per beoordelaar wordt er een plenaire sessie belegd, waarin beoordelaars de door hen toegekende scores met elkaar bespreken. Tijdens de plenaire sessie komt het beoordelingsteam tot één (1) consensus score per kwalitatief Gunningscriterium (de beoordelingen worden dus niet gemiddeld en tussenscores zijn niet mogelijk).

Het totaal aantal behaalde punten op de kwalitatieve Gunningscriteria komt tot stand door de consensus score per kwalitatief Gunningscriterium bij elkaar op te tellen.

Beoordelingskader

Om de kwalitatieve meerwaarde van elk antwoord te bepalen wordt er beoordeeld aan de hand van onderstaand beoordelingskader.

Score	Percentage van het aantal te behalen punten	Beschrijving
10	100%	Wat is aangeboden voldoet naar het oordeel van beoordelaar(s) uitstekend, d.w.z: Het antwoord is zeer goed toepasbaar bij het CAK, realistisch, concreet, volledig, draagt bij aan het behalen van de doelstellingen en biedt verrassende nieuwe realistische oplossingen c.q. inzichten.
8	80%	Wat is aangeboden voldoet naar het oordeel van beoordelaar(s) goed, d.w.z; het antwoord is goed toepasbaar bij het CAK, realistisch, concreet, volledig, draagt bij aan het behalen van de doelstellingen, maar biedt geen verrassende oplossingen c.q. inzichten.
6.	60%	Wat is aangeboden is naar het oordeel van beoordelaar(s) aan te merken als voldoende, d.w.z: Het antwoord is volledig en merendeels toepasbaar bij het CAK en/of is merendeels realistisch en/of concreet en/of draagt merendeels bij aan het behalen van de doelstellingen. De beschrijving geeft hiermee blijk van voldoende kwaliteit, maar biedt ruimte voor verbetering. Eventuele goede onderdelen zijn hierbij niet doorslaggevend genoeg om de verbeterpunten te compenseren om een score '8' toe te kennen.
4	40%	Wat is aangeboden is naar het oordeel van beoordelaar(s) aan te merken als matig, d.w.z: Het antwoord is onvolledig en/of slechts deels toepasbaar bij het CAK en/of

		realistisch en/of concreet en/of draagt slechts deels bij aan het behalen van de doelstellingen. Eventuele voldoende onderdelen zijn hierbij niet doorslaggevend genoeg om een score '6' toe te kennen.
2	20%	Wat is aangeboden voldoet naar het oordeel van beoordelaar(s) onvoldoende, d.w.z: Het antwoord is onvolledig en/of niet of nauwelijks toepasbaar bij het CAK en/of realistisch en/of concreet en/of draagt niet bij aan het behalen van de doelstellingen.
0	0%	Het antwoord geeft geen antwoord op de gestelde vraag of ontbreekt geheel.

Tabel 2

5.4 Kwalitatieve Gunningscriteria

In deze paragraaf worden de drie kwalitatieve Gunningscriteria nader uitgewerkt.

5.4.1 Gunningscriterium 1: Implementatie - maximaal aantal te behalen punten = 200

Aanbestedende dienst hecht veel waarde aan een goede start van de dienstverlening. Een goed implementatietraject is daarom essentieel. De Aanbestedende dienst krijgt graag inzichtelijk hoe u invulling gaat geven aan de implementatie, zodat de dienstverlening per 1 oktober 2025 kan aanvangen. U wordt daarom gevraagd om een implementatieplan in te dienen. In dit plan dient u minimaal -maar niet uitsluitend- de volgende aspecten uit te werken:

- Beschrijf op welke wijze u tijdig medewerkers werft en selecteert, die voldoen aan het functieprofiel (*bijlage 11*) van de Aanbestedende dienst en die competent zijn of worden gemaakt om de voice klantcontacten namens de Aanbestedende dienst af te handelen. Ga hierbij in op de functies en middelen die u inzet en hoe dit proces eruitziet.

De Aanbestedende dienst werkt op basis van het 'train de trainer' principe (*zie ook eis 32 van het PVE*).

- Beschrijf op welke wijze u de voor de Aanbestedende dienst in te zetten medewerkers gaat inwerken, zodat zij zo snel mogelijk, zelfstandig en op het minimaal geëiste kwaliteitsniveau (*zie KPI 1, in bijlage 4 SLA*), namens de Aanbestedende dienst voice klantcontacten kunnen afhandelen? Ga hierbij minimaal in op hoe u de medewerkers zelf gaat trainen, coachen en begeleiden en welke tools u hen aanreikt;
- Beschrijf de wijze waarop u tot het oordeel komt of een medewerker gereed is om zelfstandig namens de Aanbestedende dienst, voice klantcontacten af te handelen. Ga hierbij in op de functies en middelen die u inzet en hoe dit proces eruitziet.

Zoals u in eis 17 van het PVE terug kunt lezen, dient de Opdrachtnemer gebruik te maken de systemen van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst stelt hiervoor de benodigde licenties beschikbaar tijdens de implementatie (nr. 1).

U dient gedurende de dienstverlening periodieke rapportages op te leveren (*zie ook KPI 3 bijlage 4 SLA*). Het format van deze rapportages dient nog te worden vastgesteld (nr. 2).

Bovengenoemde onderdelen (nr. 1 en 2) schaaft de Aanbestedende dienst onder de technische implementatie.

- Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan de technische implementatie. Benoem voor nr.1 en 2 minimaal welke functies en middelen (o.a. ICT-systemen) u gaat inzetten en hoeveel tijd het u kost om de technische implementatie te realiseren.
Geef ook aan welke informatie, functies, middelen en tijdsinvestering u hierbij van de Aanbestedende dienst verwacht dan wel nodig heeft, om de technische implementatie te kunnen realiseren.

Goede communicatie en afstemming is cruciaal om ervoor te zorgen dat implementatie vloeiend verloopt.

- Beschrijf welke overlegstructuur u gedurende de implementatie gaat inzetten. Benoem hierbij minimaal wie met wie praat, op welke momenten, op welke wijze (digitaal, fysiek, welke locatie?) en hoe en door wie wordt vastgelegd wat is besproken.

Een overzichtelijke en realistische planning is noodzakelijk om de dienstverlening per 1 oktober 2025 te laten aanvangen en om een ieders verwachtingen te managen.

- U wordt verzocht een planning te maken, met hierin verwerkt een duidelijke fasering, actiepunten, mijlpalen, doorlooptijden per fase en actiehouders.

Ondanks alle beste inspanningen kan het zijn dat er zich situaties voordoen, die op voorhand niet zijn voorzien.

- Beschrijf welke risico's u tijdens de implementatieperiode onderkent en welke mitigerende maatregelen genomen dienen te worden en door wie, om deze risico's te verkleinen dan wel volledig te elimineren, zodat de implementatie vloeiend door kan gaan en de dienstverlening per 1 oktober 2025 kan aanvangen.

Dit gunningscriterium wordt integraal beoordeeld. Dit betekent dat u een totaalscore krijgt voor de gehele uitwerking en niet los per bullen.

Bij de beoordeling van dit gunningscriterium let de beoordelingscommissie op de mate waarin:

- Alle uitgevraagde aspecten (bullets) zijn beantwoord; en
- De gegeven antwoorden volledig zijn; en
- De gegeven antwoorden realistisch en uitvoerbaar zijn; en
- De gegeven antwoorden de Aanbestedende dienst ontzorgen; en
- De gegeven antwoorden bijdragen aan een tijdige implementatie.

Hoe meer hier naar het oordeel van de beoordelingscommissie sprake van is, des te hoger de score.

Ter waarborging van de kwaliteit, dient u voor dit kwalitatief gunningscriterium minimaal 60% van het maximaal aantal te behalen punten te scoren. Een lagere score heeft uitsluiting van verder deelname aan deze aanbesteding tot gevolg.

5.4.2 Gunningscriterium 2: borgen van de gevraagde aantallen FTE, de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening - maximaal aantal te behalen punten = 400

Aanbestedende dienst hecht er veel waarde aan dat na de afronding van de implementatie, de dienstverlening goed wordt uitgevoerd en blijft aansluiten op de behoefte van de Aanbestedende dienst. D.w.z: Te allen tijde wordt het aantal benodigde FTE geleverd dat aansluit op het call- aanbod en dat de (gespreks)kwaliteit en kennis van de door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers op peil blijft en dat de burger tevreden is over de wijze waarop het klantcontact is afgehandeld.

Zoals u kunt zien in bijlage 8, kent het call- aanbod van de Aanbestedende dienst veel fluctuaties, met een grote Piek in januari van elk kalenderjaar.

U dient een plan in te dienen, waarin minimaal -maar niet uitsluitend- de volgende aspecten zijn uitgewerkt:

- Hoe u ervoor gaat zorgen dat u te allen tijde de benodigde aantallen FTE gaat leveren om het call-aanbod efficiënt in te kunnen vullen, zodat de Aanbestedende dienst zo min mogelijk ineffectiviteit (niet productieve uren) inkoop;
- Hoe snel u het aantal medewerkers kunt aanpassen op basis van fluctuaties op dag/week/maand niveau. Dit geldt voor zowel het – opschalen als het afschalen;
- Welke processen treden bij Opdrachtnemer in werking om Pieken op te vangen en welke functies en middelen worden hiervoor ingezet? Let op: Zie begrippenlijst van de Inschrijvingsleidraad voor de definitie van een Piek;
- Binnen welk tijdsbestek u nieuwe medewerkers die nodig zijn als gevolg van verloop of opschaling, kunt werven, selecteren en trainen, zodat zij binnen de benodigde tijd, zelfstandig en op het minimaal geëiste kwaliteitsniveau (*zie KPI 1, in bijlage 4 SLA*), namens de Aanbestedende dienst voice klantcontacten kunnen afhandelen;
- Hoe u borgt dat de minimaal geëiste kwaliteit per gesprek wordt gehaald (*zie KPI 1, in bijlage 4 SLA*)
- Hoe u klantfeedback (verkregen via Opdrachtgever) verwerkt in de kwaliteitsborging;

- Beschrijf welke risico's u onderkent m.b.t. alle voorgaande bullets welke mitigerende maatregelen worden genomen om deze risico's te verkleinen of elimineren?

Dit gunningscriterium wordt integraal beoordeeld. Dit betekent dat u een totaalscore krijgt voor de gehele uitwerking en niet los per bullet.

Bij de beoordeling van dit gunningscriterium let de beoordelingscommissie op de mate waarin:

- Alle uitgevraagde aspecten (bullets) zijn beantwoord; en
- De gegeven antwoorden volledig zijn; en
- De gegeven antwoorden realistisch en uitvoerbaar zijn; en
- De gegeven antwoorden bijdragen aan het voorzien in de behoefte van de Aanbestedende dienst.

Hoe meer hier naar het oordeel van de beoordelingscommissie sprake van is, deze te hoger de score.

Ter waarborging van de kwaliteit, dient u voor dit kwalitatief gunningscriterium minimaal 60% van het maximaal aantal te behalen punten te scoren. Een lagere score heeft uitsluiting van verder deelname aan deze aanbesteding tot gevolg.

Tip: Lees de Inschrijvingsleidraad, het PVE en de SLA extra goed en doorgrondt deze documenten om de context te begrijpen om zodoende de juiste link te kunnen leggen met de behoefte van de Aanbestedende dienst.

5.4.3 Gunningscriterium 3: Flexibiliteit en schaalbaarheid - maximaal aantal te behalen punten = 400

Zoals u kunt zien in bijlage 8, kent het call- aanbod van de Aanbestedende dienst veel fluctuaties, met een grote piek in januari van elk kalenderjaar. Dit betekent dat de behoefte per dag/week/maand/jaar kan fluctueren. Aanbestedende dienst wenst zo min mogelijk ineffectiviteit in te kopen. Aanbestedende dienst heeft in dit kader in eis 25 van PVE opgenomen, zich het recht voor te behouden om minimaal 20% kosteloos af te mogen wijken ten opzichte van de definitieve uren uitvraag van de voorgaande kalendermaand. Inschrijvers kunnen zich ten opzichte van elkaar onderscheiden door een hogere maximale toegestane procentuele afwijking van de rolling forecast aan te bieden.

Inschrijver wordt gevraagd in bijlage 17 het percentage in te vullen dat Aanbestedende dienst kosteloos mag afwijken van de rolling forecast.

Vul hieronder het door u aangeboden percentage in om kosteloos af te mogen wijken van de (rolling) forecast. Het door u ingevulde percentage wordt overgenomen in de Raamovereenkomst.

Percentage (Minimaal geëist in het PVE = 20%)	Aantal punten	Vul onder het door u aangeboden percentage in, afgerond op 1 decimaal. Het door u ingevulde percentage wordt overgenomen in de Raamovereenkomst.
20,1 % tot 22,5 %	25	
22,5 % tot 25 %	50	
25 % tot 27,5 %	75	
27,5 % tot 30 %	100	
30 % tot 32,5 %	175	
32,5 % tot 35 %	250	
35 % tot 37,5 %	350	
37,5 % tot 40 %	375	
≥40 %	400	

Voor het beantwoorden van alle Gunningscriteria mag Inschrijver maximaal 16 A4 indienen, in lettertype Arial 10. Het is aan Inschrijver te bepalen hoe deze verdeling eruitziet per Gunningscriterium.

De beantwoording dient te worden gedaan in het betreffende Gunningscriterium waar dit wordt gevraagd.

5.5 Commercieel Gunningscriterium

Prijzenblad

De prijsaanbieding doet de Inschrijver in het prijzenblad (bijlage 16), deze is te downloaden in TenderNed. In het prijzenblad wordt de Inschrijver gevraagd om een opgave te doen van een prijs, ten einde een fictieve inschrijfprijs te kunnen berekenen. De Inschrijver is verplicht per prijscomponent een marktconforme prijs excl. btw op te geven waar dit is gevraagd (zie de blauwe velden in het prijzenblad).

De door de Inschrijver ingediende prijzen zijn ook de prijzen die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden gehanteerd.

Het gaat om de volgende prijscomponenten:

- Tarief per productief uur (maximaal € 43,-)
- Gereduceerd tarief training (dient minimaal 10% lager te zijn dan het geoffreerde tarief per productief uur)
- Implementatiekosten (het in te dienen uurtarief voor implementatie mag niet hoger zijn dan € 100,-)

Beoordeling van de prijs

De door de Inschrijver ingediende prijs wordt omgerekend naar een fictieve inschrijfprijs. De prijs mag niet aangeboden worden als 0 (nul) of een variatie daarop (zoals niets invullen of een streepje hanteren). Evenmin is het toegestaan een negatieve prijs aan te bieden, een kortingen aan te bieden in het prijzenblad of prijsplafond te overschrijden.

Indien de Inschrijver zich niet aan de hiervoor staande voorschriften houdt, dan wel de systematiek van het prijzenblad op welke wijze dan ook bewerkt/verandert (m.u.v. het invullen van de daartoe bestemde velden), wordt de Inschrijving terzijde gelegd en daarmee uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

5.6 Gunningsbeslissing en Opschortende termijn

Zodra de beoordeling is afgerond ontvangen alle Inschrijvers de Gunningsbeslissing.

Als de afgewezen Inschrijvers zich niet kunnen vinden in deze Gunningsbeslissing hebben zij het recht om binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de Gunningsbeslissing, een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde rechtbank te Den Haag. Als er binnen deze termijn geen gebruik wordt gemaakt van dit recht, is het CAK gerechtigd om over te gaan tot Gunning. Als de afgewezen Inschrijvers niet, niet tijdig, of niet correct een kort geding aanhangig maken, dan vervalt hun recht om de Gunningsbeslissing door de rechter te laten toetsen.

Als er een kortgeding aanhangig is gemaakt dan dient de Inschrijver aan wie het CAK voornemens is te Gunnen in deze kortgedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van recht om – nadien – nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigde Gunningsbeslissing.

De Gunning is pas definitief nadat de Raamovereenkomst tussen het CAK en de gegunde Inschrijver is getekend.

Bijlagen

Alle hieronder genoemde documenten en formulieren zijn te downloaden via TenderNed.

Bijlagen

- Bijlage 1 – Programma van eisen
- Bijlage 2 – Concept Raamovereenkomst
- Bijlage 3 – Concept Verwerkersovereenkomst
- Bijlage 4 – Concept SLA
- Bijlage 5 – Algemene Rijksinkoopvoorwaarden ARVODI-2018
- Bijlage 6 – Hoe overleef ik een hacker spread
- Bijlage 7 – Voorbeeld rolling forecast
- Bijlage 8 – Indicatie uren 2026
- Bijlage 9 – Geheimhoudingsverklaring
- Bijlage 10 – Voorbeeld QM formulier
- Bijlage 11 – Functieprofiel
- Bijlage 12 – BIO- O eisen
- Bijlage 13 – Klanttevredenheidsonderzoek

Te gebruiken formulieren

- Bijlage 14 – Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Bijlage 15 – Verklaring kerncompetenties
- Bijlage 16 – Prijzenblad
- Bijlage 17 – Uitwerking Gunningscriterium 3

VERTROUWELIJK