

Offerteaanvraag

Tolkdiensten

Maart 2022
Kenmerk 2021-WI-030

Aanbesteding
Financiën, Inkoop en Juridische Zaken
Gemeente Utrecht
inkoop@utrecht.nl



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	De opdracht	4
1.1	Achtergrondinformatie bij de opdracht	4
1.1.1	Ad hoc tolkdiensten	4
1.1.2	Tolkdiensten op locatie	4
1.1.3	Telefonische tolkdiensten	4
1.1.4	Mogelijke uitbreiding met Gebarentolk	5
1.1.5	Spend afgelopen 4 jaar	5
1.1.6	Verwachte omvang van de raamovereenkomst	5
1.2	Social return	6
2	De aanbesteding	7
2.1	Doel van de aanbesteding	7
2.2	Aanbestedingsprocedure	7
2.3	Aanbestedingsvoorwaarden	7
2.4	Klachtenregeling	8
3	Uw inschrijving	9
3.1	Informatiefase	9
3.1.1	Vragen over de opdracht	9
3.1.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	9
3.1.3	Nota van inlichtingen	9
3.2	Uw inschrijving indienen	9
4	De beoordeling	11
4.1	Beoordelingsteam	11
4.2	Beoordelingsprocedure	11
4.2.1	Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	11
4.2.2	Beoordelen op gunningscriteria	11
4.2.3	Beoordeling kwaliteit	12
4.2.4	Beoordeling prijs	12
4.2.5	Berekenen totaalscore	12
4.2.6	Afronden oordeel	13
4.2.7	Bekendmaken resultaat van de beoordeling	13
4.2.8	Twintig dagen wachttijd	13
4.3	Procedure van verificatie	13
4.4	Definitieve gunning en contractsluiting	14
5	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	15

5.1	Uitsluitingsgronden	15
5.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	15
5.2	Geschiktheidseisen	15
5.2.1	Kwaliteitsborging	15
5.2.2	Informatiebeveiliging	15
5.2.3	Vakbekwaamheid	15
6	Programma van eisen	17
6.1	Social return	17
6.2	Juridische eisen	17
6.3	Indexering	18
6.4	Eisen aan de inzet van tolken	18
6.5	Eisen aan de matching	19
6.6	Eisen aan informatiebeveiliging	20
6.7	Eisen aan communicatie, overleg en rapportage	21
6.8	Eisen aan de afhandeling van klachten	21
7	Gunningscriteria	22
7.1	Inleiding	22
7.2	Aanvraagproces (40 punten)	22
7.3	Culturele aspect tolken (20 punten)	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
7.4	Doorontwikkeling en innovatie	23
7.5	Social Return	24

1 De opdracht

De stad Utrecht heeft een diverse bevolking van 172 nationaliteiten, die met elkaar bijna 100 verschillende talen spreken. Sommige inwoners zijn het Nederlands onvoldoende machtig, waardoor er tussen hen en medewerkers van de gemeente communicatieproblemen kunnen ontstaan. Bijvoorbeeld tijdens een voortgangsgesprek van de afdeling Werk en Inkomen met een statushouder, of bij een bezoek aan de wijkverpleegkundige.

Bij de aanpak van bijvoorbeeld de gezondheid van de inwoners van de gemeente richt het organisatieonderdeel Volksgezondheid zich op preventie en gezondheidsbevordering. Het inschakelen van de tolktelefoon of een tolk op locatie heeft als doel de taalbarrière tussen de zorgverlener/professional en de cliënt op te heffen.

Ook communiceert de gemeente met inwoners die doof, slechthorend of doofblind zijn. In voorkomende gevallen wil de gemeente bij die gesprekken een tolk of gebarentolk kunnen inschakelen. Daarom wil de gemeente een raamovereenkomst met 1 partij afsluiten die tolkdiensten in alle kan leveren.

1.1 Achtergrondinformatie bij de opdracht

De gemeente onderscheidt 3 typen tolkdiensten: tolkdiensten op locatie, telefonische tolkdiensten en ad-hoc tolkdiensten.

1.1.1 Ad hoc tolkdiensten

In ongeveer 80 tot 90% van de gesprekken waarvoor de gemeente een tolk inschakelt, ontstaat deze behoefte ad hoc. De meeste gesprekken zijn immers niet te plannen, zoals iemand met een taalachterstand zich meldt bij een gezondheidscentrum in de wijk. Er is dan binnen enkele minuten een tolk nodig in de gewenste taal.

1.1.2 Tolkdiensten op locatie

De gemeente heeft in het geval van ingrijpende of ingewikkelde gesprekken behoefte aan een tolk die bij het gesprek aanwezig is. Dit is bijvoorbeeld het geval bij een inburgeringsgesprek. Tijdens de pandemie waren er nauwelijks gesprekken op locatie, maar voor die tijd vond zo'n 10% van de tolkdiensten op locatie plaats.

Ook bij andere gelegenheden heeft de gemeente de voorkeur dat de tolk op locatie is, bijvoorbeeld bij een groepsgesprek of een gesprek met een inwoner die niet mobiel is. In principe worden de tolkdiensten op locatie uiterlijk 72 uur van tevoren ingepland.

1.1.3 Telefonische tolkdiensten

De overige tolkgesprekken vinden telefonisch én op reservering plaats. Dit is wanneer het gesprek wel planbaar is, maar er geen noodzaak is om een tolk naar de locatie te laten komen.

1.1.4 Mogelijke uitbreiding met Gebarentolk

De gemeente communiceert met inwoners die doof, slechthorend, of doofblind zijn met hulp van een gebarentolk. Regelmatig brengt deze persoon zelf een tolk mee en regelmatig gebruiken medewerkers van de gemeente een app voor deze communicatie. In de afgelopen jaren is er daarom sporadisch gebruik gemaakt van een gebarentolk onder de raamovereenkomst Tolkdiensten. In de toekomst wil de gemeente in de voorkomende gevallen indien mogelijk Opdrachtnemer inschakelen voor een gebarentolk. Het kunnen leveren van een gebarentolk is door de lage afname geen harde eis in deze aanbesteding.

1.1.5 Spend afgelopen 4 jaar

Hieronder leest u de aantallen tolkgesprekken per jaar in de afgelopen 4 kalenderjaren. In bijlage G leest u over welke talen deze tolkgesprekken zijn verdeeld.

	2018	2019	2020	2021
Persoonlijke tolk	50	76	25	16
Ad-hoc tolk	32	42	87	250
Telefonische tolk	272	659	639	1052
Totaal	354	777	751	1318

Voor bovenstaande tolkgesprekken heeft de gemeente tussen 2018 en 2021 in totaal ongeveer € 165.000,00 betaald. Deze aantallen zijn indicatief. De verwachte raming voor de komende jaren ligt een stuk hoger, zoals u in de volgende paragraaf kunt lezen.

1.1.6 Verwachte omvang van de raamovereenkomst

De gemeente verwacht over de gehele looptijd (maximaal 4 jaar) van de raamovereenkomst diensten af te nemen met een verwachte totale waarde van € 418.000,00. U kunt aan deze raming geen rechten ontleen.

Deze raming is flink hoger dan de spend van de afgelopen 4 jaar. Dit heeft de volgende redenen:

- De stad Utrecht groeit de komende jaren verder. De prognose is dat het aantal inwoners jaarlijks stijgt tot ongeveer 400.000 inwoners in 2028. De verwachting is dat de behoefte aan tolken evenredig meegroeit met de groei van de bevolking.
- Tijdens de pandemie zijn er minder tolkgesprekken geweest dan vooraf was verwacht
- Met de stijging van het aantal vluchtelingen de afgelopen jaar stijgt ook de behoefte aan tolkdiensten.
- Met de nieuwe Inburgeringswet zal voornamelijk in de eerste 10 weken een toename zijn van gesprekken en daarbij in te zetten tolkdiensten. (Groei van 1 naar 3 tot 4 gesprekken.)
 - Door de toename van trainingen in het eerste jaar, doet de gemeente naar verwachting vaker een beroep op een fysieke tolk.

De maximale totale waarde van € 500.000,00. Zodra het maximumbedrag bereikt wordt, eindigt de raamovereenkomst automatisch.

1.2 Social return

De gemeente vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Door middel van het opnemen van social return in de inkopen, beoogt de gemeente dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren, onder andere door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen op werkgelegenheid te bieden.

Bij aanbestedingen met een waarde groter dan € 100.000,00 vraagt de gemeente aan opdrachtnemers zich in te spannen voor social return.

De mogelijkheden die opdrachtnemers hebben om social return in te vullen zijn breed: van het creëren van extra arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen, producten en diensten inkopen bij een sociaal ondernemers tot het delen van kennis en expertise.

Het toepassen van social return is maatwerk, waarbij we rekening houden met de wensen van de opdrachtnemer: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'. De 'Handleiding Social Return' beschrijft de randvoorwaarden en de mogelijkheden voor het realiseren van social return bij de uitvoering van de opdracht. Kijk voor meer informatie op www.utrecht.nl/socialreturn en in het document 'Handleiding Social Return'.

2 De aanbesteding

2.1 Doel van de aanbesteding

De gemeente wil de opdracht gunnen aan 1 inschrijver. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

2.2 Aanbestedingsprocedure

Voor deze opdracht volgt de gemeente de Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012.

Deze opdracht wordt niet opgedeeld in percelen omdat het voor de gemeente niet wenselijk is om met meerdere contractpartijen af te stemmen.

2.3 Aanbestedingsvoorwaarden

- Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. U verklaart met uw inschrijving ook dat u de opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de gestelde eisen.
- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw inschrijving. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via TenderNed. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft dan geen recht op vergoeding van kosten die u heeft gemaakt of schade die u heeft geleden in het kader van deze aanbesteding.
- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die in uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
- Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen in uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers

en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.

- Een onderneming mag slechts 1 inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige inschrijvingen.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken. De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.
- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 3 maanden na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze termijn mag u de inschrijving niet wijzigen of intrekken.
- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de voorlopige gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- Alle gegevens die uw onderneming aanlevert, zijn naar waarheid ingevuld.

2.4 Klachtenregeling

De gemeente heeft een klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op <https://www.utrecht.nl/ondernemen/inkopen-en-aanbesteden/>.

3 Uw inschrijving

Let op

Wilt u deelnemen aan deze aanbesteding? Controleer tijdig of uw onderneming op de juiste wijze is geregistreerd op www.TenderNed.nl. Controleer ook wie bevoegd is om namens uw onderneming een inschrijving digitaal in te dienen.

3.1 Informatiefase

3.1.1 Vragen over de opdracht

U kunt via TenderNed doorlopend vragen stellen over de aanbestedingsstukken. Dit kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum op TenderNed. De gemeente kan de vragen doorlopend beantwoorden. Alle geïnteresseerde partijen die op TenderNed geregistreerd zijn, hebben toegang tot de (geanonimiseerde) vragen en antwoorden.

3.1.2 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Zitten er elementen in uw voorgenomen inschrijving die niet zonder voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen? Stel dan hierover een vraag tijdens de informatiefase. Door het indienen van uw inschrijving verklaart u zich onvoorwaardelijk akkoord met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen.

3.1.3 Nota van inlichtingen

Ten minste 10 dagen vóór de uiterste datum van indienen van de inschrijvingen stelt de gemeente in TenderNed een Nota van Inlichtingen op. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze Nota van Inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken.

Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? Meld ons dit zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Na deze informatiefase zijn de aanbestedingsstukken definitief.

3.2 Uw inschrijving indienen

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Let op

Het kan gebeuren dat de gemeente een invulformulier wijzigt naar aanleiding van de vragen en antwoorden in de informatiefase. De gemeente past dan het versienummer aan. Controleer vlak voordat u uw inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat ertoe leiden dat de gemeente uw inschrijving afwijst als een ongeldige inschrijving.

Dien uw inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in TenderNed in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen.

De gemeente accepteert alleen inschrijvingen die via TenderNed worden ingediend.

Uw inschrijving bevat de volgende documenten:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Invulformulier Referenties
- Prijsinvulformulier
- Invulling Gunningscriteria (eigen format)

En, indien van toepassing (zie geschiktheidseisen):

- Uitvoeringsverklaring onderaannemer

Documenten die niet direct aan een eis of gunningscriterium te koppelen zijn, kunt u in TenderNed uploaden bij de tab 'Overige documenten'.

4 De beoordeling

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen downloadt de gemeente de inschrijvingen uit de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure.

4.1 Beoordelingsteam

De gemeente heeft een beoordelingsteam samengesteld dat de inschrijvingen beoordeelt op de gunningscriteria. Dit beoordelingsteam bestaat uit minimaal 4 medewerkers die in hun werk regelmatig tolken inzetten. Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats in een aantal stappen. Deze stappen staan hieronder beschreven.

4.2.1 Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is een van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele onderaannemers waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de gemeente uw inschrijving af.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- uw onderneming (waaronder ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente, en/of
- uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

Wet Bibob

De aanbestedende dienst wenst bij de aanbestedingsprocedure gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob). Zie de [Beleidsregel toepassing Wet Bibob 2018 gemeente Utrecht](#).

4.2.2 Beoordelen op gunningscriteria

De gemeente beoordeelt uw inschrijving op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in deze offerteaanvraag. De gunningscriteria zijn kwalitatief of kwantitatief. Uw inschrijving wordt beoordeeld op basis van de gewogen factormethode. De gunningscriteria worden absoluut beoordeeld.

Aan de hand van de verstrekte informatie beoordeelt het beoordelingsteam de mate waarin of de wijze waarop de inschrijvingen zo goed mogelijk invulling geven aan het gunningscriterium.

De beoordeling gaat als volgt:

- 1 De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopige score toe op basis van de puntenschaal die is opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium.
- 2 Op basis van de motiveringen en voorlopige scores bespreken de leden van het beoordelingsteam, in een gezamenlijke beoordelingssessie, de inschrijvingen. De individuele beoordelaars kunnen hierna hun voorlopige score nog aanpassen. Vervolgens wordt de definitieve score per inschrijver vastgesteld.

4.2.3 Beoordeling kwaliteit

De gemeente verbindt bij de beoordeling van de kwaliteit punten aan de verschillende gradaties van de te scoren eigenschap. De puntenschaal of de wijze waarop de punten berekend worden staat vermeld in de beschrijving van het gunningscriterium.

4.2.4 Beoordeling prijs

Vul het Prijzenblad (bijlage C) volledig in. De ingevulde bedragen bepalen de score op het gunningscriterium Prijs. Lees voor het invullen de instructie goed door.

Voor de beoordeling van het onderdeel Prijs wordt onderstaande bandbreedte gehanteerd:

Ondergrensprijs: € 38.130

Bovengrensprijs: € 66.950

De genoemde grensbedragen zijn tevens de maximale en minimale prijs waarmee mag worden ingeschreven. Inschrijvingen met een hogere prijs dan de bovengrens of een lagere prijs dan de ondergrens worden uitgesloten van verdere deelname.

De volgende formule wordt gebruikt om de totaalscore voor Prijs te beoordelen:

$$\text{Score Prijs} = 35 - ((\text{Aangeboden Prijs} - \text{Ondergrensprijs}) / (\text{Bovengrensprijs} - \text{Ondergrensprijs})) * 35$$

4.2.5 Berekenen totaalscore

Na de beoordeling bepaalt de gemeente de totaalscore. Het aantal punten dat het beoordelingsteam per gunningscriterium toekent, wordt omgerekend in een score. Deze score komt tot stand door het toegekende aantal punten te vermenigvuldigen met de weegfactor van het gunningscriterium.

Nadat de cijfers zijn toegekend en omgerekend naar een puntenscore bepalen we de beste prijs-kwaliteitverhouding. Door de scores van alle gunningscriteria bij elkaar op te tellen krijgt het beoordelingsteam de totaalscore per inschrijving. De inschrijving met de hoogste totaalscore is de economisch meest voordelige inschrijving.

4.2.6 Afronden oordeel

Van inschrijvingen waarvan de totaalscore na de beoordeling gelijk is, wordt de inschrijving waarvan het aantal punten bij gunningscriterium 1 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij gunningscriterium 1 van die inschrijvingen ook weer gelijk is, dan wordt de inschrijving waarvan het aantal punten bij gunningscriterium 2 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij gunningscriterium 2 van die inschrijvingen ook weer gelijk is, dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen. De gelijk geëindigde inschrijvers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

4.2.7 Bekendmaken resultaat van de beoordeling

De gemeente maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in TenderNed.

Bij de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving kan de gemeente officiële bewijsstukken opvragen met betrekking tot de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de gemeente alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

4.2.8 Twintig dagen wachttijd

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing. Als u een kort geding aanhangig maakt dan stelt u de gemeente hiervan op de hoogte door het toesturen van een kopie van de dagvaarding en het opvragen van verhinderdata via een bericht in TenderNed.

4.3 Procedure van verificatie

De gemeente nodigt de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan, uit voor een verificatiebespreking. U kunt hierbij als inschrijver het verzoek krijgen om aanvullende informatie of documenten in te dienen. We kunnen u vragen stellen ter verduidelijking en we bespreken de eventueel te sluiten overeenkomst.

De gemeente kan in deze fase via de door u opgegeven e-mailadressen contact opnemen met de referenten, om te controleren of de referentieopdrachten voldoen aan de minimumeisen. Als de referent na 7 werkdagen nog niet heeft gereageerd, dan krijgt u nog 5 werkdagen de gelegenheid om aan te tonen dat de opgegeven referentieopdracht voldoet. Vindt de gemeente dat u dit niet kunt aantonen? Dan verklaren we uw inschrijving ongeldig.

Als uit de verificatie blijkt dat de inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de gemeente de betreffende inschrijving alsnog af. De gemeente gaat dan in gesprek met de als tweede geëindigde inschrijver.

4.4 Definitieve gunning en contractsluiting

De opdracht kan definitief gegund worden wanneer:

- geen van de afgewezen partijen in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en;
- alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en
- het verslag van de verificatiebespreking door de deelnemers akkoord is bevonden.

Met het sluiten van de overeenkomst wordt de opdracht definitief gegund.

5 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u gebruik maakt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring onderaannemer' in bij uw inschrijving en het door de onderaannemer ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

5.1 Uitsluitingsgronden

5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw inschrijving levert u het rechtsgeldig ondertekende 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en selectiecriteria.

De gemeente vraagt de Gedragsverklaring Aanbesteden als bewijsstuk op bij de voorlopig gegunde partij.

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de Gedragsverklaring Aanbesteden en de Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen.

5.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de voorlopig gegunde partij. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

5.2.1 Kwaliteitsborging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.

5.2.2 Informatiebeveiliging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.

5.2.3 Vakbekwaamheid

U toont met referentieopdrachten aan dat u of uw onderaannemer voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Een referentieopdracht is een opdracht die u in de laatste 3 jaar, heeft uitgevoerd en

afgerond. Afgerond in de laatste 3 jaar wil zeggen dat uw referentieopdracht niet eerder was afgerond opgeleverd dan 1 april 2019. Desgewenst kunt u 1 referentieopdracht gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties.

Bij uw inschrijving voegt u een ingevuld document 'Opgave referentieopdrachten' toe (Bijlage F) bij de aanbestedingsdocumenten). Vul het document volledig in. Als uw opgave niet volledig is, dan is uw inschrijving ongeldig.

U mag als referentieopdracht een opdracht noemen die u als onderaannemer of in combinatie hebt uitgevoerd. Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een onderaannemer, dan moet u deze onderaannemer ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de gemeente inzetten.

Kerncompetentie 1: Ervaring met de inzet van tolken

U beschikt over de competentie om tolkdiensten te verzorgen. De dienstverlening moet tenminste 60% van de door de gemeente gevraagde talen beslaan. U toont deze competentie aan door 1 referentieopdracht te overleggen waarin gedurende tenminste twee jaar tenminste 500 tolkdiensten (op reservering of ad-hoc, telefonisch of op locatie) per jaar heeft verzorgd.

6 Programma van eisen

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met **alle** eisen aan de opdracht.

6.1 Social return

- Eis 1 U conformeert zich aan de verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze overeenkomst geldt een in te zetten percentage social return van 5 %.
- Eis 2 De in te zetten waarde aan social return wordt per kwartaal bijgesteld op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die op basis van de raamovereenkomst aan u verstrekt worden.
- Eis 3 De in te zetten waarde aan social return wordt bepaald op basis van de werkelijke waarde van de nadere opdracht. Dus inclusief eventuele aanvullende opdrachten (zoals meerwerk, opties of wijzigingen op de opdracht).
- Eis 4 De social-returnverplichting is (met terugwerkende kracht) van toepassing als de totale, op basis van deze raamovereenkomst opgedragen, waarde van de (nadere) opdrachten €100.000 of meer bedraagt.

6.2 Juridische eisen

- Eis 5 U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 6 U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept)raamovereenkomst. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 7 Omdat er in de uitvoering van deze raamovereenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept verwerkersovereenkomst (Bijlage B).
- Eis 8 Als u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
- Eis 9 Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens

en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.

- Eis 10 Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

6.3 Indexering

- Eis 11 Eén maal per jaar kunnen de eenheidsprijzen, waarmee u heeft ingeschreven, geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 april 2024.

- Eis 12 Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op 2 decimalen, komt als volgt tot stand:
(indexcijfer nieuw – indexcijfer oud) / indexcijfer oud * 100

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

CBS index= Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur

Periode: jaarindex.

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1.

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juni 2019 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2017 = 100,8

Indexcijfer nieuw = Index 2018 = 103,1

Indexeringspercentage = $(103,1 - 100,8) / 100,80 * 100 = 2,28\%$

6.4 Eisen aan de inzet van tolken

- Eis 13 Opdrachtnemer voldoet aan het op zich nemen van de bemiddeling-/ondersteuningsfunctie voor de gecontracteerde Dienstverlening. De functie behelst:
- verantwoordelijkheid voor orderbevestigingen, dan wel offertes;
 - selecteren van de tolk of vertaler die past binnen het overeengekomen tolkprofiel en aansluit op eventuele wensen van de gemeente;
 - uitzetten van de tolkdiensten bij de tolken;
 - zorgdragen voor de nakoming van de in dit document vastgelegde levertijd en kwaliteit;
 - zorgdragen voor facturering na uitvoering van de dienst;
- Eis 14 Opdrachtnemer kan onder andere, maar niet uitsluitend, tolken voor de in bijlage G genoemde talen leveren. De lijst is niet uitputtend. Opdrachtnemer wordt in staat geacht extra talen te kunnen leveren.
- Eis 15 Persoonlijke tolkdiensten en tolkdiensten op locatie vinden uitsluitend op basis van reservering plaats. Ad hoc telefonische tolkdiensten vinden zonder reservering tussen 8.00 en 18.00 uur plaats.

- Eis 16 De telefoondienst van Opdrachtnemer is op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur bereikbaar voor een directe telefonische tolkdienst. Hieraan zijn geen extra belkosten verbonden.
- Eis 17 Opdrachtnemer is niet verplicht om slechts beëdigde tolken in te zetten, tenzij de gemeente hier expliciet om vraagt.
- Eis 18 Voor zowel beëdigde (Rbtv-tolken) als niet-beëdigde tolken gelden dezelfde inschrijftarieven.
- Eis 19 Zet Opdrachtnemer tolken in, die niet zijn ingeschreven bij het Rbtv, dan moeten ook deze tolken beschikken over een VOG, van maximaal 6 maanden oud op moment van de datum van opdrachtverstrekking.
- Eis 20 De door Opdrachtnemer en de door hem ter beschikking te stellen tolken nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van informatie over de Opdrachtgever en de uit te voeren werkzaamheden.
- Eis 21 De ingezette tolken beperken zich tot een letterlijke vertaling van hetgeen dat wordt gezegd. Tolken zijn niet bevoegd de gemeente te vertegenwoordigen of namens de gemeente toezeggingen te doen.
- Eis 22 Zonder schriftelijke toestemming van de gemeente Utrecht maakt Opdrachtnemer geen melding van de overeenkomst in publicaties of reclame-uitingen, uitzondering hierop vormt een eventuele wettelijke verplichting tot openbaarmaking van deze gegevens.
- Eis 23 Na gunning levert Opdrachtnemer een werkdocument op, waarin de stappen van het aanvraagproces van een tolk beschreven staan, inclusief de benodigde werkinstructies. In overleg met de contractmanager wordt dit document definitief gemaakt.

6.5 Eisen aan de matching

- Eis 24 Bij een gereserveerde tolkopdracht matcht Opdrachtnemer uiterlijk 24 uur voor aanvang van de tolkopdracht de geschikte tolk door middel van een bevestiging per email naar de aanvrager bij de gemeente.
- Eis 25 Bij de aanvraag van een ad hoc tolkdienst bedraagt de matchtijd met een geschikte tolk maximaal 3 minuten na het indienen van de aanvraag.
- Eis 26 Indien de gereserveerde tolkopdracht tussen 6 en 24 uur voor aanvang van de tolkopdracht is aangevraagd, geldt dat de Opdrachtnemer de tolkopdracht uiterlijk vier (4) uur voor aanvang van de tolkopdracht matcht door middel van een bevestiging per email naar de aanvrager bij de gemeente.
- Eis 27 Indien de gereserveerde tolkopdracht minder dan 6 uur van tevoren wordt gereserveerd, dan stuurt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch voor aanvang van de tolkopdracht de bevestiging per email naar de aanvrager bij de gemeente.
- Eis 28 Bij niet kunnen voldoen aan de gestelde eisen 24 t/m 27 stuurt Opdrachtnemer direct na de uiterlijk genoemde tijd waarop de bevestiging verstuurd had moeten zijn, een niet-leveringsverklaring per email aan de aanvrager.
- Eis 29 Bij niet-levering is de gemeente gerechtigd zich voor de specifieke uitvraag te wenden tot een andere tolkendienstverlener.
- Eis 30 Opdrachtnemer brengt bij niet-levering geen kosten in rekening bij de gemeente.

- Eis 31 Opdrachtnemer moet de beschikking hebben over een online reserveringssysteem voor het reserveren van digitale tolkdiensten, tolkdiensten op locatie en telefonische tolkdiensten.
- Eis 32 Alle teams binnen de gemeente hebben een persoonlijke inlogaccount waarmee reserveringen geplaatst en bijgehouden kunnen worden.
- Eis 33 Bij een reservering worden minstens de volgende velden beschikbaar gesteld:
- Type tolkdienst (digitale tolkdienst, tolkdienst op locatie, telefonische tolkdienst)
 - Indien van toepassing: adresgegevens locatie waar tolkdienst plaatsvindt
 - Datum tolkdienst
 - Tijdstip tolkdienst
 - Indicatie duur tolkdienst
 - Taal tolkdienst
 - Naam voorkeurstolk (indien gewenst)
- Eis 34 Na reservering komt in het reserveringssysteem een opdrachtbevestiging te staan met hierin vermeld de punten zoals genoemd onder bullets in de voorgaande eis, en de naam, het telefoonnummer en het emailadres van de tolk die de tolkdienst uitvoert.
- Eis 35 Aanvrager heeft de mogelijkheid om bij het maken van de reservering een voorkeurstolk aan te geven.
- Eis 36 In het reserveringssysteem kunnen geplaatste reserveringen worden geannuleerd.
- Eis 37 Op het niveau van de teams binnen de gemeente dient een overzicht van alle uitgevoerde en geannuleerde tolkdiensten beschikbaar te zijn.
- Eis 38 Op centraal niveau dient ten behoeve van de facturencontrole een integraal overzicht van alle uitgevoerde en geannuleerde tolkdiensten beschikbaar te zijn. Dit is uitgesplitst op kostenplaats (regio) en bevat minstens de volgende gegevens:
- Type tolkdienst (digitale tolkdienst, tolkdienst op locatie, telefonische tolkdienst)
 - Per regio een onderverdeling in de tolkdiensten per team.
 - Datum tolkdienst
 - Tijdstip tolkdienst
 - Duur tolkdienst

6.6 Eisen aan informatiebeveiliging

- Eis 39 Opdrachtnemer beschikt over getekende geheimhoudingsverklaringen - die het gestelde in deze paragraaf afdekken - van Tolken, alle medewerkers en overige derden die door Opdrachtnemer worden ingezet en die in aanraking kunnen komen met de opdrachten van de gemeente.
- Eis 40 Op verzoek van de gemeente verstrekt Opdrachtnemer de getekende geheimhoudingsverklaringen ter inzage.
- Eis 41 Opdrachtnemer stelt zeker dat bij beëindiging van een functie van een Tolk, (andere) medewerkers van Opdrachtnemer en overige derden deze geen toegang meer hebben tot tolkopdrachten of andere informatie van de gemeente.
- Eis 42 Opdrachtnemer dient zich te houden aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Inschrijver is daarbij verplicht ervoor te zorgen dat in te zetten Tolken, (andere)

medewerkers van Opdrachtnemer of overige derden die door Opdrachtnemer worden ingezet zich houden aan de AVG.

6.7 Eisen aan communicatie, overleg en rapportage

- Eis 43 Opdrachtnemer wijst een vast contactpersoon of accountmanager aan die beschikbaar is voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de uitvoering van de raamovereenkomst. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie werkdagen na ontvangst van een verzoek/bericht inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan vijf werkdagen afwezig is, regelt u een vervangend contactpersoon
- Eis 44 Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van het bedrijf of de contactpersonen van de Opdrachtnemer, dan geeft Opdrachtnemer dit direct door aan Opdrachtgever.
- Eis 45 4 keer per jaar telkens uiterlijk 2 weken na afloop van het kwartaal, overlegt Opdrachtnemer per e-mail managementinformatie in MS-Excel aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer gebruikt daarvoor het format, dat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekt. Daarin wordt in ieder geval opgenomen:
- In uren en ingezette taal;
 - Omzet per organisatieonderdeel en in totaal;
 - Telefonisch of op locatie;
 - Ad hoc/telefonische en gereserveerde tolkdiensten enerzijds en vertaalopdrachten anderzijds onder vermelding van de ingezette taal en het onderwerp;
 - Opdrachtnemer geeft de bedragen en het aantal opdrachten voor het betreffende kwartaal en gecumuleerd voor het betreffende contractjaar;
 - Geregistreerde structurele klachten).

De exacte vorm en inhoud van de managementinformatie stelt Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer vast.

- Eis 46 Twee keer per jaar voeren Opdrachtnemer en Opdrachtgever een evaluatiegesprek. Bij dit gesprek is de centrale contactpersoon van de Opdrachtnemer en de contractmanager aanwezig.

6.8 Eisen aan de afhandeling van klachten

- Eis 47 Opdrachtnemer overlegt aan Opdrachtgever een klachten- en privacyreglement dat voldoet aan de kaders van de Algemene verordening gegevensbescherming (AvG).
- Eis 48 In de afhandeling beschrijft Opdrachtnemer de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de overeengekomen eisen, indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie. De klachtafhandeling en een goede registratie van de afhandeling maken onderdeel uit van de managementrapportage.

7 Gunningscriteria

7.1 Inleiding

Om de economisch meest voordelige inschrijving te bepalen, hanteert de gemeente de volgende gunningscriteria met bijbehorende weegfactor:

Nummer	Gunningscriterium	Punten
1	Aanvraagproces	50
2	Doorontwikkeling	10
4	Social Return	5
5	Prijs	35

7.2 Aanvraagproces (50 punten)

Voor de continuïteit van de dienstverlening van de gemeente is het van groot belang dat de gemeente tolken snel, eenvoudig en veilig kan aanvragen. De beschrijving moet tenminste voldoen aan de gestelde eisen in deze offerteaanvraag, maar een aanvraagproces dat efficiënter of onder betere voorwaarden wordt aangeboden dat het minimaal geëiste, biedt de gemeente meerwaarde.

Geef daarom een beknopte beschrijving van **maximaal 1500 woorden** (exclusief afbeeldingen) hoe de aanvraag van een tolk ad hoc, persoonlijk of per reservering tot stand komt.

Ga hierbij in ieder geval in op hoe de gemeente een tolk kan reserveren en hoe u dit zo eenvoudig mogelijk maakt.

Uw beschrijving wordt vervolgens beoordeeld op:

- Gebruiksvriendelijkheid; hoe wordt het aanvraagproces zo eenvoudig mogelijk gehouden voor medewerkers van de gemeente? Zijn er geen onnodige of omslachtige handelingen nodig?
- Hoe u de leveringszekerheid waarborgt: binnen de gestelde tijd altijd een geschikte tolk
- Welke waarborgen u heeft ingebouwd op het gebied van informatiebeveiliging, borging van de privacy en bescherming van persoonsgegevens in relatie tot bestellers, tolken en derden.

Richtlijn	Aantal punten
Uitstekend: De beschrijving is volledig, helder en concreet. U heeft de noodzakelijke maatregelen genomen om de leveringszekerheid te waarborgen, zonder dat dit ten koste gaat van privacy, informatiebeveiliging of de bescherming van persoonsgegevens. Daarnaast beoordeelt de gemeente uw aanvraagproces als zeer gebruiksvriendelijk.	50

Zeer goed: Op één van de onderstaande punten overtuigt u de beoordelingscommissie niet helemaal: - De beschrijving is niet volledig, niet volledig helder of niet overal volledig SMART - U overtuigt de beoordelingscommissie niet volledig dat u de leveringszekerheid te allen tijde kan waarborgen, - U overtuigt de beoordelingscommissie niet volledig dat u de alle benodigde waarborgen heeft ingebouwd op het gebied van privacy, informatiebeveiliging of de bescherming van persoonsgegevens. - De gemeente beoordeelt uw aanvraagproces niet als zeer gebruiksvriendelijk.	37,5
Goed: De beschrijving is grotendeels helder en concreet. Op enkele van de onderstaande vier punten overtuigt u de beoordelingscommissie niet helemaal: - De beschrijving is niet volledig, niet volledig helder of niet overal volledig SMART - U overtuigt de beoordelingscommissie niet volledig dat u de leveringszekerheid te allen tijde kan waarborgen, - U overtuigt de beoordelingscommissie niet volledig dat u de alle benodigde waarborgen heeft ingebouwd op het gebied van privacy, informatiebeveiliging of de bescherming van persoonsgegevens. - De gemeente beoordeelt uw aanvraagproces niet als zeer gebruiksvriendelijk.	25
Voldoende: De beschrijving is voldoende helder en concreet. Op meerdere van de onderstaande punten overtuigt u de beoordelingscommissie niet helemaal of er is een serieuze tekortkoming op een van de punten: - De beschrijving is niet volledig, niet volledig helder of niet overal volledig SMART - U overtuigt de beoordelingscommissie niet volledig dat u de leveringszekerheid te allen tijde kan waarborgen, - U overtuigt de beoordelingscommissie niet volledig dat u de alle benodigde waarborgen heeft ingebouwd op het gebied van privacy, informatiebeveiliging of de bescherming van persoonsgegevens. - De gemeente beoordeelt uw aanvraagproces niet als zeer gebruiksvriendelijk.	12,5
Onvoldoende: De beschrijving is onvolledig, niet helder en niet concreet. Op alle gevraagde punten zijn er zichtbare tekortkomingen en uw aanvraagproces voldoet naar het oordeel van de beoordelingscommissie in de basis niet. U overtuigt de gemeente daarmee niet dat tolkdiensten bij u in goede handen is.	0
Slecht/niet aanwezig; uw beschrijving is niet aanwezig of irrelevant.	Knock-out

7.3 Doorontwikkeling en innovatie (10 punten)

De gemeente heeft bij de aanbesteding een programma van eisen gepubliceerd en bij de voorgaande twee gunningscriteria beschreven wat voor de gemeente belangrijk is bij de keuze voor een nieuwe aanbieder van tolkdiensten. Mogelijk zijn er, nu of in de toekomst, extra functionaliteiten, diensten of toepassingen waar de gemeente niet om gevraagd heeft, maar die wel van toegevoegde waarde kunnen zijn. Inschrijver krijgt daarom **maximaal 500 woorden** de ruimte om te beschrijven hoe haar organisatie toekomstbestendig blijft, de ontwikkelingen in het vakgebied volgt en hoe dit het nog makkelijker maakt voor de Gemeente Utrecht.

Beoordeling	Aantal punten
-------------	---------------

Uitstekend: de aangeboden extra's zijn relevant, haalbaar en waardevol en bieden veel meerwaarde.	10 punten
Goed: de aangeboden extra's zijn grotendeels relevant, haalbaar en waardevol en bieden meerwaarde.	8 punten
Voldoende: de aangeboden extra's zijn voldoende relevant, haalbaar en waardevol en bieden enige meerwaarde.	5 punten
Onvoldoende: de aangeboden extra's zijn onvoldoende relevant, haalbaar en waardevol en bieden geen meerwaarde.	0 punten
Slecht/niet aanwezig: de invulling is niet aanwezig of irrelevant.	0 punten

7.4 Social Return (5 punten)

De gemeente stelt een minimeis dat 5% van de opdrachtwaarde aan Social Return moet worden besteed. Inschrijvers die een hoger percentage aanbieden, kunnen hiervoor extra punten krijgen. Zie voor meer informatie en de mogelijke invulling van deze verplichting de "Handleiding Social Return"

Percentage Social return	Aantal punten
5% (minimeis)	0 punten
5,1-7%	1 punt
7,1-9%	2 punten
9,1-11%	4 punten
>11%	5 punten

7.5 Prijs (35 punten)

Vul Bijlage C "Prijzenblad 1.1" volledig in.

Voor de beoordeling van het onderdeel Prijs wordt onderstaande bandbreedte gehanteerd:

Ondergrensprijs: € 38.130

Bovengrensprijs: € 66.950

De genoemde grensbedragen zijn ook de maximale en minimale prijs waarmee mag worden ingeschreven. Inschrijvingen met een hogere prijs dan de bovengrens of een lagere prijs dan de ondergrens worden uitgesloten van verdere deelname.

De volgende formule wordt gebruikt om de totaalscore voor Prijs te beoordelen:

Score Prijs = 35 - ((Aangeboden Prijs – Ondergrensprijs) / (Bovengrensprijs- Ondergrensprijs)* 35