



Beschrijvend document

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

Ministerie van Buitenlandse Zaken

Hoofddirectie Consulaire en Visumzaken

Contactpersoon	Matthijs Smildiger
Datum	10 september 2026
Kenmerk aanbesteding	201865003.001.143
Versie	1.0
Status	Definitief

INHOUD

1.	Inleiding	7
1.1.	De Aanbestedende dienst(en) en de Rijksinkoop samenwerking	7
	De Rijksinkoop samenwerking begeleidt deze Aanbesteding	8
1.2.	Het doel van de Aanbesteding	8
1.3.	Akkoord bij indiening Inschrijving	8
1.4.	De opbouw van het Beschrijvend document	8
2.	Opdrachtbeschrijving	10
2.1.	Achtergrond en aanleiding van de Opdracht	10
2.2.	De aard en het doel van de Opdracht	10
	Trainingsplan	10
	Waakvlam	12
	Tijdelijke plan- en onplanbare op- en afschaling	13
	Definitie crisisinzet	13
	Fallbackvoorziening	14
2.3.	Het beoogde resultaat	15
	De eindgebruiker van de Opdracht	15
	Wat valt binnen de scope?	16
	Wat valt buiten de scope?	16
	Afbakening van verantwoordelijkheden	16
	Inzet rond feestdagen	17
2.4.	Technische inrichting, toegang en continuïteit	17
	Technische aansluiting en gegevensuitwisseling	17
	Netwerktogang	17
	Identiteits- en toegangsbeheer	18
	Fallbackvoorziening voor telefonie	18
2.5.	Duur van de overeenkomst	20
2.6.	Omvang van de Opdracht en maximale waarde raamovereenkomst	20
	We delen de Opdracht niet op in percelen	21
	Deze Opdracht voegen we niet onnodig samen	21
2.7.	Inkopen met impact	21
	Diversiteit en inclusie	22
2.8.	Programma van Eisen	23
3.	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	24
3.1.	Uitsluitingsgronden	24
	Als een Uitsluitingsgrond van toepassing is, kunnen wij afzien van ongeldigverklaring van uw Inschrijving	24
	Schrijft u in als Combinatie of met Derden om te voldoen aan de Geschiktheidseisen?	24
3.2.	Geschiktheidseisen	24
	Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	25
	Kerncompetentie 1	25
	Kerncompetentie 2	25
	Beroepsbevoegdheid	26
	Financiële en economische draagkracht	26
	Onderwijs- en beroepskwalificaties	26
	ISO 9001:2015	26
	ISO 27001	27
3.3.	Sanctiepakketten Rusland	28
4.	Gunningscriterium	29
4.1.	Subgunningscriteria en puntenverdeling	29
	U moet ten minste 60% van het maximaal aantal punten scoren	29
4.2.	Subgunningscriterium kwaliteit 1: Organisatie en uitvoering van de dienstverlening ..	29
	Wat is de doelstelling?	29

	Wat vragen wij van u?	29
	Beschrijf het gunningcriterium waar in ieder geval ingaat op:	29
	Waar beoordelen wij op?	30
4.3.	Subgunningscriterium kwaliteit 2: Casus internationale crisis.....	30
	Wat is de doelstelling?	30
	Wat vragen wij van u?	30
	Waar beoordelen wij op?	31
4.4.	Subgunningscriterium kwaliteit 3: Implementatie en ingebruikname.....	31
	Wat is de doelstelling?	31
	Wat vragen wij van u?	31
	Waar beoordelen wij op?	31
4.5.	Subgunningscriterium kwaliteit 4: Fallbackvoorziening voor telefonie.....	32
	Wat is de doelstelling?	32
	Wat vragen wij van u?	32
	Beschrijf het gunningcriterium waar in ieder geval ingaat op:	32
	Waar beoordelen wij op?	33
	Wij geven een maximum van 6.600 woorden mee bij het Subgunningscriterium 'Kwaliteit'	33
	Gebruik voor de beantwoording van het Subgunningscriterium 'Kwaliteit' Bijlage 2...	33
4.6.	Subgunningscriterium prijs.....	33
	Tarieven zijn all-in tarieven	33
	In Bijlage 3 geeft u uw prijs op	34
5.	Beoordeling van uw Inschrijving	35
5.1.	Beoordeling en beoordelingscommissie.....	35
	We toetsen op Formele eisen, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	35
	We toetsen ook of u akkoord gaat met het Programma van Eisen.....	35
	In geval van twijfel toetsen we aan de aanbestedingsbeginselen	35
	Voldoet uw Inschrijving aan alle Eisen en voorschriften? Dan beoordelen wij uw Inschrijving inhoudelijk	35
5.2.	Beoordeling op kwaliteit	35
	Wij beoordelen de kwaliteit van uw Inschrijving met een cijfer.....	35
	Wij beoordelen de kwaliteit van uw Inschrijving met een score	35
	Het cijfer drukt de inhoudelijke beoordeling uit.....	35
	De beoordelaars weten bij het beoordelen nog niet welke prijs bij een Inschrijving hoort.....	36
	De cijfers worden op de volgende manier bepaald:	36
	De uiteindelijke score is de optelsom van de gewogen score.....	36
5.3.	Beoordeling op prijs	36
5.4.	Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding.....	37
	Bij gelijke scores gunnen wij aan de Inschrijver met de beste score voor kwaliteit	37
	U komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht als:	37
5.5.	Manipulatieve of abnormaal lage Inschrijving	37
6.	Hoe verloopt de procedure?	38
6.1.	CPV-codes	38
	Bij de Aanbesteding gaat het om diensten met de volgende CPV-codes:.....	38
6.2.	De Europese openbare procedure	38
	Iedere belangstellende Ondernemer mag inschrijven op deze Aanbesteding.....	38
6.3.	TenderNed	38
	Registratie en bevoegdheid	38
6.4.	Contactpersoon	38
	Uw Contactpersoon is Matthijs Smildiger, (Senior) Inkoopadviseur RIS	38
6.5.	De planning van de Aanbesteding	38
6.6.	Vragen en tegenstrijdigheden	39
	Stel al uw vragen via TenderNed	39

	Dien al uw vragen en tegenstrijdigheden uiterlijk in op het tijdstip zoals aangegeven in de planning	39
	Zorg dat uw vragen en suggesties anoniem zijn	39
	Wij publiceren alle vragen en antwoorden in TenderNed	39
	Hierna is de tweede vragenronde	40
	U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen.....	40
	Wij geven u alleen informatie via TenderNed.....	40
	De Nota van inlichtingen gaat altijd voor	40
6.7.	Indienen Inschrijving	40
	Dien uw Inschrijving uiterlijk in op het tijdstip zoals aangegeven in de planning	40
6.8.	Openen Inschrijvingen	40
6.9.	Mededeling Gunningsbeslissing	40
	Uiterlijk op de in de planning opgenomen datum maken wij bekend aan welke Leverancier we de Opdracht gunnen	40
	Let op: u kunt geen rechten ontleen aan de Gunningsbeslissing	40
	Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens	41
6.10.	Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	41
	De winnende Inschrijver levert op verzoek binnen vijf (5) werkdagen de volgende bewijsstukken aan:	41
	Kloppen gegevens niet of levert u die te laat in?	42
6.11.	Opschortende termijn en bezwaren.....	42
6.12.	Voorbehouden Aanbestedende dienst.....	42
	Wij kunnen aanvullende vragen stellen.....	42
	Wij mogen deze Aanbesteding op elk moment stoppen	42
7.	Hoe schrijft u in?.....	43
7.1.	Aanbiedingsbrief	43
	Aanbiedingsbrief	43
7.2.	Indienen Inschrijving in TenderNed.....	43
	Schrijf in via TenderNed	43
	Zorg dat u ruim op tijd bent met inschrijven	43
	Houd bij het uploaden van de Bijlagen rekening met het volgende:	43
	Alleen bij een storing in TenderNed kunnen we de inschrijvingsdeadline uitstellen	43
	Neem contact op met TenderNed bij technische problemen	43
7.3.	Formele Eisen aan de Inschrijving	43
	Zorg dat uw Inschrijving voldoet aan de formele Eisen	43
	Elke Inschrijving moet voldoen aan de volgende Formele eisen:.....	44
	Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens	44
7.4.	Verplichte Bijlagen in TenderNed	44
7.5.	Inschrijven met het UEA	45
	Het UEA bestaat uit vijf delen	45
	Iedere betrokken rechtspersoon stuurt een eigen UEA in	45
	Met een ingediend UEA verklaart u geschikt te zijn voor deze Opdracht.....	45
	Met een ondertekend UEA verklaart u ook dat de Uitsluitingsgronden niet op uw onderneming van toepassing zijn	45
7.6.	Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde	46
	Ondernemers kunnen besluiten om samen in te schrijven op een Aanbesteding	46
	Inschrijven als Combinatie	46
	Door een Inschrijving in te dienen verklaart elk lid van de Combinatie:	46
	Gebruik maken van een Derde om te voldoen aan de Geschiktheidseisen	46
	U mag maar op één manier inschrijven	47
	U mag met onze toestemming later alsnog anderen betrekken bij de uitvoering van de Opdracht	47
7.7.	Inschrijven als dochteronderneming of werkmaatschappij	47
8.	Voorwaarden.....	48
8.1.	Overeenkomst en Rijksvoorwaarden	48

	Bij deze Raamovereenkomst hebben wij geen afnameverplichting	48
8.2.	Tenderkostenvergoeding	49
	Voor deze Opdracht mag u geen Tenderkosten in rekening brengen	49
8.3.	Facturatie	49
	E-facturen.....	49
9.	Klachtenregeling	49
	Hier kunt u een klacht over indienen:.....	49
	U dient een klacht in door te e-mailen naar: klachtenmeldpunt.RIS@rijksoverheid.nl	49
	Een klacht is niet een vraag om meer informatie	49
	Tijdig indienen klacht.....	49
	Begrippenlijst	50

Bijlagen in TenderNed

Elektronisch invullen, accorderen en/of toe te voegen door de Inschrijver		
Bijlage 0	Aanbiedingsbrief	Vormvrij
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	In TenderNed
Bijlage 2	Antwoord op het Subgunningscriterium 'Kwaliteit' (bestand in één PDF aanleveren)	Conform bijgevoegd format (in PDF en Word)
Bijlage 3	Prijsopgavenformulier	Conform bijgevoegd format (in PDF en Excel)
Bijlage 4	Referentieverklaring	Conform bijgevoegd format (in PDF)
Bijlage 5	Format Nota van Inlichtingen	Conform bijgevoegd format (in Word)
Bijlage 6	Holdingverklaring	Conform bijgevoegd format (in Word)

In te dienen bij verificatie van documenten door de winnende Inschrijver
Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel
De meest recente jaarrekeningen
Kwaliteitszorgsysteem ISO9001:2015 of gelijkwaardig
Informatiebeveiligingsmanagementsysteem ISO27001 of gelijkwaardig
Gedragsverklaring aanbesteden
Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen
Check IBAN en BIC

Informatie voor de Inschrijver	
Bijlage A	Concept Overeenkomst
Bijlage B	Concept Verwerkersovereenkomst
Bijlage C	Programma van Eisen
Bijlage D	ARVODI-2025
Bijlage E	Trainingsplan NWW
Bijlage F	Service Level Agreement
Bijlage G	Verantwoordingsformulier Social Return 2.0
Bijlage H	Concept Opdrachtbrief

1. Inleiding

Wij, Ministerie van Buitenlandse Zaken, nodigen u uit als Potentiële Inschrijver om in te schrijven voor de Aanbesteding Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)". In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u nodig heeft om een Inschrijving in te dienen.

1.1. De Aanbestedende dienst(en) en de Rijksinkoopsamenwerking

De Aanbestedende dienst en de Opdrachtgever is het ministerie van Buitenlandse Zaken (BZ), Hoofddirectie Consulaire en Visumzaken.

Het ministerie van Buitenlandse Zaken

Het ministerie van Buitenlandse Zaken maakt zich hard voor Nederlanders en de Nederlandse belangen en waarden, overal ter wereld. Samen met andere landen werken we aan wereldwijde uitdagingen. Het ministerie van Buitenlandse Zaken zet zich in voor:

- Welvaart en eerlijkheid: We stimuleren internationale handel, helpen Nederlandse bedrijven die met en in andere landen zakendoen en bevorderen een duurzame handel en eerlijk verdeelde welvaart.
- Veiligheid en stabiliteit: We bieden hulp en bemiddeling aan landen die lijden onder oorlog en geweld en werken via verbetering van levensomstandigheden aan meer stabiliteit in kwetsbare landen.
- Recht en vrijheid: We dragen bij aan een goed functionerende internationale rechtsorde en stimuleren internationale afspraken om wereldwijde vraagstukken te kunnen aanpakken.
- Nederlanders in het buitenland: We staan klaar voor Nederlanders elders in de wereld die in de problemen zijn geraakt en we proberen via voorlichting en advies dergelijke situaties te voorkomen.

Zie [hier](#) voor meer informatie de website van het Ministerie van Buitenlandse Zaken

Hoofddirectie Consulaire- en Visumzaken, NederlandWereldwijd (NWW)

NederlandWereldwijd (hierna: NWW) is onderdeel van de Hoofddirectie Consulaire- en Visumzaken (HDCV) van het ministerie van Buitenlandse Zaken. NWW is het centrale loket van de Nederlandse overheid voor Nederlanders in het buitenland en voor mensen in het buitenland die zaken met de Nederlandse overheid willen regelen. NWW biedt betrouwbare informatie, dienstverlening en persoonlijke ondersteuning aan iedereen die woont, werkt, studeert of reist in het buitenland, of plannen heeft om dat te gaan doen. Ook niet-Nederlanders die naar Nederland willen komen of vanuit het buitenland contact hebben met de Nederlandse overheid kunnen bij NWW terecht.

Vanuit deze verantwoordelijkheid werkt NWW nauw samen met een groot aantal Nederlandse overheidsorganisaties, waaronder de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), Logius, de Belastingdienst, DUO, de Sociale Verzekeringsbank (SVB), de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) en de RDW. Door deze samenwerking kunnen klanten voor uiteenlopende overheidszaken op één centrale plek terecht.

De dienstverlening bestaat uit een combinatie van digitale informatievoorziening, online dienstverlening en persoonlijk klantcontact. Klanten kunnen onder meer terecht voor informatie en ondersteuning rondom:

- reisadviezen;
- paspoorten en identiteitskaarten;
- visa en immigratie;
- legalisatie van documenten;
- DigiD en andere overheidsdiensten;
- wonen, werken en studeren in het buitenland;
- consulaire dienstverlening en hulp aan Nederlanders in nood.

NWW vervult daarnaast een belangrijke rol tijdens internationale crises. In dergelijke situaties fungeert NWW als centraal informatie- en contactpunt voor Nederlanders in het buitenland en ondersteunt het de consulaire dienstverlening van het ministerie van Buitenlandse Zaken.

De dienstverlening van NWW heeft een groot maatschappelijk bereik. Jaarlijks bezoeken ruim 22 miljoen mensen de website, worden meer dan 810.000 klantcontacten afgehandeld via telefoon, e-mail en WhatsApp en ondersteunt NWW duizenden Nederlanders die in het buitenland in een noodsituatie terechtkomen. De klanttevredenheid bedroeg vorig jaar gemiddeld een 8,7.

De Rijksinkoop samenwerking begeleidt deze Aanbesteding

Wij hebben de Rijksinkoop samenwerking (hierna: de RIS) de opdracht gegeven om deze Aanbesteding te begeleiden. De RIS is een Rijksdienst die zich speciaal richt op de inkoop van diensten en producten. Wilt u meer weten over hoe de RIS werkt? Kijk dan op de website van de RIS www.rijksinkoop samenwerking.nl.

1.2. Het doel van de Aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is het sluiten van een raamovereenkomst met één Opdrachtnemer voor de levering van een Facilitair Contactcenter ter ondersteuning van NWW. De beoogde ingangsdatum van de raamovereenkomst is **1 februari 2027**.

Het Facilitair Contactcenter ondersteunt NWW bij het afhandelen van eerstelijns klantcontact in het Nederlands en Engels. De dienstverlening bestaat uit een structurele basisbezetting (waakvlam) die gedurende het jaar ondersteuning biedt bij de reguliere dienstverlening, aangevuld met de mogelijkheid de capaciteit flexibel op en af te schalen wanneer de situatie daarom vraagt.

De opschaling kan zowel planbare als onplanbare omstandigheden betreffen, zoals internationale crises of andere gebeurtenissen die leiden tot een plotselinge toename van het aantal klantcontacten. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze beschikt over een schaalbare organisatie die binnen de afgesproken termijnen aanvullende capaciteit kan inzetten, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening.

De dienstverlening omvat het afhandelen van klantcontact via telefonie, e-mail en digitale messaging kanalen (o.a. WhatsApp). Hierbij maakt de Opdrachtnemer gebruik van de door NWW beschikbaar gestelde systemen, processen, werkinstructies en kennisbankbronnen. De dienstverlening wordt uitgevoerd in nauwe samenwerking met NWW, waarbij de Opdrachtnemer als verlengstuk van de organisatie opereert.

De samenwerking is gericht op een duurzame relatie waarin de Opdrachtnemer niet alleen capaciteit levert, maar ook actief bijdraagt aan de kwaliteit, continuïteit en verdere ontwikkeling van de dienstverlening. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze meedenkt over verbeteringen, kennis deelt en samen met NWW werkt aan een flexibele, toekomstbestendige en klantgerichte dienstverlening.

1.3. Akkoord bij indiening Inschrijving

Door het indienen van een Inschrijving en het rechtsgeldig ondertekenen van de UEA (zie paragraaf 7.5), verklaart u als Inschrijver uitdrukkelijk akkoord te gaan met alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken, en zich gedurende de gehele uitvoeringsperiode daaraan te houden.

1.4. De opbouw van het Beschrijvend document

U leest, na deze inleiding:

- in hoofdstuk 2 t/m 5 wat wij willen, hoe wij bepalen of een Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren, wat wij belangrijk vinden en hoe wij beoordelen welke Inschrijver het beste aanbod doet;

- in hoofdstuk 6 en 7 alles over de aanbestedingsprocedure en het correct indienen van een Inschrijving;
- in hoofdstuk 8 alles over de Overeenkomst die wij willen sluiten;
- in hoofdstuk 9 alles over het indienen van een klacht.

Als laatste vindt u de begrippenlijst. Daar leest u precies wat wij bedoelen met bepaalde begrippen. In de lopende tekst krijgen begrippen steeds een hoofdletter. Zo weet u welke begrippen u terugvindt in de begrippenlijst.

WAT WILLEN WIJ?

2. Opdrachtbeschrijving

Hieronder leest u een omschrijving van de Opdracht.

2.1. Achtergrond en aanleiding van de Opdracht

De huidige overeenkomst voor de levering van een ondersteunend Facilitair Contactcenter loopt af. Om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en te voldoen aan de geldende aanbestedingsregels, start het ministerie van Buitenlandse Zaken een nieuwe Europese aanbestedingsprocedure.

NWW heeft zich de afgelopen jaren verder ontwikkeld. De dienstverlening groeit mee met maatschappelijke ontwikkelingen, digitalisering en internationale gebeurtenissen. Hierdoor veranderen zowel de aard als de omvang van de klantcontacten. Daarnaast is de behoefte aan een flexibele dienstverlening toegenomen, waarbij snel kan worden ingespeeld op wisselende volumes en onverwachte pieken in de vraag, bijvoorbeeld als gevolg van internationale crises.

Ter voorbereiding op deze aanbesteding heeft NWW een marktconsultatie uitgevoerd. De inzichten uit deze consultatie, gecombineerd met de ervaringen uit de afgelopen contractperiode en de ambities voor de toekomstige dienstverlening, zijn gebruikt bij het vormgeven van de opdracht. Daarbij is gekozen voor een opdracht waarin samenwerking, flexibiliteit, kwaliteit en continuïteit centraal staan.

2.2. De aard en het doel van de Opdracht

De opdracht betreft het leveren van een ondersteunend Facilitair Contactcenter dat NederlandWereldwijd ondersteunt bij de afhandeling van eerstelijns klantcontact. De dienstverlening bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Trainen, coachen en begeleiden van eigen medewerkers die in ingezet worden voor NWW;
2. een structurele basisbezetting (waakvlam) van 5fte, met de mogelijkheid om de capaciteit plan- en onplanbaar op- en af te schalen wanneer de situatie daarom vraagt;
3. crisisinzet als zich ergens in de wereld een crisis voordoet, met een poule medewerkers van maximaal 35 fte;
4. een fallbackvoorziening voor telefonie, uitsluitend bedoeld om tijdens een tijdelijke gehele of gedeeltelijke onbeschikbaarheid van de reguliere telefonieomgeving van NWW bereikbaar te blijven voor noodgevallen. Deze fallbackvoorziening vervangt de reguliere dienstverlening niet en is geen crisissituatie(!).

Trainingsplan

Voor een goede en veilige uitvoering van de dienstverlening is het noodzakelijk dat de medewerkers van het Facilitair Contactcenter (FCC) die voor NWW worden ingezet, aantoonbaar vakbekwaam zijn en blijven.

In deze paragraaf lichten wij de hoofdlijnen toe en beschrijven wij de uitgangspunten voor opleiding, personeelsswisselingen en nieuwe instroom, alsmede de wijze waarop tijdsbesteding en kosten worden verrekend. Het volledige trainingsplan staat vermeld in Bijlage E.

Doelgroep van de opleiding

Het trainingsplan is bedoeld voor de FCC-trainers van de Opdrachtnemer die contactcentermedewerkers intern gaan opleiden en begeleiden.

De contactcentermedewerkers die de vereiste trainingstrajecten succesvol hebben doorlopen en door de Opdrachtnemer aantoonbaar aan het gevraagde kwaliteitskader voldoen, mogen zelfstandig worden ingezet op NWW klantcontacten. Contactcentermedewerkers worden per skill en per kanaal opgeleid en worden vervolgens uitsluitend ingezet op de onderwerpen en kanalen waarvoor zij aantoonbaar zijn opgeleid.

Rollen en verantwoordelijkheden

NWW verzorgt de eerste inhoudelijke opleiding bij de implementatie en stelt de inhoudelijke kaders, kwaliteitsnormen, kennisbronnen en trainingsscope vast. NWW levert en actualiseert het inhoudelijke lesmateriaal, schrijfwijzers, e-learning en de relevante werkinstructies.

Daarna geldt het train-de-trainer principe voor de Opdrachtnemer. Daarvoor wordt het volgende van u verwacht:

- selecteer geschikte FCC-trainers;
- organiseer en verzorg de interne opleiding voor eigen contactcentermedewerkers (train-de-trainer);
- zorg voor praktijkbegeleiding, coaching en kwaliteitsmonitoring; en
- borg dat contactmedewerkers alleen worden ingezet binnen hun aantoonbaar behaalde skills en kanalen.

De Opdrachtnemer is daarnaast verantwoordelijk voor algemene contactcentervaardigheden (zoals klantgerichtheid, gesprekstechniek, schriftelijke communicatie, omgaan met emotioneel belastende contacten) en voor het blijvend vakbekwaam houden van medewerkers.

Eerste Training bij implementatie

Voor aanvang van de Dienstverlening verzorgt NWW de eerste inhoudelijke opleiding op locatie bij NWW voor de trainers van de Opdrachtnemer, het betreft de FCC-trainers van de Opdrachtnemer die na vrijgave de interne opleiding van nieuwe en flexibel inzetbare medewerkers verzorgen.

Aan deze eerste training nemen maximaal tien tot twaalf trainers van de Opdrachtnemer deel. De training is gericht op de inhoudelijke kennis die nodig is voor de NWW-dienstverlening. Algemene contactcentervaardigheden en systeemvaardigheden worden door de Opdrachtnemer zelf verzorgd. De globale opzet van het opleidingsprogramma per skill is opgenomen in Bijlage E.

Opleiding Skill 1 vóór aanvang Dienstverlening

De Opdrachtnemer borgt dat uiterlijk vóór aanvang Dienstverlening op 1 april 2027 in totaal 35 FTE aantoonbaar zijn opgeleid, getoetst, vrijgegeven en inzetgereed zijn op minimaal Skill 1-niveau. Deze capaciteit bestaat uit:

- 5 FTE structurele waakvlamcapaciteit, die vanaf livegang beschikbaar is voor de reguliere dienstverlening en vervolgens wordt doorontwikkeld richting Skill 2 en Skill 3;
- 30 FTE flexibele schil, die beschikbaar en inzetgereed wordt gehouden voor opschaling, waaronder crisis- en pieksituaties.

De opleiding van deze 35 FTE, inclusief planning, uitvoering, praktijkbegeleiding, toetsing, registratie, vrijgave en actualisering, maakt onderdeel uit van de implementatieverplichtingen van de Opdrachtnemer. Medewerkers mogen uitsluitend worden ingezet voor werkzaamheden waarvoor zij aantoonbaar zijn opgeleid en vrijgegeven.

Nieuwe instroom en personeelwisselingen

De dienstverlening kent reguliere instroom, vervanging bij uitval en mogelijke opschaling. De Opdrachtnemer richt de eigen organisatie hierop in en zorgt ervoor dat:

- nieuwe medewerkers (ook bij vervanging) dezelfde gecontroleerde trainingsroute volgen als de eerste lichting;
- per medewerker een actuele opleidings- en bevoegdhedenmatrix wordt bijgehouden;
- medewerkers aantoonbaar zijn getraind vóórdat zij zelfstandig worden ingezet; en
- bij opschaling tijdig opleidingsgroepen worden gepland, zodat de overeengekomen doorlooptijden voor op en afschaling haalbaar blijven.

Voor voorspelbare pieken en voor onvoorziene opschaling houdt de Opdrachtnemer een opleidingspool en een flexibele schil beschikbaar, waarin medewerkers actueel getraind blijven conform Bijlage E. De Opdrachtnemer plant en registreert deze opleidingen en verwerkt door NWW aangeleverde inhoudelijke updates binnen de afgesproken termijnen.

Duur en structuur van het trainingsprogramma

Het opleidingsprogramma is opgebouwd uit opeenvolgende skills. In hoofdlijnen geldt:

Skill 1: circa 8 werkdagen theorie en oefening over NWW-organisatie, visa, reisadviezen, telefonie, Whats-App, kennisbronnen.

Skill 2: circa 4 werkdagen theorie over reisdocumenten, legalisatie, levensgebeurtenissen en e-mail;

Skill 3: een korte aanvullende module over specifiek toegewezen partnerdiensten.

Toetsing en vrijgave

Onderdeel van het interne trainingsplan van NWW zijn taaltoetsen, kennistoetsen, e-learning, kwaliteitsmonitoring en beoordeling in de praktijk. De Opdrachtgever stelt deze materialen, voor zover mogelijk, beschikbaar aan Opdrachtnemer.

De kwaliteitsmonitoring is gericht op de toepassing van de inhoud en kwaliteitsnormen in het klantcontact, niet alleen op het volgen van theorie. NWW levert of valideert de inhoudelijke toetsmiddelen en normen. De Opdrachtnemer:

- plant en registreert de toetsing;
- beoordeelt of medewerkers voldoen aan de overeengekomen kwaliteitsnormen; en
- geeft medewerkers pas vrij voor zelfstandige inzet als aan de vereiste skills, toetsen en praktijkbeoordelingen is voldaan.

Vrijgave sluit altijd aan op de gevolgde skill en het betreffende kanaal. Medewerkers worden niet ingezet buiten hun aantoonbaar behaalde bevoegdheden.

Tijdsbesteding en verrekening van kosten

De tijdsbesteding voor training, toetsing en praktijkbegeleiding van FCC-medewerkers wordt aangemerkt als reguliere werktijd en maakt integraal onderdeel uit van de door de Opdrachtnemer te leveren dienstverlening. Opleiding vindt dus niet plaats in eigen tijd van medewerkers.

De volgende uitgangspunten gelden:

- de trainingstijd van medewerkers en FCC-trainers valt binnen de overeengekomen capaciteit en wordt door de Opdrachtnemer als reguliere inzet ingepland;
- alle kosten voor training, coaching, vervanging, taaltoetsen, algemene contactcentervaardigheden en het gebruik van eigen opleidingsmiddelen zijn inbegrepen in de all-in tarieven zoals opgegeven in Bijlage 3 (Subgunningscriterium prijs);
- de door NWW verzorgde initiële inhoudelijke opleiding en het beschikbaar stellen van inhoudelijk trainingsmateriaal aan de Opdrachtnemer worden door NWW bekostigd;
- het verzorgen van vervolgtrainingen, her- en bijscholing, permanente ontwikkeling en het inzetgereed houden van de flexibele schil behoort tot de verantwoordelijkheid en kosten van de Opdrachtnemer en mag niet aanvullend als meerwerk worden gefactureerd.

Waakvlam

De opdracht betreft het inzetten van medewerkers (5 fte) vanuit een Facilitair Contactcenter dat NWW ondersteunt bij de afhandeling van eerstelijns klantcontact in het Nederlands en het Engels. De dienstverlening bestaat uit een structurele basisbezetting (waakvlam) die gedurende het jaar ondersteuning biedt aan de reguliere dienstverlening, aangevuld met de mogelijkheid om de capaciteit flexibel op- en af te schalen wanneer de situatie daarom vraagt. Hiervoor wordt de gevraagde dienstverdeling in Europees-Nederland georganiseerd en is geen sprake van near- of offshoring.

De dienstverlening richt zich op het afhandelen van klantcontact via de kanalen telefonie, e-mail en digitale messaging (o.a. WhatsApp). De Opdrachtnemer werkt daarbij met de door NWW beschikbaar gestelde systemen, processen, werkinstructies en kennisbank(bronnen). Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat medewerkers zich deze werkwijze eigen maken en de dienstverlening uitvoeren conform de kwaliteits- en servicenormen van NWW (zie tevens Bijlage E – Trainingsplan NWW en Bijlage F – Service Level Agreement).

De dienstverlening van NWW heeft betrekking op circa 810.000 klantcontacten per jaar. De onderstaande aantallen zijn gebaseerd op de gerealiseerde volumes over 2025 en dienen uitsluitend ter indicatie:

- Telefonie: circa 558.000 contacten;
- WhatsApp: circa 168.000 contacten;
- E-mail: circa 84.000 contacten.

NWW neemt de afgelopen jaren een licht dalende trend waar in het totale aantal klantcontacten. De daadwerkelijke volumes gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn afhankelijk van onder andere maatschappelijke ontwikkelingen, wijzigingen in de dienstverlening, digitalisering en de informatiebehoefte van klanten. Aan de genoemde aantallen kunnen daarom geen rechten worden ontleend.

Tijdelijke plan- en onplanbare op- en afschaling

De Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een structurele basisbezetting van 5 fte, waarbij één fte gelijkstaat aan 40 effectief inzetbare uren per week, exclusief ziekte en shrinkage. Deze basisbezetting vormt de waakvlam voor de dienstverlening en is inzetbaar op alle overeengekomen contactkanalen, waarbij de werkzaamheden plaatsvinden op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur.

Naast de structurele basisbezetting kan de Opdrachtnemer de dienstverlening, afhankelijk van de behoefte van NWW, gefaseerd opschalen. Daarbij kan de totale capaciteit worden uitgebreid tot maximaal 35 fte.

Definitie plan- en onplanbare tijdelijke opschaling

Plan- en onplanbare tijdelijke opschaling is de uitbreiding van de inzet van Opdrachtnemer ter ondersteuning van de normale dienstverlening van NWW, wanneer NWW voorziet dat de eigen beschikbare capaciteit gedurende een bepaalde periode onvoldoende is om het verwachte klantcontact af te handelen.

De opschaling houdt geen verband met een crisissituatie en vindt plaats op verzoek van Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt, in overleg met Opdrachtnemer, de gewenste omvang, inzetperiode, contactkanalen en eventuele aangepaste openingstijden. Opdrachtnemer realiseert de gevraagde opschaling binnen de overeengekomen doorlooptijden en met inachtneming van de bij de Inschrijving aangeboden randvoorwaarden.

Definitie crisisinzet

Bij een crisisopschaling kan de inschrijver extra medewerkers inzetten boven de reguliere capaciteit, tot een maximum van 35 FTE. Voor een juist onderscheid staan hieronder de definities vermeld:

Definitie crisis

Een crisissituatie is een door Opdrachtgever als zodanig aangemerkte situatie waarin een internationale crisis, calamiteit of andere uitzonderlijke gebeurtenis leidt of naar verwachting zal leiden tot een plotselinge en/of aanzienlijke verandering in de aard en/of omvang van het klantcontact. De situatie vereist dat NWW een crisisscenario activeert en dat de reguliere dienstverlening tijdelijk wordt aangepast of opgeschaald.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het vaststellen en beëindigen van de crisissituatie en voor de besluitvorming over het toe te passen crisisscenario. Opdrachtnemer kan een mogelijke crisissituatie signaleren en Opdrachtgever adviseren, maar activeert de crisisdienstverlening uitsluitend op verzoek van Opdrachtgever.

Definitie crisisopschaling

Crisisopschaling is de tijdelijke uitbreiding of aanpassing van de inzet van Opdrachtnemer naar aanleiding van een door Opdrachtgever geactiveerd crisisscenario. De omvang, het moment, de contactkanalen, de openingstijden en de duur van de inzet worden door Opdrachtgever bepaald en

aan Opdrachtnemer opgedragen, met inachtneming van de overeengekomen doorlooptijden en randvoorwaarden.

Escalatieladder

Onderstaande escalatieladder beschrijft welke extra inzet de Opdrachtnemer bij een crisis beschikbaar moet kunnen stellen, aanvullend op de reguliere waakvlamcapaciteit van 5 FTE. De ladder maakt onderscheid tussen een garantiewaarde en een streefwaarde. De garantiewaarde is de minimale extra capaciteit die binnen de genoemde termijn beschikbaar moet zijn. De streefwaarde geeft aan welke extra capaciteit de Opdrachtnemer waar mogelijk nastreeft.

De escalatieladder is bedoeld voor crisissituaties waarin snel moet worden opgeschaald. De totale beschikbare capaciteit kan daarmee oplopen tot maximaal 35 FTE: 5 FTE waakvlamcapaciteit plus maximaal 30 FTE extra inzet. Voor uitzonderlijke crises van een buitencategorie, zoals een pandemie of een grootschalige ramp, wordt geen standaardcapaciteit binnen dit contract vastgelegd. In die gevallen is maatwerk nodig op het moment dat de situatie zich voordoet.

De genoemde aantallen betekenen niet dat deze capaciteit altijd wordt uitgevraagd of structureel wordt ingezet. Het gaat om de capaciteit die geleverd moet kunnen worden wanneer de Opdrachtgever daar in een crisissituatie behoefte aan heeft. De daadwerkelijke inzet kan lager zijn en wordt bepaald door de aard, omvang en duur van de crisis.

Deze escalatieladder is niet bedoeld voor geplande of reguliere onvoorziene extra inzet. In die situaties vindt opschaling plaats in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, passend bij de concrete behoefte en planning.

De term X staat voor de datum waarop de Opdrachtgever om opschaling verzoekt.

De gevraagde capaciteit moet uiterlijk om 08.00 uur 's ochtends op de aangeduide dag beschikbaar zijn. Periode (X=datum aanvraag tot opschaling)	Garantiewaarde (in aanvulling op waakvlam)	Streefwaarde (in aanvulling op waakvlam)
Binnen x+2 kalenderdagen	10 FTE	20 FTE
Binnen x+3 kalenderdagen	20 FTE	30 FTE
Binnen x+5 kalenderdagen	30 FTE	

Fallbackvoorziening

Een belangrijk onderdeel van de Opdracht is het waarborgen van de continuïteit van de dienstverlening.

Daarom beschikt de Opdrachtnemer over een beperkte fallbackvoorziening voor telefonie, die uitsluitend op verzoek van NWW wordt geactiveerd wanneer de reguliere telefonieomgeving van NWW geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is. De voorziening wordt ingezet ter ondersteuning van de opvang van noodtelefonie en vervangt niet de reguliere telefonische dienstverlening of de reguliere inzet van 5 fte. Tijdens activering beoordeelt de Opdrachtnemer binnenkomende gesprekken aan de hand van de door NWW verstrekte instructies, maakt van mogelijke noodgevallen een telefoonnotitie en draagt deze veilig en zo spoedig mogelijk over aan NWW.

De Opdrachtnemer neemt deze gesprekken aan, maakt daarvan een telefoonnotitie en draagt deze notitie veilig en zo spoedig mogelijk over aan NWW. NWW bepaalt de verdere opvolging en belt de betrokkene zo nodig terug. De fallbackvoorziening is geen vervanging van de reguliere telefonische

dienstverlening en is niet bedoeld voor de inhoudelijke behandeling van reguliere klantvragen. De werking van de fallbackvoorziening is nader beschreven in § 2.4.

2.3. Het beoogde resultaat

Met deze opdracht beoogt NWW een duurzame samenwerking met één Opdrachtnemer die in staat is om een betrouwbare, flexibele en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te leveren.

Het beoogde resultaat is een ondersteunend Facilitair Contactcenter dat naadloos aansluit op de organisatie, processen en werkwijze van NWW. De dienstverlening draagt bij aan een consistente klantbeleving, een hoge kwaliteit van de beantwoording van klantvragen en een efficiënte ondersteuning van de reguliere dienstverlening.

Om een consistente beoordeling en afhandeling van klantcontacten te waarborgen, neemt de Opdrachtnemer deel aan de door NWW georganiseerde kalibratiesessies. Tijdens deze sessies stemmen NWW en de Opdrachtnemer de toepassing van de overeengekomen kwaliteitsmonitoringsmethodiek af. De frequentie, voorbereiding, deelnemers en werkwijze van de kalibratiesessies worden vastgelegd in de SLA (Bijlage F) of in de tussen partijen overeengekomen kwaliteitsafspraken.

Daarnaast beschikt NWW over een partner die snel en gecontroleerd kan op- en afschalen wanneer de situatie daarom vraagt. Bij tijdelijke gehele of gedeeltelijke onbeschikbaarheid van de reguliere telefonieomgeving waarborgt de Opdrachtnemer met een beperkte fallbackvoorziening de telefonische bereikbaarheid voor noodgevallen. Met noodgevallen bedoelen we verzoeken om consulaire bijstand afkomstig van of met betrekking tot Nederlanders die zich in het buitenland bevinden. Deze voorziening is in principe niet bedoeld om de reguliere dienstverlening of de reguliere contactcenteromgeving van NWW te vervangen.

Door te investeren in een duurzame samenwerking, kennisborging, continue verbetering én de duurzame inzetbaarheid en het welzijn van medewerkers ontstaat een dienstverlening die niet alleen aansluit bij de huidige behoefte, maar ook kan meegroeien met toekomstige ontwikkelingen en veranderende klantvragen.

De aard van de dienstverlening kan ertoe leiden dat medewerkers worden geconfronteerd met emotioneel belastende klantcontacten, in het bijzonder tijdens calamiteiten en crisissituaties. De Opdrachtnemer beschikt daarom over beleid en passende maatregelen voor de ondersteuning van deze medewerkers. Deze ondersteuning omvat in ieder geval een passende voorbereiding op dergelijke klantcontacten, opvang en nazorg na een belastend contact en de mogelijkheid om tijdig begeleiding in te schakelen of het klantcontact te escaleren. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers bekend zijn met de beschikbare ondersteuning en daarvan laagdrempelig gebruik kunnen maken.

De eindgebruiker van de Opdracht

NederlandWereldwijd (NWW) is de publieke dienstverlener van de Nederlandse overheid voor Nederlanders in het buitenland en voor personen met vragen over Nederlandse overheidsdiensten vanuit het buitenland. De dienstverlening richt zich op een zeer diverse doelgroep die wereldwijd verspreid is en gebruikmaakt van meerdere communicatiekanalen.

De primaire doelgroepen bestaan uit:

- Nederlandse burgers die tijdelijk of permanent in het buitenland verblijven;
- Nederlanders die reizen, wonen, werken of studeren in het buitenland;
- Buitenlandse burgers die informatie of dienstverlening nodig hebben met betrekking tot Nederland, zoals visa, nationaliteit, legalisaties en consulaire dienstverlening;
- Burgers die contact opnemen tijdens calamiteiten of crisissituaties waarbij snelle, betrouwbare en toegankelijke dienstverlening essentieel is.

De doelgroep kenmerkt zich door:

- een wereldwijde spreiding over alle tijdzones;
- een grote diversiteit aan talen, culturen en digitale vaardigheden;
- uiteenlopende contactredenen, variërend van eenvoudige informatievragen tot complexe consulaire en juridische vraagstukken;
- een verhoogde behoefte aan betrouwbaarheid, toegankelijkheid, informatiebeveiliging en continuïteit van dienstverlening.

De dienstverlening moet daarom geschikt zijn voor een brede en dynamische doelgroep, waarbij de Opdrachtnemer in staat is om een hoge kwaliteit van dienstverlening te leveren, ook tijdens piekbelasting en internationale crisissituaties. Hierbij dient rekening te worden gehouden met de maatschappelijke impact van de dienstverlening en het publieke karakter van NWW.

Wat valt binnen de scope?

De Opdracht heeft betrekking op de uitvoering van eerstelijns klantcontact. Onderstaande werkzaamheden vallen binnen de scope van deze Opdracht:

- het zorgdragen voor de benodigde NWW training, coaching en begeleiding coaching van eigen medewerkers die worden ingezet worden bij NWW;
- de inzet van 5fte op werkdagen van 8.00 – 18.00 uur gedurende de looptijd van de overeenkomst (waakvlam);
- Plan- en onplanbare tijdelijke opschaling of extra Diensten op werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur;
- Crisis inzet tot maximaal 35 fte wanneer deze nodig is;
- Fallback voorziening voor telefonie.

Wat valt buiten de scope?

De Opdracht heeft betrekking op de uitvoering van eerstelijns klantcontact. Onderstaande werkzaamheden vallen buiten de scope van deze Opdracht:

- de behandeling van tweedelijnsvragen en overige specialistische of complexe klantvragen die door NWW worden afgehandeld;
- de behandeling van eerstelijnsvragen in een andere taal dan het Nederlands of het Engels;
- de uitvoering van consulaire dienstverlening, waaronder begrepen het nemen van besluiten, het verstrekken van consulaire producten en overige werkzaamheden waarvoor een wettelijke bevoegdheid of inhoudelijke (en juridische) verantwoordelijkheid bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken ligt.

Afbakening van verantwoordelijkheden

Om de samenwerking tussen NWW en de Opdrachtnemer helder af te bakenen, blijven de regie, inhoudelijke verantwoordelijkheid en de bestaande technische inrichting bij NWW. De opdracht richt zich op het leveren van capaciteit en het uitvoeren van eerstelijns klantcontact binnen de door NWW gestelde kaders.

In dat kader geldt het volgende:

- NWW blijft verantwoordelijk voor de regie op de dienstverlening, waaronder de besluitvorming over scenario's en de inzet van opschaling.
- De inhoudelijke behandeling van complexe klantvragen, crisisbesluiten en overige dossier gebonden besluiten blijft de verantwoordelijkheid van NWW.
- NWW blijft verantwoordelijk voor de inrichting en het beheer van haar eigen processen, werkinstructies, scripts, kennis en ketenafspraken. De Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit binnen deze kaders.
- De Opdracht omvat niet de vervanging of levering van het bestaande CCaaS-platform, de kennisbank (voorlichterswebsite) of andere kernsystemen van NWW.
- De Opdracht ziet uitsluitend op het leveren van een basisbezetting (waakvlam) en de mogelijkheid tot flexibele opschaling. Het structureel beschikbaar houden van aanvullende capaciteit buiten deze afspraken maakt geen onderdeel uit van de Opdracht.

Inzet rond feestdagen

NWW en de Opdrachtnemer maken jaarlijks tijdig afspraken over de benodigde inzet en eventuele aangepaste openingstijden rond nationale en internationale feestdagen. De Opdrachtnemer werkt mee aan de totstandkoming en uitvoering van deze afspraken en houdt bij zijn personeelsplanning rekening met de overeengekomen inzet.

2.4. Technische inrichting, toegang en continuïteit

Voor de uitvoering van de Opdracht sluiten de technische voorzieningen van de Opdrachtnemer aan op de omgeving van NWW. Dit vraagt om een veilige inrichting van de gegevensuitwisseling, werkplekken en netwerktoegang en om een afzonderlijke voorziening voor de continuïteit van de dienstverlening bij verstoringen of calamiteiten. In deze paragraaf zijn de uitgangspunten en verantwoordelijkheden voor deze technische inrichting beschreven.

Technische aansluiting en gegevensuitwisseling

Voor zover voor de uitvoering van de Opdracht gegevens moeten worden uitgewisseld tussen de omgeving van de Opdrachtnemer en de omgeving van NWW, vindt deze gegevensuitwisseling plaats via een beveiligde technische verbinding die voldoet aan de door NWW vastgestelde informatiebeveiligingseisen.

Ten behoeve van het ontsluiten van informatie voor (A)QM kan de gewenste informatie, bij voorkeur, uit Genesys Cloud worden verkregen. Indien dit niet mogelijk is, kan een API-koppeling tussen de betrokken omgevingen worden ingericht. De technische specificaties, autorisaties en verantwoordelijkheden worden voorafgaand met NWW afgestemd.

De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de Opdracht uitsluitend vaste en mobiele werkplekken, waaronder thuiswerkplekken, in die voldoen aan de door NWW vastgestelde informatiebeveiligingseisen.

De werkplekken beschikken in ieder geval over een actuele en ondersteunde technische inrichting, passende bescherming tegen malware, tijdig patchmanagement en beveiligde toegang met multifactorauthenticatie. Opslagmedia waarop gevoelige informatie kan worden opgeslagen, zijn beveiligd. De toegang wordt beperkt volgens het need-to-know- en least-privilegebeginsel.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting, het beheer en de blijvende beveiliging van deze werkplekken en toont op verzoek van NWW aan dat aan de toepasselijke beveiligingseisen wordt voldaan. Een werkplek die niet of niet langer aan deze eisen voldoet, mag niet worden gebruikt voor toegang tot de omgeving van NWW.

Netwerktoegang

Toegang vanuit de omgeving van de Opdrachtnemer tot de systemen en toepassingen van NWW vindt uitsluitend plaats via de door NWW voorgeschreven en geautoriseerde toegangsmethode. NWW kan daarbij, afhankelijk van de technische inrichting en de beveiligingsrisico's, het gebruik van een beveiligde VPN-verbinding en whitelisting van apparaten, netwerken of IP-adressen voorschrijven.

De Opdrachtnemer verleent uitsluitend toegang aan vooraf geautoriseerde medewerkers en gebruikt uitsluitend apparaten en verbindingen die aan de beveiligingseisen van NWW voldoen. De toegang wordt persoonsgebonden ingericht en beveiligd met multifactorauthenticatie. De Opdrachtnemer voorkomt dat de toegangsvoorzieningen worden gedeeld met of gebruikt door niet-geautoriseerde personen.

Als een gebruiker, apparaat, werkplek of netwerk niet of niet langer aan de gestelde eisen voldoet, wordt de toegang onmiddellijk beëindigd of geblokkeerd. De Opdrachtnemer werkt mee aan de inrichting, controle en periodieke actualisering van gebruikers, rollen en toegangsautorisaties.

Identiteits- en toegangsbeheer

Gedurende de looptijd van de Opdracht werkt NWW toe naar een situatie waarin het facilitair contactcenter van de Opdrachtnemer het operationele beheer kan uitvoeren van gebruikers die toegang nodig hebben tot de systemen en toepassingen van NWW. Dit beoogde beheer omvat het registreren, wijzigen, blokkeren en beëindigen van gebruikers en het actueel houden van de bijbehorende gebruikersgegevens.

Totdat deze toekomstige inrichting door NWW in gebruik is genomen, vindt het gebruikers- en toegangsbeheer plaats volgens de op dat moment geldende processen, voorzieningen en verantwoordelijkheidsverdeling van NWW. De Opdrachtnemer sluit hierop aan en werkt mee aan de aanvraag, wijziging, periodieke controle en beëindiging van de benodigde gebruikersaccounts en toegangsrechten.

De beoogde toekomstige inrichting voorziet in centraal beheer van gebruikersidentiteiten, authenticatie en de voor toegang benodigde rollen of kenmerken door middel van een door NWW aangewezen voorziening voor Customer Identity and Access Management (CIAM), of een daarmee gekoppelde voorziening. Hierbij kan worden voorzien in multifactorauthenticatie, federatieve toegang en single sign-on.

NWW kan gedurende de looptijd van de Opdracht besluiten om het aanmaken, wijzigen, blokkeren en verwijderen van gebruikersaccounts en het uitwisselen van relevante rollen, groepen of kenmerken met aangesloten NWW-systemen te automatiseren. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van SCIM of een door NWW goedgekeurd gelijkwaardig mechanisme, voor zover de betrokken systemen dit ondersteunen. De Opdrachtnemer werkt mee aan het nader uitwerken, inrichten, testen, in gebruik nemen en beheren van deze voorziening.

In de beoogde toekomstige inrichting beheert het facilitair contactcenter uitsluitend gebruikersgegevens en de door NWW vooraf vastgestelde rollen of gebruikersprofielen. Het facilitair contactcenter verleent niet zelfstandig toegang buiten de daarvoor vastgestelde aanvraag-, goedkeurings- en autorisatieprocessen. NWW en de betreffende systeemeigenaren blijven verantwoordelijk voor het bepalen welke systemen, functies en gegevens op basis van een rol of gebruikersprofiel toegankelijk zijn en voor het afdwingen van deze autorisaties binnen de NWW-systemen.

De technische inrichting, fasering, voorwaarden voor ingebruikname en verdeling van verantwoordelijkheden tussen NWW, de Opdrachtnemer, het facilitair contactcenter en de beheerders van de aangesloten systemen worden in onderling overleg nader vastgesteld. De Opdrachtnemer houdt bij de uitvoering van de Opdracht rekening met deze ontwikkeling en verleent de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de overgang naar de toekomstige inrichting.

Fallbackvoorziening voor telefonie

Ondanks de hoge beschikbaarheid van de technische voorzieningen kan zich een situatie voordoen waarin de reguliere telefonieomgeving van NWW tijdelijk geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is. Om in een dergelijke situatie bereikbaar te blijven voor noodgevallen, beschikt de Opdrachtnemer over een beperkte fallbackvoorziening voor telefonie.

Doel en afbakening

De fallbackvoorziening:

- wordt uitsluitend gebruikt voor telefonie;
- wordt uitsluitend na een daartoe strekkend verzoek van NWW geactiveerd;
- is uitsluitend bedoeld voor het aannemen en registreren van mogelijke noodgevallen;
- vervangt de reguliere telefonische dienstverlening of de reguliere contactcenteromgeving van NWW niet;
- wordt niet gebruikt voor e-mail, WhatsApp, andere digitale kanalen of de inhoudelijke behandeling van reguliere klantvragen;
- kan ook buiten kantooruren worden gevraagd.

Tijdens de inzet van de fallbackvoorziening blijft de reguliere dienstverlening in beginsel doorgang vinden. Alleen wanneer dit daadwerkelijk noodzakelijk is, kan NWW besluiten de reguliere dienstverlening tijdelijk geheel of gedeeltelijk terug te schalen. Bellers met een reguliere of niet-urgente vraag worden in dat geval, overeenkomstig de door NWW verstrekte instructies, geïnformeerd dat de reguliere dienstverlening tijdelijk niet of beperkt beschikbaar is.

Telefonische bereikbaarheid

NWW bepaalt op welke wijze de fallbackvoorziening telefonisch bereikbaar wordt gemaakt. NWW kan daarbij kiezen voor één of een combinatie van de volgende mogelijkheden:

1. het reguliere telefoonnummer van NWW, waaronder het 024-nummer, wordt doorgeschakeld naar een door de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld noodnummer; of
2. het noodnummer van de Opdrachtnemer wordt door NWW bekendgemaakt via de website en, voor zover dit technisch mogelijk is, via een melding in de IVR en/of andere kanalen.

De Opdrachtnemer verstrekt hiervoor een betrouwbaar en gedurende de overeengekomen periode bereikbaar telefoonnummer. NWW blijft verantwoordelijk voor de keuze van de routeringswijze en voor de communicatie daarover aan het publiek.

Aannemen en registreren van gesprekken

De Opdrachtnemer beoordeelt gesprekken uitsluitend aan de hand van de door NWW verstrekte werkinstructies en criteria. De medewerker geeft geen inhoudelijk advies en behandelt geen reguliere klantvragen.

Van ieder gesprek dat mogelijk een noodgeval betreft, maakt de Opdrachtnemer een telefoonnotitie. Deze notitie bevat ten minste:

- de naam van de beller, voor zover verstrekt;
- het telefoonnummer waarop de beller kan worden teruggebeld;
- de datum en het tijdstip van het gesprek;
- een korte en feitelijke omschrijving van de situatie;
- de reden waarom mogelijk sprake is van een noodgeval;
- de eventueel afgesproken vervolgactie; en
- de naam of identificatie van de medewerker die het gesprek heeft aangenomen.

De Opdrachtnemer verwerkt daarbij niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk en gaat vertrouwelijk en zorgvuldig met de verkregen informatie om.

Overdracht en opvolging

De Opdrachtnemer draagt de telefoonnotities veilig en zo spoedig mogelijk via een vooraf overeengekomen communicatiekanaal over aan NWW. Wanneer directe overdracht niet mogelijk is, bewaart de Opdrachtnemer de notities beveiligd totdat overdracht mogelijk is.

NWW is verantwoordelijk voor de inhoudelijke beoordeling en verdere opvolging van de melding en belt de betrokkene zo nodig terug. De Opdrachtnemer doet geen toezeggingen over de inhoud of het tijdstip van de terugkoppeling, tenzij NWW daarvoor uitdrukkelijk instructies heeft verstrekt.

Activering en beëindiging

De fallbackvoorziening wordt uitsluitend door of namens NWW geactiveerd en gedeactiveerd. De activering, uitvoering en beëindiging worden vastgelegd in een beknopt continuïteitsprotocol. Hierin worden in ieder geval afspraken opgenomen over:

- de activeringsbevoegdheid en contactpersonen;
- de activeringstijd;
- de bereikbaarheid en minimale personele bezetting;
- de werkinstructies en criteria voor mogelijke noodgevallen;
- de routing en communicatie van het noodnummer;
- de veilige registratie en overdracht van telefoonnotities;

- de beëindiging van de voorziening en de terugkeer naar de reguliere situatie; en
- het periodiek uitvoeren van een functionele test.

De Opdrachtnemer richt de fallbackvoorziening vóór de ingebruikname van de dienstverlening in en houdt deze gedurende de looptijd van de Overeenkomst beschikbaar. NWW en de Opdrachtnemer voeren vóór ingebruikname en vervolgens periodiek een beperkte functionele test uit. Deze test is uitsluitend gericht op activering, bereikbaarheid, registratie en veilige overdracht.

Op basis van historische gegevens is in het verleden gemiddeld eenmaal per jaar gebruikgemaakt van een dergelijke fallbackvoorziening. Dit aantal is uitsluitend indicatief. Aan deze indicatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Facturatie van de fallbackvoorziening

Indien gebruik wordt gemaakt van de fallbackvoorziening, dient de inzet separaat gefactureerd te worden aan NWW.

2.5. Duur van de overeenkomst.

De Overeenkomst heeft een looptijd van **1 februari 2027** tot en met **31 maart 2029**. Daarna is er de (eenzijdig door Opdrachtgever uit te oefenen) mogelijkheid tot verlenging zonder wijziging van de totaalprijs. Opdrachtgever verlengt de Overeenkomst maximaal 2 keer voor maximaal van 12 maanden per keer. Als Opdrachtgever wenst te verlengen wordt dit tijdig en schriftelijk aan Opdrachtnemer bevestigd voor de einddatum van de Overeenkomst. De looptijd inclusief verlengingen is tot en met **31 maart 2031**.

De raamovereenkomst heeft een totale looptijd van 50 maanden. Van deze looptijd zijn de eerste twee maanden bestemd voor de implementatie van de overeenkomst. De daadwerkelijke dienstverlening vangt aansluitend aan op de implementatieperiode en heeft een looptijd van maximaal 48 maanden.

De implementatieperiode is noodzakelijk om de Dienstverlening zorgvuldig, gecontroleerd en zonder onderbreking te kunnen laten aanvangen. Gedurende deze periode vinden onder meer de noodzakelijke voorbereidingen plaats, denk hierbij aan training van trainers en contactcentermedewerkers, inrichting van de Dienstverlening, overdracht van relevante informatie en afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer die noodzakelijk zijn om de dienstverlening vanaf de aanvangsdatum op het gewenste kwaliteitsniveau te kunnen uitvoeren.

De Opdrachtgever acht het niet wenselijk om deze implementatieactiviteiten binnen de periode van 48 maanden dienstverlening te laten plaatsvinden. Een afzonderlijke implementatieperiode draagt bij aan een meer beheerste overgang en beperkt het risico op verstoring van de dienstverlening.

Gelet hierop acht de Opdrachtgever een totale contractuele looptijd van 50 maanden proportioneel en noodzakelijk om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen.

2.6. Omvang van de Opdracht en maximale waarde raamovereenkomst

Mede gebaseerd op ervaringscijfers van de afgelopen jaren, de verwachte toekomstige behoefte en indexeringen, is de omvang van de Opdracht geraamd. De geraamde waarde van de Opdracht bedraagt circa € 750.000,-- exclusief btw per jaar, derhalve € 3.000.000,-- exclusief btw over een looptijd van 4 jaar.

Om te voorkomen dat de contractuele maximumwaarde tussentijds wordt overschreden en de raamovereenkomst voor het beoogde einde van de looptijd haar effect zou verliezen, sluiten we de raamovereenkomst af met een maximale opdrachtwaarde van € 6.000.000,-- exclusief btw. Factoren die van invloed kunnen zijn op de daadwerkelijke omvang van de dienstverlening zijn onder meer natuurlijke en seizoensgebonden fluctuaties in het contactvolume, politiek-bestuurlijke en beleidsmatige ontwikkelingen en internationale gebeurtenissen, zoals crises en calamiteiten, die

leiden tot een grotere behoefte aan informatie en ondersteuning bij Nederlanders in het buitenland of personen die naar het buitenland reizen.

Let op: de gegevens die de omvang van de Opdracht aangeven zijn een indicatie. Aan deze gegevens kunt u geen rechten ontlenen.

Herzieningsclausule

Onder voorwaarde van een aanvullende behoeftestelling is het mogelijk dat in de toekomst behoefte ontstaat aan de volgende aanvullende diensten zoals:

- veranderingen ten aanzien van de dienstverlening. Dit kan aanleiding geven de diensten uit te breiden of op onderdelen aan te vullen met andere diensten. Wanneer dit van toepassing is, zal dit door de Opdrachtgever met de Opdrachtnemer worden besproken, en valt zolang redelijk en billijk, binnen de bestaande Opdracht.
- veranderingen in (Kabinets)beleid die betrekking hebben op de onderhavige Opdracht.

Deze mogelijke toekomstige ontwikkelingen resulteren niet in een verandering van de algemene aard van de Opdracht. Ze liggen in de lijn met de al gemaakte afspraken binnen deze Aanbesteding of vormen een logische opvolging daarvan.

Gezien de onzekere situatie - zowel op landelijk als op wereldniveau - is het niet mogelijk om conform artikel 2.163c, lid 2, sub a, van de Aanbestedingswet 2012 de omvang van mogelijke wijzigingen of opties vooraf aan te geven. Zoals hierboven is geschetst, kan het zijn met het oog op politieke, economische, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen binnen de organisatie van de Opdrachtgever dat (één of meerdere van) bovenstaande uitbreidingsmogelijkheden dienen te worden opgeroepen.

We delen de Opdracht niet op in percelen

Opdelen in percelen is niet passend, omdat de dienstverlening voor het Facilitair Contactcenter een sterke onderlinge samenhang kent. Een verdeling in percelen kan leiden tot extra afstemming en coördinatie en kan de integraliteit van de dienstverlening verminderen. Daarnaast bestaat het risico dat de effectiviteit van instructies en de uniformiteit van de uitvoering afnemen wanneer deze over meerdere Opdrachtnemers worden verdeeld.

Uit de marktconsultatie is bovendien gebleken dat een verdere opsplitsing, bijvoorbeeld op geografische basis, niet noodzakelijk wordt geacht. Marktpartijen beschikken over voldoende capaciteit of kunnen hierin voorzien, mede dankzij de mogelijkheden voor training en plaats- en tijdonafhankelijk werken (thuiswerken). Hierdoor blijft de opdracht toegankelijk voor een brede groep marktpartijen, waaronder het midden- en kleinbedrijf (MKB).

Deze Opdracht voegen we niet onnodig samen

De reden voor samenvoeging van de werkzaamheden in één aanbesteding is met name de uniformiteit en onderlinge samenhang in de afhandeling van binnenkomende vragen en (hulp)verzoeken. Hiervoor is specifieke kennis van meerdere onderwerpen tegelijk nodig is. Ook is de consistente aanpak in de afhandeling van vragen en (hulp)verzoeken belangrijk. Deze samenhang wordt bevorderd door met één aanbieder te werken.

De opdracht blijft toegankelijk voor het MKB en de dienstverlening is voor zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer beter en efficiënter te organiseren.

2.7. Inkopen met impact

Wij hechten veel waarde aan maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI). Wij willen met onze inkoop bijdragen aan de duurzame en sociale aspecten. Voor deze aanbesteding passen we de volgende onderdelen toe:

- Social return 2.0
- Diversiteit & Inclusie

Social return

Zakendoen met de Rijksoverheid betekent ook op het sociaal en maatschappelijk vlak het verschil willen maken. Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen, zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen.

Wat is Social return?

Social return gaat om het creëren van baankansen voor mensen die minder makkelijk op de arbeidsmarkt komen. Via een inkoopopdracht kunnen er extra arbeidsplekken, werkervaringsplekken of stageplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt worden gecreëerd. Het kan ook door het aanbieden van een training of een ander initiatief dat bijdraagt dat deze mensen een betere toegang krijgen tot de arbeidsmarkt. Het ultieme doel is om mensen met een afstand op de arbeidsmarkt duurzaam in te laten stromen op de arbeidsmarkt. Meer informatie vindt u op [Social return | Inkoop thema's | Rijksinkoop samenwerking](#).

Let op! Mensen die nu reeds betaald werk verrichten, waaronder huidige werknemers van Opdrachtnemer behoren uitdrukkelijk niet tot de doelstelling/doelgroep van deze Aanbesteding.

Wij passen Social return toe op deze Opdracht

Omdat wij Social return belangrijk vinden en impact willen creëren, passen wij op deze Opdracht Social return toe. Tegelijkertijd willen we dat de toepassing ervan proportioneel blijft. Wij geven u de mogelijkheid hier een vrije invulling aan te geven. De inzet van Social return mag zowel direct als indirect verband houden met de Opdracht.

Social return wordt in deze Aanbesteding toegepast als Eis. Dit houdt in dat wij als voorwaarde stellen dat er minimaal **5%** van de gerealiseerde jaarlijkse waarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst wordt besteed aan Social return.

De Opdrachtnemer maakt na definitieve gunning een voorstel voor Social return

Wordt u geselecteerd als winnaar van deze Aanbesteding? Dan stelt u na de definitieve gunning binnen één maand een voorstel op over hoe u Social return gaat toepassen bij de uitvoering van de Opdracht. Het voorstel bevat in ieder geval:

- de wijze waarop u impact creëert;
- de manier waarop u het afgesproken percentage realiseert;
- de rolverdeling;
- de randvoorwaarden;
- de planning.

Uw voorstel voor Social return wordt een onderdeel van de Overeenkomst. De Opdrachtgever keurt het plan goed of vraagt om een verbetering.

Na akkoord op uw plan van aanpak, bent u verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak.

De invulling moet controleerbaar zijn en wordt jaarlijks besproken met de Opdrachtgever. Dit gebeurt aan de hand van Bijlage G – Verantwoordingsformulier Social Return.

Diversiteit en inclusie

Diversiteit en inclusie binnen inkoop betekent dat door inkoop een diverse en inclusieve samenleving en een inclusief bedrijfsleven worden gestimuleerd, waarin individuen worden behandeld en beoordeeld op wat zij kunnen en niet op wie zij zijn, van wie zij houden, waar zij vandaan komen of wat zij geloven.

Als overheidsorganisatie vinden wij het van belang dat ons klantcontactcentrum toegankelijk, herkenbaar, begrijpelijk en bereikbaar is voor al onze doelgroepen. Dit vraagt om een organisatie

die de diversiteit van de samenleving begrijpt en hier in houding, gedrag en samenstelling op aansluit. Wij hechten waarde aan een werkomgeving waarin verschillende perspectieven samenkomen en waarin inclusie zichtbaar is in zowel denken als doen. Wij verwachten van Opdrachtnemers dat zij actief bijdragen aan deze ambitie, onder andere door te investeren in een inclusieve organisatiecultuur, het bevorderen van gelijke kansen binnen het personeelsbestand en het versterken van het vermogen van voorlichters om effectief aan te sluiten bij de uiteenlopende leefwerelden van burgers. Dit draagt bij aan een klantcontactcentrum dat beter in staat is om iedereen passend, mensgericht en betrouwbaar te bedienen.

Van Opdrachtnemer wordt daarom verwacht dat diversiteit en inclusie een herkenbare plaats krijgen binnen de uitvoering van de Opdracht. Dit betekent onder meer dat Opdrachtnemer aandacht heeft voor D&I bij de samenstelling van het team, bij de werving en selectie van medewerkers en gedurende de uitvoering van de Opdracht.

Opdrachtnemer beschikt hiertoe over beleid op het gebied van diversiteit en inclusie, dan wel is bereid dit beleid bij de uitvoering van de Opdracht toe te passen. Daarnaast zet Opdrachtnemer passende en aantoonbare instrumenten in om inclusief te werven en selecteren. Opdrachtgever vindt het daarbij belangrijk dat hierover gedurende de looptijd van de Opdracht periodiek het gesprek wordt gevoerd, zodat waar nodig gezamenlijk kan worden gekeken naar mogelijkheden voor verdere verbetering.

In het Programma van Eisen (Bijlage C) staan eisen vermeld welke invulling geven aan de wijze waarop Opdrachtgever verwacht dat diversiteit en inclusie binnen deze Opdracht wordt geborgd.

2.8. Programma van Eisen

In het Programma van Eisen staan de Eisen die wij stellen aan de uitvoering van de Opdracht. Voldoet u niet aan alle Eisen in het Programma van Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. De Eisen die wij stellen aan de gevraagde Diensten/Producten zijn opgenomen in Bijlage C - Programma van Eisen.

WAAR MOET U AAN VOLDOEN?

3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

U leest in dit hoofdstuk welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen wij hanteren bij de Aanbesteding.

Via het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft u aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de Geschiktheidseisen. Hoe u inschrijft met het UEA leest u in paragraaf 7.5.

3.1. Uitsluitingsgronden

In **Deel III** van het UEA leest u welke Uitsluitingsgronden gelden voor deze Aanbesteding.

We delen de Uitsluitingsgronden op in drie verschillende gronden:

- **Deel III.A:** gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen;
- **Deel III.B:** gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies;
- **Deel III.C:** gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflict of beroepsfouten.

Als een Uitsluitingsgrond van toepassing is, kunnen wij afzien van ongeldigverklaring van uw Inschrijving

Uw Inschrijving is in principe ongeldig als een van de Uitsluitingsgronden van toepassing is. Wij sluiten u dan uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Wij kunnen in de volgende gevallen afzien van ongeldigverklaring van uw Inschrijving:

- als de uitsluiting kennelijk onredelijk zou zijn (art. 2:86a van de Aanbestedingswet 2012);
- als u voldoende maatregelen heeft genomen om uw betrouwbaarheid aan te tonen (art. 2:87a van de Aanbestedingswet 2012);
- om dwingende redenen van algemeen belang (art. 2:88 van de Aanbestedingswet 2012);
- indien naar ons oordeel uitsluiting niet proportioneel is met het oog op de tijd die is verstreken sinds de veroordeling en gelet op het voorwerp van de Opdracht (art. 2:88 van de Aanbestedingswet 2012).

Is een Uitsluitingsgrond op u van toepassing als vermeld in afdeling 2.3.5 van de Aanbestedingswet 2012? Wat u dan moet doen, leest u in paragraaf 7.5.

Schrijft u in als Combinatie of met Derden om te voldoen aan de Geschiktheidseisen?

Dan toetsen wij bij elke Combinant en bij elke Derde of de Uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Over de wijze waarop u dient in te schrijven leest u meer in paragraaf 7.5.

3.2. Geschiktheidseisen

Wij stellen Geschiktheidseisen aan een Inschrijver om te bepalen of de Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

Geschiktheidseisen zijn Eisen aan uw technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, beroepsbevoegdheid, financiële en economische draagkracht.

U leest hieronder welke Geschiktheidseisen gelden voor de Aanbesteding. Uw Inschrijving is ongeldig als u niet aan de Geschiktheidseisen voldoet. Wij sluiten u dan uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Wilt u inschrijven, maar kunt u niet voldoen aan de Geschiktheidseisen? Dan kunt u overwegen om als Combinatie in te schrijven of gebruik te maken van een Derde om daarmee gezamenlijk aan de Geschiktheidseisen te voldoen.

Wij hebben het recht om te laten toetsen of de Combinant(en) en/of Derde(n) daadwerkelijk voldoet/voldoen aan de Geschiktheidseisen.

Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Technische bekwaamheid

Als Geschiktheidseis geldt dat u beschikt over de ervaring (kerncompetenties) die wij noodzakelijk achten om de Opdracht te kunnen uitvoeren.

Kerncompetenties

Uit de referenties blijkt dat u ervaring heeft met:

Kerncompetentie 1

Ervaring met het aanbieden en beschikbaar stellen van contactcentermedewerkers in Nederland, voor de inzet bij een contactcenter, waar minimaal 100.000 telefonische contacten per jaar plaatsvinden.

Kerncompetentie 2

Ervaring met kwalitatief hoogwaardige en schaalbare contactcenterdienstverlening

Toelichting: Uit de referentie blijkt dat de inschrijver ervaring heeft met het leveren van contactcenterdienstverlening in Nederland, waarbij klantcontact in tenminste de talen Nederlands en Engels wordt afgehandeld via meerdere communicatiekanalen, waaronder in ieder geval telefonie en één digitaal kanaal (bijvoorbeeld e-mail, chat of WhatsApp).

Kerncompetentie 3

Ervaring met snelle opschaling tijdens bijzondere omstandigheden

Toelichting: Uit de referentie blijkt dat de inschrijver ervaring heeft in Nederland, met het binnen korte tijd uitbreiden van de operationele capaciteit en het inrichten van een passende operationele organisatie die aansluit bij de gewijzigde omstandigheden, als gevolg van een plotselinge toename van de klantvraag of een crisissituatie.

We zijn van oordeel dat boven benoemde Kerncompetenties proportioneel zijn en dat daarmee de kring van potentiële inschrijvers niet onnodig wordt verkleind gezien de aard en omvang van de Opdracht alsmede de doelstellingen van de Opdracht en het Programma van Eisen. Het is toegestaan om in te schrijven met Derden en/of in Combinatie, hierdoor blijft de toegang van midden- en kleinbedrijf behouden.

Lever maximaal drie (3) referenties in

U kunt aantonen dat u aan de gestelde geschiktheidseis(en) voldoet door het overleggen van referenties (zie Bijlage 4 – Referentieverklaring). U mag hiervoor één tot maximaal drie (3) referenties indienen.

Indien een referentie meerdere gevraagde kerncompetenties bevat, mag u diezelfde referentie gebruiken ter onderbouwing van meerdere kerncompetenties.

De einddatum van een referentieopdracht is maximaal drie (3) jaar geleden

Referentieopdrachten die langer dan drie (3) jaar geleden (gerekend van de uiterste sluitingsdatum van indiening Inschrijving) zijn beëindigd, tellen niet mee. Een referentieopdracht mag wel langer dan drie (3) jaar geleden gestart zijn.

Alleen behaalde resultaten tellen mee

Stuurt u een referentieopdracht in die nog loopt? Dan gelden alleen de resultaten die u al behaald heeft.

Geheime referenties

Een door een Inschrijver ingediende referentie waaruit niet blijkt wie de referent is, wordt bij de beoordeling van de Inschrijving terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Wij mogen navraag doen bij de referenten

Wij kunnen de aangeleverde gegevens verifiëren (onder andere bij de referenten). Dit kunnen wij zowel bij de toetsing van de Geschiktheidseisen doen als bij de verificatie van de gegevens in uw UEA. U verleent dan alle medewerking. In geval van geconstateerde onjuistheden in de referentieverklaring kunnen wij besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Beroepsbevoegdheid

U bent ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister

Als Geschiktheidseis geldt dat u – volgens de Eisen die gelden in het land waarin uw onderneming is gevestigd – bent ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister.

Binnen Nederland volstaat hiertoe een actueel uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ("uittreksel KvK"). Met actueel bedoelen wij een geldig bewijs van inschrijving dat op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden (gerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum van indiening Inschrijving).

U laat de Inschrijving rechtsgeldig ondertekenen door een daartoe bevoegd persoon. De bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit de genoemde inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister.

Kiest u ervoor om de Inschrijving bij volmacht te ondertekenen? Dan dient u bij de verificatie van het UEA zowel de actuele inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister als een rechtsgeldig ondertekende volmacht in.

Bij inschrijving door een samenwerkingsverband (Combinatie), dient ieder lid bij de verificatie van het UEA een recent bewijs van inschrijving van de onderneming in het handelsregister van de Kamer van Koophandel in.

Financiële en economische draagkracht

U heeft een gezonde financiële situatie

- a) De Inschrijver beschikt over voldoende financiële en economische draagkracht om de Opdracht te kunnen uitvoeren;
- b) Er zijn de Inschrijver geen mogelijke claims bekend waardoor de financieel-economische draagkracht of de continuïteit van de Inschrijver in gevaar kan worden gebracht;
- b) Er is Inschrijver niet bekend dat gedurende de periode van de uitvoering van de Raamovereenkomst investeringen noodzakelijk zijn die het bedrijf in een zodanige positie kan brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar kan worden gebracht.
- d) De inschrijver toont de financiële positie aan met de meest recente jaarrekening(en). Indien de jaarrekening is voorzien van een accountantsverklaring, beoordelingsverklaring of samenstellingsverklaring, blijkt daaruit geen aanwijzing dat de continuïteit van de onderneming wezenlijk wordt betwijfeld. Indien geen accountantsverklaring beschikbaar is, kan de aanbestedende dienst aanvullende financiële informatie opvragen.

Wij kunnen de aangeleverde financiële gegevens laten controleren

Uit deze controle blijkt of hetgeen verklaard is in het UEA (Bijlage 1 - UEA) op waarheid berust. Hier kunnen we een bureau voor inschakelen.

Onderwijs- en beroepskwalificaties

Alle medewerkers die u wilt inzetten voor de Opdracht zijn daarvoor opgeleid

Dat betekent dat ze alle diploma's of certificaten hebben om de werkzaamheden zo uit te voeren zoals het in de wet- en regelgeving is vastgelegd.

ISO 9001:2015

Kwaliteitszorgsysteem ISO 9001: 2015 of aantoonbaar gelijkwaardig

Als Eis geldt dat de Inschrijver:

1. op het moment van Inschrijving beschikt over een geldig ISO 9001:2015 gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem (of aantoonbaar gelijkwaardig) waarbij het certificaat is opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur, zoals de Europese normenreeks EN 45000.

Of:

2. op het moment van Inschrijving beschikt over een kwaliteitszorgsysteem dat minimaal aantoonbaar gelijkwaardig is aan een ISO 9001:2015 gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem. Onder aantoonbaar gelijkwaardig wordt verstaan het voldoen aan de volgende kenmerken:
 - o kwaliteitszorg is organisatie-breed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. middels kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid;
 - o aanwezigheid en organisatiebrede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is;
 - o aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus;
 - o aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures;
 - o klant gerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in uw bedrijfsprocessen.

In geval van een samenwerkingsverband van een Combinatie, dient iedere deelnemer van deze Combinatie aan bovengenoemde Geschiktheidseis met betrekking tot de kwaliteitszorg te voldoen. In geval van onderaanneming dient de partij die de kwaliteitsborging bij de uitvoering van de opdracht voor haar rekening neemt over een certificaat met betrekking tot kwaliteitsborging te beschikken.

Bewijsmiddel: een kopie van uw certificaat ISO 9001:2015 of een statement of applicability - SOA), dan wel een ander gelijkwaardig en overtuigend bewijs dat het certificaat ziet op het toepassingsgebied van deze Aanbesteding. Wij vragen dit op tijdens de verificatiefase.

ISO 27001

Informatiebeveiligingsmanagementsysteem ISO 27001 of aantoonbaar gelijkwaardig

Een geldig ISO 27001 gecertificeerd managementsysteem, waarbij het certificaat is opgesteld door een instantie die voldoet aan Europese normenreeks voor certificering.

Of

Een managementsysteem dat minimaal aantoonbaar gelijkwaardig is aan een ISO 27001 gecertificeerd managementsysteem. U dient dit aan te tonen met een verklaring een onafhankelijke derde.

Onder gelijkwaardig aan een ISO 27001 certificaat verstaan wij: documenten waaruit ondubbelzinnig blijkt dat u minimaal de navolgende maatregelen heeft getroffen:

- een werkend Information Security Management System (ISMS);
- beleidsdoelstellingen op directieniveau op het gebied van informatiebeveiliging;
- vertaling van beleidsdoelstellingen op het gebied van informatiebeveiliging in operationele processen en controls;
- vastgestelde beveiligingsniveaus op operationele processen en het behalen van die niveaus;
- aanwezigheid van de PDCA-cyclus t.b.v. de beleidsdoelstellingen en beveiligingsprocessen;
- het formeel belegd hebbende van verantwoordelijkheden voor informatiebeveiliging;

- een jaarlijkse onafhankelijke, deskundige audit op bestaan en werking van de genoemde beleidsdoelstellingen, het behalen van de genoemde niveaus.

Bewijsmiddel: een kopie van uw certificaat ISO 27001 of een statement of applicability – SOA, dan wel een ander gelijkwaardig en overtuigend bewijs dat het certificaat ziet op het toepassingsgebied van deze Aanbesteding. Wij vragen dit op tijdens de verificatiefase.

Minimale set maatregelen:

1. De Opdrachtnemer beschikt gedurende de uitvoering van de opdracht over een informatiebeveiligingssysteem, dat tenminste voldoet aan de norm ISO 27001 of minimaal aantoonbaar gelijkwaardig (zie hierboven bij 'eisen managementsysteem voor informatiebeveiliging').
2. Ten behoeve van informatiebeveiliging behoort een informatiebeveiligingsbeleid te zijn opgesteld en regelmatig worden herzien. Alle verantwoordelijkheden bij informatiebeveiliging zijn bekend en conflicterende taken zijn gescheiden.
3. Voor flexibel werken zijn afdoende beveiligingsmaatregelen genomen.
4. Er is aandacht voor bewustzijn t.a.v. informatiebeveiliging onder medewerkers.
5. Er wordt beleid voor toegangsbeveiliging toegepast. Toegang tot informatie en systeemfuncties wordt waar nodig beperkt, op basis van 'need to know' en Least Privilege. Toegang tot systemen en toepassingen worden beheerst door een beveiligde inlogprocedure waarbij multifactor authentication wordt gebruikt. Er worden sterke wachtwoorden afgedwongen.
6. Ter bescherming van informatie is een beleid voor het gebruik van cryptografische beheersmaatregelen geïmplementeerd. Opslagmedia met gevoelige bedrijfsinformatie is versleuteld.
7. Ter bescherming tegen malware behoren afdoende beheersmaatregelen voor detectie, preventie en herstel te worden geïmplementeerd
8. Er is een back-up en restore beleid geïmplementeerd wat in ieder geval ondersteunend is aan de uitvoering van de Overeenkomst.
9. Monitoring en logging is geïmplementeerd om in ieder geval de afhandeling van informatiebeveiligingsincidenten te ondersteunen.
10. Apparaten en diensten die bereikbaar zijn vanaf het internet zijn beschermd. Toegang tot het internet is alleen toegestaan indien dit noodzakelijk is.
11. Er is een beleid opgesteld voor patchmanagement waarmee zo spoedig mogelijk en proactief patches worden geïnstalleerd.
12. Netwerken worden zoveel als mogelijk gesegmenteerd.
13. Pseudonimisering (indien noodzakelijk).
14. Anonimisering (indien noodzakelijk).

3.3. Sanctiepakketten Rusland

De Opdrachtgever handelt volgens de door de Europese Raad vastgestelde sanctiepakket Rusland inzake aanbestedingen. Uw Inschrijving mag niet in strijd zijn met hetgeen beschreven in het sanctiepakket. Russische partijen worden uitgesloten van deelname aan de onderhavige Aanbesteding. Dit geldt ook voor partijen die meer dan 10% van de opdrachtwaarde in onderaanneming uitbesteden aan een Russische partij. De actuele informatie over de inhoud en reikwijdte van het sanctiepakket Rusland inzake aanbestedingen vindt u [hier](#).

Door in te schrijven op onderhavige Aanbesteding verklaart u dat uw Inschrijving niet strijdig is met het vigerende sanctiepakket Rusland inzake aanbestedingen.

Bewijsmiddel: de door u ondertekende en ingediende Bijlage 1 (Uniform Europees Aanbestedingsdocument).

WAT IS BELANGRIJK EN HOE BEOORDELEN WIJ?

4. Gunningscriterium

Deze Aanbesteding gunnen wij op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding

Dit houdt in dat wij zowel de kwaliteit als de prijs beoordelen. In de volgende paragrafen wordt de beste prijs-kwaliteitverhouding verder toegelicht.

4.1. Subgunningscriteria en puntenverdeling

In het overzicht hieronder ziet u de Subgunningscriteria en het aantal punten dat u maximaal kunt scoren. De Subgunningscriteria lichten wij in de volgende paragrafen verder toe.

Gunningscriterium "Beste prijs-kwaliteitverhouding"			
	Subgunningscriteria	Maximum aantal punten	Paragraaf
	Kwaliteit		
SG1	Organisatie en uitvoering van de dienstverlening	400	4.2
SG2	Casus internationale crisis	300	4.3
SG3	Implementatie en ingebruikname	200	4.4
SG4	Fallbackvoorziening voor telefonie	100	4.5
	Totaal kwaliteit	1.000	

Voor alle kwalitatieve subgunningscriteria geldt dat NWW inzicht wil verkrijgen in de wijze waarop de inschrijver invulling geeft aan de betreffende doelstelling. Per criterium wordt daarom eerst de doelstelling beschreven, gevolgd door de informatie die van de inschrijver wordt verwacht en de wijze waarop de inschrijving wordt beoordeeld.

U moet ten minste 60% van het maximaal aantal punten scoren

Heeft u minder dan 60% van het maximaal te scoren aantal punten op de kwalitatieve Subgunningscriteria? Dan wordt uw Inschrijving als onvoldoende beschouwd en leggen wij uw Inschrijving terzijde. U neemt dan geen deel meer aan deze Aanbesteding. Wij beoordelen uw Inschrijving pas op prijs als u ten minste 60% van het maximaal aantal punten scoort. Met andere woorden: u dient minimaal $60\% \times 1.000$ punten = 600 punten te scoren om in aanmerking te komen voor gunning.

4.2. Subgunningscriterium kwaliteit 1: Organisatie en uitvoering van de dienstverlening

Wat is de doelstelling?

U ontwikkelt samen met NWW een deskundige, klantgerichte dienstverlening.

Toelichting

NederlandWereldwijd zoekt een Opdrachtnemer die de dienstverlening als een stabiel, deskundig en klantgericht geheel organiseert en uitvoert en deze gedurende de looptijd gericht blijft verbeteren. De Opdrachtnemer beschikt over geschikte medewerkers, borgt actuele kennis en kwaliteit en werkt transparant met NWW samen. Daarbij worden de prestaties en klantfeedback en signalen uit de uitvoering gebruikt om de dienstverlening beheerst verder te ontwikkelen.

Wat vragen wij van u?

Beschrijf het gunningcriterium waar in ieder geval ingaat op:

1. Organisatie en dagelijkse uitvoering

Beschrijf de inrichting en aansturing van het team, waaronder de interne rol- en verantwoordelijkheidsverdeling, de basisbezetting, achtervang en de locaties van waaruit wordt gewerkt. Beschrijf daarnaast hoe u de dagelijkse uitvoering en samenwerking met

NWW inricht, waaronder de operationele sturing, overlegstructuur, informatie-uitwisseling, rapportage, verdeling van verantwoordelijkheden tussen u en NWW, escalatie en opvolging van afgesproken maatregelen.

2. Medewerkers en kennisborging

Beschrijf hoe u medewerkers opleidt, inwerkt en vakbekwaam houdt en hoe u actuele kennis borgt en overdraagt bij wijzigingen of personeelwisselingen.

3. Kwaliteit en klantbeleving

Beschrijf hoe u de kwaliteit van klantcontacten en de prestaties van de dienstverlening monitort, hoe u medewerkers coacht en begeleidt en hoe u een herkenbare klantbeleving realiseert die aansluit bij de werkwijze en kernwaarden van NWW.

4. Verbetering en ontwikkeling

Beschrijf hoe u gegevens, klantfeedback, trends en signalen uit de dienstverlening vertaalt naar concrete verbeteringen en doorontwikkelingen.

Waar beoordelen wij op?

Uw uitwerking beoordelen wij op:

- de mate waarin u duidelijk en concreet maakt wat de door u voorgestelde werkwijze en aanpak is en hoe dit aansluit op de behoeften;
- de mate waarin uw beantwoording bijdraagt aan de doelstelling;
- de mate waarin uw beantwoording realistisch en volledig is.

4.3. Subgunningscriterium kwaliteit 2: Casus internationale crisis

Wat is de doelstelling?

U waarborgt in de beschreven crisissituatie de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening en schaalst snel op en af.

Wat vragen wij van u?

Wij hebben een casus opgesteld om te zien hoe u met bepaalde situaties omgaat. Uw aanpak vertegenwoordigt uw realiteit en staat symbool voor de praktische uitvoerbaarheid van uw werkzaamheden. Werk de onderstaande casus uit en beschrijf hoe uw organisatie in deze situatie handelt.

Casus Internationale crisis

Door een onverwachte toenemende druk in het Midden-Oosten, neemt het aantal klantcontacten bij NWW binnen enkele uren sterk toe. Naast een forse stijging van het totale contactvolume verandert ook de aard van de vragen. Er is sprake van urgente, complexe en regelmatig emotioneel belastende klantcontacten. De medewerkers van NWW zijn nodig om de crisiscontacten af te handelen, het reguliere eerstelijns verkeer moet (conform afgesproken skills), op een aangegeven moment, worden opgevangen door het facilitair contactcenter.

NWW kan bij aanvang van de crisis nog niet met zekerheid vaststellen hoe groot de piek wordt en hoelang deze zal duren. Vaak is dit ook afhankelijk van de ontwikkelingen die tot de crisis hebben geleid en er kan dus sprake zijn van een langer durende onduidelijkheid. De verhoogde vraag houdt uiteindelijk tien dagen aan. Gedurende deze periode moet de reguliere dienstverlening (ook 's avonds en in het weekend) zoveel mogelijk doorgaan. Maar tijdens de crisis vinden ontwikkelingen plaats (besluit dat er gerepatrieerd gaat worden) die de aard van de vragen weer doet veranderen en er andere (werk-) instructies nodig zijn. De reguliere telefonieomgeving en overige voor de dienstverlening benodigde systemen zijn beschikbaar.

Beschrijf wat uw aanpak is en geef antwoord op alle onderstaande vragen:

1. Signalering, besluitvorming en crisisorganisatie

Hoe u de situatie signaleert en beoordeelt? Hoe uw crisisorganisatie wordt geactiveerd en hoe besluitvorming, communicatie, verantwoordelijkheden en escalatie met NWW zijn ingericht?

2. Op- en afschaling

Hoe u de benodigde capaciteit bepaalt? Hoe u gecontroleerd opschaaft naar de door NWW benodigde bezetting, binnen de voor deze Opdracht geldende bandbreedte van 10 tot en met 35 fte? Hoe bouwt u de inzet na de crisis weer beheerst af?

3. Continuïteit en kwaliteit

Hoe u tijdens de crisis prioriteiten stelt en de kwaliteit, bereikbaarheid, kennis en consistentie van de voortzetting van de reguliere dienstverlening bewaakt?

4. Medewerkers en duurzame inzetbaarheid

Hoe u medewerkers versneld beschikbaar en vakbekwaam maakt, hoe u werkdruk en uitval beheerst en hoe u medewerkers ondersteunt bij urgente en emotioneel belastende klantcontacten?

5. Evaluatie en borging

Hoe u de crisis samen met NWW evalueert en hoe u verbetermaatregelen vastlegt, uitvoert en borgt.

Waar beoordelen wij op?

Uw uitwerking beoordelen wij op:

- de mate waarin u duidelijk en concreet maakt wat de door u voorgestelde werkwijze en aanpak is en hoe dit aansluit op de behoeften;
- de mate waarin uw beantwoording bijdraagt aan de doelstelling;
- de mate waarin uw beantwoording realistisch en volledig is.

4.4. Subgunningscriterium kwaliteit 3: Implementatie en ingebruikname

Wat is de doelstelling?

U realiseert een beheerste en tijdige implementatie en een zorgvuldige ingebruikname van de dienstverlening.

Toelichting:

NWW wil dat de nieuwe dienstverlener tijdig en aantoonbaar gereed is om op het afgesproken moment de dienstverlening van de huidige leverancier over te nemen.

Wat vragen wij van u?

Lever een implementatieplan aan waarin u minimaal de volgende zaken beschrijft:

1. Planning en resultaten

Beschrijf de voorbereiding, fasering, activiteiten, mijlpalen, afhankelijkheden, besluitmomenten en de op te leveren resultaten vanaf de start van de Overeenkomst tot en met de operationele ingebruikname.

2. Organisatie en samenwerking

Beschrijf hoe u een implementatieorganisatie inricht met taken, verantwoordelijkheden, besluitvorming, informatie-uitwisseling en escalatie tussen Opdrachtnemer, NWW en eventuele andere betrokken partijen.

3. Risico- en wijzigingsbeheersing

Beschrijf de belangrijkste implementatierisico's en afhankelijkheden, de bijbehorende beheersmaatregelen en de wijze waarop u omgaat met wijzigingen of vertragingen in de planning.

4. Gereedstelling en omschakeling

Beschrijf hoe u medewerkers, kennis, processen en voorzieningen tijdig gereedmaakt, hoe u vaststelt dat aan de voorwaarden voor ingebruikname is voldaan en hoe u de omschakeling van de huidige naar de nieuwe dienstverlening beheerst uitvoert. Beschrijf ook welke maatregelen u treft om verstoring van de dienstverlening tijdens de omschakeling te voorkomen of te beperken.

5. Overdracht naar beheer

Beschrijf hoe u de implementatie overdraagt aan de reguliere beheerorganisatie, denkend aan openstaande punten, kennis en verantwoordelijkheden.

Waar beoordelen wij op?

Uw uitwerking beoordelen wij op:

- de mate waarin u duidelijk en concreet maakt wat de door u voorgestelde werkwijze en aanpak is en hoe dit aansluit op onze behoefte en eisen;
- de mate waarin uw beantwoording bijdraagt aan de doelstelling;
- de mate waarin uw beantwoording realistisch en volledig is.

4.5. Subgunningscriterium kwaliteit 4: Fallbackvoorziening voor telefonie

Wat is de doelstelling?

U waarborgt de inzetbaarheid van een fallbackvoorziening voor ondersteuning bij de opvang van telefonische oproepen van klanten in nood wanneer de reguliere telefonieomgeving van NWW geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is, zonder dat deze voorziening de reguliere telefonische dienstverlening of de reguliere inzet van 5 fte vervangt.

Toelichting

NWW verleent zelf 24 uur per dag en 7 dagen per week telefonische dienstverlening. De gevraagde fallbackvoorziening heeft betrekking op ondersteuning bij de opvang van telefonische oproepen van klanten in nood wanneer de reguliere telefonieomgeving van NWW geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is. De voorziening is nadrukkelijk niet bedoeld om de reguliere telefonische dienstverlening volledig voort te zetten of te vervangen. De reguliere inzet van 5 fte blijft ongewijzigd doorgang vinden. Tijdens activering wordt de fallbackvoorziening ingezet voor noodtelefonie. Reguliere dienstverlening wordt alleen teruggedeschaald wanneer dit daadwerkelijk noodzakelijk is.

Ten aanzien van noodtelefonie geldt dat de Opdrachtnemer binnenkomende gesprekken beoordeelt aan de hand van de door NWW verstrekte instructies, van mogelijke noodgevallen een telefoonnotitie maakt en deze veilig en zo spoedig mogelijk overdraagt aan NWW. NWW is verantwoordelijk voor de inhoudelijke beoordeling en verdere opvolging en belt de betrokkene zo nodig terug. De reguliere dienstverlening blijft in beginsel doorgang vinden en wordt alleen teruggedeschaald wanneer dit daadwerkelijk noodzakelijk is.

NWW bepaalt hoe bellers de fallbackvoorziening kunnen bereiken. Dit kan door het reguliere telefoonnummer van NWW door te schakelen naar een noodnummer van de Opdrachtnemer of door het noodnummer te vermelden op de verschillende digitale kanalen, zoals de website en, voor zover technisch mogelijk, in de IVR.

Wat vragen wij van u?

Beschrijf het gunningcriterium waar in ieder geval ingaat op:

1. Implementatie en ingebruikname

Beschrijf hoe u de fallbackvoorziening ontwerpt, inricht, configureert, documenteert en vóór ingebruikname samen met NWW test. Licht toe welke activiteiten en medewerking u daarbij van NWW verwacht.

2. Beschikbaarheid en onderhoud

Beschrijf hoe u de fallbackvoorziening gedurende de looptijd van de Overeenkomst beschikbaar en operationeel inzetbaar houdt. Ga daarbij in op het beheer, het onderhoud, het actueel houden van de documentatie en het uitvoeren van minimaal twee geplande tests per contractjaar.

3. Activering en beëindiging

Beschrijf hoe de fallbackvoorziening na een verzoek van NWW wordt geactiveerd en welke maximale activeringstijd u garandeert. Beschrijf ook hoe de voorziening na herstel van de reguliere telefonieomgeving wordt gedeactiveerd en hoe wordt teruggekeerd naar de reguliere situatie.

4. Registratie en overdracht

Beschrijf hoe tijdens een activering telefoonnotities worden vastgelegd en veilig en zo spoedig mogelijk aan NWW worden overgedragen, zodat NWW de inhoudelijke opvolging en het eventueel terugbellen van de betrokkene kan verzorgen.

De beschreven aanpak moet aansluiten op de eenmalige, structurele en activeringskosten die u in het Prijzenblad opgeeft. Een uitgebreide alternatieve contactcenteromgeving of aanvullende functionaliteit is niet vereist en levert geen hogere waardering op.

Waar beoordelen wij op?

Uw uitwerking beoordelen wij op:

- de mate waarin u duidelijk en concreet maakt wat de door u voorgestelde werkwijze en aanpak is en hoe dit aansluit op onze behoefte en eisen;
- de mate waarin uw beantwoording bijdraagt aan de doelstelling;
- de mate waarin uw beantwoording realistisch en volledig is.

Wij geven een maximum van 6.600 woorden mee bij het Subgunningscriterium 'Kwaliteit'

De titel en ondertitel op het voorblad tellen niet mee. De eventuele inhoudsopgave ook niet. Ook paginanummers en (op alle pagina's gelijklopende) kop- en voetteksten tellen niet mee. Een korte toelichting behorende bij een afbeelding, zoals 'Dit nieuwsbericht stond in de NRC van 3 januari 2024', telt niet mee. Teksten in afbeeldingen, infographics en/ of tabellen tellen wel mee. U levert Bijlage 2 in pdf in, maar voegt bij uw inschrijving ook een Word-document toe waarmee wij het aantal woorden kunnen controleren. Woorden in afbeeldingen maakt u in dat document helder, dan wel te verwoorden, per afbeelding. Dit Word-document tonen wij niet aan de beoordelaars en wordt ook niet gebruikt voor de inhoudelijke beoordeling, enkel voor de controle op het aantal woorden.'

We geven alle Inschrijvers dezelfde hoeveelheid 'woorden' voor het beschrijven van de Gunningcriteria. Alle woorden boven het gestelde maximum nemen wij niet mee in de beoordeling.

U geeft antwoord op de vragen onder het betreffende Subgunningscriterium. Verwijzingen naar andere antwoorden, externe bronnen en/of website beoordelen wij niet.

Gebruik voor de beantwoording van het Subgunningscriterium 'Kwaliteit' Bijlage 2

Voeg Bijlage 2 toe – Antwoord op het Subgunningscriterium 'Kwaliteit' aan uw Inschrijving.

4.6. Subgunningscriterium prijs

De prijs voldoet aan alle Eisen uit dit Beschrijvend document en Bijlagen. Ook is de prijs inclusief alle garanties, kosten en kortingen. Geeft u wel kortingen, voorwaarden of andere informatie waar niet om is gevraagd? Dan nemen we die informatie niet mee in de beoordeling. U geeft al uw prijzen op in euro's en exclusief btw.

Tarieven zijn all-in tarieven

Dat wil zeggen dat hierin dus ook de volgende kosten zijn inbegrepen:

- salariskosten;
- overheadkosten;
- kosten voor ondersteunend werk;
- kosten voor het gebruik van apparatuur;
- normale binnenlandse reis- en verblijfkosten;
- reiskosten woon- en werkverkeer;
- parkeerkosten;
- coachings- en opleidingskosten;
- wervings- en selectiekosten;
- vervanging;
- verzekeringspremie;
- winst;
- alle eventuele verdere bijkomende kosten, zoals de kosten voor voorbereiding op de uitvoering.

Voor de duidelijkheid: alle voorzieningen, functionaliteiten en werkwijzen die noodzakelijk zijn om aan de in deze Aanbestedingsstukken gestelde eisen en SLA-normen (zie Bijlage F) te voldoen en ook hetgeen normaliter tot de basisinrichting van een modern ondersteunend facilitair contactcentrum behoort, worden volledig gedekt door de in Bijlage 3 opgegeven tarieven en mogen niet aanvullend via meerwerkconstructies aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

In Bijlage 3 geeft u uw prijs op

Wij vragen u (uur)tarieven op te geven. Dit doet u door Bijlage 3 'Prijsopgavenformulier' in te vullen en toe te voegen aan uw Inschrijving.

Vult u geen waarde, een negatieve waarde of een 0 als totaalprijs in op het prijsopgavenformulier? Dan is uw Inschrijving ongeldig en neemt u verder geen deel aan deze Aanbesteding.

5. Beoordeling van uw Inschrijving

In dit hoofdstuk leest u op welke manier wij uw Inschrijving beoordelen.

5.1. Beoordeling en beoordelingscommissie

We toetsen op Formele eisen, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Voordat wij uw Inschrijving inhoudelijk beoordelen, beoordelen wij eerst of uw Inschrijving aan de Formele eisen voldoet, geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of u aan de Geschiktheidseisen voldoet.

We toetsen ook of u akkoord gaat met het Programma van Eisen

Gaat u niet akkoord met het Programma van Eisen (Bijlage C) of voldoet u niet aan de gestelde Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Alle Eisen in het Programma van Eisen zijn dus knock-out criteria.

In geval van twijfel toetsen we aan de aanbestedingsbeginselen

Wij kunnen besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding als u niet voldoet aan de eisen en voorschriften in de Aanbestedingsstukken, zoals:

- de Uitsluitingsgronden (paragraaf 3.2);
- Geschiktheidseisen (paragraaf 3.3);
- Formele Eisen (paragraaf 7.3).

Ongeldigverklaring en uitsluiting vindt niet plaats als dat in strijd is met de aanbestedingsbeginselen (waaronder het proportionaliteitsbeginsel).

Voldoet uw Inschrijving aan alle Eisen en voorschriften? Dan beoordelen wij uw Inschrijving inhoudelijk

Indien uw Inschrijving voldoet aan alle Eisen en voorschriften, dan beoordelen we de Inschrijving inhoudelijk op de Subgunningscriteria en kennen daar een score aan toe. Een beoordelingscommissie beoordeelt uw Inschrijving inhoudelijk. In de beoordelingscommissie zitten minimaal drie personen. Deze personen hebben de deskundigheid die nodig is om uw Inschrijving inhoudelijk te beoordelen. Desondanks mag de beoordelingscommissie altijd advies vragen aan (externe) deskundigen voor het beoordelen van onderdelen van de ingediende informatie.

5.2. Beoordeling op kwaliteit

Wij beoordelen de kwaliteit van uw Inschrijving met een cijfer

Bij meerdere Subgunningscriteria (1, 2, 3 enzovoorts) krijgt elk Subgunningscriterium een cijfer.

Wij beoordelen de kwaliteit van uw Inschrijving met een score

De beoordelingscommissie bepaalt welke score elke uitwerking van een Subgunningscriterium van uw Inschrijving krijgt.

We scoren absoluut. Bij het definitief bepalen van de cijfers vergelijkt de commissie uw Inschrijving niet met de andere inschrijvingen.

Het cijfer drukt de inhoudelijke beoordeling uit

De beoordelingscommissie bepaalt welk cijfer u per Subgunningscriterium krijgt. U krijgt hierbij een cijfer tussen 0 en de 10 toegekend. In de tabel hieronder leest u wat elk cijfer zegt over de kwaliteit van uw Inschrijving.

Tabel puntenschaal

Score	Toelichting
10	Uitstekend: de Inschrijver heeft uitstekend antwoord gegeven op de vragen bij dit Subgunningscriterium.
8	Goed: de Inschrijver heeft goed antwoord gegeven op de vragen bij dit Subgunningscriterium.
6	Voldoende: de Inschrijver heeft voldoende antwoord gegeven op de vragen bij dit Subgunningscriterium.
4	Onvoldoende: de Inschrijver heeft onvoldoende antwoord gegeven op de vragen bij dit Subgunningscriterium.
2	Slecht: de Inschrijver heeft slecht antwoord gegeven op de vragen bij dit Subgunningscriterium.
0	Geen score: de Inschrijver gaat niet in op (onderdelen van) het Subgunningscriterium of heeft het overgeslagen.

De beoordelaars weten bij het beoordelen nog niet welke prijs bij een Inschrijving hoort

Zo zorgen we ervoor dat de beoordelaars uitsluitend de kwaliteit van uw Inschrijving beoordelen.

De cijfers worden op de volgende manier bepaald:

- eerst bepaalt ieder lid van de beoordelingscommissie individueel welke beoordeling en score de beoordelaar geeft per Inschrijving voor ieder Subgunningscriterium;
- daarna komt de beoordelingscommissie bij elkaar voor een plenaire sessie om de scores en bevindingen te bespreken. Tijdens deze plenaire sessie komen de beoordelaars tot een consensus voor een score op elk Subgunningscriterium.

De uiteindelijke score is de optelsom van de gewogen score

De uiteindelijke score op een kwalitatief gunningcriterium wordt bepaald aan de hand van de volgende formule:

Score = (toegekend cijfer/ 10) * maximaal te behalen aantal punten.

5.3. Beoordeling op prijs

De Inschrijver die heeft ingeschreven met de laagste "prijs (beoordelingsprijs) per punt" is de Inschrijver die de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding heeft gedaan. Voor de bepaling van deze "prijs per punt" passen wij de volgende formule toe:

$$\frac{\text{Beoordelingsprijs}}{\text{Kwaliteitsscore}} = \text{prijs per punt}$$

Voorbeeld

Voor de duidelijkheid is hier een versimpelde vergelijking van twee Inschrijvingen opgenomen:

Totaal kan een inschrijving 1.000 punten scoren op de functionele Subgunningscriteria.

Voorbeeld:	inschrijving A	inschrijving B
Beoordelingsprijs	€ 11.300	€9.900
Kwaliteitsscore	800 punten	500 punten
Prijs per punt	11300/800=14,13	9900/500=19,80

In dit voorbeeld wint inschrijving A als de inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding.

De beoordelingscommissie berekent de "prijs per punt" van de Inschrijvingen die in deze fase beoordeeld zijn.

5.4. Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding

U krijgt een prijs per punt voor uw Inschrijving

Uitsluitend de behaalde "prijs-per-punt" wordt afgerond en wel op twee (2) decimalen achter de komma. Dit is de score die een Inschrijver behaald heeft voor zijn Inschrijving. Dit is ook de score die uitmaakt op welke plaats een Inschrijver geëindigd is en deze score wordt gecommuniceerd naar de Inschrijvers als zijnde de behaalde score voor de Inschrijving. De score per Subgunningscriterium wordt voor de leesbaarheid met een afronding van twee (2) decimalen bekend gesteld aan de Inschrijvers. Er wordt niet gerekend met afrondingen om tot de (mede te delen) scores te komen.

Bij gelijke scores gunnen wij aan de Inschrijver met de beste score voor kwaliteit

Hierbij kijken we naar het totaal van de scores voor kwaliteit afgerond op 2 cijfers achter de komma. Is de totale score voor kwaliteit ook gelijk tussen meerdere Inschrijvers? Dan gunnen wij aan de Inschrijver met de hoogste score op het onderdeel van het Subgunningscriterium waarvoor de meeste punten geldt. Zijn de scores op dit onderdeel ook gelijk? Dan vindt loting plaats onder toezicht van een notaris.

U komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht als:

- u een geldige Inschrijving heeft gedaan;
- u minimaal 60% van het maximaal haalbaar aantal punten voor kwaliteit scoort;
- u de laagste prijs per punt heeft van alle Inschrijvers.

5.5. Manipulatieve of abnormaal lage Inschrijving

Een Inschrijving die het beoordelingsmechanisme geweld aandoet (manipulatieve Inschrijving), is ongeldig. In dat geval sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Hiervan is bijvoorbeeld sprake als de Inschrijver de bedoeling van de beoordelingssystematiek verstoort door bijvoorbeeld voorbij te gaan aan het doel dat de Aanbestedende dienst voor ogen heeft met de beoordeling van het Subgunningscriterium prijs.

Als u een Inschrijving indient die in verhouding tot de te verrichten Opdracht abnormaal laag lijkt, dan verzoeken wij u om een toelichting op de voorgestelde prijs of kosten. Dat kan ertoe leiden dat wij uw Inschrijving ongeldig verklaren en wij u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Bijvoorbeeld als u het lage niveau van de voorgestelde prijzen of kosten niet kunt onderbouwen.

HOE VERLOOPT DE PROCEDURE EN HOE SCHRIJFT U IN?

6. Hoe verloopt de procedure?

In dit hoofdstuk leest u alles over de Aanbesteding. Wij geven de planning met daarbij een uitleg van iedere stap. U leest in dit hoofdstuk ook wie uw Contactpersoon is en hoe u vragen kunt stellen.

6.1. CPV-codes

Bij de Aanbesteding gaat het om diensten met de volgende CPV-codes:

- 64227000-3 Geïntegreerde telecommunicatiediensten;
- 64200000-8 Telecommunicatiediensten;
- 79512000-6 Callcenterdiensten;
- 79510000-2 Telefoonbeantwoordingsdiensten;
- 72253000-3 Helpdesk en ondersteuningsdiensten

6.2. De Europese openbare procedure

Iedere belangstellende Ondernemer mag inschrijven op deze Aanbesteding

We hebben gekozen voor een openbare procedure. Dit geeft alle potentiële Inschrijvers voldoende tijd en mogelijkheid om een kwalitatief goede Inschrijving in te dienen en zorgt ervoor dat de hele markt de kans krijgt in te schrijven. Deze keuze is hoofdzakelijk gebaseerd op:

- omvang van de opdracht;
- transactiekosten voor de Aanbestedende dienst en de Inschrijvers;
- aantal potentiële Inschrijvers;
- gewenst eindresultaat;
- complexiteit van de opdracht;
- type van de opdracht en het karakter van de markt.

6.3. TenderNed

De Aanbesteding verloopt via het online aanbestedingsplatform TenderNed (www.tenderned.nl).

Registratie en bevoegdheid

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

6.4. Contactpersoon

Uw Contactpersoon is Matthijs Smildiger, (Senior) Inkoopadviseur RIS

U communiceert alleen met de Contactpersoon over deze Aanbesteding. De communicatie verloopt via de berichtenmodule van TenderNed. Communiceert u over deze Aanbesteding met andere medewerkers van de Aanbestedende dienst of via andere kanalen? Dan kan dit voor ons aanleiding zijn om uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

6.5. De planning van de Aanbesteding

Hieronder ziet u de planning van de Aanbesteding. In de volgende paragrafen leest u een korte toelichting op de activiteiten.

Wij streven er naar onderstaande planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dient u van deze planning uit te gaan. Wij melden wijzigingen in de planning in de Nota van Inlichtingen of via TenderNed. Aan deze planning kunnen de Potentiële Inschrijvers geen rechten ontleen.

Activiteit	Uiterste datum
Datum publicatie Beschrijvend document	donderdag 10 september 2026
Indienen van vragen en melden tegenstrijdigheden voor Nota van Inlichtingen 1	donderdag 1 oktober 2026

Publiceren Nota van Inlichtingen 1	donderdag 8 oktober 2026
Indienen van vragen en melden tegenstrijdigheden voor Nota van Inlichtingen 2	woensdag 14 oktober 2026
Publiceren Nota van Inlichtingen 2	woensdag 21 oktober 2026
Indienen Inschrijving	dinsdag 3 november 2026, 12.00 uur
Bekendmaking resultaat beoordeling	dinsdag 15 december 2026
Verificatie Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	dinsdag 22 december 2026
Einddatum bezwaartermijn	vrijdag 15 januari 2027
Ingangsdatum Overeenkomst, start implementatie en training	maandag 1 februari 2027
Ingangsdatum Dienstverlening	donderdag 1 april 2027

Wij behouden ons het recht voor de beoogde tijdsplanning te wijzigen. In geval wij overgaan tot wijziging van de beoogde planning wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. U kunt geen rechten ontlenen aan de beoogde planning. De in dit (of het gewijzigde) tijdschema genoemde data aangaande het indienen van vragen en het indienen van Inschrijvingen gelden als **fatale termijnen**.

6.6. Vragen en tegenstrijdigheden

Het is mogelijk dat een onderdeel uit het Beschrijvend document onduidelijk is. In deze paragraaf leest u wat u dan kunt doen.

Stel al uw vragen via TenderNed

Heeft u vragen over de inhoud of de procedure van deze Aanbesteding? Of constateert u tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of bezwaren? Gebruik hiervoor Format Nota van Inlichtingen, Bijlage 5, en verstuur deze via 'Berichten'. Vragen die u op een andere manier stelt, beantwoorden wij niet. U kunt via deze weg ook vragen stellen of suggesties doen met betrekking tot de contractvoorwaarden.

Vermeld hierbij op welk document en paragraaf uw vraag van toepassing is.

Dien al uw vragen en tegenstrijdigheden uiterlijk in op het tijdstip zoals aangegeven in de planning

Zo zorgt u ervoor dat u antwoord krijgt op uw vraag. Dient u uw vraag te laat in? Dan beantwoorden we uw vraag alleen als wij vinden dat het belangrijke informatie is voor alle Inschrijvers. De inschrijftermijn verandert dan in principe niet, ook niet als wij de antwoorden minder dan tien (10) dagen voor de sluitingsdatum publiceren. Geeft u de tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of bezwaren niet op tijd door? Dan passen we het Beschrijvend document in beginsel niet meer aan. U kunt geen rechten ontlenen aan tegenstrijdigheden die u niet heeft gesignaleerd of wel heeft gesignaleerd maar ons niet tijdig heeft gemeld. Natuurlijk proberen wij tegenstrijdigheden in de Aanbestedingsstukken te voorkomen.

Zorg dat uw vragen en suggesties anoniem zijn

Gebruik daarom in uw vraag geen:

- bedrijfsnamen;
- productnamen;
- andere namen die aan uw organisatie gerelateerd zijn.

Wij publiceren alle vragen en antwoorden in TenderNed

U leest alle vragen en antwoorden in de Nota van Inlichtingen. Alle Inschrijvers krijgen op die manier evenveel informatie. U ontvangt altijd een notificatie op uw e-mailadres op het moment dat wij de vragen en antwoorden publiceren. We publiceren de Nota van Inlichtingen uiterlijk op de in de planning opgenomen datum.

Hierna is de tweede vragenronde

De tweede vragenronde werkt hetzelfde als de eerste. Stel uw vragen voor de tweede ronde voor de in de planning opgenomen datum en tijdstip, m.b.v. het Format Nota van Inlichtingen (Bijlage 5). Antwoorden op vragen in de tweede ronde publiceren we uiterlijk op de in de planning opgenomen datum en tijdstip. Wij gaan ervan uit dat hierna de Aanbesteding duidelijk is voor alle Inschrijvers.

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen

Het antwoord is dan alleen voor u bestemd. Niet voor de andere Inschrijvers. Wilt u een vertrouwelijk antwoord op uw vraag? Motiveer dan duidelijk waarom u van mening bent dat openbaarmaking van deze informatie schade kan toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming.

Zijn we het niet eens met uw motivatie? Dan leggen wij u de keuze voor; wij nemen uw vraag op in de algemeen ter beschikking te stellen Nota van Inlichtingen, of wij beantwoorden uw vraag niet.

Wij geven u alleen informatie via TenderNed

Krijgt u informatie op een andere manier? Dan kunt u daaraan geen rechten ontleen. Ook niet als u de informatie krijgt van een van onze medewerkers of vertegenwoordigers.

De Nota van inlichtingen gaat altijd voor

Spreken de Nota van Inlichtingen en het Beschrijvend document elkaar tegen? Dan gaan we uit van wat in de Nota van Inlichtingen staat. Zijn er meerdere Nota's van Inlichtingen en spreken die elkaar tegen? Dan geldt wat in de laatst gepubliceerde Nota van Inlichtingen staat.

6.7. Indienen Inschrijving

Dien uw Inschrijving uiterlijk in op het tijdstip zoals aangegeven in de planning

U kunt zich alleen inschrijven via TenderNed. Bent u te laat of schrijft u niet in via TenderNed? Dan is uw Inschrijving ongeldig. Meer over hoe u een Inschrijving indient, leest u in hoofdstuk 7.

6.8. Openen Inschrijvingen

De opening van de digitale kluis is **niet** openbaar en vindt plaats na het verstrijken van het uiterste tijdstip van indiening op de in paragraaf 6.5 opgenomen datum bij de RIS namens de Aanbestedende dienst.

Publicatie van een proces-verbaal van opening vindt plaats via TenderNed. In het proces-verbaal van opening staat vermeld welke Inschrijvers een Inschrijving hebben ingediend.

6.9. Mededeling Gunningsbeslissing

Uiterlijk op de in de planning opgenomen datum maken wij bekend aan welke Leverancier we de Opdracht gunnen

U ontvangt dan een bericht via TenderNed en u vindt dan op TenderNed de Gunningsbeslissing. In die Gunningsbeslissing leest u o.a.:

- aan wie we de Opdracht gunnen;
- de relevante redenen waarom wij de Opdracht aan deze Inschrijver gunnen;
- de onderbouwing van de aan uw Inschrijving toegekende scores;
- een omschrijving van de opschortende termijn. Dat is de termijn waarin u nog bezwaar kunt maken tegen de Gunningsbeslissing;
- in geval van het Gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding ziet u de scores van de (onderdelen van de) Subgunningscriteria op het gebied van de kwaliteit en de totaalscore op prijs van de winnende Inschrijver.

Let op: u kunt geen rechten ontleen aan de Gunningsbeslissing

Is de Gunningsbeslissing positief voor u? Dan betekent dat, dat u in principe de Opdracht krijgt. Maar op dit moment in de Aanbesteding kunnen wij nog steeds beslissen de Opdracht toch aan iemand anders te gunnen of niet tot gunning over te gaan. De mededeling van de Gunningsbeslissing is dan

ook geen aanvaarding van het aanbod. U kunt aan de Gunningsbeslissing geen rechten ontleen en u heeft op grond van een Gunningsbeslissing ook geen recht op een schadevergoeding.

Pas als de Overeenkomst met u is ondertekend, heeft u het recht de Opdracht uit te voeren.

Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens

Wij geven uw gegevens niet aan anderen. Ook niet als we de Opdracht niet aan u gunnen. Wij maken bepaalde gegevens betreffende de gunning van een Opdracht niet bekend, indien openbaarmaking van die gegevens:

- in strijd zou zijn met enig wettelijk voorschrift;
- in strijd zou zijn met het openbaar belang;
- de rechtmatige commerciële belangen van Ondernemers zou kunnen schaden;
- afbreuk zou kunnen doen aan de eerlijke mededinging tussen Ondernemers.

Wilt u meer weten over welke gegevens wij van u verwerken, voor welk doel en op welke wijze? In onze [privacyverklaring](#) leest u meer over hoe wij uw gegevens verwerken.

6.10. Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Nadat wij de Gunningsbeslissing bekend hebben gemaakt, kunnen wij de gegevens in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: UEA) van de Inschrijver aan wie wij de Opdracht hebben gegund controleren. Hieronder leest u hoe dat in zijn werk gaat.

De winnende Inschrijver levert op verzoek binnen vijf (5) werkdagen de volgende bewijsstukken aan:

- Uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel (inclusief volmacht indien van toepassing). Dit mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan zes (6) maanden.
- De meest recente jaarrekeningen. Indien de jaarrekening is voorzien van een accountantsverklaring, beoordelingsverklaring of samenstellingsverklaring, blijkt daaruit geen aanwijzing dat de continuïteit van de onderneming wezenlijk wordt betwijfeld.
- Kwaliteitszorgsysteem ISO 9001:2015 of aantoonbaar gelijkwaardig.
- Informatiebeveiligingsmanagementsysteem ISO 27001 of gelijkwaardig.
- Gedragsverklaring aanbesteden. Let op: vraag deze op tijd aan, in verband met de verwerkingstermijn. Zie voor meer informatie: [Gedragsverklaring aanbesteden \(GVA\) | Justis](#). De Gedragsverklaring aanbesteden mag niet ouder zijn dan twee jaar teruggerekend vanaf de sluitingstermijn van de Inschrijving.
- Verklaring van de belastingdienst dat de Inschrijver zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald (voor Nederlandse ondernemingen: door het indienen van de "[Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen](#)"). Deze verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes (6) maanden.

Daarnaast wordt u gevraagd de volgende gegevens aan te leveren:

- de IBAN- en BIC-code van uw bankrekening waarop eventuele betaling gaat plaatsvinden;
- de gegevens van de ondertekenaar van de Overeenkomst en de contactpersoon die namens uw organisatie mag worden opgevoerd in de Overeenkomst voor de uitvoering van de Opdracht;

Gaat het om een Combinatie die de Opdracht gegund krijgt, dan levert ieder lid van de Combinatie de bewijsstukken aan die nodig zijn om aan te tonen dat aan de voor dat lid geldende geschiktheidseisen wordt voldaan.

Gaat het om een Derde waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan (een deel van) de gestelde geschiktheidseisen, dan levert deze Derde uitsluitend de bewijsstukken aan die betrekking hebben op die specifieke geschiktheidseisen.

Het aanleveren van bewijsstukken verloopt via de berichtenmodule in TenderNed.

Kloppen gegevens niet of levert u die te laat in?

Wij kunnen u in dat geval eenmalig de mogelijkheid geven dit te herstellen binnen een periode van 3 werkdagen. Lukt dit niet (tijdig), dan kunnen wij besluiten uw Inschrijving alsnog ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. De Gunningsbeslissing trekken wij dan in. Wij mogen dan beslissen om de Opdracht alsnog aan een andere Inschrijver te gunnen.

6.11. Opschortende termijn en bezwaren

We gunnen de Overeenkomst niet eerder dan nadat een termijn van twintig kalenderdagen na dagtekening van de Gunningsbeslissing is verstreken.

Indien een Inschrijver bezwaren heeft tegen (de motivering van) de Gunningsbeslissing dan dient de Inschrijver binnen twintig kalenderdagen na dagtekening van de gunningbeslissing door betekening van een dagvaarding een kort geding aanhangig maken tegen de Staat.

De genoemde termijn is een contractueel overeengekomen vervalttermijn, waarmee Inschrijver door het doen van een inschrijving instemt. Indien een inschrijver niet binnen deze termijn daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt kan de betreffende Inschrijver (in rechte) geen bezwaar meer maken met betrekking tot die beslissing. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de beslissing. Alsdan vervalt het recht tegen de Gunningsbeslissing op te komen en/of enige vordering tot schadevergoeding of welke andere aanspraak dan ook in te stellen in verband met deze beslissing en deze Aanbesteding. Ook het recht om in een bodemprocedure een vordering tot schadevergoeding of wat voor andere vordering dan ook in te stellen zal dan zijn vervallen, althans zijn verwerkt.

Indien u overweegt een kort geding aanhangig te maken, dan moet u eerst via de TenderNed berichtenmodule contact opnemen met de Contactpersoon met vermelding van uw bezwaar.

Wij sluiten in beginsel geen Overeenkomst voordat de rechter uitspraak heeft gedaan in het kort geding. Is er binnen de Opdracht een zwaarwegende reden om niet te wachten met de gunning? Dan kunnen we besluiten ondanks het kort geding toch een Overeenkomst te sluiten.

6.12. Voorbehouden Aanbestedende dienst

Wij kunnen aanvullende vragen stellen

Wij kunnen besluiten om u aanvullende vragen te stellen om uw Inschrijving te verduidelijken of bewijsstukken/verklaringen te vragen om de juistheid van uw Inschrijving te toetsen.

Wij mogen deze Aanbesteding op elk moment stoppen

Wij behouden ons het recht voor om, tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst, de Aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. De Inschrijver kan in dat geval geen aanspraak maken op enige vorm van schadevergoeding. Wij zullen in een dergelijke situatie in beginsel ook niet over gaan tot een vergoeding van inschrijfkosten.

Dit kan anders zijn als wij van oordeel zijn dat er omstandigheden van dien aard zijn dat een tegemoetkoming op zijn plaats is. Het zal in geen geval gaan om een volledige vergoeding van de gemaakte kosten, maar om een tegemoetkoming daarin.

7. Hoe schrijft u in?

7.1. Aanbiedingsbrief

Aanbiedingsbrief

Bij het indienen van uw Inschrijving mag u een aanbiedingsbrief toevoegen. Deze brief is vormvrij, dus er is geen specifieke Bijlage hiervoor toegevoegd aan de Aanbestedingsstukken.

Wij zien graag dat de aanbiedingsbrief de volgende gegevens bevat:

- naam en contactgegevens van uw contactpersoon voor de Aanbesteding;
- het kenmerk van uw Inschrijving;
- de wijze van Inschrijving (zelfstandig, Combinatie, en/of met Onderaannemer(s)): benoem hierbij de namen van de ondernemingen.

7.2. Indienen Inschrijving in TenderNed

Schrijf in via TenderNed

U kunt alleen inschrijven via TenderNed. Schrijft u niet in via TenderNed? Dan is de Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. U kunt dus niet op andere manieren (bijvoorbeeld per e-mail) inschrijven.

U vindt de instructie hoe u TenderNed gebruikt als ondernemer op [TenderNed | TenderNed gebruiken als ondernemer](#). Het juiste gebruik van TenderNed is voor risico van de ondernemer c.q. Inschrijver.

Zorg dat u ruim op tijd bent met inschrijven

Na de sluitingstermijn voor het indienen van de Inschrijving is het niet meer mogelijk uw Inschrijving in te dienen. Houd er daarom in elk geval rekening mee:

- dat het juist en volledig uploaden van alle bestanden tijd in beslag neemt;
- dat uw internetverbinding traag kan zijn;
- dat u misschien technische problemen heeft met TenderNed;
- dat de helpdesk van TenderNed niet altijd uw technische probleem direct kan oplossen.

Houd bij het uploaden van de Bijlagen rekening met het volgende:

- begin op tijd met uploaden! Het kan soms enige tijd duren voordat alles geüpload is.
- upload elke Bijlage zoals in paragraaf 7.4 aangegeven;
- zorg dat uit de bestandsnaam duidelijk wordt om welke Bijlage het gaat.
- zorg dat elke Bijlage volledig en juist is.

Alleen bij een storing in TenderNed kunnen we de inschrijvingsdeadline uitstellen

Wij zijn niet aansprakelijk voor storingen bij TenderNed. Maar het kan wel een reden zijn om de deadline uit te stellen.

Neem contact op met TenderNed bij technische problemen

Op de pagina [TenderNed | Contact](#) vindt u de mogelijkheden inclusief openingstijden.

7.3. Formele Eisen aan de Inschrijving

Zorg dat uw Inschrijving voldoet aan de formele Eisen

U leest de Formele eisen hieronder. Voldoet u niet aan deze eisen? Dan is uw Inschrijving in beginsel ongeldig en kunnen we u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Door in te schrijven op deze Aanbesteding gaat u akkoord met alles wat in dit Beschrijvend document en in alle Bijlagen staat.

Elke Inschrijving moet voldoen aan de volgende Formele eisen:

- u schrijft op tijd in;
- u levert alle gevraagde informatie aan. In paragraaf 7.4 vindt u alle verplichte aan te leveren Bijlagen die de Inschrijving minimaal moet bevatten;
- u gebruikt de formulieren die u vindt in dit Beschrijvend document en de Bijlagen. U past de vaste tekst van die formulieren niet aan;
- u verbindt geen voorwaarden aan uw Inschrijving;
- u schrijft in zonder voorbehouden;
- u garandeert dat uw Inschrijving minimaal 120 dagen na sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving geldig blijft. Dit is de gestanddoeningstermijn. Bij (een) kort geding(en) verlengen we de gestanddoeningstermijn met 45 dagen, nadat de rechter uitspraak heeft gedaan;
- u zorgt dat alle communicatie rondom en over de Inschrijving in het Nederlands is. Ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.
- de UEA wordt rechtsgeldig ondertekend. Door de ondertekening van het UEA committeert u zich aan de Inschrijving. Dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft. Is er sprake van een gebrek in de ondertekening? Dan is uw Inschrijving in beginsel ongeldig en kunnen we u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Echter kan de Aanbestedende dienst oordelen dat er ruimte wordt geboden tot herstel van dit gebrek. Hierbij is het van belang dat de (nieuwe) ondertekening geen inhoudelijke wijziging van de Inschrijving meebrengt.

Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens

Wij geven uw gegevens niet aan anderen. Ook niet als we de Opdracht niet aan u gunnen.

7.4. Verplichte Bijlagen in TenderNed

In onderstaande tabel is aangegeven welke Bijlagen u moet invullen en moet uploaden. Ook ziet u in de tabel waar u dit in uw dashboard in TenderNed moet uploaden.

Alle documenten die u verplicht moet invullen bij het indienen van de Inschrijving, zijn aangegeven met 'aanwezigheid verplicht' ('ja'). Alle documenten voegt u als bijlagen toe aan uw Inschrijving met inachtneming van de juiste bestandsnaam (bijvoorbeeld 'Bijlage 4 - Referentieverklaring').

Let op! Dien de Bijlagen in het gevraagde bestandstype in, zoals omschreven in onderstaande tabel. Gebruikt u een ander bestandstype? Dat kan ervoor zorgen dat de RIS het bestand niet op de juiste manier of volledig te zien krijgt. Daarmee loopt u het risico dat de Inschrijving ongeldig kan worden verklaard en dat wij u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Omschrijving	Zie par.	Te gebruiken formulier	Aanwezigheid verplicht?	Door wie?
In uw dashboard onder 'Beantwoord de gunningscriteria'				
Antwoord op het Subgunningscriterium 'kwaliteit'	4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 5.1 5.2	Bijlage 2 (uploaden in PDF en Word)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
Prijsopgaveformulier	4.6 5.3	Bijlage 3 (uploaden in PDF en Excel)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
In uw dashboard onder 'Vul het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in'				
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	3.1 3.3 6.10	Bijlage 1	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder alle

	7.5	(UEA-wizard in TenderNed) (uploaden in pdf)		Combinanten of (i.g.v. beroep op een Derde om te voldoen aan de Geschiktheids-eisen) alle Derden
In uw dashboard onder 'Voeg overige documenten toe'				
Aanbiedingsbrief	7.1	Bijlage 0 Vormvrij (uploaden in pdf)	Nee	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
Referentieverklaring	3.2	Bijlage 4 (uploaden in pdf)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
Holdingverklaring	7.7	Bijlage 6 (uploaden in pdf)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder

Bij deze Aanbesteding moet u als Inschrijver het UEA invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving.

Een natte, gescande of een digitale/elektronische handtekening zijn allemaal geldig.

7.5. Inschrijven met het UEA

Wij maken gebruik van de UEA-wizard in TenderNed. U vindt deze in op uw dashboard. Na het volledig invullen van het UEA genereert u een pdf. Deze ondertekent u rechtsgeldig en voegt u toe aan uw Inschrijving.

Het UEA bestaat uit vijf delen

In **Deel II** vult u de gegevens van uw eigen onderneming in. In deel III leest u alle Uitsluitingsgronden. Wij hebben aangevinkt welke Uitsluitingsgronden gelden bij deze Aanbesteding.

Iedere betrokken rechtspersoon stuurt een eigen UEA in

Schrijft u in als Combinatie of doet u een beroep op Derden om aan een Geschiktheidseis te voldoen? Dan stuurt u meerdere UEA's in, één voor elke betrokken organisatie. Hierover leest u meer in paragraaf 7.6.

U kunt een tweede UEA creëren door nogmaals op de knop 'vul het formulier in' te klikken. Zo zet u nog een UEA klaar voor een combinatiepartner of een derde. Het UEA over de combinatiepartner of een Derde kan hier online worden ingevuld.

Met een ingediend UEA verklaart u geschikt te zijn voor deze Opdracht

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel a in **Deel IV** van het UEA ("Algemene aanwijzing voor alle selectiecriteria") verklaart u dat uw onderneming voldoet aan alle Geschiktheidseisen die in paragraaf 3.3 van dit Beschrijvend document staan. In het UEA wordt de term selectiecriteria gehanteerd. Hiermee worden de Geschiktheidseisen bedoeld.

Met een ondertekend UEA verklaart u ook dat de Uitsluitingsgronden niet op uw onderneming van toepassing zijn

Is een Uitsluitingsgrond wel van toepassing, maar schrijft u toch in? Vermeld dan in het UEA de informatie en/of maatregelen die in **Deel III** van het UEA (Uitsluitingsgronden) worden gevraagd.

7.6. Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde

Ondernemers kunnen besluiten om samen in te schrijven op een Aanbesteding

Redenen hiervoor kunnen zijn:

- de ondernemers beschikken individueel niet over voldoende capaciteit, ervaring en/of expertise;
- risicospreiding: financieel en/of afhankelijkheid van één grote Opdrachtgever.

De Aanbestedende dienst mag Inschrijvingen door een Combinatie of met gebruikmaking van (een) Derde(n) niet verbieden. Wel is het mogelijk om hieraan proportionele voorwaarden te stellen, zoals hoofdelijke aansprakelijkheid, één aanspreekpunt of het oprichten van een rechtspersoon na gunning. Zie ook de artikelen 2.52 en 2.92 van de Aanbestedingswet 2012.

U dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), via de separate UEA-module in te vullen en aan de hieronder genoemde voorwaarden te voldoen:

Inschrijven als Combinatie

In het geval van een samenwerkingsverband (Combinatie) dienen alle deelnemers aan het samenwerkingsverband een eigen exemplaar van het UEA in te vullen. Dit wordt bijgevoegd in de Inschrijving. Onder **Deel IIA** onder Wijze van deelneming in het UEA geven alle deelnemers aan het samenwerkingsverband de namen van alle Combinanten en hun eigen rol op, waarbij alle deelnemers aan het samenwerkingsverband ook opgeven welke ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (Combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband (Combinatie) tegenover de Opdrachtgever optreedt. De penvoerder is dus de ondernemer die door elke Combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze Aanbesteding waarvoor alle individuele deelnemers aan het samenwerkingsverband jegens de Opdrachtgever volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn.

De penvoerder verzorgt namens de Combinatie alle correspondentie in het kader van de uitvoering van de Aanbesteding en Overeenkomst met de Aanbestedende dienst respectievelijk Opdrachtgever. Dit betekent onder meer dat de facturatie uitsluitend dient te geschieden vanuit de penvoerder.

Door een Inschrijving in te dienen verklaart elk lid van de Combinatie:

1. dat de in de Inschrijving en UEA's verstrekte informatie correct en rechtsgeldig is;
2. dat elk lid van de Combinatie ieder hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht en instaat voor de juiste en tijdige nakoming van alle plichten die voortkomen uit de Overeenkomst.

Na sluiting van de termijn voor het indienen van de Inschrijving mag zonder toestemming van Opdrachtgever de samenstelling van de Combinatie niet wijzigen.

Gebruik maken van een Derde om te voldoen aan de Geschiktheidseisen

Als u een beroep doet op een Derde om aan de Geschiktheidseisen te voldoen dient u in **Deel IIC** van het UEA 'ja' aan te vinken. Derden op wie een Inschrijver een beroep doet om aan de Geschiktheidseisen te voldoen, dienen eveneens een eigen exemplaar van het UEA in met de informatie die wij vragen in **Deel IIA, IIB en III**.

Een voorwaarde bij het beroep doen op een Derde om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen is dat de Inschrijver kan aantonen dat de Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van de Derde. Bijvoorbeeld door middel van een verklaring van de Derde waaruit blijkt dat de Derde bereid is de betreffende werkzaamheden uit te voeren.

Als u een beroep doet op de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van een Derde, geldt de voorwaarde dat u de voor de Opdracht noodzakelijke middelen gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst moet kunnen inzetten bij de uitvoering van de Opdracht.

U mag maar op één manier inschrijven

U mag slechts éénmaal inschrijven op deze Aanbesteding, als zelfstandig Inschrijver óf als lid van een Combinatie. Als u hier niet aan voldoet, zijn alle betrokken Inschrijvingen ongeldig en sluiten wij alle betrokkenen uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Ook de volgende drie situaties zijn in principe verboden, tenzij u aantoont dat de betrokken Inschrijvingen zelfstandig en dus volledig onafhankelijk van elkaar en zonder wetenschap van het relevante marktgedrag van de andere Inschrijver/Combinatie zijn opgesteld en er geen sprake is van bedreiging van de transparantie en/of vervalsing van de mededinging:

- u mag niet inschrijven als zelfstandig Inschrijver of als lid van een Combinatie en – daarnaast – als Onderaannemer bij een andere Inschrijver of Combinatie optreden;
- u mag niet als Onderaannemer bij meerdere Inschrijvingen optreden;
- als u onderdeel vormt van een concern is het niet toegestaan dat meerdere dochtermaatschappijen of meerdere groepsmaatschappijen van dit concern een Inschrijving indienen.

Als één van de drie bovenstaande situaties aan de orde is, dient u bij uw Inschrijving een zogenaamde anti-collusieverklaring af te geven. In de anti-collusieverklaring verklaart u dat uw Inschrijving zelfstandig en dus volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het relevante marktgedrag van een andere Inschrijver of Combinatie is opgesteld en dat er geen sprake is van bedreiging van de transparantie en/of vervalsing van de mededinging tussen de Inschrijvers/Combinaties. Daarbij benoemt u welke maatregelen hiervoor zijn genomen.

Indien u dit niet kan aantonen, zijn alle betrokken Inschrijvingen ongeldig en sluiten wij alle betrokkenen uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

U mag met onze toestemming later alsnog anderen betrekken bij de uitvoering van de Opdracht

Krijgt u de Opdracht gegund? En wilt u na het sluiten van de Overeenkomst alsnog een ander betrekken bij het uitvoeren van de Opdracht? Vraag dan eerst onze toestemming. U blijft als Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor het uitvoeren van de Opdracht zoals we dat hebben afgesproken.

7.7. Inschrijven als dochteronderneming of werkmaatschappij

Is de Inschrijver een dochteronderneming of werkmaatschappij? Dan gelden de volgende regels:

De Inschrijver en de holding of moedermaatschappij ondertekenen Bijlage 6 - Holdingverklaring

Daarmee verklaart de holding of moedermaatschappij dat de Inschrijver en de holding of moedermaatschappij hoofdelijk aansprakelijk is voor schulden die voortkomen uit de rechtshandelingen van de Inschrijver. Dit staat ook in artikel 2.403 van het Burgerlijk Wetboek. Of de Inschrijver verklaart dat de Inschrijver geen gebruik maakt van artikel 2.403 BW. Inschrijver dient in beide gevallen een ondertekende Bijlage 6 – Holdingverklaring in bij de Inschrijving.

8. Voorwaarden

Als u de Opdracht gegund krijgt, sluiten we met u een Overeenkomst. In dit hoofdstuk leest u waarmee u dan akkoord gaat en de rechten en plichten die daarbij horen.

8.1. Overeenkomst en Rijksvoorwaarden

Uw en onze rechten en plichten leggen we vast in de Overeenkomst

De **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** ARVODI 2025 (Bijlage D) is ook onderdeel van de Raamovereenkomst. Door indiening van een Inschrijving gaat u akkoord met de concept Raamovereenkomst (Bijlage A) en de hiervoor genoemde voorwaarden inclusief de bij de Nota van Inlichtingen aangebrachte wijzigingen.

Leveringsvoorwaarden, betalingsvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van uw kant accepteren wij niet en zijn uitdrukkelijk geen onderdeel van de Overeenkomst die wij met u sluiten.

Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen en de Inschrijving van de winnende Inschrijver worden integraal onderdeel van de Overeenkomst. Dit betekent dat de beantwoording op de Subgunningscriteria en uw prijs zijn inbegrepen en hier onderdeel van zijn.

Bij deze Raamovereenkomst hebben wij geen afnameverplichting

Wij zijn niet verplicht om uw Diensten of Producten af te nemen. Wel maken we gebruik van de Raamovereenkomst, zodra deze onder de scope van deze aanbesteding valt.

Extra of fallback Diensten nemen we af via een Opdrachtbrief

Voor de afname van extra of fallback Diensten word de Opdrachtbrief gebruikt. De conceptversie staat vermeld in Bijlage H.

Wij sluiten met u een Verwerkersovereenkomst

Bij de uitvoering van de Opdracht verwerkt de Opdrachtnemer persoonsgegevens ten behoeve van de Opdrachtgever. Voorafgaand aan deze verwerking sluiten de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer de door de Opdrachtgever vastgestelde Verwerkersovereenkomst. De concept-Verwerkersovereenkomst is opgenomen als Bijlage B.

De verwerking van persoonsgegevens mag pas aanvangen nadat de Verwerkersovereenkomst door beide partijen is ondertekend. Zolang geen ondertekende Verwerkersovereenkomst tot stand is gekomen, verstrekt de Opdrachtgever geen persoonsgegevens aan de Opdrachtnemer en verleent de Opdrachtgever de Opdrachtnemer geen toegang tot systemen waarin persoonsgegevens worden verwerkt.

In de Verwerkersovereenkomst worden in ieder geval afspraken vastgelegd over:

- de persoonsgegevens die worden verwerkt;
- de doeleinden waarvoor deze gegevens mogen worden verwerkt;
- de te treffen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen;
- de wijze waarop toezicht wordt gehouden op de verwerking.

8.2. Tenderkostenvergoeding

Voor deze Opdracht mag u geen Tenderkosten in rekening brengen

Alle kosten die te maken hebben met deze Aanbesteding, zijn voor uw eigen rekening. Ook de schade die kan ontstaan doordat de Aanbesteding stop wordt gezet of als u de Opdracht niet gegund krijgt, is voor uw eigen risico.

8.3. Facturatie

Facturatie vindt achteraf plaats op basis van geoffreerde en werkelijk gemaakte uren.

E-facturen

Meer informatie is te vinden via de website van de helpdesk-efactureren.nl en in de [Bijsluiter e-factureren aan de rijksoverheid](#).

9. Klachtenregeling

Hier kunt u een klacht over indienen:

- u vindt dat wij ons niet aan de wetten en regelgeving hebben gehouden.
- u vindt dat wij discrimineren, ongelijk behandelen, niet transparant aanbesteden of onredelijke Eisen stellen.

Over andere zaken rondom de Aanbesteding kunt u geen klachten indienen.

U dient een klacht in door te e-mailen naar: klachtenmeldpunt.RIS@rijksoverheid.nl

Geef in die e-mail duidelijk aan dat u een klacht heeft en waarover. Bij het behandelen van uw klacht gebruiken we het Klachtenmeldpunt RIS. U leest daar [hier](#) meer over.

Een klacht is niet een vraag om meer informatie

Een klacht is bedoeld om aan te geven dat u het niet eens bent met de gang van zaken tijdens deze Aanbesteding. Gebruik een klacht niet om meer informatie te vragen. In de Aanbesteding is wel ruimte om te vragen naar meer informatie of om verduidelijking.

Tijdig indienen klacht

Een klacht dient in een zo vroeg mogelijk stadium van het aanbestedingsproces ingediend te worden door de Ondernemer. In een vroegtijdig stadium kan immers nog invloed uitgeoefend worden op de procedure en worden problemen voor de verdere procedure en de uitvoering van de Opdracht voorkomen. Dit kan niet alleen tijd- en kostenbesparend werken, maar kan er bovendien voor zorgen dat de (pre-) contractuele verhoudingen niet onnodig onder druk worden gezet.

Van een adequaat handelende (Potentiële) Inschrijver mag worden verwacht dat de (Potentiële) Inschrijver zich proactief opstelt bij het naar voren brengen van bezwaren in het kader van de aanbestedingsprocedure en dat (Potentiële) Inschrijver de bezwaren duidelijk en in een zo vroeg mogelijk stadium kenbaar maakt. Dat betekent dus dat een bezwaar zo snel als redelijkerwijs mogelijk na publicatie kenbaar wordt gemaakt.

Het kenbaar maken van een bezwaar moet overigens niet worden verward met het stellen van een vraag in het kader van de Nota van Inlichtingen voortvloeiend uit de Aanbestedingsstukken.

Als u een klacht indient, loopt de Aanbesteding in principe gewoon verder. We zetten de Aanbesteding alleen stil als wij dat nodig vinden of als het Klachtenmeldpunt ons dit adviseert.

Begrippenlijst

In dit Beschrijvend document en de Bijlagen komen sommige begrippen vaker terug. We willen ervoor zorgen dat u precies weet waar u voor inschrijft en misschien tekent. Daarom leggen we die belangrijke begrippen hieronder uit.

<u>Aanbestedende dienst</u>	De Staat der Nederlanden. In hoofdstuk 1.1 van dit Beschrijvend document leest u welk(e) onderde(e)l(en) van de Staat der Nederlanden als Aanbestedende dienst fungeren.
<u>Aanbesteding</u>	Deze inkoopprocedure.
<u>Aanbestedingsstukken</u>	Alle stukken die de Aanbestedende dienst opstelt of vermeldt ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de Aanbesteding of de procedure.
<u>Aanbestedingswet 2012</u>	De wet van 1 november 2012, waarin de nieuwe regels voor aanbestedingen staan (Staatsblad 2012/542) en de Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU (Staatsblad 2016/241).
<u>Bijlage</u>	Elk document met in de titel "Bijlage" dat u vindt bij dit Beschrijvend document. Ook de documenten in TenderNed met in de titel "Bijlage". Een Bijlage is onderdeel van het Beschrijvend document.
<u>Combinant</u>	Een ieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.
<u>Combinatie</u>	Twee of meer rechtspersonen die zich als samenwerkingsverband inschrijven op de Beschrijvend document. Elk lid van de Combinatie zegt toe zich aan de Opdracht te houden en die uit te voeren. Elk lid van een Combinatie is er verantwoordelijk voor dat de hele Opdracht uitgevoerd wordt. Elk lid is dus hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.
<u>Contactpersoon</u>	RIS Fout! Verwijzingsbron niet gevonden. (Senior) Inkoopadviseur Vervangend contactpersoon Johannes Hiemstra (Senior) Inkoopadviseur
<u>Derde</u>	De Ondernemer op wie Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
<u>Eisen</u>	De eisen opgenomen in het Programma van Eisen waaraan u en/of uw Inschrijving moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
<u>Formele eisen</u> <u>Gedragverklaring</u> <u>aanbesteden</u>	De eisen waar de Inschrijving aan moet voldoen. De verklaring volgens de omschrijving in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Geschiktheidseisen</u>	De eisen waaruit blijkt dat u geschikt bent om de Opdracht uit te voeren.

<u>Gunningscriterium</u>	Het criterium dat de basis vormt voor de Gunningsbeslissing.
<u>Gunningsbeslissing</u>	Het voornemen om de Opdracht aan een Inschrijver te gunnen. Dat betekent dat wij van plan zijn met die Ondernemer de Overeenkomst te sluiten.
<u>Inschrijver</u>	Een Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
<u>Inschrijving</u>	Een door Inschrijver op basis van het Beschrijvend document in deze Aanbesteding uitgebracht aanbod.
<u>Nota van Inlichtingen</u>	Het document met daarin: • wijzigingen of aanvullingen op het Beschrijvend document en/of de Bijlagen. • onze antwoorden op vragen van u en andere Potentiële Inschrijvers. De Nota van Inlichtingen is onderdeel van de Aanbestedingsstukken.
<u>Onderaannemer</u>	Een Ondernemer die een deel van de Opdracht uitvoert. Hij doet dat in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
<u>Ondernemer</u>	Een Leverancier, aannemer of dienstverlener volgens de omschrijving in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdracht</u>	De overheidsopdracht of Raamovereenkomst waarvoor u via deze Aanbesteding kunt inschrijven in de zin van artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdrachtgever</u>	De rechtspersoon met wie Opdrachtnemer de Overeenkomst sluit.
<u>Opdrachtnemer</u>	De Inschrijver met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst voor deze Opdracht sluit.
<u>Overeenkomst</u>	De schriftelijke <kies de overeenkomst> waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de Opdracht zijn vastgelegd.
<u>Potentiële Inschrijver</u>	Een Potentiële Inschrijver is een Ondernemer die zich heeft aangemeld in TenderNed, het Beschrijvend document heeft gedownload en mogelijk het voornemen heeft in te schrijven op deze Aanbesteding.
<u>Programma van Eisen</u>	Beschrijving van de eisen met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht.
<u>RIS</u>	De organisatie die voor de Aanbestedende dienst de Aanbesteding begeleidt. Zie voor meer informatie: Home Rijksinkoop samenwerking .
<u>Social return</u>	Social return is een aanpak om meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De overheid probeert op deze manier, bij het verstrekken van opdrachten, Opdrachtnemers te stimuleren of verplichten om kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt te betrekken bij de uitvoering van opdrachten.

<u>Subgunningscriteria/ Subgunningscriterium</u>	Een nadere uitwerking van het Gunningscriterium.
<u>TenderNed</u>	Het elektronisch systeem voor aanbesteden als bedoeld in artikel 4.13 van de Aanbestedingswet 2012. Zie hiervoor ook www.tenderned.nl .
<u>Uitsluitingsgronden</u>	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012.
<u>Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)</u>	Door u bij uw Inschrijving in te dienen ingevulde en ondertekende verklaring volgens het standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016.
<u>Verwerkersovereenkomst</u>	Een schriftelijke overeenkomst waarin de afspraken over de verwerking van persoonsgegevens tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn vastgelegd.