Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage 8 Gunningscriteria

Europese aanbesteding

Tolkdienstverlening ten behoeve van ten behoeve van de Nationale Opvangorganisatie Oekraïense ontheemden

Referentie: **7786882**
Versie: **1.0**

1 Beoordelingsmethodiek

Deze Opdracht wordt zoals omschreven in paragraaf 1.7 van het Beschrijvend document gegund volgens het Gunningscriterium "economisch meest voordelige Inschrijving (EMVI)", beste prijs-kwaliteitverhouding.

De afzonderlijke scores voor Prijs en Kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. De Inschrijving met de hoogste score na optelling heeft de beste prijs-kwaliteitverhouding. De Opdracht wordt aan de Inschrijver met de hoogste score gegund.

De Prijs telt voor 35% en de Kwaliteit telt voor 65% mee.

1.1 Beoordeling subgunningscriterium Prijs

U offreert in de Bijlage E: Prijsopgavetabel een integraal uurtarief tussen € 76,50 en € 120,- exclusief btw voor:

1) Tolkopdrachten op afstand
   - Tolk* telefonisch of video (1 of meerdere telefoon- of datalijnen) wanneer gebruik wordt gemaakt van tooling van Deelnemer.

2) Tolkopdrachten op locatie
   - Tolk*.

* Onder Tolk worden verstaan de volgende Tolken: gesprekstolk, simultaantolk voor overleg, delegatie en congressen, schrijftolk, liplees- en gebarentolk, tolk à vue.

De integrale uurprijs dat door vermenigvuldiging met de fictieve jaarlijkse raming per gevraagd integraal uurtarief tot stand komt wordt van alle tarieven opgeteld (cel I25 Bijlage 6: Prijsopgavetabel) en wordt vervolgens door de fictieve jaarlijkse raming tolkuren gedeeld. Het gewogen uurtarief Tolk (cel I27 Bijlage 6 - Prijsopgavetabel) wordt als volgt beoordeeld.

Lijnfunctie

Omschrijving	Prijs	Score
Maximum prijs / laagste score	€ 120,00	0,00
Omslagpunt 1	€ 100,00	100,00
Omslagpunt 2	€ 85,00	275,00
Omslagpunt 3	€ 79,00	325,00
Minimum prijs / hoogste score	€ 76,50	350,00
Score voor gewogen uurprijs Tolk van Inschrijver	€ -	-

Het in de grafiek weergegeven scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Het is niet toegestaan om een prijs aan te bieden lager dan het minimum (€ 76,50) of hoger dan het maximum (€ 120,00).

De bijbehorende formule tussen elk van de punten in de tabel is steeds:

$$\text{score} = Maximum\ punten - \left(\frac{inschrijfprijs - minimum\ prijs}{maximum\ prijs - minimum\ prijs} \times (maximum\ punten - minimum\ punten)\right)$$

Bijvoorbeeld tussen de punten € 76,50 (score 350) en € 79,- (score 325) wordt bovenstaande als volgt ingevuld:

$$\text{score} = 350 - \left(\frac{inschrijfprijs - 76{,}50}{79 - 76{,}50} \times (350 - 325)\right)$$

1.2 Beoordeling subgunningscriterium Kwaliteit

De Inschrijvingen worden door een team van 3 materiedeskundigen, die werkzaam zijn voor of bij de Deelnemer (de beoordelingscommissie), beoordeeld.

De weging van de subgunningscriteria is als volgt:

No	Subgunningscriterium kwaliteit	Maximaal te behalen punten (totaal max. 650).
1	Beschikbaarheid en capaciteit van Tolken voor de gevraagde taalcombinaties	350
2	Kennis en Expertise met betrekking tot zorggerelateerde Tolkdienstverlening	175
3	Beperken van annuleringen die Bestellers veroorzaken en verminderen van reserveringen van telefonische Tolkdiensten	125
	Totaal	**650**

Beoordeling:

Individuele beoordeling
Elk lid van het beoordelingsteam beoordeelt eerst individueel de beantwoording en kent individueel een score toe aan elk subgunningscriterium, conform de onderstaande beoordelingstabel.

Plenaire beoordeling
Vervolgens vindt door middel van een plenair overleg consensusvorming plaats, hetgeen zal leiden tot één unanieme score per subgunningscriterium. Op basis van deze score wordt per subgunningscriterium het aantal punten berekend afgerond op twee cijfers achter de komma.

Indien Aanbestedende dienst slechts 1 Inschrijving ontvangt, behoudt zij zich het recht voor een ‘versimpelde’ beoordeling toe te passen. In dat geval toetst de beoordelingscommissie uitsluitend of de Inschrijving voldoet aan de gestelde eisen en of er per subgunningscriteria een minimale score van een ‘D’ behaald wordt.

De scorecijfertoekenning voor de subgunningscriteria wordt door de beoordelingscommissie gebaseerd op de navolgende scoretabel:

Score	Omschrijving	Percentage van de maximaal te behalen punten
A	Een beschrijving kwalificeert als A indien: - uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het betreffende subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang, én - de beschrijving aanzienlijke meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én - de beschrijving volledig, concreet en realistisch is.	100%
B	Een beschrijving kwalificeert als B indien: - uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het betreffende subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang én - de beschrijving meerwaarde voor de Deelnemer biedt boven het gestelde in het Programma van Eisen én - de beschrijving volledig, concreet en realistisch is.	85%
C	Een beschrijving kwalificeert als C indien: - uit een kwalitatief volledige beschrijving volgt dat de (bij het betreffende subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij de inhoudelijke aspecten worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang én - de beschrijving volledig, concreet en realistisch is.	60%
D	Een beschrijving kwalificeert als D indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer wordt gehaald, waarbij wordt beoordeeld aan de hand van de inhoudelijke aspecten in hun onderlinge samenhang, én - de beschrijving niet geheel, maar in voldoende mate volledig, concreet en realistisch is.	40%
E	Een beschrijving kwalificeert als E indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald, en - de beschrijving in onvoldoende mate volledig, en/of concreet en/of realistisch is.	KO
F	Een beschrijving kwalificeert als F indien: - uit de beschrijving volgt dat de (bij het betreffende subgunningcriterium geformuleerde) doelstelling van de Deelnemer niet wordt gehaald en - de beschrijving inhoudelijk niet relevant is en/of de beschrijving in het geheel tekort schiet en/of ontbreekt.	KO

1.3 Ondergrens subgunningscriterium Kwaliteit

Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat indien niet volledig wordt voldaan aan alle Eisen, de Inschrijving terzijde wordt gelegd en de subgunningscriteria niet worden beoordeeld.

De score op de subgunningscriteria voor Kwaliteit hangt af van de mate waarin Inschrijver in de wensuitwerking invulling geeft aan het subgunningscriterium.

Ondergrenzen
Om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen is een minimale score van een **D** per subgunningscriterium vereist. Indien een Inschrijving niet aan het gestelde minimum van een **D** voldoet, komt de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking en wordt deze ter zijde gelegd.

Indien een Inschrijving op één of meerdere van de individuele subgunningscriteria lager scoort dan het gestelde minimum, dan komt de Inschrijving ook niet voor gunning in aanmerking en wordt deze ter zijde gelegd.

De Inschrijver heeft de EMVI op basis van beste prijs-kwaliteit verhouding ingediend, wanneer het totaal van alle eindscores op prijs en kwaliteit leidt tot de eerste plaats in de ranking (hoogste totaalscore).

Indien na zorgvuldige beoordeling van alle Inschrijvingen blijkt dat twee of meer Inschrijvingen met dezelfde eindscore op de eerste plaats zijn geëindigd, dan zal de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op de Kwaliteit (subgunningscriteria 1,2 en 3 gezamenlijk) aangemerkt worden als de economisch meest voordelige Inschrijving.

Als ook dan Inschrijvers gelijk eindigen, zal de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium 1 aangemerkt worden als economisch meest voordelige Inschrijving.

Als ook dan Inschrijvers gelijk eindigen, zal de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium 2 aangemerkt worden als economisch meest voordelige Inschrijving.

Als ook dan Inschrijvers gelijk eindigen, zal de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium 3 aangemerkt worden als economisch meest voordelige Inschrijving.

Als ook dan Inschrijvers gelijk eindigen, zal bij loting door een door de Aanbestedende dienst nader aan te wijzen notaris bepaald worden welke Inschrijving als de economisch meest voordelige Inschrijving wordt aangewezen.

2 Subgunningscriteria Kwaliteit

2.1 Wijze van het uitwerken van de vragen

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document "Uitwerking subgunningscriteria" in, waarin hij zijn antwoord geeft op de bij de subgunningscriteria gestelde vragen. Bij het opstellen van de antwoorden moet Inschrijver rekening houden met de doelstelling en vraagstelling die per subgunningscriterium zijn omschreven.

Er is voor de uitwerkingen geen format beschikbaar gesteld. Voor de uitwerking van de subgunningscriteria (wensen) geldt het volgende:

- De uitwerking mag maximaal bedragen (inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc.):
  - 3 pagina's A4 voor Wensvraag 1;
  - 3 pagina's A4 voor Wensvraag 2;
  - 3 pagina's A4 voor Wensvraag 3.
- bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en is de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd op het maximum gestelde aantal A4's;
- het aantal A4 zoals hiervoor benoemt, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording moet Inschrijver gebruik maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9;
- in de uitwerking hoeven de vragen bij de subgunningscriteria niet te worden herhaald;
- Inschrijver wordt verzocht in de beantwoording van de subgunningscriteria de volgorde van de nummering van het subgunningscriterium te volgen;
- **elke wensvraag wordt afzonderlijk beoordeeld, verwijzingen naar websites of andere subgunningscriteria zijn niet toegestaan. Informatie die daar staat, wordt niet in de beoordeling betrokken.**

2.2 Subgunningscriteria

Onderstaand is per subgunningscriterium de doelstelling en de vraagstelling beschreven.

2.2.1 Subgunningcriterium kwaliteit 1: Beschikbaarheid en capaciteit van Tolken voor de gevraagde taalcombinaties

Doelstelling
Deelnemer wil kunnen rekenen op voldoende beschikbare en gekwalificeerde Tolken voor de gevraagde taalcombinaties, zodat tolkverzoeken van Oekraïense ontheemden tijdig en passend kunnen worden uitgevoerd. De capaciteit moet zowel reguliere als piekbelasting kunnen opvangen.

Vraagstelling
Beschrijf hoe u gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoende tolkcapaciteit borgt voor de gevraagde taalcombinaties. Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. de beschikbare capaciteit per gevraagde taalcombinatie;
2. de wijze waarop u capaciteit monitort en anticipeert op pieken in de vraag;
3. hoe u omgaat met onverwachte of sterk verhoogde vraag naar bepaalde taalcombinaties die zich tijdelijk of structureel kan voordoen;
4. de wijze waarop u de continuïteit van dienstverlening waarborgt bij ziekte, verlof of uitval van Tolken.

2.2.2 Subgunningcriterium kwaliteit 2: Kennis en Expertise met betrekking tot zorggerelateerde Tolkdienstverlening

Doelstelling
Deelnemer wil dat Tolken beschikken over voldoende kennis, vaardigheden en ervaring om zorggerelateerde gesprekken op een professionele, integere en voor alle betrokkenen begrijpelijke wijze te vertolken. Daarbij is het van belang dat de tolk de specifieke context van de zorg kent en zorgvuldig omgaat met bijvoorbeeld medische terminologie, vertrouwelijkheid en gevoelige gesprekken.

Vraagstelling
Beschrijf hoe u waarborgt dat voor zorggerelateerde gesprekken, Tolken worden ingezet die beschikken over passende kennis, vaardigheden en ervaring. Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. de selectie en kwalificatie van Tolken voor zorggerelateerde opdrachten;
2. de wijze waarop kennis van medische terminologie en zorgspecifieke begrippen bij de in te zetten Tolken wordt geborgd;
3. de wijze waarop de Tolken omgaan met gevoelige onderwerpen en gesprekken met mogelijk kwetsbare personen;
4. scholing en deskundigheidsbevordering van Tolken;
5. de wijze waarop u bepaalt welke Tolk het meest passend is bij een specifieke zorgvraag.
6. de wijze waarop u tijdens de implementatieperiode en uitvoering van de opdracht aandacht besteed aan ontwikkeling, bevordering en borging van de kennis van medische terminologie en zorgspecifieke begrippen bij de in te zetten Tolken.

2.2.3 Subgunningcriterium kwaliteit 3: Beperken van annuleringen die Bestellers veroorzaken en verminderen van reserveringen van telefonische Tolkdiensten

Doelstelling
Deelnemer wil het aantal annuleringen door de Bestellers korter dan 24 uur voor aanvang van bevestigde telefonische Tolkopdrachten zoveel mogelijk beperken. Daarnaast wil Deelnemer het aantal reserveringen door Bestellers voor telefonische Tolkdiensten te verkleinen.

Vraagstelling
Beschrijf uw aanpak om annuleringen van Bestellers korter dan 24 uur voor aanvang van een bevestigde Tolkopdracht zoveel mogelijk te voorkomen en het aantal reserveringen voor telefonische Tolkdiensten te verkleinen. Ga in uw beschrijving in ieder geval in op de onderstaande aspecten:

1. de belangrijkste oorzaken van annuleringen door de Bestellers;
2. de communicatie met de Tolk en Besteller over annuleringen en het doel om het aantal reserveringen voor telefonische Tolkdiensten te verkleinen;
3. de wijze waarop u annuleringen registreert en analyseert en vervolgens de maatregelen die u neemt om annuleringen door de Tolk of Besteller terug te dringen;
4. de wijze waarop u het aantal door Bestellers gedane reserveringen van telefonische Tolkdiensten helpt te verkleinen;
5. de wijze waarop u uw prestaties en verbeteringen in het zoveel mogelijk beperken van annuleringen en het verkleinen van het aantal reserveringen voor telefonische Tolkdiensten inzichtelijk maakt en een bijdrage levert aan de bedoelde vermindering.