

Beschrijvend Document

Aanbesteding 'IVR en gespreksverkeer 0800-2000'

BESCHRIJVEND DOCUMENT

Openbare Europese aanbestedingsprocedure

Publicatienummer	279492
Status	Definitief
Versie	V 1.00
Datum	18 september 2020

Sluitingsdatum: 30 oktober 2020



Inleiding

Dit Beschrijvend Document hoort bij de Europese Openbare aanbesteding ‘Ter beschikking stellen, inrichting en beheer Interactive Voice Response Systeem en het faciliteren van gespreksverkeer’ ten behoeve van (het) (de vereniging) Landelijk Netwerk Veilig Thuis.

De Opdracht betreft de gunning van één Overeenkomst aan één Inschrijver. De Opdracht die onder de Overeenkomst wordt verstrekt betreffen diensten zoals omschreven in paragraaf 2.3.

U kunt op basis van dit Beschrijvend Document een Inschrijving indienen.

De uiterste datum en tijd voor het inleveren van uw Inschrijving is 30 oktober 2020 om 12.00 uur Nederlandse tijd.

In dit Beschrijvend Document treft u de informatie en instructies aan om een Inschrijving voor te bereiden en in te dienen.

Wij wensen u veel succes met de uitwerking.

1

BEGRIPPEN

2

ALGEMEEN

2.1	Leeswijzer	7
2.2	Vereniging Landelijk Netwerk Veilig Thuis	7
2.2.1	De afzonderlijke Veilig Thuis-organisaties	8
2.2.2	Landelijk telefoonnummer 0800-2000	8
2.3	De Opdracht	8
2.3.1	Aanleiding	8
2.3.2	Doelstellingen	8
2.3.3	opdracht, Kenmerken en kaders	9
2.3.4	Geen Perceelindeling	12
2.3.5	Omvang	13
2.3.6	Looptijd en overeenkomst	13
2.3.7	Planning Aanbesteding en ingebruikname	13

3

PROCEDURE

3.1	Algemeen	14
3.2	Algemene voorschriften	14
3.3	Richtlijnen en Procedure	15
3.3.1	Voorbehoud	15
3.4	Aankondiging	15
3.5	Informatie uitwisseling en sluitingsdatum	16
3.5.1	Nadere inlichtingen over het Beschrijvend Document	16
3.5.2	Opmerkingen naar aanleiding van het Beschrijvend Document	16
3.5.3	Sluitingsdatum indienen Inschrijving	17
3.6	Algemene eisen aan de Inschrijving en vormvereisten	17
3.6.1	Taal	17
3.6.2	Ondertekening	17
3.6.3	Contactpersonen	17
3.6.4	Volledigheid en indeling Inschrijving	18
3.6.5	Geldigheidsduur	19
3.6.6	Kosten van de Inschrijving	19
3.6.7	Overige eisen en voorwaarden	19
3.7	Beoordelingsprocedure	19
3.7.1	Procedure van Beoordelen	19
3.7.2	Controle van de Inschrijvingen op vormvereisten	19
3.7.3	Beoordeling op de Uitsluitingsgronden en de minimumvereisten	19
3.7.4	Beoordeling op het Gunningscriterium	20
3.7.5	Gunning en bezwaar	20
3.7.6	Verificatiegesprekken	20
3.8	Ongeldigde Inschrijving	21
3.9	Toepasselijk recht en geschillen	21
3.10	Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden	21
3.11	Communicatie	21
3.12	Verduidelijking	22

4**CRITERIA VOOR KWALITATIEVE SELECTIE**

4.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	23
4.2	Uitsluitingsgronden	24
4.2.1	Bewijsmiddelen	24
4.3	Geschiktheidseisen	24
4.3.1	Financiële en economische draagkracht	25
4.3.2	Technische bekwaamheid	25
4.4	Inschrijving door een combinatie	26
4.5	Aanmelding met beroep op derden	27
4.6	Hulpleveranciers	27
4.7	Aantal Inschrijvingen per onderneming	27

5**GUNNINGSMODEL**

5.1	Kwaliteitsdocumenten	29
5.2	Oplossingsvoorstel	29
5.2.1	Beoordelingskader Oplossingsvoorstel	30
5.3	Transitieplan	30
5.4	Service Level Agreement	33
5.5	Kansendossier	35
5.6	Aantal kansen	37
5.7	De prijs	37
5.8	Scoregrondslag	37
5.8.1	Prijs (P-score)	37
5.8.2	Q-score	38
5.8.3	F-score	38

6**BIJLAGEN**

6.1	Bronbestand Regio-Plaatsnamen-Gemeenten-Provincie	40
6.2	Destination Report	40
6.3	Voorwaarden	40
6.3.1	Concept Overeenkomst	40
6.3.2	Concept Verwerkersovereenkomst	40
6.3.3	Actuele versie van GIBIT (2016)	40
6.4	Inschrijvingsmodel	40
6.5	Sjabloon Kansendossier	40
6.6	Vragenformulier	41
6.7	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	41
6.8	Referentiesjabloon	41
6.9	Verklaring Terbeschikkingstelling Middelen	41

1

BEGRIPPEN

Begrippen

Aw	Aanbestedingswet 2012, wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen. Deze wet is op 8 november 2012 gepubliceerd in het Staatsblad nummer 542 en per 1 juli 2016 gewijzigd in verband met implementatie van de aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.
Beschrijvend Document	Het onderhavige document dat de behoeftestelling van vereniging Landelijk Netwerk Veilig Thuis verwoordt.
Betrokkene	De natuurlijke identificeerbare persoon die Veilig Thuis belt om een advies of om een melding te doen.
Bijlage(n)	Documenten die in en/of bij het Beschrijvend Document, Hoofdstuk 7 zijn gevoegd. Deze Bijlagen vormen een onlosmakelijk onderdeel van dit Beschrijvend Document
Combinatie	Een Combinatie bestaat uit meerdere ondernemingen die gezamenlijk als één Inschrijver een Inschrijving indienen.
Gunningscriterium	Het Gunningscriterium in deze aanbestedingsprocedure is de 'Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (voorheen Economisch meest voordelige inschrijving' en wordt in dit Beschrijvend Document nader uitgewerkt in hoofdstuk 5.
Hulpleverancier	Een derde die als natuurlijk persoon of rechtspersoon door Leverancier wordt ingeschakeld om onder verantwoordelijkheid en aansturing van de Leverancier (een deel van) de uitvoering van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze aanbesteding c.q. Overeenkomst uit te voeren. Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een dochter- of zusteronderneming.
Inschrijver	Een ondernemer die op basis van dit Beschrijvend Document een Inschrijving kan indienen.

Inschrijving	Alle documenten die een Inschrijver op basis van dit Beschrijvend Document en Nota van Inlichtingen bij vereniging Landelijk Netwerk Veilig Thuis indient en die het aanbod van Inschrijver beschrijft.
Leverancier	De Inschrijver aan wie vereniging Landelijk Netwerk Veilig Thuis de Opdracht (heeft) verstrekt.
LNVT	De vereniging Landelijk Netwerk Veilig Thuis als institutionele eenheid c.q. rechtspersoon (ter onderscheiding van het Netwerk)
Minimumvereisten	De minimale vereisten waaraan een Inschrijver dient te voldoen om in aanmerking te komen voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Vereniging Landelijk Netwerk Veilig Thuis stelt Minimumvereisten ter zake van financiële draagkracht en ter zake van technische bekwaamheid.
Netwerk	Het Landelijk Netwerk Veilig Thuis als functioneel-technische eenheid.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van (potentiële) Inschrijvers zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van het Beschrijvend Document en/of Bijlagen. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van dit Beschrijvend Document en prevaleert boven de bepalingen van dit Beschrijvend Document. Indien er meer Nota's van Inlichtingen worden gepubliceerd, prevaleert in geval van tegenstrijdigheid tussen de Nota's van Inlichtingen het bepaalde in de meest recente versie van de Nota van Inlichtingen.
Opdracht	Het op basis van gebruiksrechten ter beschikking stellen, de inrichting en het beheer van een Interactive Voice Responssysteem, alsmede het faciliteren van gespreksverkeer, een en ander in relatie tot het landelijke telefoonnummer 0800-2000.
Overeenkomst	De overeenkomst die tussen vereniging Landelijk Netwerk Veilig Thuis en Leverancier wordt aangegaan op basis van dit Beschrijvend Document, Nota van Inlichtingen en de Inschrijving van Leverancier.
Uitsluitingsgronden	De gronden van uitsluiting zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw.
Veilig Thuis-organisatie(s)	Een stichting die lid is van LNVT. De Veilig Thuis-organisatie wordt in dit document tevens aangeduid met regio, meldpunt of meldkamer.
Werkdagen	Kalenderdagen, behoudens weekenden en officieel in Nederland erkende feestdagen.

2

ALGEMEEN

2.1	Leeswijzer	7
2.2	Vereniging Landelijk Netwerk Veilig Thuis	7
2.3	De Opdracht	8

Algemeen

Voor u ligt het Beschrijvend Document in het kader van de Europese Openbare aanbesteding ‘ter beschikking stellen, inrichting en beheer Interactive Voice Response Systeem en het faciliteren van gespreksverkeer’ ten behoeve van het c.q. de vereniging Landelijk Netwerk Veilig Thuis (hierna: LNVt). U wordt in de gelegenheid gesteld om op basis van dit Beschrijvend Document een Inschrijving in te dienen.

2.1 LEESWIJZER

Dit Beschrijvend Document bevat onder meer informatie over de aanbestedingsprocedure, de eisen en inhoud waaraan de Inschrijving dient te voldoen en het Gunningscriterium. Tevens wordt de beoordelingsprocedure beschreven.

In dit hoofdstuk 2 wordt LNVt omschreven, gevolgd door een beschrijving van de Opdracht. In hoofdstuk 3 wordt de aanbestedingsprocedure met de toepasselijke voorschriften beschreven. Hoofdstuk 4 bevat de criteria voor kwalitatieve selectiecriteria. Hoofdstuk 5 omschrijft het gunningsmodel. Tenslotte zijn in hoofdstuk 6 de Bijlagen opgenomen.

2.2 VERENIGING LANDELIJK NETWERK VEILIG THUIS

LNVt is een in 2018 opgerichte vereniging van alle 26, door het land verspreide, Veilig Thuis-organisaties. Feitelijk bestond het Landelijk Netwerk Veilig Thuis al twee jaar eerder als een informeel samenwerkingsverband. LNVt ondersteunt de Veilig Thuis-organisaties in hun opdracht door:

- a de kwaliteit en uniformiteit te bevorderen van de prestaties van de Veilig Thuis-organisaties in hun dagelijkse taakuitoefening;
- b efficiency voor de individuele Veilig Thuis-organisaties te bereiken door gezamenlijk routes en aanpakken te ontwikkelen die de Veilig Thuis-organisaties kunnen inzetten;
- c specifieke expertise uit te bouwen en te delen, onderling en met relevante partners, voor de verschillende vormen van onveiligheid in afhankelijkheidsrelaties;
- d een strategisch belangrijke en solide gesprekspartner te zijn voor landelijke ketenpartners en politiek over alle thema's die LNVt c.q. het Netwerk rechtstreeks dan wel indirect raken.

LNVT maakt gebruik van de bestuurlijke, tactische en ondersteunende kracht die de afzonderlijke Veilig Thuis-organisaties voor het collectieve doel beschikbaar stellen. Zij overleggen regelmatig op zowel bestuurlijk als tactisch niveau over hun gezamenlijke inzet en vertegenwoordiging in landelijke trajecten. Zij stemmen met elkaar af omtrent zaken die het belang van een of meerdere Veilig Thuis-organisaties en/of het Netwerk ofwel LNVT raken.

De dagelijkse leiding is in handen van een Dagelijks Bestuur, bestaande uit drie bestuurders van Veilig Thuis-organisaties. De voorzitter is mevrouw D.S.M. Maas, bestuurder van Veilig Thuis Rotterdam-Rijnmond. De bestuurders worden ondersteund door een secretaris, mevrouw mr. C. van Dijk.

2.2.1 DE AFZONDERLIJKE VEILIG THUIS-ORGANISATIES

De 26 Veilig Thuis-organisaties, zie Bijlage 6.1, hebben de (wettelijke) taak om kennis te nemen van alle (ernstige) bedreigingen van huiselijk geweld en kindermishandeling van wie dan ook. De Veilig Thuis-organisatie adviseert vervolgens de persoon die signaleert of neemt een melding in ontvangst om op basis van een uit te voeren 'triage' een besluit te nemen over het vervolg. Als het signaal daartoe aanleiding geeft, gaat de Veilig Thuis-organisatie over tot het doen van nader onderzoek. De Veilig Thuis-organisaties hebben en nemen dus de verantwoordelijkheid om signalen van onveiligheid in ontvangst te nemen, te analyseren en de best passende interventie te initiëren om samen met de Betrokkene(n) bij het geweld en de 'professionals' dát te doen wat nodig is om het geweld te stoppen.

2.2.2 LANDELIJK TELEFOONNUMMER 0800-2000

Ingevolge het Uitvoeringsbesluit Wmo zijn de gemeenten verantwoordelijk voor het creëren en in stand houden van een landelijk gratis telefoonnummer voor de melding van (vermoedens van) huiselijk geweld en/of kindermishandeling. Dat is het landelijk telefoonnummer 'Veilig Thuis': 0800-2000. Vanaf 1 januari 2015 trad de VNG op verzoek van haar leden op als opdrachtgever voor het gratis landelijke Veilig Thuis telefoonnummer waarmee de 26 Veilig Thuis-organisaties via het Netwerk kunnen worden bereikt. De kosten werden gefinancierd uit het Gemeentefonds. Sinds 2018 werd deze manier van financieren onmogelijk omdat het Rijk de financiële middelen voor gemeenten alleen aan gemeenten zelf toe mocht kennen en niet aan een vereniging als de VNG.

Dat was het moment waarop LNVT de bestaande overeenkomsten overnam van de VNG. De gemeente Den Haag trad sindsdien op als 'kassier' voor het landelijk telefoonnummer en LNVT verkreeg de benodigde middelen via een subsidie.

2.3 DE OPDRACHT

2.3.1 AANLEIDING

Destijds was snelle overname van het telefoonnummer door LNVT nodig en om de continuïteit te waarborgen kon dat toentertijd alleen door de overeenkomsten die de VNG had afgesloten, over te nemen. Gelet op de financiële waarde van de overeenkomst met de bestaande provider, KPN, en het feit dat LNVT als aanbestedende dienst kwalificeert, heeft LNVT besloten de onderhavige Europese aanbestedingsprocedure te starten.

2.3.2 DOELSTELLINGEN

LNVT wenst een Leverancier te selecteren die (i) op basis van gebruiksrechten een Interactive Voice Responssysteem (IVR) ten behoeve van het Netwerk beschikbaar stelt, (ii) deze ten behoeve van het

gebruik door de Veilig Thuis-organisaties en de Betrokkene(n) inricht en (iii) beheert. (iv) Daarnaast dient het gespreksverkeer te worden gefaciliteerd middels een landelijk dekkend telefonienetwerk.

Omdat beschikbaarheid van het Netwerk en het onderliggende IVR van cruciaal en soms zelfs van levensbelang is verwacht LNVR van Leverancier een uiterst proactieve en professionele instelling waarbij telefonische bereikbaarheid gedurende 7*24 uur en oplossend vermogen worden gegarandeerd.

2.3.3 OPDRACHT, KENMERKEN EN KADERS

De Leverancier draagt in relatie tot het IVR zorg, met inachtneming van de in paragraaf 2.3.2 verwoorde doelstellingen, voor:

- beschikbaarstelling, op basis van voldoende gebruiksrechten, van alle benodigde onderdelen/modulen van een cloudvoorziening voor IVR, alsmede van de telefonie- (netwerk)infrastructuur, inclusief updates en upgrades
- ontwerp
- alle configuraties (inrichting/parametrisering)
- alle migraties/conversies
- alle koppelingen
- uitvoering/begeleiding/ondersteuning van alle benodigde testprocedures
- alle opleidingen voor gebruikers en beheerders
- het faciliteren van gespreksverkeer via 0800-2000
- alle benodigde onderhoud en beheer

Het IVR wordt op basis van spraakherkenning ingericht waarbij de bellers wordt gevraagd de plaatsnaam/naam van de gemeente in te spreken. De spraakherkenning herkent het “Algemeen Beschaafd Nederlands” en wordt zo ingesteld dat als de herkenning van de plaatsnaam, naam van de gemeente tussen de 85 tot 100% zeker is, de oproep direct wordt doorverbonden naar één van de 26 Veilig Thuis-organisaties.

De Dialog Success Rate (DSR) geeft weer hoe succesvol de geautomatiseerde routing werkt. Op basis van de gekozen dialoog en aanpak is de definitie van de DSR vastgesteld alvorens deze werd uitgerold.

Factoren die van invloed zijn:

- de kwaliteit van de spraakherkenning,
- de kwaliteit van de ingesproken gegevens, wat men zegt, omgevingsgeluid,
- de dialoogkwaliteit van de stem en de teksten, duidelijk en effectief.

De kwaliteit van de spraakherkenning wordt vastgelegd in acceptatiecriteria en wordt vervolgens getest conform de bij de provider gebruikelijke werkwijze. Deze bestaat uit intern testen gevolgd door een aantal testen in een zo nauwkeurig mogelijk benaderde productiesituatie. De opdrachtgever test vervolgens op de overeengekomen acceptatiecriteria. De acceptatiecriteria zijn leidend bij het vaststellen van de vereiste kwaliteit.

In Nederland bestaan meerdere plaatsen met dezelfde benaming (ambigüiteit). Dit gegeven beïnvloedt het resultaat en moet hierdoor apart worden behandeld:

- grote plaatsen zijn hierbij meer waarschijnlijk voor door-routeren dan kleine plaatsen;
- terugkoppelen naar beller en daarbij terugkomen met de grootste plaats, bijvoorbeeld “Hengelo”. U zei “Hengelo Overijssel, Klopt dat”;
- combinatie van mogelijkheden;
- dubbele inspraak van plaatsnaam met provincie is mogelijk, bijvoorbeeld “Hengelo Overijssel”.

In het tabblad “Dubbele_plaatsnamen” in Bijlage A staan alle plaatsnamen en gemeentenamen (in twee aparte lijsten) die ambigu zijn.

Extra aandachtspunten:

- Gemeentenamen zijn ook ambigu als er een plaats is met dezelfde naam (Oosterhout de gemeente vs. Oosterhout de plaats), behalve als het een synecdoche betreft (dit is bijvoorbeeld het geval bij Enschede als plaats en Enschede als gemeentenaam). Het heeft geen zin om deze als ambigu te tellen, omdat ze op dezelfde plek uitkomen.
- Plaats- en gemeentenamen zijn ook ambigu als alleen de uitspraak hetzelfde is (en niet de schrijfwijze).

Er wordt ook een melding gedaan van het ‘type ambiguïteit geven’, dit geeft het volgende weer:

- 1 naam is ambigu, maar de andere plaats is niet in het systeem opgenomen, waarschijnlijk omdat deze erg klein is. De andere variant staat daarom niet in de lijst;
- 2 naam is ambigu, maar de andere plaats is minstens tien keer zo klein;
- 3 naam is ambigu, maar de andere plaats is kleiner;
- 4 naam is ambigu en de andere plaats is groter;
- 5 naam is ambigu en de andere plaats is minstens tien keer zo groot.

In de applicatie wordt alleen voor categorie 3 en 4 gevraagd naar de provincie. Bellers uit de plaatsen die vele malen kleiner (en minder bekend) zijn dan de andere zullen uit gewoonte al de gemeentenaam, of provincie er bij vermelden (Hengelo, Gelderland).

In het geval dat een doorschakeling naar het betreffende meldpunt niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat het computersysteem de beller niet goed verstaat, wordt de beller naar een overloop (achterwacht) meldpunt doorgeschakeld. De dienst ‘achterwacht’ wordt tevens ingezet indien de meldkamer niet bereikbaar is. De achterwacht wordt door Pricon verzorgd en deze dienstverlening wordt vooralsnog gedurende de looptijd van de te sluiten Overeenkomst gecontinueerd.

Algemene functionele kaders

Voor de implementatie c.q. oplevering en het onderhoud en beheer van het nieuwe IVR en de (telefonie) netwerkinfrastructuur gelden de volgende functionele kaders:

- aansluiten op de doelstellingen, zie paragraaf 2.3.2;
- LNVT stelt hoge eisen aan de bruikbaarheid van het IVR en de (telefonie) netwerkinfrastructuur, gedragen door een grote mate van beschikbaarheid en betrouwbaarheid. LNVT zet in op zelfredzame medewerkers die ruimte hebben om hun werk zelf vorm te geven. Het IVR moet snel te begrijpen zijn waarbij medewerkers snel zelfstandig aan de slag kunnen.

Kaders voor productontwikkeling

Voor de productontwikkeling van de Leverancier verwacht LNVT dat hij:

- tijdig de landelijke ontwikkelingen en veranderende toepasselijke Europese/ Nederlandse wetgeving opneemt in de software;
- bij versie-overgangen zorgdraagt voor minimale verstoringen en minimale inspanning bij de Veilig Thuis-organisaties;

- goed geteste software oplevert voordat deze door de Veilig Thuis-organisaties in de productieomgeving wordt ingezet;
- zich zoveel mogelijk baseert op beproefde standaarden;
- in beginsel geen maatwerk inricht in zijn systemen. Er dient zoveel mogelijk te worden uitgegaan van de standaard best practices aangeboden in de systemen. U dient van te voren expliciet kenbaar te maken als er gebruik wordt gemaakt van maatwerk en u geeft aan of dit tijdelijk is of niet (later zal worden opgenomen in de standaardsoftware).

Beheer en de relatie met Optitel

Ter zake van beheer door de Leverancier verwacht LNVt dat hij, met inachtneming van de verwoorde doelstellingen, zie hierboven, zorgdraagt dat alle telefoniegesprekken op de juiste meldkamer uitkomen. Alle overige beheerwerkzaamheden worden op dit moment niet in eerste instantie door KPN uitgevoerd maar door Optitel. Optitel schakelt, indien nodig, KPN in. Alle contacten met KPN verlopen om die reden via Optitel. LNVt en de Veilig Thuis-organisaties hechten veel belang aan langdurige samenwerking met dezelfde personen en ervaren het als prettig dat het personeel niet snel van functie/baan verandert binnen de organisatie en hierdoor te allen tijde op de hoogte is wat er speelt bij de diensten en hoe deze in elkaar steken. Optitel monitort dagelijks of de dienst goed functioneert. Wanneer er sprake is van afwijkingen neemt Optitel direct contact op met het betreffende meldpunt. Optitel voert ook de kleinere mutaties door aan het IVR, telefoonnummers en vakantieschema's, kleine aanpassingen op locaties daarbij begrepen, zoals in geval van werkzaamheden op locatie of vergelijkbaar. En Optitel voert de factuurcontrole uit.

Nota bene. De beschreven rol van Optitel is een weergave van de bestaande situatie. Het staat Inschrijvers vrij de rol zelf in te vullen of deze bij een partij, vergelijkbaar met Optitel, uit te besteden. De geschetste beheerwerkzaamheden behoren om die reden tot de scope van de Opdracht, met de kanttekening dat 'factuurcontrole' niet bij de Leverancier zelf zal worden belegd. Inschrijver dient te allen tijde aannemelijk te maken op welke wijze hij borgt dat LNVt en de Veilig Thuis-organisaties gedurende langere tijd de beschikking hebben over vaste aanspreekpunten/contactpersonen én dat deze te allen tijde bereikbaar zijn. Inschrijver dient aannemelijk te maken dat hij bereid en in staat is, conform de verwoorde doelstellingen, een pro-actieve houding in te nemen en optimale bereikbaarheid te garanderen. Zie daartoe het gestelde in paragraaf 5.4, Service Level Agreement.

Rapportage

De volgende rapportages worden verzorgd (voor ieder der Veilig Thuis-organisaties apart en gebundeld aan LNVt):

- een maandelijks overzicht van het aantal gesprekken dat per meldpunt binnenkomt via 0800-2000, gespecificeerd naar:
 - meldpunt/regio
 - telefoonnummer eindbestemming
 - binnen of buiten kantoortijden
 - totale aanbod
 - > opgenomen
 - > niet opgenomen
 - > bezet
 - > overig
- eenmaal per maand naar het jaar gecumuleerd overzicht van aantallen waarbij:

Algemeen:

- de bestemming in de eerste poging is bepaald
- de bestemming in twee of meer pogingen is bepaald
- het niet is gelukt om een bestemming te bepalen
- de beller heeft opgehangen voordat een bestemming kon worden bepaald
- de applicatie een onverwachte situatie is tegengekomen
- het aantal gevoerde gesprekken wordt vermeld

Routing:

- het aantal gesprekken (zonder ophangers)
- aantal ophangers
- % naar regio gerouteerd
- % naar achtervang gerouteerd als gevolg van een niet bepaalde bestemming
- % ophangers t.o.v. aantal gesprekken
- Totale aantal ophangers:
 - > Opgehangen bij start dialoog, zowel absoluut als procentueel
 - > Opgehangen tijdens welkomstmelding, zowel absoluut als procentueel
 - > Opgehangen voor het inspreken van een plaatsnaam, zowel absoluut als procentueel
- Aantal gesprekken teruggekeerd op het platform
- Een jaaroverzicht met:
 - Het totale aanbod, getotaliseerd naar het kalenderjaar en gespecificeerd per maand per meldpunt met het absolute aantal beantwoorde gesprekken en het percentuele aantal gemiste gesprekken. De achtervang Pricon wordt in dit overzicht eveneens meegenomen.
 - Het aantal inwoners per regio en het aantal gesprekken per 10.000 per maand.
 - Het percentuele aantal gemiste gesprekken per regio dat zich boven het berekende landelijke gemiddelde bevindt.
- Een maandelijks overzicht, gecumuleerd naar een jaaroverzicht, van de verkeerskosten, gespecificeerd naar:
 - Pakketkosten
 - Verkeerskosten gesprekken
 - Verkeerskosten naar minuten
 - Toeslag mobiele oproepen
 - Kosten afleveren naar vaste netwerken provider
 - Vaste maandelijks kosten
 - IVR diensten
 - IVR verbruik
 - Toeslag IVR
 - Toeslag IVR doorschakelen
 - Afleveren andere vaste netwerken
 - Genoten IVR korting
 - Uitnutting t.o.v. prognose

2.3.4 GEEN PERCEELINDELING

In deze aanbesteding worden geen percelen gehanteerd; de reden hiervoor is, dat de Opdracht niet onder te verdelen is in logisch te scheiden sub-opdrachten waarvoor andere eisen en wensen van toepassing zijn. Eveneens leidt het hanteren van meerdere percelen tot extra administratieve lasten en derhalve tot een beperking in het creëren van maximale toegevoegde maatschappelijke waarde.

2.3.5 OMVANG

In 2019 is ongeveer 250.000 keer telefonisch contact gezocht met een van de Veilig Thuis-organisaties. In de eerste helft van 2020 inmiddels ca. 126.000 keer. Zie daartoe Bijlage 6.2 (Destination report).

Dit aantal wordt enkel genoemd ter indicatie. De Inschrijver kan derhalve op geen enkel wijze rechten ontleen aan de genoemde aantallen.

2.3.6 LOOPTIJD EN OVEREENKOMST

LNVT is voornemens om, met één gedegen partij, een Overeenkomst af te sluiten met een onbepaalde looptijd. Daarbij wordt een looptijd van vier jaar gegarandeerd, onder voorbehoud van een verzuim zijdens Leverancier. Na afloop van de gegarandeerde periode kan de Overeenkomst door één der partijen met een opzegtermijn van negen maanden schriftelijk worden beëindigd. Gelet op de ingangsdatum van de Overeenkomst, zijnde 4 december 2020, kan deze derhalve voor het eerst op 3 maart 2024 worden opgezegd, waardoor de Overeenkomst per 4 december 2024 zou eindigen.

De Overeenkomst wordt gesloten met de winnaar van deze aanbesteding. De Overeenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve Overeenkomst door beide partijen.

2.3.7 PLANNING AANBESTEDING EN INGEBRUIKNAME

Hieronder is een tijdschema weergegeven met betrekking tot de onderhavige aanbestedingsprocedure:

Omschrijving	Datum
Aankondiging en uploaden Beschrijvend Document	18 september 2020
Uiterste datum en tijd stellen vragen door Inschrijvers	9 oktober 2020, 12.00 uur Nederlandse tijd
Datum uploaden Nota van Inlichtingen	19 oktober 2020
Uiterste datum en tijd inleveren Inschrijving	30 oktober 2020, 12.00 Nederlandse tijd
Verzenden gunningsbesluit	13 november 2020
Bezwaartermijn	14 november t/m 3 december 2020
Verificatie/ contractvoorbereiding	Weken 47, 48 en 49
Verwachte ingangsdatum Overeenkomst	4 december 2020
Acceptatie door LNVT van de nieuwe omgeving	Uiterlijk 1 april 2021

TABEL 1 : GLOBALE PLANNING

LNVT behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van de wettelijke minimumtermijnen). Inschrijvers worden hierover tijdig geïnformeerd.

3

PROCEDURE

3.1	Algemeen	14
3.2	Algemene voorschriften	14
3.3	Richtlijnen en Procedure	15
3.4	Aankondiging	15
3.5	Informatie uitwisseling en sluitingsdatum	16
3.6	Algemene eisen aan de Inschrijving en vormvereisten	17
3.7	Beoordelingsprocedure	19
3.8	Ongeldigde Inschrijving	21
3.9	Toepasselijk recht en geschillen	21
3.10	Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden	21
3.11	Communicatie	21
3.12	Verduidelijking	22

Procedure

In dit hoofdstuk wordt de aanbestedingsprocedure beschreven. In de volgende paragrafen worden de verschillende stappen in de aanbestedingsprocedure nader uitgewerkt.

3.1 ALGEMEEN

Opdrachtgever voor deze Europese aanbesteding is:

Vereniging Landelijk Netwerk Veilig Thuis

Mw. D.S.M. Maas, voorzitter bestuur

Zwartewoud 2

3524 SJ Utrecht

<https://veiligthuis.nl/landelijke-afspraken/>

LNVT wordt voor de uitvoering van deze Europese aanbesteding ondersteund door:

EMTIO

Contactpersoon: Joop Schuilenburg

Lentedans 49a

2907 AX Capelle aan den IJssel

www.emtio.nl

3.2 ALGEMENE VOORSCHRIFTEN

Deze aanbesteding is officieel aangekondigd via www.tenderned.nl. LNVT gebruikt TenderNed om wijzigingen of aanvullingen te communiceren aan de markt. De Inschrijver is en blijft verantwoordelijk voor het volgen van TenderNed alsmede het aanvragen van e-Herkenning en het downloaden van de relevante documenten.

Verder gelden de volgende algemene voorschriften:

- Het inleveren van een Inschrijving betekent dat de Inschrijver instemt met de bepalingen van de aanbestedingsprocedure.
- Branchevoorwaarden of algemene voorwaarden van de Inschrijver zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- Op deze procedure is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- Geschillen zullen worden beslecht door de voorzieningen rechter van de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

3.3 RICHTLIJNEN EN PROCEDURE

Deze aanbesteding geschiedt op basis van de Aw. Voor deze aanbesteding heeft LNVt gekozen voor de Europese openbare procedure (artikel 2.26 Aw). LNVt heeft gekozen voor de openbare procedure omwille van het feit dat er een beperkt aantal geschikte ondernemers actief is. LNVt meent eveneens dat het toepassen van de openbare procedure de transactiekosten voor zowel hemzelf als voor de Inschrijvers op het laagst wenselijke niveau houdt.

Als in dit Beschrijvend Document certificeringen worden aangeduid, dient de Inschrijver dit te lezen met de toevoeging “of minimaal aantoonbaar gelijkwaardig”, tenzij het een weergave/aanduiding van de huidige en gewenste situatie betreft. De verantwoordelijkheid voor het aantonen van de minimale gelijkwaardigheid ligt bij de Inschrijver en dient reeds bij Inschrijving aantoonbaar gemaakt te worden (artikel 2.78 Aw). Het aantonen van minimale gelijkwaardigheid kan door middel van het bieden van een vergelijk in de belangrijkste eigenschappen en/of kenmerken van het product, certificaat etc. De beoordeling van de minimaal aantoonbare gelijkwaardigheid geschiedt door LNVt.

3.3.1 VOORBEHOUD

Uit deze aanbestedingsprocedure vloeien geen verplichtingen voort voor LNVt, anders dan de verplichting zich aan de in dit document beschreven procedure te houden. LNVt behoudt zich expliciet het recht voor de aanbestedingsprocedure op elk moment tijdens de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk te annuleren zonder dat hiervoor door Inschrijvers enige aanspraak kan worden gedaan op vergoeding van enige hieruit voortvloeiende schade c.q. winstderving.

Definitieve gunning van de Overeenkomst kan niet eerder plaatsvinden dan na een bevoegd besluit ter zake door LNVt.

3.4 AANKONDIGING

In het kader van deze openbare aanbesteding heeft LNVt op 18 september 2020 de officiële aankondiging geplaatst op www.tenderned.nl. Dit Beschrijvend Document is gelijk met de aankondiging gepubliceerd op www.tenderned.nl en vrij toegankelijk voor eenieder.

3.5 INFORMATIE UITWISSELING EN SLUITINGSDATUM

3.5.1 NADERE INLICHTINGEN OVER HET BESCHRIJVEND DOCUMENT

De vragen en/of opmerkingen dienen in het Nederlands en uitsluitend via het TenderNed-platform te worden gesteld. Bij het stellen van vragen en/of het maken van opmerkingen, dient duidelijk aangegeven te worden op welk onderdeel van het Beschrijvend Document de vraag betrekking heeft.

Geanonimiseerde vragen ter verduidelijking van deze aanbesteding dienen uiterlijk op de in de planning genoemde datum en tijd, onder vermelding van de naam van de aanbesteding, alleen via de berichtenmodule van TenderNed ingediend te worden (dus niet via 'vragen en antwoorden'), gebruikmakend van het Vragenformulier, zie Bijlage 6.6. Vragen die na deze datum binnenkomen worden in beginsel niet beantwoord en worden niet verder in behandeling genomen.

Op deze wijze kunnen ook vragen worden gesteld en suggesties worden gedaan ten aanzien van het concept van de Overeenkomst. Indien u wijzigingen in de bepalingen van de Overeenkomst wenst aan te brengen dan dient u daartoe tekstvoorstellen te doen.

Wijzigingen c.q. aanvullingen dienen steeds gemotiveerd te worden ingediend. Zinsneden als: 'niet acceptabel' en 'niet akkoord' zonder enige motivatie zullen niet worden overgenomen. LNVt zal vervolgens bepalen of het betreffende artikel kan worden aangepast, maar is geenszins verplicht wijzigingsvoorstellen over te nemen. Een dergelijke aanpassing zal dan voorts in de Nota van Inlichtingen aan u worden gecommuniceerd. Hierna zijn geen wijzigingen meer mogelijk op de Overeenkomst. De Inschrijver dient in te stemmen met de bepalingen.

Alle vragen worden schriftelijk en geanonimiseerd beantwoord via TenderNed. De Nota van Inlichtingen wordt op 19 oktober 2020 (of zoveel eerder als mogelijk) gepubliceerd op TenderNed. De vragen dienen uiterlijk op **9 oktober 2020, uiterlijk 12.00** uur, te zijn ontvangen.

De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op dit Beschrijvend Document en de informatie zoals verwoord in de Nota van Inlichtingen prevaleert boven het gestelde in dit Beschrijvend Document.

Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk door middel van een Nota van Inlichtingen zijn bevestigd via TenderNed.

3.5.2 OPMERKINGEN NAAR AANLEIDING VAN HET BESCHRIJVEND DOCUMENT

Dit document met de bijbehorende Bijlagen is met grote zorg samengesteld. LNVt verzoekt de Inschrijver eventuele onvolkomenheden, vermeende procedurefouten, onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden betreffende de documenten terstond, doch uiterlijk op de datum en het tijdstip waarop de schriftelijke gestelde vragen moeten zijn ingediend bij de contactpersoon van de aanbesteding te melden. Deze termijn wordt gehanteerd om LNVt in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden, een bezwaar te toetsen en de potentiële Inschrijvers een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken. LNVt verzoekt geïnteresseerde Inschrijvers evenwel om niet tot het laatste moment te wachten met het stellen van vragen.

Indien na de sluitingsdatum van het indienen van Inschrijvingen blijkt dat de aanbestedingsdocumentatie onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden bevat en deze zijn niet door de Inschrijver gemeld, dan zal dit in het voordeel van LNVt worden uitgelegd. De Inschrijver heeft in dat geval zijn rechten verwerkt om zich op die onvolkomenheden en/of

procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden (al dan niet in rechte) te beroepen. Kennelijke fouten of omissies in de tekst van de aanbestedingsdocumentatie binden LNVt in geen geval.

Door een Inschrijving in te dienen accepteren Inschrijvers het vorenstaande.

3.5.3 SLUITINGSDATUM INDIENEN INSCHRIJVING

De Inschrijving moet uiterlijk op **30 oktober 2020, 12.00 uur** Nederlandse tijd door LNVt zijn ontvangen op TenderNed. Direct na het verstrijken van de inschrijftermijn zal de inschrijvingskluis worden geopend.

Het risico van vertraging tijdens de indiening in TenderNed is geheel voor rekening van de Inschrijver. Inschrijvers wordt om die reden geadviseerd niet tot het allerlaatste moment te wachten met het uploaden van de Inschrijving via TenderNed. Te laat ingediende inschrijvingen worden door LNVt terzijde gelegd.

3.6 ALGEMENE EISEN AAN DE INSCHRIJVING EN FORMVEREISTEN

Om te garanderen dat de Inschrijvingen praktisch hanteerbaar en maximaal vergelijkbaar zijn, zijn voor de Inschrijvingen algemene eisen en vormvereisten opgesteld.

3.6.1 TAAL

De Inschrijving dient volledig in de Nederlandse taal te zijn gesteld. Contractering en communicatie geschieden in de Nederlandse taal.

3.6.2 ONDERTEKENING

De Inschrijving dient te worden ondertekend ('natte' handtekening) door een of meer personen die bevoegd zijn de inschrijvende onderneming te binden. De bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van gegevens uit het Handelsregister. In geval een Combinatie een Inschrijving indient dan dient de Inschrijving door alle deelnemers aan de Combinatie te worden ondertekend. Het is toegestaan een volmacht aan de Inschrijving toe te voegen in verband met de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

3.6.3 CONTACTPERSONEN

In de Inschrijving dienen van de contactpersoon aan de kant van de Inschrijver, in de aanbestedingsbrief, de volgende gegevens opgenomen te worden:

- Naam
- Functie
- Organisatieonderdeel, waar de contactpersoon werkzaam is
- Kantooradres
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Verklaring dat ingestemd wordt met de voorwaarden van de Overeenkomst, de Verwerkersovereenkomst en GIBIT zoals vastgesteld in de Nota van Inlichtingen.
- Verklaring dat wordt voldaan aan het gestelde als vermeld in paragraaf 3.9 (bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden).

3.6.4 VOLLEDIGHEID EN INDELING INSCHRIJVING

De Inschrijver dient volledig en rechtsgeldig te zijn: alle gevraagde bewijsstukken en andere informatie moet zijn bijgesloten en de Inschrijver wordt verzocht alle in dit Beschrijvend Document vermelde vragen, zowel algemeen als specifiek te beantwoorden. Daarnaast dient de Inschrijver bevoegd te zijn tot het aangaan van de in dit Beschrijvend Document bedoelde Overeenkomst.

Het is niet toegestaan vaste teksten en indelingen in formulieren en Appendices te wijzigen. De Inschrijving dient als een ZIP-bestand te worden geüpload op TenderNed en bevat de volgende bestanden. De Inschrijving dient conform onderstaand overzicht te worden opgebouwd:

Omschrijving	Bestandsnaam
1. Aanbiedingsbrief (o.m. gegevens contactpersoon, zie paragraaf 3.6.3)	01Aanbiedingsbrief_<bedrijfsnaam>
2. Ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zie paragraaf 4.1 en Bijlage 6.7	02UEA_<bedrijfsnaam>
3. Verklaring terbeschikkingstelling (alleen indienen indien relevant). Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 03a, 03b, etc. zie paragrafen 4.5, 4.6 en Bijlage 6.9	03Verklaringtbs_<bedrijfsnaam>
4. Ingevuld(e) referentiesjablo(n)en(en). Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 06a, 06b, etc. zie paragraaf 4.3.2 en Bijlage 6.8	04Referentiesjabloon_<bedrijfsnaam>
5. Kansendossier, zie paragraaf 5.5 en Bijlage 6.5	05Kansendossier_<bedrijfsnaam>
6. Oplossingsvoorstel, zie paragraaf 5.2	06Oplossingsvoorstel_<bedrijfsnaam>
7. Transitieplan, zie paragraaf 5.3	07Transitieplan_<bedrijfsnaam>
8. Service Level Agreement, zie paragraaf 5.4	08SLA_<bedrijfsnaam>
9. Inschrijfprijs, zie Bijlage 6.4	09Inschrijfprijs_<bedrijfsnaam>

TABEL 2: INDELING INSCHRIJVING

Voor het Kansendossier benut u maximaal vier pagina's A4 per dossier. In alle gevallen bent u verplicht gebruik te maken van de Bijlagen zoals die in hoofdstuk 6 zijn toegevoegd. Het is niet toegestaan de lay-out te veranderen, het lettertype en de lettergrootte aan te passen. Wel mogen de marges om de tabellen heen worden verkleind. Het ingevulde sjabloon dient in 'portrait' te worden aangeleverd. Voor het Oplossingsvoorstel, Transitieplan en Service Level Agreement gelden geen omvangsbeperking en kunt u het door uw onderneming gebruikelijk gehanteerde sjabloon gebruiken. Overschrijding van het maximum aantal pagina's A4 betekent dat de tekst vanaf de overschrijding niet in de beoordeling wordt meegenomen.

3.6.5 GELDIGHEIDSDUUR

De Inschrijving is tenminste geldig tot drie maanden na de uiterste inleverdatum. Tot die datum heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod. De Inschrijving zal, behoudens waar dat is gevraagd, geen voorbehouden bevatten ter zake van toekomstige ontwikkelingen aan de zijde van de Inschrijver. Indien tegen de gunningsbeslissing van LNVt bezwaar wordt gemaakt wordt de Inschrijvers verzocht de geldigheid van de Inschrijvingen te verlengen tot minimaal twee weken na de datum van het vonnis in kort geding.

3.6.6 KOSTEN VAN DE INSCHRIJVING

Aan LNVt kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de Inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.

3.6.7 OVERIGE EISEN EN VOORWAARDEN

- Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, inclusief reiskosten, exclusief BTW.
- Kosten die niet in de Inschrijving benoemd worden, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de door de Inschrijver geleverde producten en/ of diensten, zijn voor rekening van de Inschrijver.
- De Inschrijver verklaart dat hij ermee akkoord gaat dat prijswijzigingen niet eerder van kracht zijn dan na schriftelijke goedkeuring door LNVt.
- Het is de Inschrijver niet toegestaan manipulatief in te schrijven. Hiermee wordt in deze context bedoeld dat door de Inschrijver een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-Inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt waardoor de door LNVt gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd.

3.7 BEOORDELINGSPROCEDURE

3.7.1 PROCEDURE VAN BEOORDELEN

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt volgens de onderstaande stappen plaats:

- 1 Opening van de Inschrijvingskluis in TenderNed.
- 2 Controle van Inschrijvingen op vormvereisten.
- 3 Toetsing van de geschiktheid van de bedrijven van de Inschrijvers aan de Uitsluitingsgronden en Minimumvereisten.
- 4 Beoordeling van Inschrijvingen op basis van het Gunningscriterium volgens hoofdstuk 5.

3.7.2 CONTROLE VAN DE INSCHRIJVINGEN OP VORMVEREISTEN

De tijdig binnengekomen Inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op de vormvereisten. Indien niet is voldaan aan de vormvereisten kan LNVt de Inschrijving uitsluiten van verdere deelname aan de aanbesteding.

3.7.3 BEOORDELING OP DE UITSLUITINGSGRONDEN EN DE MINIMUMVEREISTEN

Van de Inschrijvers wordt vervolgens vastgesteld dat:

- op het bedrijf van de Inschrijver(s) en/of diens Hulpleverancier(s) geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn;

- het bedrijf van de Inschrijver aan de gestelde Minimumvereisten op het gebied van technische bekwaamheid en economische en financiële draagkracht voldoet.

Mochten op het bedrijf van een Inschrijver Uitsluitingsgronden van toepassing zijn of mocht blijken dat het bedrijf van een Inschrijver niet over de benodigde technische bekwaamheid of economische en financiële draagkracht beschikt, dan legt LNVt de Inschrijving terzijde.

3.7.4 BEOORDELING OP HET GUNNINGSCRITE RIUM

Vervolgens worden de Inschrijvingen beoordeeld op basis van het gekozen Gunningscriterium. De gunning is beschreven in hoofdstuk 5.

3.7.5 GUNNING EN BEZWAAR

LNVt besluit op basis van de toetsing van de Inschrijving aan het Gunningscriterium aan welke Inschrijver(s) hij voornemens is de Opdracht te gunnen.

Vervolgens deelt LNVt aan alle Inschrijvers op de aanbesteding de gunningbeslissing mede. Mededeling van de gunningsbeslissing impliceert geen aanvaarding van het aanbod van de Inschrijver die voor gunning van een Overeenkomst in aanmerking komt. LNVt voert daarentegen wel direct na de mededeling van de gunningsbeslissing, met de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, overleg.

Voor het maken van bezwaar wordt de wettelijke bezwaarprocedure bij uitsluiting toegepast. Hierbij geldt het volgende:

- LNVt dient onverwijld over bezwaren te worden geïnformeerd.
- De bezwaartermijn (inclusief het aanhangig maken van een vordering in kort geding) bedraagt maximaal 20 kalenderdagen na dagtekening van de gunningsbeslissing.
- De rechtbank Midden-Nederland is exclusief bevoegd kennis te nemen van eventuele gerechtelijke procedures.
- Kopie van de inleidende dagvaarding dient gelijktijdig met het aanvragen van een datum voor een kortgeding via TenderNed aan LNVt te worden verstrekt.
- Na het verstrijken van de bovengenoemde termijn is uw recht om bezwaar te maken tegen het betreffende besluit vervallen.
- Het niet in acht nemen van bovengenoemde voorschriften leidt tot niet-ontvankelijkheid van het bezwaar.

3.7.6 VERIFICATIEGESPREKKEN

Met de voorlopige winnaar worden een of meerdere verificatiegesprekken gehouden tijdens de standstill periode van 20 dagen. De verificatiegesprekken hebben als doel:

- het verifiëren van gedane aannames
- het nader concretiseren van planning, projectorganisatie en bemensing
- het opstellen van het Dossier Financiële Afspraken (dit is een bijlage bij de Overeenkomst)
- het nader vaststellen van het Oplossingsvoorstel en SLA
- het ondertekeningsgereed maken van de Overeenkomst en Verwerkersovereenkomst

Indien blijkt dat de Inschrijving van de voorlopige winnaar niet (volledig) voldoet aan hetgeen geëist is, dan zal deze Inschrijving alsnog ongeldig worden verklaard. Hieropvolgend zal eenzelfde verificatietraject worden gestart met de, eerder in de procedure, als nummer 2 geëindigde Inschrijver. Deze procedure

wordt herhaald totdat er definitief gegund kan worden aan een Inschrijver en met deze Inschrijver een Overeenkomst kan worden gesloten, ofwel tot dat blijkt dat er geen geldige Inschrijvingen zijn ingediend.

Na afronding van de verificatiefase vangt de uitvoeringsfase aan. De Europese aanbesteding is nu definitief afgerond.

3.8 ONGELDIGDE INSCHRIJVING

Een Inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer:

- de Inschrijving niet voldoet aan alle door LNVt gestelde voorwaarden en eisen als opgenomen in dit Beschrijvend Document;
- de Inschrijving onder voorwaarden of met voorbehouden is gedaan, dan wel dat de gevraagde informatie niet verstrekt is dan wel dat de verstrekte informatie niet volledig of onjuist is, tenzij sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout.

Indien sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout (zulks ter beoordeling door LNVt) heeft LNVt het recht om de Inschrijver te vragen dit te herstellen c.q. de geringe fout te negeren.

3.9 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten. Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige aanbestedingsprocedure, alsmede uit de te sluiten Overeenkomst, zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde burgerlijke rechter in het arrondissement Midden-Nederland, zittingsplaats Utrecht.

3.10 BEPALINGEN INZAKE BELASTINGEN, MILIEUBESCHERMING, ARBEIDSBESCHERMING EN ARBEIDSVOORWAARDEN

Inschrijvers kunnen informatie over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland, verkrijgen via <http://www.rijksoverheid.nl> onder 'Ministeries':

- met betrekking tot belastingen bij het Ministerie van Financiën;
- met betrekking tot milieubescherming bij het Ministerie van Infrastructuur en Milieu;
- met betrekking tot arbeidsbemiddeling en arbeidsvoorwaarden bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Met het doen van een Inschrijving garandeert Inschrijver aan alle verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland te voldoen.

3.11 COMMUNICATIE

Het is de Inschrijver niet toegestaan contact op te nemen met medewerkers van LNVt en/of andere deelnemers aan het projectteam, anders dan de contactpersoon. Alle communicatie verloopt via TenderNed.

Indien bovengenoemde regels worden overtreden, kan dit tot onmiddellijke uitsluiting van verdere deelneming leiden, ongeacht de fase van de aanbesteding.

3.12 VERDUIDELIJKING

Indien LNVt onvoldoende beeld heeft gekregen van de Inschrijver en zijn aanbod op basis van de Inschrijving, dan kan LNVt besluiten verduidelijkingsvragen te stellen. De Inschrijvers dienen in dat geval binnen twee werkdagen deze vragen via TenderNed te beantwoorden.

4

CRITERIA VOOR KWALITATIEVE SELECTIE

4.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	23
4.2	Uitsluitingsgronden	24
4.3	Geschiktheidseisen	24
4.4	Inschrijving door een combinatie	26
4.5	Aanmelding met beroep op derden	27
4.6	Hulpleveranciers	27
4.7	Aantal Inschrijvingen per onderneming	27

Criteria voor kwalitatieve selectie

In dit hoofdstuk worden de criteria voor kwalitatieve geschiktheid van de Inschrijvers besproken.

4.1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij een geschikte kandidaat is op grond van de dwingende en facultatieve Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (economische en financiële draagkracht en technische bekwaamheid) welke nader worden uitgewerkt in de paragrafen 4.2 en 4.3. Hiertoe vult een bevoegde functionaris van de Inschrijver het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in, ondertekent het UEA en voegt deze toe aan de Inschrijving.

Het gebruik van UEA houdt in dat voor de dwingende en facultatieve Uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen slechts het UEA wordt afgegeven, zonder dat de Inschrijver nadere informatie/bewijsstukken als onderdeel van zijn Inschrijving hoeft te verstrekken.

Voor alle onder paragraaf 4.2 vallende dwingende en facultatieve Uitsluitingsgronden en de onder paragraaf 4.3 vallende geschiktheidseisen geldt dat deze bewijsvoering op verzoek van LNVt enkel door de geselecteerde Inschrijver moet worden overgelegd na het voorlopige gunningsbesluit.

De bijbehorende aanvullende gevraagde documenten of bewijsstukken zoals beschreven in dit Beschrijvend Document, dienen op verzoek van LNVt, **binnen zeven (7) kalenderdagen te worden overlegd.**

4.2 UITSLUITINGSGRONDEN

De ingediende Inschrijving van de Inschrijver wordt eerst gecontroleerd op Uitsluitingsgronden (bijv. faillissement, valse verklaringen, etc.). De Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het UEA (Bijlage 6.7). Indien op een Inschrijver een Uitsluitingsgrond van toepassing is, en LNVt niet besluit af te zien van uitsluiting op één van de in art. 2.88 Aw genoemde gronden, wordt de betreffende Inschrijving terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

De Inschrijver verklaart door het invullen en ondertekenen van het UEA dat de omstandigheden zoals benoemd in deze verklaring niet op de onderneming van de Inschrijver van toepassing zijn en dat de Inschrijver in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 Aw op het eerste verzoek van LNVt zal verstrekken.

Als er Uitsluitingsgronden van toepassing zijn zal de Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, tenzij naar het oordeel van LNVt sprake is van self-cleaning maatregelen (maatregelen waarmee een onderneming aan kan tonen dat haar gedrag is aangepast en dat het vergrijp geen tweede keer zal gebeuren) die een uitsluiting niet rechtvaardigen.

4.2.1 BEWIJSMIDDELEN

Om te bewijzen dat van bovengenoemde omstandigheden geen sprake is dienen de volgende bewijsstukken te worden overlegd.

- Een Inschrijver kan door middel van een uittreksel uit het Handelsregister aantonen dat de uitsluitingsgrond als bedoeld in Deel III C van het UEA op hem niet van toepassing is. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat LNVt hiertoe een verzoek doet en mag op het moment van indienen niet ouder zijn dan drie maanden.
- Een Inschrijver kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaren, aantonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in paragraaf 4.2, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van de mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. Een Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden aangevraagd via <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat LNVt hiertoe een verzoek doet.
- Een Inschrijver kan door middel van een verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de Uitsluitingsgrond, bedoeld in Deel III C van het UEA niet op hem van toepassing is. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat LNVt hiertoe een verzoek doet.

Indien een ondertekend UEA geen deel uitmaakt van de Inschrijving wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere beoordeling.

4.3 GESCHIKTHEIDSEISEN

Na controle op de Uitsluitingsgronden wordt de geschiktheid van de Inschrijver voor de uitvoering van de dienstverlening vastgesteld. Voor het bepalen van de geschiktheid zijn diverse criteria vastgesteld. Alle geschiktheidseisen betreffen Minimumvereisten. Dit houdt in dat voor iedere eis afzonderlijk een op onderhavige aanbesteding afgestemd minimum is vastgesteld waaraan de Inschrijver moet voldoen. De

Inschrijving van een Inschrijver die niet voldoet aan één of meerdere van deze geschiktheidseisen wordt terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

In Deel IV van het UEA verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

4.3.1 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

- 1 Jaarrekeningen. Ter toetsing van de financiële draagkracht dient er op basis van de (voorlopig) vastgestelde jaarrekeningen van de afgelopen twee jaar (2019 en 2020) geen sprake te zijn van negatief (eigen) vermogen. Indien het (eigen) vermogen positief is door het verstrekken van achtergestelde leningen (aansprakelijk vermogen) met korte looptijd (tot drie jaar) wordt het (eigen) vermogen als zijnde negatief beschouwd.
- 2 Jaarrekeningen. In de meest recente jaarrekening is geen sprake van continuïteitsrisico (blijkens een continuïteitsparagraaf).
- 3 Risico's. Bij de onderneming van Inschrijver is op dit moment of in de nabije toekomst geen sprake van aanwezige c.q. mogelijke risico's die de continuïteit van de organisatie kunnen beïnvloeden.
- 4 Verzekering. De Inschrijver beschikt over een adequate verzekering voor beroepsaansprakelijkheid. De Inschrijver dient per gebeurtenis voor minimaal 500.000 euro verzekerd te zijn, waarbij het aantal gebeurtenissen per jaar niet is beperkt. De Inschrijver dient verzekerd te blijven gedurende de duur van de Overeenkomst.

4.3.2 TECHNISCHE BEKWAAMHEID

LNVT stelt in dit kader Minimumvereisten aan Inschrijvers op het gebied van technische bekwaamheid. LNVT kan van Inschrijver eisen om de opgegeven informatie naar aanleiding van het gestelde in deze paragraaf nader te onderbouwen dan wel van bewijzen te voorzien.

In Deel IV van het UEA verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot technische bekwaamheid (met uitzondering van het gestelde hierna onder punt 3).

- 1 De kwaliteit van de uit te voeren werkzaamheden of de te leveren dienstverlening wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop de kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van de Inschrijver. De Inschrijver dient te beschikken over een relevant kwaliteitszorgsysteem dat door een officiële certificeringinstantie is gecertificeerd op basis van de NEN-ISO: 9001 serie, of te beschikken over een beschrijving van de genomen maatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.

De Inschrijver kan worden verzocht het volgende bewijsmiddel te verstrekken:

- een afschrift van een geldig NEN-ISO certificaat. De Inschrijver dient, wanneer deze niet over de desbetreffende certificering beschikt, deze gelijkwaardigheid op het moment van Inschrijving aan te tonen door middel van het aanleveren van de beschrijving van de genomen maatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.

- 2 Beveiliging van informatie van de te verwerken gegevens wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop deze kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van Inschrijver. Daarbij dient vanzelfsprekend te worden voldaan aan de gestelde wettelijke kaders. Inschrijver dient te beschikken over een informatie-beveiligingssysteem dat door een officiële certificeringsinstantie is gecertificeerd op basis van NEN-ISO: 27001: 2013 (of recenter) serie en/of te beschikken over een positieve ISAE3402, type II rapportage.

Inschrijver kan worden verzocht één van de volgende bewijsmiddelen te verstrekken:

- a een afschrift van een geldig NEN-ISO 27001: 2013 (of recenter) certificaat of vergelijkbaar, inclusief de Verklaring van Toepasselijkheid (VvT);
 - b een afschrift van de volledige ISAE3402, type II rapportage;
 - c een beschrijving van de kwaliteitsmaatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.
- 3 Referenties waarmee Gegadigde de onderstaande kerncompetenties aantoont en aan de hierna gestelde randvoorwaarden voldoet. De referenties mogen niet ouder zijn dan drie jaar. De kerncompetenties dienen in één referentie te worden aangetoond, gebruik makend van de referentiesjabloon in Bijlage 6.8.

Kerncompetenties: Gegadigde heeft kennis van en ervaring met:

- a Het ter beschikking stellen, inrichten en beheren van een cloudvoorziening voor IVR in het kader van een landelijk telefoonnummer, waar minimaal twintig decentrale organisaties mee worden bediend.
- b Het koppelen van minimaal twintig verschillende telefoonnummers van meldkamers aan een centrale IVR voorziening.
- c Het voorzien in een beschikbaarheid van minimaal 99,98% op maandbasis, inclusief koppelvlakken met meerdere decentrale meldkamers gedurende 7*24*365 van een (telefonie) netwerkinfrastructuur voor ondersteuning van gespreksverkeer.
- d Het verzorgen van dagelijkse, maandelijkse en jaarlijkse maatwerkrapportages, vergelijkbaar met uiteenzetting als verwoord in paragraaf 2.3.3 (onder het kopje 'rapportage').

4.4 INSCHRIJVING DOOR EEN COMBINATIE

Een Combinatie bestaat uit meerdere ondernemingen die gezamenlijk als één Inschrijver een Inschrijving indienen. Indien de Inschrijving geschiedt door een Combinatie dan dient elk lid van een Combinatie een volledig ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA in te dienen. Voorts dient elk lid van de Combinatie bij Deel II C en D van het UEA aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan, én hij dient Bijlage 6.9 (Verklaring terbeschikkingstelling middelen) in te vullen en te ondertekenen.

Na de datum van Inschrijving is het niet meer mogelijk om een al gevormde Combinatie te wijzigen, tenzij dit geschiedt na schriftelijke toestemming van LNVt. Het verzoek om wijziging zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens LNVt in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

Ondernemingen die in een Combinatie aanmelden zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst(en) voortvloeiende verplichtingen. De Combinatie dient een penvoerder aan te wijzen.

4.5 AANMELDING MET BEROEP OP DERDEN

De Inschrijver kan zich voor het voldoen aan de gestelde eisen ook beroepen op de financiële en/of economische draagkracht dan wel technische en/of beroepsbekwaamheid van derden. Een voorwaarde bij het beroep op deze derde(n) is dat de Inschrijver kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de noodzakelijke middelen van deze derde(n) (zie hiervoor Bijlage 6.9).

Zowel in geval van intra-concernrelaties als in geval van een genomineerde Onderaannemer dient de Inschrijver onder Deel II C en D van het UEA aan te geven voor welke geschiktheidseisen de Inschrijver een beroep op deze derde(n) doet.

Het wijzigen van een 'genomineerde derde' gedurende de aanbestedingsprocedure of de looptijd van de overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van LNVt. De Inschrijver dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan LNVt. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens LNVt in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

4.6 HULPLEVERANCIERS

De Inschrijver dient in de Inschrijving op het UEA Deel II D tevens op te geven of, en zo ja wie, de Inschrijver voornemens is voor de uitvoering van de Overeenkomst in te zetten als Hulpleverancier. Het wijzigen van een Hulpleverancier gedurende de aanbestedingsprocedure of de looptijd van de Overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van LNVt. De Inschrijver dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan LNVt. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens LNVt in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

4.7 AANTAL INSCHRIJVINGEN PER ONDERNEMING

Een geïnteresseerde ondernemer kan in één van de volgende hoedanigheden deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure:

- Zelfstandige Inschrijver; dit is de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft voor de Opdracht en zelfstandig zorg draagt en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de Overeenkomst, zonder inzet van Hulpleveranciers en zonder medewerking van andere ondernemers.
- Samenwerkingsverband ofwel Combinatie: dit is een, voor de gelegenheid aangegaan, samenwerkingsverband (ook wel genoemd consortium of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk de Inschrijving doen en waarbij ieder lid van het samenwerkingsverband ofwel Combinatie hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de Overeenkomst.
- Hoofdaannemer: dit is de rechtspersoon of natuurlijk persoon die inschrijft en gebruikmaakt van één of meerdere Hulpleveranciers. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Overeenkomst. De hoofdaannemer is in geval van gunning de enige contractuele wederpartij van LNVt. Met de Hulpleveranciers heeft LNVt geen enkele contractuele relatie, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst.

- Hulpleverancier: Een derde die als natuurlijk persoon of rechtspersoon door Leverancier wordt ingeschakeld om onder verantwoordelijkheid en aansturing van de Leverancier (een deel van) de uitvoering van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze aanbesteding c.q. Overeenkomst uit te voeren. Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een dochter- of zusteronderneming.

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

- zelfstandige Inschrijver;
- deelnemer aan het samenwerkingsverband ofwel Combinatie;
- hoofdaannemer;

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

- Onderaannemer

Indien een Inschrijver deel uitmaakt van een groep in de zin van artikel 2:24 b BW (Burgerlijk Wetboek) is Inschrijving beperkt tot maximaal een (1) entiteit binnen de groep in een van de hierboven genoemde hoedanigheden, tenzij Inschrijvers op overtuigende wijze aantonen dat hun verbondenheid binnen een groep hun respectieve gedrag in het kader van deze aanbesteding niet heeft beïnvloed. Kan dit niet – op verzoek van LNVt - door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot de betreffende groep behorende Inschrijvers.

Verschillende ondernemingen uit een groep mogen uiteraard wel gezamenlijk inschrijven als samenwerkingsverband ofwel Combinatie.

Indien LNVt constateert dat een Inschrijver zich heeft ingeschreven in strijd met het hiervoor genoemde dan is sprake van een ongeldige Inschrijving en wordt deze uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5

GUNNINGSMODEL

5.1	Kwaliteitsdocumenten	29
5.2	Oplossingsvoorstel	29
5.3	Transitieplan	30
5.4	Service Level Agreement	33
5.5	Kansendossier	35
5.6	Aantal kansen	37
5.7	De prijs	37
5.8	Scoregrondslag	37

Gunningsmodel

5.1 KWALITEITSDOCUMENTEN

De Inschrijver die een Inschrijving indient levert vier kwaliteitsdocumenten in, als onderdeel van zijn definitieve Inschrijving:

- 1 Oplossingsvoorstel
- 2 Transitieplan
- 3 Service Level Agreement
- 4 Kansendossier

Het kwaliteitsdocument 4 wordt opgesteld met behulp van het sjabloon in Bijlage 6.5.

Voor de kwaliteitsdocumenten gelden de volgende omvangsbeperkingen:

- 1 Oplossingsvoorstel: geen omvangsbeperking, vormvrij;
- 2 Transitieplan: geen omvangsbeperking, vormvrij;
- 3 Service Level Agreement: geen omvangsbeperking, vormvrij;
- 4 Kansendossier: maximaal vier pagina's A4, gebruikmakend van het sjabloon.

Nota bene: bij overschrijding van het maximum aantal pagina's wordt uitsluitend de eerste tot het toegestane aantal pagina's A4 beoordeeld en alle pagina's A4 na het maximaal aantal opgegeven aantal wordt niet beoordeeld.

5.2 OPLOSSINGSVOORSTEL

De Inschrijvers dienen een Oplossingsvoorstel in ter zake van de aangeboden oplossing. Hierbij dient uit te worden gegaan van de uitgangspunten en kaders als verwoord in paragraaf 2.3.

LNVT verwacht onderbouwde keuzes in relatie tot architectuur, functionaliteit, koppelingen, roadmap van producten, beveiliging en technische infrastructuur.

U geeft een onderbouwing die '**overtuigend**' is voor het beoordelingsteam, hetgeen wil zeggen dat de onderbouwing naar de mening van het beoordelingsteam getuigt van een realistisch beeld met betrekking tot complexiteit, haalbaarheid, efficiëntie en/of effectiviteit. In dit kader dient u bij het beschrijven van het Oplossingsvoorstel in ieder geval aan de volgende aspecten aandacht te besteden:

- 1 Architectuur en uw visie op het basisontwerp IVR, functionele beschrijving van het IVR
- 2 Beschrijving van de koppelvlakken en gebruikte protocollen (locaties/meldpunten, vaste/mobiele netwerk(en))
- 3 Beschrijving van de omgang met ambiguïteit in het IVR, zie paragraaf 2.3.3
- 4 Organisatie 'achtervang', zie paragraaf 2.3.3
- 5 Beschrijving van de beheersbaarheid van het IVR (eenvoudig beheer)
- 6 Beschrijving van het te gebruiken telefonienetwerk, de landelijke dekking en de beschikbaarheid
- 7 Security (beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid)
- 8 Technisch functioneren IVR inclusief foutmarge; snel oplossen
- 9 Licentiemodel
- 10 Genereren van rapportages, zie paragraaf 2.3.3
- 11 Aanpassingsvermogen bij nieuwe regelgeving of ontwikkelingen
- 12 Mate van bereikbaarheid; gezag/doorzettingsmacht

5.2.1 BEOORDELINGSKADER OPLOSSINGSVOORSTEL

Per hierboven genoemd aspect wordt 1 totaalscore gegeven volgens onderstaande tabel. Het maximale aantal te behalen punten wordt hiermee 48 punten. Het resultaat wordt vervolgens door 12 gedeeld en naar het dichtstbijzijnde gehele getal afgerond.

Score per aspect	Waardering	Betekenis
0	Slecht	Beschrijving is in zijn geheel niet overtuigend
1	Onvoldoende	Beschrijving is grotendeels niet overtuigend
2	Voldoende	Beschrijving is deels overtuigend
3	Ruim voldoende	Beschrijving grotendeels overtuigend
4	Goed	Beschrijving is volledig overtuigend

TABEL 3: MOGELIJKE SCORES OPLOSSINGSVOORSTEL PER ASPECT

Voor het onderdeel Oplossingsvoorstel kunnen maximaal 4 punten worden behaald (voor weging).

5.3 TRANSITIEPLAN

LNVT heeft voor het project een formatie en verantwoordelijkheid voor haarzelf voorzien, waarbij LNVT de volgende projectrollen invult:

- a Projectmanager-opdrachtgeverzijde
- b ICT materiedeskundigheid vanuit een of meerdere Veilig Thuis-organisaties
- c Secretaris LNVT

Qua verantwoordelijkheden gaat LNVt uit van:

- een taakverdeling bij systeemintegratie, waarbij:
 - LNVt:
 - > zorgdraagt voor voldoende beschikbaarheid van kennis en deskundigheid van de met het IVR-systeem te integreren systemen en daarvoor beschikbare koppelvlakken (huidige koppelvlakken of andere beschikbare standaard-koppelvlakken), ten behoeve van ontwerp van de koppelingen met de nieuwe oplossing;
 - > zorgdraagt voor voldoende beschikbaarheid van kennis en deskundigheid van de met het IVR-systeem te integreren systemen en daarvoor beschikbare koppelvlakken (huidige koppelvlakken of andere beschikbare standaard-koppelvlakken), ten behoeve van wijzigingen in de (inrichting van) de met het IVR-systeem te integreren systemen ten behoeve van de koppelingen met de nieuwe oplossing;
 - > zorgdraagt voor toegang tot en beschikbaarheid van kennis en deskundigheid van de technische infrastructuur van de Veilig Thuis-organisaties;
 - > met systeem en proceskennis bijdraagt aan de beoordeling van integratie-tests.
 - Leverancier
 - > het geheel van systeemintegratie van de nieuwe oplossing met met het IVR-systeem te integreren systemen regisseert (zowel technisch inhoudelijk als qua timing);
 - > zorgdraagt voor ontwerp en realisatie van alle koppelingen met het IVR-systeem te integreren systemen;
 - > zorgdraagt voor adequate dimensionering en specificatie van verbindingen tussen het LNVt-netwerk en de aangeboden cloud-omgeving(en);
 - > zorgdraagt voor advies met betrekking tot integratie op het vlak van technische infrastructuur en identity-management;
 - > zorgdraagt voor integratietests;
 - > zorgdraagt voor de juiste werking (volledigheid, juistheid en tijdigheid) van alle koppelingen met de nieuwe oplossing.

LNVt verwacht van een ervaren Leverancier dat deze, met betrekking tot de implementatie/transitie, een aanpak inclusief (eventuele) fasering hanteert die bewezen succesvol is. Per fase moet duidelijk vooraf worden aangegeven welke partij verantwoordelijk is voor welke activiteit. Iedere fase wordt afgesloten met een beoordeling van duidelijk aantoonbare en objectief beoordeelbare resultaten.

Inschrijver schrijft een gedetailleerde projectaanpak, inclusief test- en acceptatiefasen, waarin Inschrijver beschrijft hoe Inschrijver de implementatie/transitie gaat aanpakken. Acceptatie van het project vindt plaats op basis van een door LNVt in samenwerking met Leverancier opgesteld test- en acceptatieplan.

Beschrijf in een projectaanpak de wijze waarop u het project vorm gaat geven en de beschreven activiteiten plant. Onderstaande aspecten dienen minimaal in de projectaanpak uitgewerkt te zijn:

- 1 de projectstructuur inclusief de rollen, taken en verantwoordelijkheden van LNVt (waar aanvullend of afwijkend van bovenbeschreven beeld van LNVt) en Leverancier;
- 2 de governance structuur, inclusief het creëren van een 'single point of truth' in de communicatie/verslaglegging;
- 3 de beschrijving van de door Leverancier uit te voeren implementatiewerkzaamheden, gerelateerd aan de beschrijvingen van paragraaf 2.3 zake van de karakteristieken en scope;
- 4 de beschrijving van de wijze waarop de Leverancier de integratie van het IVR-systeem met het Netwerk het best denkt te kunnen realiseren.;

- 5 de beschrijving van de werkzaamheden die volgens de Inschrijver tot de taken van LNVt en/of derden behoren;
- 6 opleidingsplan, inclusief fasering;
- 7 de door de Inschrijver te stellen randvoorwaarden;
- 8 de door Inschrijver onderkende risico's:
 - 1 risico's die binnen de beheerssfeer van Inschrijver vallen;
 - 2 risico's die binnen de beheerssfeer van LNVt vallen;
 in beide gevallen voorzien van de door Inschrijver voorgestelde mitigerende maatregelen; zie hieromtrent ook het gestelde in de artikelen 1.9, 1.10 en 1.11 van de Overeenkomst.
- 9 afhankelijkheden en te treffen maatregelen;
- 10 de door de Inschrijver onderkende projectfasering, met voorstel voor de nadere invulling daarvan (voor zover mogelijk) en de onderbouwing van het voorstel;
- 11 welke migraties worden uitgevoerd en de aanpak hiervan;
- 12 de kwalitatieve en kwantitatieve inzet van zowel medewerkers van u als van LNVt en eventuele derden;
- 13 planning inclusief doorlooptijd in weken; Uitgangspunt hierbij is dat de nieuwe omgeving per 1 april 2021 door de Veilig Thuis-organisaties in gebruik kan worden genomen en er dus sprake dient te zijn van Acceptatie (zie daartoe artikel 6 van het concept Overeenkomst in Bijlage 6.3.1);
- 14 kwaliteitsbeheersing;
- 15 opleveren documentatie¹, onder andere:
 - (functioneel) ontwerp voor inrichting, maatwerk en koppelvlakken
 - autorisatiematrix
 - datamodel informatie/ architectuurdokument
 - conversiemapping
 - het actualiseren / up to date houden van documentatie
 - communicatie met alle betrokken medewerkers gedurende de verschillende fasen
- 16 overdracht naar beheer:
 - > kwalitatieve en kwantitatieve inzet van medewerkers van LNVt tijdens beheer;
 - > meedenken bij verdere ontwikkelingen;
 - > blijvend opleiden van (functioneel) beheerders (bijv. bij wijzigingen);
 - > pro-actief meedenken op proces

U geeft een onderbouwing die '**overtuigend**' is voor het beoordelingsteam, hetgeen wil zeggen dat de onderbouwing naar de mening van het beoordelingsteam getuigt van een realistisch beeld met betrekking tot haalbaarheid.

Beoordeling projectaanpak:

Score	Waardering	Betekenis
0	Slecht	Uit de beschrijving blijkt dat inschrijver 3 of meer van het minimaal gewenste aantal aspecten niet heeft beschreven of dat de beschrijving

¹ U plant en beschrijft de genoemde activiteiten, dat betekent dat de uitgewerkte ontwerpen en technische inrichting geen onderdeel van de projectaanpak uit te hoeven maken. Wel dient u alle activiteiten in het financiële deel van uw Offerte mee te begroten omdat ze uitdrukkelijk tot de scope van de Opdracht behoren.

Score	Waardering	Betekenis
		van (slechts) 1, 2, 3 of 4 van het totale aantal opgevoerde aspecten overtuigt van een correct gepercipieerd realiteitsgehalte ² .
1	Onvoldoende	Uit de beschrijving blijkt dat inschrijver 1 of 2 van het minimaal gewenste aantal aspecten niet beschreven heeft of dat de beschrijving van 5 of 6 van het totale aantal opgevoerde aspecten overtuigt van een correct gepercipieerd realiteitsgehalte.
2	Voldoende	Uit de beschrijving blijkt dat inschrijver het minimaal gewenste aantal aspecten beschreven heeft en dat de beschrijving van 7, 8, 9, 10 of 11 van het totale aantal opgevoerde aspecten overtuigt van een correct gepercipieerd realiteitsgehalte.
3	Ruim voldoende	Uit de beschrijving blijkt dat inschrijver het minimaal gewenste aantal aspecten beschreven heeft en dat de beschrijving van 12, 13, 14 of 15 van het totale aantal opgevoerde aspecten overtuigt van een correct gepercipieerd realiteitsgehalte.
4	Goed	Uit de beschrijving blijkt dat inschrijver het minimaal gewenste aantal aspecten beschreven heeft en dat de beschrijving van 16 opgevoerde aspecten overtuigt van een correct gepercipieerd realiteitsgehalte.

TABEL 4: BEOORDELING PROJECTAANPAK

Nota bene. Hier wordt expliciet niet om een standaardaanpak/sjabloon gevraagd, maar om een specifieke projectaanpak in het kader van het onderhavige project. Het is de bedoeling dat de definitieve projectaanpak, na verdere aanscherping in overleg met LNVT, als bijlage bij de te sluiten Overeenkomst wordt gevoegd.

Voor het onderdeel projectaanpak kan maximaal 4 punten worden behaald (voor weging).

5.4 SERVICE LEVEL AGREEMENT

In deze paragraaf wordt u gevraagd een concept SLA op te stellen. U dient daarbij uit te gaan van onderstaande service levels:

Item	Norm
Beschikbaarheid van Netwerk, inclusief IVR	7*24*365, gedurende 98,8% op jaarbasis
MTTR (major)	2 klokuur
MTTR (minor)	8 klokuur
Terugkoppeling bij major storingen	Binnen vijftien minuten
Aantal storingen per maand:	
3 minuten of korter	1
Langer dan 3 minuten	0,25
Rapportages (zie paragraaf 2.3.3)	Dagelijks, maandelijks, jaarlijks

TABEL 5: NORMEN VOOR SERVICE LEVELS

² het gepercipieerde realiteitsgehalte is de verwachte haalbaarheid in relatie tot enerzijds de gewenste implementatie binnen het gestelde tijds kader en anderzijds 'slagingskans' van (de uitwerking van en motivatie bij genoemde aspecten in) de projectaanpak.

Indien de geleverde dienst uitvalt of ernstig verstoord is, dan zal de Leverancier de inkomende oproepen op een andere verbinding aanbieden (calamiteitenschakeling).

U wordt tevens verzocht aan te geven op welke wijze u de beschikbaarheid ter zake van de geïmplementeerde IVR én van het Netwerk gedurende de looptijd van de Overeenkomst zult garanderen en welk demarcatiepunt u hierbij als uitgangspunt neemt.

In de SLA dient aandacht te worden besteed aan het aspect 'performance' in de meest brede zin.

Beschrijf uw visie hierop alsmede de kaders die u hierbij hanteert bij het definiëren van tijden en beschrijf deze tijden.

Tevens wordt van de Inschrijvers verwacht dat zij in het SLA aandacht besteden aan het meten en managen van de klanttevredenheid, waarbij gebruikers van het IVR-systeem aan de zijde van LNVt/Veilig Thuis-organisaties als de klanten worden beschouwd.

In de voorgestelde SLA dient uitdrukkelijk aandacht te worden besteed aan de werkzaamheden als beschreven in paragraaf 2.3.3, onder het kopje 'Beheer en de relatie met Optitel'. Tevens wordt verwacht dat er gedetailleerd wordt ingegaan op het dagelijks, maandelijks en jaarlijks verzorgen van rapportages, zoals beschreven in paragraaf 2.3.3, onder het kopje 'rapportage'.

De beoordeling van dit criterium geschiedt aan de hand van de door LNVt verwachte haalbaarheid van de (SMART) uitwerking van genoemde aspecten in de SLA en mate waarin u blijkt geeft van commitment voor nakoming van service levels.

Voor het onderdeel Service Level Agreement kan maximaal 4 punten worden behaald (voor weging). Zie voor de uitleg van de scores hierna.

BEOORDELING SLA

Voor de SLA geldt onderstaande beoordelingsstructuur.

Score	Waardering	Betekenis
0	Slecht	De Inschrijver heeft het gevraagde niet in beschouwing genomen en/of niet uitgewerkt, en/of de uitwerking sluit niet aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling, en/of de uitwerking getuigt op geen van de 'meetpunten ³ ' van commitment.
1	Onvoldoende	De Inschrijver heeft slechts een klein deel van het gevraagde in beschouwing genomen en/of beperkt uitgewerkt, en/of de uitwerking sluit beperkt aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling, en/of de uitwerking getuigt op het merendeel van de meetpunten niet van commitment.
2	Voldoende	De Inschrijver heeft een belangrijk deel van het gevraagde in beschouwing genomen en voldoende uitgewerkt en/of de uitwerking sluit voldoende aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling, en/of de uitwerking getuigt op de helft of de helft plus één van de meetpunten van commitment.

³ Een 'meetpunt' is een service level, maar betreft zeker ook de woordkeuze. Zinsneden als 'leverancier spant zich om.....', service levels worden in 95% van de gevallen gehaald..., etc. getuigen niet van commitment.

Score	Waardering	Betekenis
3	Ruim voldoende	De Inschrijver heeft het gevraagde vrijwel geheel in beschouwing genomen en vrijwel volledig uitgewerkt; en/of de uitwerking sluit grotendeels aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling, en/of de uitwerking getuigt op ruim het merendeel van de meetpunten van commitment (dus tussen score 2 en 4 in).
4	Goed	De Inschrijver heeft het gevraagde geheel in beschouwing genomen en volledig uitgewerkt. De uitwerking getuigt van inlevingsvermogen in de situatie en vraagstelling van LNVt. De uitwerking sluit volledig aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling. De uitwerking getuigt op alle meetpunten van commitment.

TABEL 6: BEOORDELING SLA

De onderstaande aspecten worden aan de hand van bovenstaand beoordelingsmodel beoordeeld.

1	De mate waarin de SLA invulling geeft aan het gestelde van tabel 5
2	De mate waarin een onderbouwing met 'dominante' informatie wordt gegeven voor de mate waarin het genoemde beschikbaarheidspercentage alsmede de service levels ter zake van respons- en functiehersteltijden daadwerkelijk worden bereikt.
3	De mate waarin alle componenten van het te implementeren IVR door de beschreven beheerprocessen wordt geraakt (dus vanaf systemen, datacenter t/m demarcatiepunt waar verantwoordelijkheid van Leverancier ophoudt)
4	De mate waarin het beheer wordt geborgd middels best practices
5	De mate waarin de SLA aandacht besteedt aan het meten en managen van klanttevredenheid, waarbij de gebruikers van het systeem als klanten worden beschouwd, en de mate waarin dit proces aannemelijk wordt gemaakt in de zin van toegevoegde waarde
6	De mate waarin de doelstelling van de beschreven processen eenduidig zijn verwoord (Specifiek)?
7	De mate waarin de beschreven processen goed meetbaar gemaakt in relatie tot de doelstelling van het/de proces(sen) (Meetbaar)
8	De mate waarin de beschreven service levels acceptabel zijn (Acceptabel)
9	De mate waarin de doelen met de beschreven processen en service levels haalbaar zijn (Realistisch)
10	De mate waarin de service windows acceptabel, aannemelijk zijn onderbouwd (Tijdsgebonden)
11	De mate waarin alle spelers in de keten van Inschrijver door de beschreven beheerprocessen worden geraakt (denk aan Microsoft, e.a.)
12	De mate waarin de SLA commitment uitstraalt

TABEL 7: BEOORDELINGSASPECTEN SLA

De gemiddelde score wordt berekend door de scores op de zestien onderdelen op te tellen, het totaal te delen door zestien en vervolgens af te ronden naar het dichtstbijzijnde gehele getal. Voor het onderdeel SLA kunnen maximaal 4 punten worden behaald (voor weging).

5.5 KANSENDOSSIER

Wij ontvangen graag een beschrijving van de kansen die u voorziet in de Opdracht van LNVt. U wordt in dit kader in staat gesteld om een aantal 'extra's' aan te bieden. U toont bij het aanbieden van een kans toegevoegde waarde aan, waarbij u verder gaat dan de minimale eisen van de Opdracht. Kansen die los

staan van de doelstellingen/baten of die eigenlijk onderdeel zouden moeten zijn van de Inschrijving om überhaupt de Opdracht succesvol te kunnen opleveren zijn geen echte kansen.

Indien een door u aangereikte kans het aanbieden van een beheersmaatregel betreft die geld kost of als u een risico overneemt dan dient u aan te geven wat de extra kosten zijn als u een beheersmaatregel treft of een risico overneemt. Kansen gaan derhalve verder dan de vraagscope van de Opdracht. Uiteraard moeten de baten groter zijn dan de lasten, waarbij baten ook andere zaken dan geld kunnen betreffen. LNVt beoordeelt het kansendossier maar zijn nooit verplicht een kans ('optie') af te nemen, het zijn extra's die LNVt wel of niet kan inkopen (dit betekent tevens dat de items geen onderdeel zijn van de te beoordelen prijsstelling). Aangeboden extra's vallen buiten de aangeboden prijs (P-score) en zijn dus meerwerk. Het gaat bij kansen om:

- alles waarmee u denkt zich te onderscheiden van andere Inschrijvers, voorbij de (directe) scope van de Opdracht;
- alle beheersmaatregelen die extra geld kosten en extra bijdragen aan het beter/sneller realiseren van projectdoelstellingen (en die daarom meer kosten dan de minimumoplossing);
- alle andere voorstellen die extra bijdragen aan het realiseren van de projectdoelstellingen (en die meer kosten dan het minimum);
- het overnemen van risico's die eigenlijk bij LNVt horen (tegen lagere kosten dan wanneer LNVt dat risico zou dragen) waardoor de projectdoelstellingen beter kunnen worden gerealiseerd;
- items die voorbij de scope van de Opdracht zijn of voorbij de verwachting van LNVt (maar wel de projectdoelstelling raken).

BEOORDELING KANSENDOSSEIER

Voor het Kansendossier geldt onderstaand beoordelingskader.

Score	Waardering	Betekenis
0	Slecht	De Inschrijver heeft geen kansen beschreven, of: De Inschrijver heeft één of meer kansen beschreven doch de totale beschrijving is geen kans of zijn geen kansen in de zin van de vraagstelling/scope in de paragrafen 1.1 en 1.2 of geen der beschreven kansen voegt waarde toe aan de geformuleerde doelstellingen
1	Onvoldoende	De Inschrijver heeft meer kansen beschreven en: <50% van het aantal beschreven kansen heeft een toegevoegde waarde d.w.z. een waarde die verder gaat dan de minimale eisen die aan de Opdracht zijn gesteld
2	Voldoende	De Inschrijver heeft meer kansen beschreven en: 50% - ≤ 59% van het aantal beschreven kansen heeft een toegevoegde waarde d.w.z. een waarde die verder gaat dan de minimale eisen die aan de Opdracht zijn gesteld
3	Ruim voldoende	De Inschrijver heeft meer kansen beschreven en: > 59% - ≤ 72% van het aantal beschreven kansen heeft een toegevoegde waarde d.w.z. een waarde die verder gaat dan de minimale eisen die aan de Opdracht zijn gesteld
4	Goed	De Inschrijver heeft één of meer kansen beschreven en: De enige beschreven kans heeft, of >72% van het aantal beschreven kansen heeft een toegevoegde waarde d.w.z. een waarde die verder gaat dan de minimale eisen die aan de Opdracht zijn gesteld

TABEL 8: BEOORDELING KANSENDOSSIER

Voor het onderdeel Kansendossier kunnen maximaal 4 punten worden behaald (voor weging).

5.6 AANTAL KANSEN

LNVT kan niet aangeven hoeveel kansen de Inschrijver dient te beschrijven. Wel is duidelijk dat er bij elk project kansen bestaan. Het kansendossier wordt in zijn geheel van één (gemiddelde) score voorzien. Het is geen zaak om zo veel mogelijk kansen te benoemen. De Inschrijver toont zijn rol als deskundige ook niet aan indien hij slechts enkele of geen enkele kansen benoemt en onderbouwt. Het is daarom de 'kunst' om reële kansen zo volledig mogelijk te benoemen en te onderbouwen.

Nota bene: als algemeen juridisch kader voor het aanbieden van kansen geldt uitdrukkelijk het gestelde in artikel 2.163 Aw.

5.7 DE PRIJS

Naast bovengenoemde kwaliteitsdocumenten wordt de Inschrijver gevraagd een all-in totaalprijs aan te bieden.

- De prijs omvat alle aspecten die minimaal benodigd zijn om de Opdracht en (project)doelstellingen/baten te realiseren.
- De eventueel toepasselijke prijs voor kansen moeten worden opgenomen in het kansendossier en weegt niet mee in het subcriterium 'Prijs'. (P-score).
- De prijs omvat de beheersmaatregelen die nodig zijn om de (project)doelstellingen te realiseren, zonder dat risico's van LNVT worden overgenomen.
- De P-score is de totaalprijs berekend over vier jaren (48 maanden), verdeeld over 2020, 2021, 2022, 2023 en 2024.

De totaalprijs dient u in Bijlage 6.4 in vullen, getotaliseerd naar de eenmalige kosten en de periodieke kosten per twaalf maanden. Er wordt bij het invullen van tabellen onderscheid tussen eenmalige en periodieke kosten gemaakt en ter zake van de implementatie dienen de kosten te worden verbijzonderd naar activiteit of dienst. De ingevulde tabellen leiden tot de vaststelling van de P-score.

Tijdens de verificatiefase van de aanbestedingsprocedure zal met de voorlopig winnende Inschrijver een meer gedetailleerd Dossier Financiële Afspraken (DFA) worden opgesteld. In het DFA worden de kosten op zodanige wijze verbijzonderd/uitgewerkt dat een adequaat contractmanagement mogelijk wordt.

5.8 SCOREGRONDSLAG

LNVT hanteert bij deze aanbesteding het gunningscriterium 'de beste prijs-kwaliteitsverhouding'.

Op basis van de kwaliteitsscore Q en de prijs P van de Inschrijvingen wordt per Inschrijver een totaalscore F bepaald. De Inschrijver met de laagst berekende F-score komt voor voorlopige gunning in aanmerking.

Bij de bepaling van de 'F-score' hanteert LNVT een Q-score voor de aangeboden functionaliteit (de scores op de kwaliteitsdocumenten) en een P-score voor de prijsstelling.

5.8.1 PRIJS (P-SCORE)

De beoordeling van de prijs geschiedt op basis van een beoordeling van de door Inschrijver gecalculeerde totaalprijs exclusief BTW.

De totaalscore 'P' wordt berekend op basis van de totaalprijs P over 48 maanden (TCO).

5.8.2 Q-SCORE

De Q-score bepaalt de kwaliteitsscore van de ingediende Inschrijving. De Q-score wordt bepaald door de beoordeling van:

- Oplossingsvoorstel
- Transitieplan
- SLA
- Kansendossier

Onderdelen met betrekking tot de kwaliteit	Weging	Vindplaats
Oplossingsvoorstel	35 %	Paragraaf 5.2
Transitieplan	30 %	Paragraaf 5.3
SLA	20 %	Paragraaf 5.4
Kansendossier	15 %	Paragraaf 5.5

TABEL 9: WEGINGSFACTOREN KWALITEITSSCORE

Deze onderdeelsscores worden tenslotte gewogen opgeteld tot een kwaliteitsscore Q. De laagst mogelijke score is nul en de hoogst mogelijke score bedraagt 100%, waarmee de werkelijk behaalde score wordt omgerekend naar een percentage van de maximaal haalbare score. In onderstaande figuur is daartoe een rekenvoorbeeld weergegeven waarbij fictief de maximaal haalbare scores (voor weging) zijn toegekend.

Kwaliteitscriterium	Wegingsfactor	Maximaal haalbare score (vóór weging)	Maximaal haalbare score (na weging)
Oplossingsvoorstel	35 %	4	5,6
Transitieplan	30 %	4	4,8
SLA	20 %	4	3,2
Kansendossier	15 %	4	2,4
Totaal	100%	16	16

TABEL 10: REKENVOORBEELD WEGINGSFACTOREN

5.8.3 F-SCORE

Op basis van de totale kwaliteitsscore Q en de totaalprijs P wordt tenslotte door onderstaande formule de totaalscore F bepaald: $F = P^a / Q^{(1-a)}$

- F = totaalscore
- Q = kwaliteitsscore
- a = 0,3
- P = totaalprijs

De score F representeert de voor kwaliteitsverschillen gecorrigeerde offerteprijs, uitgaande van een zogeheten geometrische weging. Op basis van de F-score wordt de voorlopig winnende Inschrijver bepaald. De Inschrijver met de laagst berekende F-score komt voor (voorlopige) gunning van de Opdracht in aanmerking.

Rekenvoorbeeld (Excel-sheet)

F-score			1
A	B	C	2
Q-score	80,00%	85,00%	3
P-score	€ 300.000,00	€ 315.000,00	4
F-score (lager=beter)	51,40121509	49,99193168	5

Waarbij $B5 = (B4^{0,3}) / (B3 \wedge (0,7))$ en waarbij $C5 = (C4^{0,3}) / (C3 \wedge (0,7))$

TABEL 11: REKENVOORBEELD F-SCORE VERIFICATIEFASE

De mededeling van gunningsbeslissing is onder voorbehoud van goedkeuring van de verificatiefase. Dat betekent dat met het bepalen van de voorlopig winnende Inschrijver de onderhandelingsfase van de aanbesteding nog niet is afgesloten. De Overeenkomst wordt nog niet definitief gegund. De voorlopig winnende Inschrijver gaat samen met LNVT de verificatiefase in. Deze fase neemt maximaal drie weken in beslag.

De doelstelling is het verkrijgen van een duidelijker beeld van de verwachtingen van beide partijen, het verduidelijken van prestatie-indicatoren en de meting ervan te operationaliseren en het komen tot een ondertekeningsgereed zijnde Overeenkomst, Verwerkersovereenkomst en SLA.

Er wordt nu in de echte inhoud gedoken (de techniek). LNVT kan in deze fase al haar zorgen delen met de Inschrijver. De Inschrijver moet hier iets mee doen en aantonen dat hij een expert is (dit proces noemen we 'challengen'). Het project moet van A tot Z worden doorgrond. Het gaat hier dus niet langer om het zoeken naar de beste leverancier maar wel om het creëren van transparantie en accountability waardoor het project succesvol kunnen zijn.

Tijdens de verificatiefase zal ook met de Inschrijver worden besproken welke kansen er zullen worden afgenomen en welke niet.

Deze fase wordt afgesloten met de 'award meeting' waarbij we komen tot een definitieve gunning. Het eindproduct van de verificatiefase is de door Inschrijver opgestelde en door LNVT goed te keuren detail Oplossingsvoorstel en een ondertekeningsgereed exemplaar van de overeenkomsten.

6

BIJLAGEN

6.1	Bronbestand Regio-Plaatsnamen-Gemeenten-Provincie	40
6.2	Destination Report	40
6.3	Voorwaarden	40
6.4	Inschrijvingsmodel	40
6.5	Sjabloon Kansendossier	40
6.6	Vragenformulier	41
6.7	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	41
6.8	Referentiesjabloon	41
6.9	Verklaring Terbeschikkingstelling Middelen	41

Bijlagen

6.1 BRONBESTAND REGIO-PLAATSNAMEN-GEMEENTEN-PROVINCIE

Separaat Excel-bestand

6.2 DESTINATION REPORT

Separaat Excel-bestand

6.3 VOORWAARDEN

6.3.1 CONCEPT OVEREENKOMST

Separaat pdf-bestand

6.3.2 CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST

Separaat pdf-bestand

6.3.3 ACTUELE VERSIE VAN GIBIT (2016)

GIBIT is te raadplegen via: <https://www.vngrealisatie.nl/sites/default/files/2018-07/GIBIT%202016.pdf>

6.4 INSCHRIJVINGSMODEL

Separaat Excel-bestand

6.5 SJABLOON KANSENDOSIER

Separaat Word-bestand

6.6 VRAGENFORMULIER

Separaat Excel-bestand

6.7 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Separaat pdf-bestand

6.8 REFERENTIESJABLOON

Separaat Word-bestand

6.9 VERKLARING TERBESCHIKKINGSTELLING MIDDELEN

Separaat Word-bestand