

Selectieleidraad

Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

Implementatiepartner voor toekomstbestendig klantcontactcenter en huistelefonie

Europese aanbesteding middels de concurrentiegerichte dialoog

Inhoud

1. Inleiding	4
1.1 Aanleiding en context van de Aanbesteding	4
1.2 Het CBR	4
1.2.1 <i>Huidige situatie klantcontactcenter</i>	
1.3 Visie, kaders en doelstellingen	9
1.3.1 <i>Visie CBR</i>	
1.3.2 <i>Architectuurkaders en uitgangspunten</i>	
1.3.3 <i>Doelstellingen</i>	
1.4 Marktconsultatie	14
1.5 Gebruik Aanbestedingsplatform	14
2. Inhoud van de Opdracht	15
2.1 Scope van de Opdracht	15
2.2 Perceelindeling	16
2.3 Omvang van de Opdracht	16
2.4 Contractvorm	17
2.4.1 <i>Type en duur van de Overeenkomst</i>	
3. Verloop van de Aanbesteding	18
3.1 Procedure	18
3.2 Planning	19
3.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding	20
3.4 Informatieverstrekking	20
3.4.1 <i>Indienen van vragen en opmerkingen</i>	
3.4.2 <i>Beantwoorden vragen in (Nota's) van inlichtingen</i>	
3.5 Indienen van het Verzoek tot deelneming	20
3.6 Opening van de Verzoeken tot deelneming	21
3.7 Beoordeling van het Verzoek tot deelneming	21
3.8 Selectiebeslissing	21
3.9 Verificatie	21
4. Eisen aan de Gegadigde	23
4.1 Inleiding	23
4.2 Aanbiedingsbrief (A1)	23
4.3 Uitsluitingsgronden	23
4.3.1 <i>Verplichte en facultatieve Uitsluitingsgronden</i>	
4.3.2 <i>Invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (A2)</i>	
4.3.3 <i>Bewijsmiddelen ten behoeve van Uitsluitingsgronden</i>	
4.4 Geschiktheidseisen	25
4.4.1 <i>Aantonen van financiële en economische draagkracht - Afdekking aansprakelijkheidsrisico's (E1)</i>	
4.4.2 <i>Aantonen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid - Ervaring van de Gegadigde (E2)</i>	
4.4.3 <i>Aantonen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid - Vereiste standaarden (E3)</i>	
5. Eisen en voorwaarden aan de Opdracht	28
5.1 Akkoordverklaring Toetsingscriteria	28
6. Beoordeling van het Verzoek tot deelneming	29
6.1 Methode van selectie: de gewogen factormethode	29
6.2 Beoordelingsteam	29
6.3 Wijze van beoordeling	29
6.4 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve Selectiecriteria	29
6.5 Beoordelingsscores voor de kwantitatieve Selectiecriteria	30
6.6 Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten	30
6.7 Berekenen van de eindscores	30
6.8 Selectiecriteria	31
6.8.1 <i>Selectie criterium 1 - Invullen aan Partnerschap</i>	
6.8.2 <i>Selectie criterium 2 - Het ontwikkelen van een visie met bijbehorend Integraal klantbeeld</i>	
6.8.2 <i>Selectie criterium 3 - Invulling van AVG bij het CBR</i>	

7. Vooruitblik dialoofase en inschrijvingsfase.....	35
7.1 Inleiding	35
7.2 Uitnodiging dialoofase	35
7.3 Dialooggesprekken	35
7.4 Uitnodiging inschrijvingsfase	36
8. Voorschriften en voorwaarden.....	37
8.1 Voorbehouden van het CBR	37
8.2 Toepasselijk recht	37
8.3 Nederlandse taal	37
8.4 Aanmelden in een Samenwerkingsverband	37
8.5 Aanmelden met Onderaannemers.....	37
8.6 Verzoek tot deelneming conform de Aanbestedingsstukken	38
8.7 Voorwaardelijk Verzoek tot deelneming.....	38
8.8 Gedeeltelijk Verzoek tot deelneming	38
8.9 Geldigheidsduur van het Verzoek tot deelneming	38
8.10 Ondertekening van het Verzoek tot deelneming	38
8.11 Aantal malen aanmelden	38
8.12 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in het Verzoek tot deelneming	39
8.13 Medewerking onderzoek.....	39
8.14 Kostenvergoeding.....	39
8.15 Status informatie in de Aanbestedingsstukken	39
8.16 Merknamen	39
8.17 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken	40
8.18 Intellectueel eigendom.....	40
8.19 Uitsluiting van Gegadigden	40
8.20 Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname	40
8.21 Communicatie gedurende de Aanbesteding.....	40
8.22 Beïnvloeding van de beoordeling	41
8.23 Mededeling van de selectiebeslissing.....	41
8.24 Rechtsmiddel	41
8.25 Klachtafhandeling.....	41
Bijlage 1: Kanaal- en werkplek strategie	42
Bijlage 2: Verslag markconsultatie	42
Bijlage 3: Indienen vragen en opmerkingen.....	42
Bijlage 4: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	42
Bijlage 5: Beroep financiële en economische draagkracht	42
Bijlage 6: Ervaring Gegadigde.....	42
Bijlage 7: Beroep technische en beroepsbekwaamheid	42
Bijlage 8: Begrippen- en afkortingenlijst	42

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en context van de Aanbesteding

In deze Selectieleidraad staat informatie over de Europese aanbesteding van de *'Implementatiepartner voor toekomstbestendig klantcontactcenter en huistelefonie'* voor het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (hierna: het CBR). Het CBR wenst een Overeenkomst te sluiten met één ondernemer.

De huidige oplossingen ter ondersteuning van de klantcontactprocessen voldoen niet meer aan de wensen en eisen van het CBR. Het CBR kiest ervoor om de huidige overeenkomst niet te verlengen. Het CBR zet daarom onderhavige Aanbesteding op de markt. Het CBR doet dit door middel van een concurrentiegerichte dialoog. De motivatie voor de keuze van de concurrentiegerichte dialoog is:

- Het CBR heeft geen totaaloverzicht van welke technische oplossingen en middelen er in de markt aanwezig zijn om de gewenste oplossing technisch te kunnen realiseren. Wanneer het CBR zelf de opdracht zou vormgeven, dan is het mogelijk dat een oplossing wordt uitgevraagd die Gegadigden niet kunnen aanbieden/technisch waarmaken, terwijl met andere aanpak het gewenste resultaat wel kan worden bereikt;
- De technische specificaties kunnen door het CBR niet nauwkeurig genoeg worden vastgesteld, het CBR is van mening dat zij een dialoog met de markt nodig heeft om te komen tot de best passende oplossing;
- Het betreft hier met name de mate van innovatie in het kader van de toekomstige functionaliteiten van de klantcontactcenter-oplossing waarbij onderhandelingen noodzakelijk zijn om te garanderen dat in de behoefte van het CBR wordt voorzien;
- Er is sprake van bijzondere en complexe omstandigheden in het kader van de AVG-wet- en regelgeving.

Het CBR nodigt Geïnteresseerden uit om een Verzoek tot deelneming in te dienen op basis van de informatie in de Aanbestedingsstukken. Gegadigden moeten voldoen aan de voorwaarden in deze Selectieleidraad.

1.2 Het CBR

Het CBR is een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan. Het CBR is door de minister van Infrastructuur en Milieu belast met een verkeersveiligheidsstaak: het beoordelen van de rijvaardigheid en medische geschiktheid van bestuurders en de vakbekwaamheid van professionals in transport en logistiek.

Het beleid van de organisatie staat in het teken van betaalbaarheid, transparantie en vernieuwing. Het CBR vernieuwt en verbetert haar processen en producten om de samenleving het best mogelijke product te bieden tegen een maatschappelijk aanvaardbare prijs. Daarnaast worden nieuwe specialismen aan het pakket toegevoegd om van het CBR hét exameninstituut op mobiliteitsgebied te maken.

Voor meer informatie over CBR zie: www.cbr.nl.

1.2.1 Huidige situatie klantcontactcenter

Het CBR is een uitvoeringsorganisatie en heeft als opdrachtgever het ministerie van I&W. Divisie Klantenservice rapporteert maandelijks een KPI-rapportage richting dit ministerie.

Het CBR stelt de klant centraal in de dienstverlening.

Klantreizen

De klantreizen binnen het CBR bestaan overall genomen uit vragen over het rijbewijs halen en rijbewijs behouden. Binnen de Klantreis vinden veel on- en offline klantinteracties plaats.

Het proces van de divisie klantenservice bestaat uit het aannemen en beantwoorden van klantvragen, waarbij deze eventueel doorgespeeld kunnen worden naar de tweede lijn in de verschillende divisies.

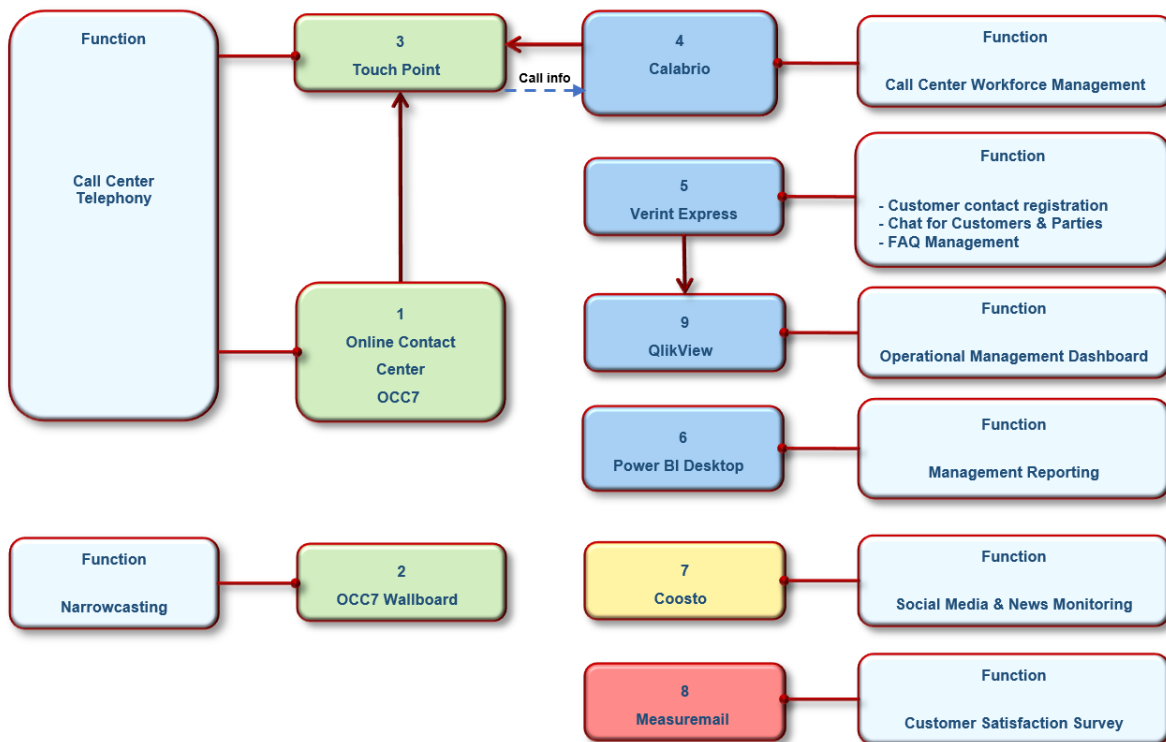
Het CBR heeft een klantcontactstrategie vastgesteld met de volgende uitgangspunten:

- 'Digitaal, tenzij...';
- We stellen de klant in staat om regie te nemen;
- De klant wordt vanaf het begin optimaal begeleid in het hele proces tot het einde;
- De klant kan het kanaal van zijn eigen voorkeur kiezen en kan daarbinnen schakelen.

In de huidige situatie vinden de klantinteracties veelal reactief plaats. De klant heeft persoonlijk contact via het kanaal telefonie of digitaal, waaronder e-mail, chat, social media, waarbij het CBR de klant graag in één keer goed wil helpen. De klantvragen komen binnen via de eerstelijns klantenservice medewerkers, de beschikbare kennisbronnen worden tijdens de interactie met de klant door de eerstelijns medewerker geraadpleegd. De specialistische vragen worden gerouteerd naar de tweedelijns teams. De eerstelijns en de tweedelijns teams/afdelingen zijn op meerdere plaatsen gevestigd in Nederland. Tevens vindt er contact plaats via de balies in Nederland. Daarnaast vindt er interactie/contact plaats tussen examinatoren en klanten en voor behouden van het rijbewijs tussen artsen en klanten.

Werkzaamheden klantenservice en ondersteunende applicatielandschap

Onze eerstelijns klantenservice, locatie Arnhem, bestaat uit circa 150 Concurrent users, die vanuit verschillende locaties werken. De werkzaamheden van de klantenservices worden ondersteund door acht, grotendeels niet met elkaar geïntegreerde, applicaties. Deze zijn schematisch weergegeven in figuur 1 en nader gespecificeerd in tabel 1. Kleurduiding van applicaties is uitgelegd in tabel 3. Lijst van huidige applicaties met vervangingsindicatie.



Figuur 1 Schematisch overzicht klantenservice-applicaties

Onderstaand een specificatie per applicatie op basis van figuur 1 'Schematisch overzicht klantenservice-applicaties':

Nr.	Naam	Fabrikant	Type	Omschrijving
1	Online Contact Center OCC7	Evolve IP/ Mtel	SaaS	Hosted Voice Klantcontactplatform, ook wel Online Contact Center (OCC) of Callcenter Telefonie genoemd. Het betreft een clouddienst die bestaat uit: Callcenter functionaliteit (wachtrijen, gespreksverdeling, rapportages, etc.); 088 inkomende en uitgaande telefoongesprekken.

Nr.	Naam	Fabrikant	Type	Omschrijving
				Afdelingen, die gebruik maken van de huidige OCC-oplossing zijn o.a. Klantenservice, Facilitaire- en IT- Servicedesk.
2	Online Contact Center OCC7 Wallboard	Evolve IP/ Mtel	SaaS	Narrowcasting-softwareoplossing om realtime werkbelastinginformatie te presenteren op wanddisplays voor aansturing van het klantcontactproces. Maatwerk, specifiek voor het CBR ontwikkeld door Evolve IP. De voor klantenservice medewerkers op maat gemaakte content wordt weergegeven op ongeveer 10 walboards.
3	TouchPoint	Evolve IP/ Mtel	Desktop-applicatie	Klantcontact-applicatie ten behoeve van afhandeling van inbound en outbound calls. Voorheen bekend als CosmoDesk. Deze desktopapplicatie is verbonden met de SaaS-tool OCC7 (1 Online Contact Center).
4	Calabrio	Dimension Data	SaaS	Klantenservice-Workforce managementsysteem.
5	Verint Express	Verint	On premise applicatie	Een applicatie met Customer Relationship Management gerelateerde functionaliteiten: contactregistratie, kennisbank, analyse rapportage, contactformulieren, publicatie kennisitems website, chat en backoffice/e-mail functionaliteit ten behoeve van intercollegiale communicatie (zoals contact tussen examinatoren en planners).
6	Power BI Desktop	Microsoft Corporation	Desktop-applicatie	Rapportage-applicatie om interactieve rapporten te ontwikkelen. Toepassing ondersteunt verbinding met verschillende gegevensbronnen, gegevens-transformatie en -visualisatie. Deze toepassing wordt op de lokale computer geïnstalleerd.
7	Coosto	Coosto	SaaS	Social media en nieuws monitoring programma, ook wel crawler Webcare genoemd. Betreft het behandelen van vragen en reacties op social media, zoals Facebook (Messenger), WhatsApp, Instagram, LinkedIn en Twitter (inclusief DM's).
8	Measuremail	Tripolis	SaaS	E-mailmarketing- en communicatie-applicatie ter ondersteuning van klanttevredenheidsonderzoeken.
9	QlikView	Qlik	On premise applicatie	Data-analyse- & Rapportage-tool met de functionaliteiten om uitgebreide analytische applicaties te bouwen en gegevens te visualiseren (dashboards).

Tabel 1 Specificatie applicaties ter ondersteuning van klantenservice werkzaamheden

De klantenservice-staf heeft beschikking over hosted WFM tooling (**4** Calabrio) die geïntegreerd is met de Klantcontact-applicatie (**3** TouchPoint). Deze desktopapplicatie is verbonden met de SaaS-tool (**1** OCC7).

Klantenservice en haar backoffices hebben twaalf supervisoraccounts en er is één beheerderaccount beschikbaar voor functioneel beheer. Klantenservice medewerkers kunnen voor vijf verschillende skills ingezet worden. De aangeboden calls worden na binnenkomst op onze Hosted Voice Klantcontact-omgeving (**1** OCC7) middels een Interactieve voice response (hierna: IVR) aan de juiste agent gekoppeld. Medewerkers dienen in de klantcontact-applicatie (**3** TouchPoint) zelf aan te geven of ze beschikbaar zijn voor calls. Het switchen van dienst (e-mail, chat, Webcare) gebeurt handmatig na opdracht van de trafficier; of vanuit een rooster. Verder maken klantenservicemedewerkers gebruik van het CRM-systeem (**5** Verint Express). Daarnaast werken zeven klantenservicemedewerkers nog met een extern crawlingtool (**7** Coosto) voor monitoring van Twitter en Facebook en voeren ze Webcare en contentplaatsingen (of 'content posting') uit in een browser op de sites van Facebook en Twitter. Webcare-medewerkers moeten hiervoor rechtstreeks inloggen op de verschillende social media.

Ten behoeve van managementinformatie voor de operationele aansturing van het klantenservice-proces gebruikt het CBR een realtime narrowcasting-tool (**2 Online Contact Center OCC7 Wallboard**) voor ongeveer tien wallboards. De klantenservice maakt alle rapportages zelf, door de benodigde data via een SFTP-server vanuit de betreffende OCC7-databases binnen te halen en te verwerken middels een rapportage-applicatie (**6 Power BI**).

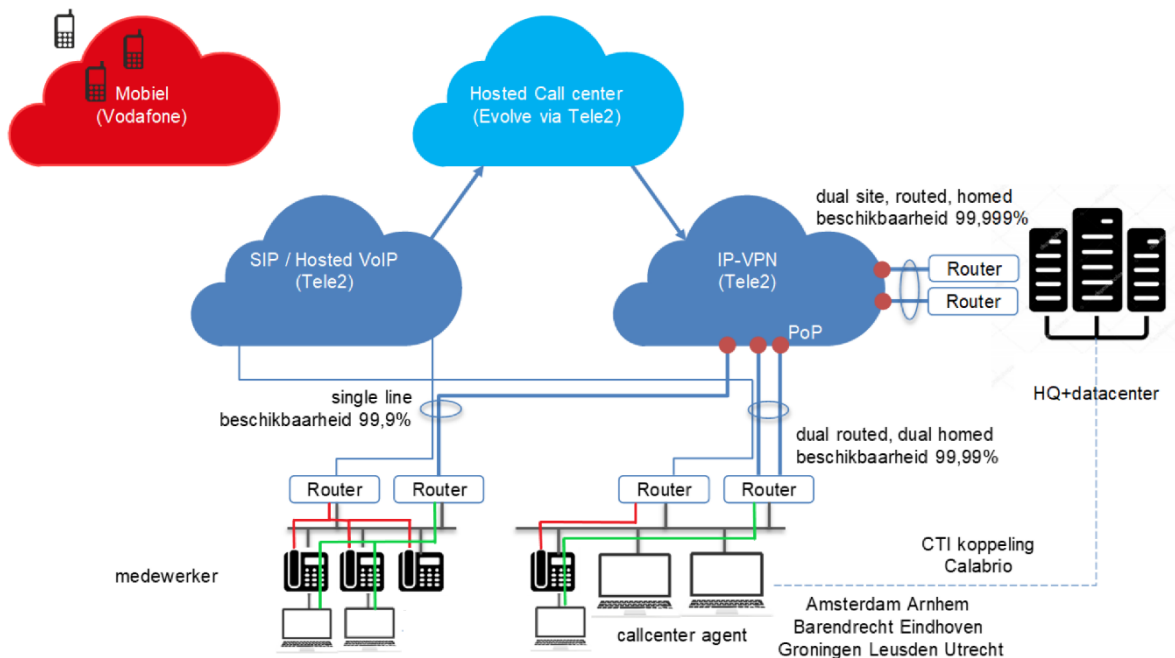
Op de CBR-website staan zes embedded contactformulieren, die rechtstreeks in de CRM-oplossing geïmporteerd worden. Deze formulieren komen als te verwerken e-mail bij de juiste afdeling. Tevens is een door de leverancier Verint geleverde chatfunctionaliteit opgenomen op de CBR-website. Deze chats worden in de CRM-oplossing (**5 Verint Express**) aangeboden aan de hiervoor beschikbare agents.

Ten behoeve van de uit te voeren Klanttevredenheidsonderzoeken gebruikt de klantenservice op dit moment een e-mailmarketing- en communicatie-tool (**8 Measuremail**). Dit is een losstaande applicatie zonder koppeling met Verint Express.

Binnen OCC7 zijn er verschillende entry points, dat wil zeggen dat er meerdere afdeling gefaciliteerd worden met dezelfde oplossing (zoals de facilitaire- en IT- servicedesk).

Telefonie en dataverkeer

Technische aspecten van bedrijfsbrede CBR- telefonie en dataverkeer zijn schematisch weergegeven in figuur 2 en nader gespecificeerd in tabel 4.



Figuur 2 Schematisch overzicht telefonie en dataverkeer

Onderstaand een specificatie per applicatie op basis van figuur 2:

Nr.	Functie	Type dienst	Leverancier	Opmerking
1	Callcenter telefonie	Hosted callcenter dienst	T-Mobile (voorheen Tele2)	T-Mobile heeft deze dienst gesubcontracteerd bij Evolve (fabrikant).
2	Huistelefonie	Hosted VoIP dienst	T-Mobile (voorheen Tele2)	De huidige huistelefonie maakt op de kantoorlocaties gebruik van Hosted VoIP-dienst. Deze dienst bestaat uit: VoIP-functionaliteit (doorschakelen, groeps- en teamschakelingen, verkeersklasse, etc.); Via 088 inkomende en uitgaande telefoongesprekken. Hosted VoIP-dienst is op de betreffende switches gekoppeld met een gescheiden Virtual Local Area Network (VLAN) en een

Nr.	Functie	Type dienst	Leverancier	Opmerking
				<p>aparte router met uplink naar het netwerk van T-Mobile. Op de switches wordt de globaal ingestelde Differentiated Services Code Point (DSCP)-voorziening gebruikt om op poortniveau het telefonieverkeer voorrang te geven op het dataverkeer.</p> <p>Op alle lokale CBR-netwerken is Quality of Service (QoS) ingeregeld op basis van DSCP. De waarde 46 krijgt hier voorrang boven al het andere verkeer.</p> <p>De feitelijke beschikbare bandbreedte voor Voice en Video (class: Realtime) is afhankelijk van de door de huidige provider geleverde local-tail verbinding op de CBR-locatie.</p> <p>Hosted VoIP is niet geïntegreerd met de andere telefonieplatformen, noch met callcenter telefonie, noch met mobiele telefonie.</p>
		Mobiele telefonie	Vodafone	Mobiele telefonie is op geen enkele wijze geïntegreerd met de andere telefonieplatformen.
3	Het IP-VPN netwerk	Routing van het dataverkeer	T-Mobile (voorheen Tele2)	Zorgt voor de routing van het dataverkeer tussen locaties en het datacenter. Locaties kunnen op verschillende beschikbaarheidsvarianten worden aangesloten. Zie hiervoor het schematische overzicht (<i>Figuur 2</i>).

Tabel 2 Specificatie CBR-telefonie

Klantenservicemedewerkers werken vanuit vier verschillende locaties. Op locatie wordt gewerkt met een vast VoIP-toestel. Middels een IVR wordt een binnengekomen call aan de juiste agent gekoppeld.

Het CBR maakt tijdens piekbelasting gebruik van een externe locatie, inclusief management services. De telefonie omgeving wordt hiernaar gerouteerd, nadat het bij het CBR door het IVR aan een klantenservice medewerker is gekoppeld. De call verlaat dan fysiek onze omgeving en wordt aangeboden aan de externe partij. Een dergelijke routing dient in de toekomst ook mogelijk zijn.

Klantenservice wordt daarnaast ondersteund door tien CBR-backoffices met ongeveer 150 medewerkers, die gebruikmaken van dezelfde klantcontactcenter-oplossing en CRM-tooling. Deze backoffices zitten op locaties door heel Nederland. Tevens zijn er op vijf locaties balies ingericht. Deze zijn technisch gekoppeld en binnen dezelfde klantenservice omgeving/tooling beschikbaar. Dit betekent dat voor eerstelijns klantcontact als voor de backoffice circa 250 concurrent users actief zijn in het klantenservice platform. Het klantcontactcenter-platform is direct verbonden met het IP-VPN netwerk, dat verbonden is met iedere locatie. De klantcontactcenter-functionaliteit is beschikbaar op elke klantenservice werkplek en is geïntegreerd met het WFM-systeem.

Thuiswerkende agents, dit zijn ongeveer 200 eerstelijnsmedewerkers, deze werken op dit moment met een mobiel-device. Deze oplossing is met spoed gerealiseerd en is tijdelijk. Mobiele telefonie voor thuiswerkende agents is (op dit moment) niet geïntegreerd met de klantcontact- of andere beschikbare telefonie-oplossingen.

De rest van het CBR (werkplekken voor examinatoren, secretariaten, ICT, et cetera) werkt met of een vast VoIP-telefoonstelsel of met een mobiel of een combinatie hiervan.

Het CBR beschikt over een beperkte VDI-oplossing voor haar werkplekken op basis van VMware/ Horizon. Hiervoor wordt gebruikgemaakt van:

- Een hosted VoIP-dienst van T-Mobile. Dit is een clouddienst, die niet geïntegreerd is met andere telefonieplatformen, noch met de klantcontactcenter-oplossing, noch met mobiele telefonie;
- En/of mobiele telefonie van Vodafone.

Elke locatie is direct verbonden met het T-Mobile hosted VoIP-platform, zie de gestippelde lijn in het overzicht (*Figuur 2*). Deze verbinding loopt via dezelfde glasvezel die gebruikt wordt voor het IP-VPN.

1.3 Visie, kaders en doelstellingen

1.3.1 Visie CBR

Het CBR heeft de volgende visie voor haar klantbediening en gebruik van huistelefonie:

Onze klant

Onze Klantenservice is er voor de klant, altijd en overal. Dat vertaalt zich in een aantal leidende principes, die we toepassen op alle klantcontactkanalen waar wij onze diensten over verlenen. Dit vormt het kader voor de inrichting van onze processen. Wij zijn er altijd voor de klant, en treden op als de ogen en oren van de organisatie waarvoor we de vragen beantwoorden. Wij geven daarmee onze organisatie een persoonlijke stem en gezicht.

Onze klant bepaalt hoe hij/zij contact met ons opneemt en al onze kanalen zijn zo ingericht dat de klant altijd hetzelfde antwoord krijgt met dezelfde service. We sluiten geen kanalen uit, maar doen wel aan kanaalverleiding. Het verschuiven van kanaal (door bijvoorbeeld proactief on- en offline interactie te initiëren) doen we als dat van meerwaarde is voor de klant. We zijn daar waar de vraag ontstaat, en onze dienstverlening is laagdrempelig. Onze processen en dienstverlening zijn logisch uit te leggen aan de klant. We nemen verantwoordelijkheid voor de klantvraag en voeren actief regie op de oplossing. Als we het antwoord niet weten, verwijzen we niet naar een kastje of een muur. We zoeken het uit bij onze partners en bellen de klant terug of laten dat doen. We bieden daar waar het kan proactief onze dienstverlening aan.

Relaties en regie

De kernwerkzaamheden van onze klantenservice gaan verder dan 'snel de telefoon opnemen.' Die gaat over het verantwoordelijkheid nemen over de manier waarop diensten worden verleend aan klanten, kanaalafhankelijk. Daarmee zijn we niet een klantcontactcenter, maar een frontoffice voor de organisatie die we vertegenwoordigen.

Wij voeren (operationele) regie op de kanalen en de vorm waarin met klanten wordt gecommuniceerd. We treden actief naar buiten als adviseur en kritische stakeholder voor beleidsafdelingen en andere partners binnen en buiten het CBR. Daartoe is operationeel relatiemanagement ingericht, waar de dagelijkse contacten met alle relevante partners worden onderhouden om te waarborgen dat altijd het juiste antwoord beschikbaar is.

Wij beschikken over uitstekende kennis op het vlak van klantcontactafhandeling en onze expertise wordt erkend binnen de overheid. Laagdrempelige beschikbaarheid en vindbaarheid zijn de leidmotieven voor de inrichting van onze website. Een gerichte kennisstrategie ligt ten grondslag aan alle content, die we publiceren. Ook hebben we een professioneel redactieproces met feedbackloop ingericht. Daarmee is de website een volwaardig klantcontactkanaal.

Wij vinden het belangrijk om feedback te ontvangen van onze klanten. Om dit mogelijk te maken ontvangen wij klantfeedback via alle kanalen. Dit middels Klanttevredenheidsonderzoeken na contact, feedbackformulieren op onze sites en rapportages vanuit onze klachtenprocedure. Ook worden klantsignalen geregistreerd in een tool. Deze signalen kunnen leiden tot verbeteractie.

Wij maken gebruik van verschillende kanalen om onze diensten te verlenen. Om onze klanten optimaal te bedienen, regisseren we onze kanalen actief. Onze kanalen zijn dynamisch ingericht en besturen we vanuit de klantvraag. Een plots veel gestelde vraag aan de telefoon zal leiden tot toevoeging op de homepage van de site. Wij zijn verantwoordelijk voor alle kanalen waar onze klant zijn/haar vraag mee kan beantwoorden. Dat zijn ten minste:

- Publieke website;
- Mijn-omgeving.nl;
- Reserveringsmodule voor opleiders

- (live)Chat;
- Telefoon;
- Interactief IVR
- E-mail;
- Facebook;
- Twitter;
- Instagram;
- Balie.

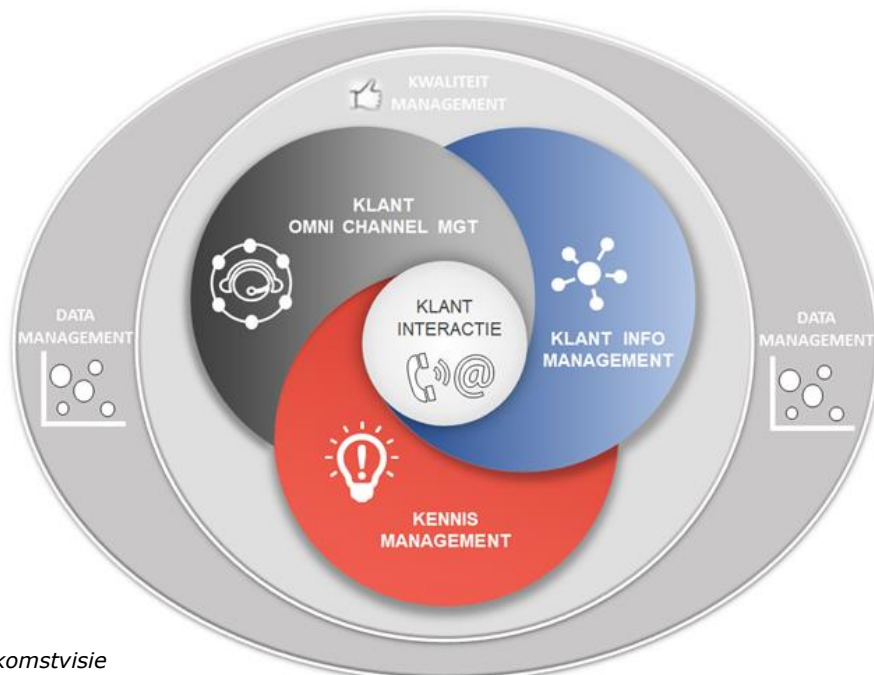
Doel van regie in één hand op alle klantcontactkanalen, is het waarborgen dat klanten altijd dezelfde hoge kwaliteit dienst en service krijgen ongeacht het gebruikte kanaal. Daarnaast staat het CBR open voor nieuwe ontwikkelingen en nieuwe kanalen. Daartoe is structurele kwaliteitsmonitoring en –sturing ingericht. De klanttevredenheid, kwaliteit en 'firsttime-fix' wordt over alle kanalen gemeten. De mate waarop onze klanten bediend willen en kunnen worden via dat nieuwe kanaal is het primaire afwegingskader. We vertalen voortdurend de individuele vragen naar trends en patronen, rapporteren daar actief over en proberen zo aan beleidsbeïnvloeding te doen. We bieden daarmee structureel aan al onze interne en externe stakeholders inzicht in waar klanten over bellen.

Proces

We richten onze processen zo simpel mogelijk in en houden daarbij vooral de klant voor ogen. Daarin gaat onze definitie van 'one-stop-shop' zoveel mogelijk over het in één contact afwikkelen van de klantvraag. Snel en simpel. Als we de vraag niet in een keer kunnen afhandelen, dan nemen we zoveel mogelijk regie op de vraag. Daarbij maken we gebruik van de mogelijkheid om vragen uit te zetten (contact blijft via ons lopen) of vragen over te dragen. Koud doorverwijzen doen we alleen als het echt niet anders kan. En in alle gevallen willen we de klantvraag blijven volgen. Niet alleen ten behoeve van de feedbackloop, maar ook om doorlooptijden te meten en zo inzicht te hebben in de klantervaring. Het CBR wil graag haar dienstverlening continu verbeteren. Het CBR wil regie voeren op de klantinteractie binnen de Klantreis en de status van de klant binnen de Klantreis blijven volgen.

Dit betekent dat de on- en offline klantinteracties binnen de keten worden verzameld en geanalyseerd, zodat beter inzicht wordt verkregen om het verbeterpotentieel te initiëren vanuit klant en medewerker perspectief.

Het CBR wil graag over een Integraal klantbeeld beschikken. Enerzijds om de Klantreis beter te kunnen besturen, anderzijds om de medewerker beter te faciliteren doordat inzichtelijk wordt via welke kanalen de klant contact heeft gehad. Mogelijk wil CBR kanalen toevoegen die passen binnen de uitgangspunten van de kanalenstrategie (zie Bijlage 1). Data moet ontsloten kunnen worden waarbij het CBR eigenaar is van de data.



Figuur 3 Toekomstvisie

Systemen/ICT

Onze huidige dienstverlening wordt ondersteund door state-of-the-art ICT-oplossingen, die deels in de cloud zijn ondergebracht, veelal als SaaS-oplossing en deels -om wettelijke redenen- nog on-premise. ICT is niet de corebusiness van het CBR, maar draagt bij aan een excellente dienstverlening aan onze klanten, ketenpartners en medewerkers.

In de komende jaren zullen de ontwikkelingen bij ICT zich kenmerken door het wegwerken van 'legacy' oplossingen en aansluiten op ontwikkelingen binnen de overheid op gebied van verbeterde dienstverlening naar de burger. Denk hierbij aan nieuwe identificatiemiddelen, van taakgericht naar proces/dienstgericht werken en het eenmalig registreren/meervoudig gebruiken principe, met als uitgangspunt het creëren van waarde als dienstverlenende organisatie.

ICT moderniseert hiertoe haar infrastructuur en applicatielandschap en sluit hiermee aan op nieuwe technologische ontwikkelingen. Ook het verbeteren van interne processen, samenwerking met en tussen de verschillende divisies en werkstromen binnen en buiten het CBR, alsmede het optimaliseren en rationaliseren van het huidige systeemlandschap voor efficiënt en doelmatig gebruik door de interne medewerkers wordt aangepakt.

Ten aanzien van de verbetering en vernieuwing van de dienstverlening van klantenservices op gebied van ICT wordt gekeken naar een geïntegreerd platform, waarbij de verschillende specifieke toepassingen als één geheel worden aangeboden, waarbij de eindgebruiker niet gebonden is aan plaats, tijd of device en er flexibel ingespeeld kan worden op een veranderende behoefte van inzet en communicatie met de klant.

Het CBR is een organisatie met een fluctuerend aanbod van klantcontacten. Jaarlijks zijn er tussen de 1.8 en 2.6 miljoen klantcontacten, zowel online als offline. Dat stelt hoge eisen aan de mate van schaalbaarheid en flexibiliteit. De huidige technologieën bieden bandbreedte van op- en afschalen. Inherent aan de vraag verwacht het CBR in de toekomst daar ook flexibel op te kunnen inspelen zonder dat hier grote technologische aanpassingen aan te pas komen.

De planning en forecasting van benodigde resources is geprofessionaliseerd in een softwarepakket. Ter ondersteuning van het regievoeren op de klantvraag hebben we de beschikking over een casemanagementsysteem, waarmee we vragen uit kunnen zetten bij de tweede lijn, backoffice of andere partners. Het stelt ons in staat om de cases te volgen, doorlooptijden te kunnen meten, maar ook bijvoorbeeld transacties te kunnen opstarten en doorsturen naar belanghebbenden. Alle klantinteracties via welk kanaal dan ook worden ondersteund vanuit één soft cliënt oplossing, die locatieonafhankelijk werkt. Ondanks verschillende applicaties is er één scherm waarmee de medewerker werkt. Dit is een intuïtief scherm dat op basis van rollen/profielen functionaliteiten ontsluit.

Huistelefonie

Ten aanzien van het ICT-landschap op gebied van telefonie kijken we naar een integrale, cloud-gerichte aanpak die gekoppeld kan worden aan diverse faciliteiten op gebied van aanwezige of nieuwe communicatiediensten, zoals e-mail, voicemail, kalenders, planning, spraak (mobiele en vaste telefonie, inclusief vast-mobiel integratie), instant messaging (chat), audio-, video- en web-conferencing, die geïntegreerd of gebundeld aangeboden kunnen worden aan de eindgebruiker als zijnde Unified Communications. Het CBR beschikt over een Office 365-omgeving, en werkt standaard met Microsoft Teams, en verwacht een geïntegreerde oplossing op gebied van data, spraak en beelduitwisseling.

Samenvattend zoekt het CBR dus een partner die samen met ons onze visie wil bereiken - optimale klantbediening en interne informatie-uitwisseling. Hierbij hebben wij de volgende randvoorwaardelijke architectuurkaders en doelstellingen.

1.3.2 Architectuurkaders en uitgangspunten

Als overheidsorganisatie steunt het CBR op de kaders van de NORA voor haar infrastructuur en applicatielandschap. De volgende kaders en uitgangspunten zijn voor Klantenservices en de klantinteractie van toepassing:

Wettelijke kaders:

De klantcontactcenter- en huistelefonie-oplossing voldoet nu en in de toekomst aan de eisen die worden gesteld op grond van de wettelijke kaders, de digitale verantwoordingsvereisten en normenkaders van overheidsinstanties, zoals, maar niet uitsluitend:

- Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG);

- Baseline Informatiebeveiliging Overheid (hierna: BIO);
- (toekomstige) Wet digitale overheid (hierna: WDO);
- Archiefwet;
- De norm 'Digitoegankelijk' (de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)-richtlijn).

Functionele uitgangspunten:

- Het CBR wil operationeel zelf in control zijn voor wat betreft het doorvoeren van aanpassingen in structuur en functionaliteit van de te contracteren oplossing;
- Het CBR stapt voor zoveel mogelijk af van traditionele vaste telefonie;
- Het CBR integreert haar mobiele en vaste telefonie (VaMo) zodanig, dat alle medewerkers via hun mobiel-toestel (smartphone) bereikbaar zijn. Dat wil zeggen dat dit toestel zowel via het vaste als het mobielnummer bereikbaar is;
- Het CBR zoekt ook naar een oplossing voor (klantenservice)-telefonie die zonder gebruik te maken van fysieke telefoontoestellen kan werken (Softphone). Het CBR staat nog wel open voor het gebruik van fysieke toestellen, die integratie hebben met het webbased platform;
- Het CBR kijkt op alle vlakken van het ICT-landschap naar reductie van complexiteit. Er wordt gezocht naar een standaardoplossing. Maatwerk wordt zoveel mogelijk vermeden;
- Integraal (360 graden) klantbeeld, one-shop-stop, multichannel schakelen, schaalbaarheid en flexibiliteit zijn kenmerken vanuit gebruikersperspectief;
- Het CBR zoekt naar een oplossing, waarbij de gebruiker op basis van webbased toegang kan inloggen op de omgeving en daar de betreffende (telefonie)-functionaliteiten kan gebruiken;
- Oplossing zorgt voor een Integraal klantbeeld, transparante en snelle informatievoorziening, datamanagement en sturingsvariabelen om in te spelen op snel veranderde klantvraag;
- Zowel in ontwikkeling als productie wil CBR één aanspreekpunt/partner hebben voor beheer, onderhoud en ondersteuning van de aangeboden oplossingen.

Technologische/Infrastructuur kaders en uitgangspunten:

- Oplossing is marktconform en passend bij de omvang van het CBR en heeft zich bewezen binnen de Overheid of bedrijfsleven;
- Voor de telefonie- en klantcontact-oplossing geldt een cloud-first beleid voor applicaties (SaaS). Cloud-first is een beleidslijn, waarbij de voorkeur uitgaat naar een 'true' multi-tenant oplossing;
- Het CBR zoekt een flexibele oplossing waarvoor meerdere bewezen werkende koppelingen; mogelijk zijn, bijvoorbeeld koppelingen met social media, WFM-systeem en CRM-systeem;
- Voor het koppelen van applicaties binnen de klantcontactomgeving geldt het volgende uitgangspunt: applicaties waarvan verwacht wordt dat deze informatie moeten ontsluiten naar andere applicaties (lezen en/of schrijven), moeten hiervoor over API's op basis van open standaarden beschikken;
- Toegang tot IT-systemen wordt geauthentiseerd en geautoriseerd;
- Gebruikerstoegang tot applicaties is rol-gebaseerd (RBAC);
- Attribuut-gebaseerde toegang tot applicaties (ABAC) wordt ook ondersteund;
- Authenticatie vindt in de gehele informatieketen plaats op het niveau van eindgebruikers.
- Autorisaties zijn zo dicht mogelijk op de data geregeld;
- Geautomatiseerde toegang tot IT-systemen (via berichtuitwisseling) maakt ook gebruik van authenticatie en autorisatie;
- Het CBR heeft alle identiteiten vastgelegd in Microsoft Active Directory (AD);
- De identity federatie is gerealiseerd met Microsoft ADFS op basis van het SAML-protocol;
- Het CBR gebruikt een ADFS-implementatie, waarmee ook attribuut-gebaseerde toegang kan worden gerealiseerd;
- Het CBR wenst dat de oplossing gevirtualiseerde werkplekken ondersteunt. Gedurende de aanbesteding moet dan ook, waar relevant, rekening worden gehouden met de mogelijke overstap naar een gecentraliseerde werkplek (een VDI-omgeving);
- Netwerkverkeer is versleuteld. HTTPS-verbindingen op basis van TLS-versleuteling zijn vereist voor webapplicaties;
- Gedurende de aanbesteding moet zoveel mogelijk rekening worden gehouden met wijzigingen aan de netwerkinfrastructuur;
- Achtergrondinformatie:
 - o Binnen het CBR loopt het project IT for Purpose - Infrastructuur dat als doel heeft de komende jaren de interne netwerkstructuur te verbeteren inclusief een upgrade op fysieke locaties en verhuizing van het datacenter;

- Het huidige CBR-netwerk is sterk afhankelijk van individuele devices. De komende jaren wordt het netwerk vervangen door een modern, veiliger, flexibeler en meer software gedreven netwerk.

1.3.3 Doelstellingen

Doelstelling 1: Een Partnership met de opdrachtnemer

Wij zoeken nadrukkelijk een partnership met de opdrachtnemer. Dit om gezamenlijk een routekaart en visie op te stellen en te ondersteunen. Gedurende dit partnerschap wordt van gegadigde een proactieve rol gevraagd, om (indien relevant) de routekaart te herzien. Gegadigde wordt gevraagd CBR te ondersteunen met in ieder geval de benodigde innovatie en technische expertise voor de duur van de overeenkomst. Onder partnerschap verstaat het CBR: een partij die op verschillende niveaus (strategisch, tactisch en operationeel) meedenkt, adviseert, inspringt op veranderende marktontwikkelingen en vanuit zijn expertisie een routekaart ontwikkelt passend binnen de mogelijkheden van het CBR.

Hieruit komen enkele verwachtingen naar boven. Deze verwachtingen zijn meer toegespitst op zachte criteria en zijn hierdoor lastig tot niet te vertalen naar meetbare doelstellingen. Echter, het CBR hecht dusdanig veel waarde aan samenwerking op basis van vertrouwen, wederzijds respect en professionele houding en gedrag, dat de verwachtingen vooraf al worden gedeeld. De verwachtingen die het CBR heeft, zijn als volgt samen te vatten:

- Opdrachtnemer voert de dienstverlening open en transparant uit;
- Opdrachtnemer voert de dienstverlening klantgericht en professioneel uit en brengt dit herkenbaar tot uiting in correcte en respectvolle houding, gedrag en communicatie richting het CBR;
- Opdrachtnemer heeft een proactieve houding bij het delen en ontvangen van feedback (mogelijk voortkomend uit medewerker tevredenheid onderzoek);
- Opdrachtnemer is flexibel en denkt proactief mee in het kader van innovatie en verbetermogelijkheden in de dienstverlening van het CBR.

Doelstelling 2 Dienstverlening

Het CBR zoekt een partner die ons ondersteund in het implementeren van een schaalbare oplossing ter ondersteuning van ons omnichannel klantcontactcenter. Een oplossing die ons ondersteund in het behalen van onze visie. Deze oplossing stelt ons in staat om:

- Op efficiëntere wijze Klantenservice-medewerkers ondersteunt bij het afhandelen van klantvragen via vastgestelde kanalen, zoals telefonie, e-mail, webchat, social media;
- Mogelijkheden moet bieden om in de toekomst Kanaalsturing toe te passen;
- Zodanig is ingericht, dat deze juiste, volledige en tijdige informatie gaat leveren voor de vorming van een Integraal klantbeeld;
- Moet het behandelen van het klantcontact conform de klantcontactstrategie kunnen ondersteunen;
- Continu (24x7) bereikbaar en beschikbaar is vanaf elke locatie.

Tevens hecht het CBR er waarde aan om operationeel zelf in control te zijn. Dit betekent dat CBR in hoge mate aanpassingen wil kunnen doorvoeren in structuur en functionele aanpassingen van het contactcenter platform en daarbij niet afhankelijk is van de leverancier. Dit vergt opbouw en borging van kennis intern bij het CBR. Wij zoeken een oplossing die voorziet in technische en functionele continuïteit vanaf dag één voor wat betreft basisdienstverlening, inclusief inzet van social media. Daarnaast wil het CBR dat medewerkers opgeleid kunnen worden in de daarvoor beschikbare omgeving (OTAP).

Wij gaan uit van het één aanspreekpuntprincipe, echter blijft het mogelijk voor de hoofdaannemer om onderaannemers in te zetten, bijvoorbeeld een systemintegrator of een hoofdaannemer die voor een bepaalde functionaliteit een onderaannemer wenst in te zetten.

Wij willen stabiliteit in continuïteit, waarbij kwaliteit belangrijker is dan prijs, echter streeft CBR wel een kostenreductie na in vergelijking met het huidige platform/systeem.

Uiteraard willen wij een gebruiksvriendelijke interface: instellingen blijven bewaard, zijn begrijpelijk zonder handleiding en zonder veel handelingen aan te passen.

Eerder hadden we het over een schaalbare oplossing. Hier denkt het CBR zo over: een schaalbare oplossing voor het contactcentrum (inclusief backoffices en service desks) die voorziet in tussen de 50 en 350 Concurrent users (tegelijk ingelogde medewerkers). Binnen deze oplossing moet het

maximumaantal Concurrent users op elk moment kunnen worden bijgesteld. Maar ook een schaalbare oplossing voor huistelefonie, die op efficiëntere wijze de werkzaamheden van alle CBR-medewerkers ondersteunt.

Doelstelling 3 Techniek

Het CBR heeft een monolithisch -en gedateerd- installed base van applicaties en infrastructuur. Business continuïteit van de dienstverlening staat hoog in het vaandel en wordt maatschappelijk ook verwacht. Dit betekent dat partnerschap ook betekent een verantwoordelijkheid in beschikbaarheid, realisatie en aanspreekbaarheid.

Het CBR heeft twee belangrijke programma's lopen op gebied van Infrastructuur- en Applicatie-ontwikkelingen. In de komende jaren zal de technische infrastructuur gericht zijn op virtualisatie en is cloud enabled. De modernisering van het applicatielandschap betekent inzet van Low-Code technologie, microservices op basis van API-management en aansluiting/migratie naar SaaS-ontwikkelingen.

Deze Europese Aanbesteding is op gebied van nieuwe technologieën en infrastructurele voorzieningen ook een majeure stap naar een modern CBR-applicatie en infrastructuur landschap. Dit vergt ook van onze toekomstige partner flexibiliteit in realisatie van haar dienstverlening.

Technisch verwacht het CBR SaaS-gerichte oplossingen, echter deze dienen gekoppeld te worden aan onze on-premise oplossingen, waarbij security en privacy de boventoon voeren.

1.3 Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze Aanbesteding heeft het CBR een marktconsultatie gehouden. Het verslag en de verstrekte informatie van de marktconsultatie is toegevoegd als Bijlage 2 'Marktconsultatie' bij deze Selectieleidraad.

1.4 Gebruik Aanbestedingsplatform

Het CBR stelt alle Aanbestedingsstukken beschikbaar via het Aanbestedingsplatform. De Geïnteresseerde kan zijn Verzoek tot deelneming uitsluitend via het Aanbestedingsplatform indienen. Het CBR is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor het gebruik van het Aanbestedingsplatform door de Gegadigde en wijst iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.

Voor zover omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform en de Selectieleidraad met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert de Selectieleidraad boven de omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform.

Let op - Om toegang te krijgen tot TenderNed, dient een onderneming te beschikken over e-Herkenning. Het aanvragen van e-Herkenning kan enkele weken duren. Meer informatie over het aanvragen van e-Herkenning is te vinden op de website van TenderNed.

2. Inhoud van de Opdracht

2.1 Scope van de Opdracht

Het CBR verwacht dat de Gegadigde een technologische oplossing biedt die de gevraagde business continuïteit, flexibiliteit en functionele behoefte volledig ondersteunt. Gezien de verschillende componenten in het infrastructuurlandschap, de koppeling met het bestaande applicatielandschap en de integratie met de verschillende (nieuwe) componenten vanuit levering, betekent dit adequate sturing, duidelijke plannings en goede afstemming met het CBR.

De oplossing dient geïntegreerd te worden in het bestaande applicatielandschap, waarbij er voor de klantenservice reeds een aantal bestaande applicaties, zoals Calabrio WFM en Verint Express gebruikt worden. Kijkend naar verdere modernisatie gaat het CBR ervan uit dat er langs de lijn van een modernisering stappen gezet worden in verbeteringen en doorontwikkelingen, passende bij een efficiënte en doelmatige Overheid.

Op gebied van doelmatigheid streeft het CBR naar een substantiële kostenreductie om te voldoen aan de managementafspraken tussen het ministerie van I&W en CBR. Van onze partner wordt verwacht met voorstellen te komen om de doelmatigheid van de opdracht ook te realiseren.

Onderdeel van de aanbesteding is ook de vernieuwing/vervanging van de huistelefonie omgeving van het CBR. In het afgelopen jaar is er geïnvesteerd in het moderniseren van een deel van de werkplekomgeving door gebruik te maken van de Enterprise Office 365-omgeving. Het CBR verwacht een geïntegreerde oplossing die aansluit bij de verdere vernieuwing van onze werkplekomgeving. Concreet betekent dit koppelingen en integratie op gebied van vaste en mobiele telefonie met onze werkplekken. Met deze integratie wordt beoogd een hogere flexibiliteit, standaardisatie in middelen en verbetering van business continuïteit en klantinteractie.

De partner sluit aan op de lopende verbeterprogramma's op gebied van infrastructuur en het applicatielandschap. Dit betekent dat er rekening gehouden moet worden met afhankelijkheden tijdens de implementatie en integratiefase. De Gegadigde dient in haar implementatiefase document aan te geven waar en wanneer er activiteiten van het CBR verwacht worden.

Enterprise Architectuur draagt zorg voor standaardisatie van het infrastructuur en applicatielandschap. De Gegadigde sluit aan op de standaarden van het CBR, welke overeenkomen met standaarden zoals bekend bij de NORA en toekomstige WDO-ontwikkelingen. Naar de toekomst zal het CBR gebruikmaken van een Low-Code-platform en verwacht aan te sluiten op ontwikkelingen zoals microservice (API-management). Ten aanzien van het koppelen van de nieuwe omgevingen verwacht het CBR dat de Gegadigde hierop volledig gaat aansluiten.

Security en Privacy zijn essentiële zaken die aandacht hebben binnen het CBR. Veiligheid van sensitieve data is key voor onze organisatie. De Gegadigde voldoet aan de eisen die hieraan gesteld worden. De geboden oplossing voldoet aan de laatste normen van security en sluit aan op de standaarden van het CBR. Onderdeel van implementatie en beheerfase kan een penetratietest zijn op de aangeboden oplossing maar ook op alle componenten die gebruikt worden om de dienstverlening te realiseren.

Kijkende naar de doorontwikkeling van klantenservice zullen er in de looptijd van het contract nieuwe functionaliteiten en technieken worden toegevoegd. Het CBR onderkent diverse manieren van implementatie en verandering, waarbij de dienstverlening van het CBR zo min mogelijk wordt verstoord. Dit betekent ook voor veranderingen in een geboden SaaS-oplossing afstemming op releases of aanpassingen. De Gegadigde borgt dit in de af te spreken servicelevels.

Applicaties

In onderstaand overzicht wordt in groen weergegeven welke van de huidige functionaliteiten moeten worden vervangen. In het blauw de applicaties die mogen worden vervangen. In oranje is weergegeven welke applicatie het CBR liever behoudt en in het rood is aangegeven welke applicatie niet vervangen wordt. Voor een schematische weergave van onderstaande tabel, zie tevens figuur 1.

Nr.	Naam
1	Online Contact Center OCC7
2	Online Contact Center OCC7 Wallboard
3	TouchPoint

Nr.	Naam
4	Calabrio
5	Verint Express
6	Power BI Desktop
7	Coosto
8	Measuremail specifiek voor klantcontactcenter
9	OlikView

Tabel 3 Lijst van huidige applicaties met vervangingsindicatie

Het CBR vraagt de partner om samen ervoor te zorgen, dat de nodige data, die in transactie- en interactiesystemen worden vastgelegd, centraal ontsloten worden ten behoeve van besturing.

Het CBR is op dit moment zoals eerder vermeld volop bezig met het herijken van zijn ICT-strategie en hiermee ook de data-strategie. Wij nodigen de Gegadigden van harte uit het kansen dossier te benutten met voorstellen voor aan te besteden producten die onze dienstverlening verder kunnen optimaliseren, maar niet vermeld zijn in bovenstaande tabel. Uitgangspunt hierbij is dat de applicaties schaalbaar en intuïtief zijn.

2.2 Perceelindeling

Het doel van het CBR is om een klant gedreven (keten)proces georiënteerde te organisatie worden. De benodigde applicaties bieden hierbij ondersteuning om via een Integraal klantbeeld continu in te kunnen spelen op veranderende wensen en eisen van klanten.

Het CBR is van mening dat het één overheidsopdracht betreft, omdat de verschillende onderdelen van de opdracht één economische en één samenhangende technische functie vervullen. De onderdelen leiden daarmee tot één functioneel samenhangend eindresultaat. Er is daarom geen sprake van het onnodig samenvoegen van meerdere overheidsopdrachten. Het CBR schrijft de marktpartijen niet voor om met specifieke applicaties te komen en vooral met een verzoek tot deelname te komen die het best invulling geeft aan de doelstelling van het CBR. Dat kan betekenen dat marktpartijen andere oplossingen aanbieden om hetzelfde doel te bereiken, zolang de oplossing maar bijdraagt aan het doel dat het CBR heeft geformuleerd. Daarnaast is het essentieel dat het CBR een proactief partnerschap ontwikkelt met de beoogde marktpartij. Vanwege dit partnerschap en de beoogde samenwerking is het van belang dat er slechts één partij is die verantwoordelijk wordt voor de opdracht. Gedurende de looptijd van de overeenkomst zullen het CBR en de marktpartij de dienstverlening blijven ontwikkelen en innoveren aan de hand van de samen overeengekomen routekaart.

Bovendien is uit de marktconsultatie gebleken, dat deze opdracht vereist dat combinaties van verschillende partijen nodig kunnen zijn. Het aantal potentiële Gegadigden dat de opdracht kan uitvoeren is daarmee dusdanig dat ook zonder een verdeling in percelen de mededinging gewaarborgd blijft en de concurrentie niet wordt beperkt en dat er voldoende toegang is voor bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf.

Daaruit volgt dat een verdeling in percelen niet passend is. Immers, door de opdracht te verdelen in percelen zou het beoogde voordeel van de samenvoeging teniet worden gedaan.

2.3 Omvang van de Opdracht

De omvang van de opdracht is op dit moment:

Functionaliteit	Toelichting
IVR	<ul style="list-style-type: none"> - IVR hoofdmenu's (35) - Hoofdmenu minimaal 5 keuzes/Submenu van minimaal 5 keuzes - Callback via IVR - Rooster in IVR
Klantcontactcenter -applicatie	<ul style="list-style-type: none"> - Agents (450+-) - Supervisors (Waarvan 80 van de 450) - Beheerders (Waarvan 13 van de 450) - Afdelingen (80) - Teams (15 supervisor teams) - Skills (68) - Queues (63) - Entry points (76)

Functionaliteit	Toelichting
	<ul style="list-style-type: none"> - Dashboard (95) - Calls per dag eerstelijns support (2500) - Outbound gesprekken (500) - Maximale wachtrij grote (100) - SIP (0)
Huistelefonie	<ul style="list-style-type: none"> - Telefontie (758) <ul style="list-style-type: none"> o Toestellen (432) - vaste toestellen op werkplek, vergaderruimten o Flex toestellen (243) - vaste toestellen met inlog o Faxen (25) o Toestellen (58) alleen ten behoeve van doorschakeling - HUNT-groepen (26) - Huidige inrichting is op basis van profielen; vast tarief voor profiel
Webcare	<ul style="list-style-type: none"> - 10 medewerkers Webcare - 5 medewerkers Media monitoring - Instagram account (1) - YouTube account (1) - Facebook account (1) - Twitter account (3)
Mobiel	<ul style="list-style-type: none"> - Mobiele nummers (611) met unlimited Spraak/Data/SMS; vast tarief. Aantal mobiele nummers neemt toe.

Tabel 4 Omvang van de opdracht

Het CBR geeft hierbij nadrukkelijk aan dat wij in onze dienstverlening rekening moeten houden met de natuurlijke effecten van de markt en een fluctuerend aanbod door bijvoorbeeld invoering van wet- en regelgeving. Het CBR spreekt hiermee dus de wens uit om flexibel op en af te kunnen schalen.

2.4 Contractvorm

2.4.1 Type en duur van de Overeenkomst

De Opdrachtgever is voornemens om één Overeenkomst af te sluiten.

De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van vier (4) jaar. De verwachte ingangsdatum van de Overeenkomst is medio januari 2022 en eindigt van rechtswege vier (4) jaar na de start van de Overeenkomst medio januari 2026. Het CBR heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst onder dezelfde condities twee (2) keer te verlengen met twee (2) jaar. De totale looptijd kan derhalve acht (8) jaar bevatten.

Het CBR kiest ervoor om de Overeenkomst te baseren op Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2018. De concept Overeenkomst zal worden gedeeld na de Selectiefase.

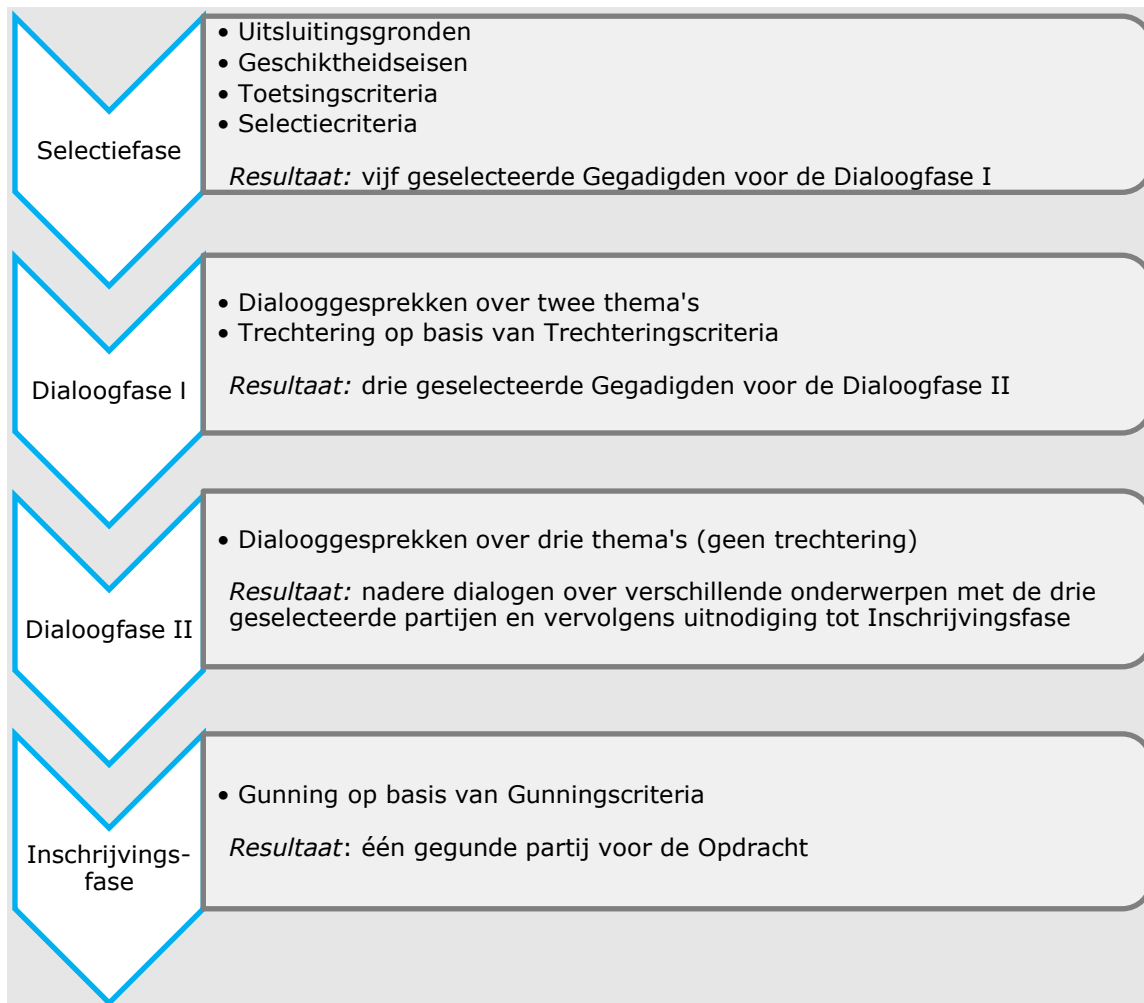
Het CBR maakt voor deze aanbesteding gebruik van een 'wachtkamerregeling'. Hierbij neemt de Inschrijver die in de rangorde als eerstvolgende na de winnende Inschrijver is geëindigd, plaats in de zogenaamde 'wachtkamer' en wordt met hem een wachtkamerovereenkomst gesloten. Deze constructie wordt verder uitgewerkt in de Inschrijvingsfase.

3. Verloop van de Aanbesteding

3.1 Procedure

Dit hoofdstuk geeft een toelichting op de procedurele stappen binnen deze Aanbesteding.

De Aanbesteding bestaat uit drie opvolgende fases; selectiefase, dialoofase (I en II) en de inschrijvingsfase (hieronder schematisch weergegeven). Een (te) groot aantal Gegadigden tijdens een concurrentiegerichte dialoog vraagt veel inspanning van het CBR en van de Gegadigden. Het CBR heeft er daarom voor gekozen om gedurende de verschillende fases te trechteren op het aantal Gegadigden om de inspanning voor het CBR en Gegadigden te beperken.



Figuur 4 Procedure Aanbesteding

Selectiefase

De aanbestedingsprocedure start met het indienen van een Verzoek tot deelneming van de Gegadigden. Het CBR heeft ervoor gekozen een eerste trechtering te doen tijdens de selectiefase op basis van Toetsingscriteria, Geschiktheidseisen en Uitsluitingsgronden. Enkel partijen die voldoen aan deze eisen zullen worden toegelaten tot de procedure. Op basis van door Gegadigden aan te leveren uitwerking van de Selectiecriteria zal een nadere selectie plaatsvinden waarbij maximaal de beste vijf (5) Gegadigden geselecteerd zullen worden voor de verdere procedure. De betreffende Geschiktheidseisen, Uitsluitingsgronden en Selectiecriteria worden verderop in dit document nader uitgewerkt.

Het doel van de selectiefase is om op een efficiënte wijze maximaal vijf Gegadigden te selecteren die het meest geschikt zijn de beschreven scope uit te voeren en die het best passen bij het gedachtegoed van de opgave.

Dialoofase

Gedurende de dialoofase start het CBR dialooggesprekken met maximaal vijf Geselecteerde Gegadigden over een aantal onderwerpen. Bij het uitnodigen van meer dan drie Gegadigden voor de dialoofase I zal een trechtering plaatsvinden op basis van de Trechteringscriteria, waarbij maximaal drie Gegadigden aangemerkt zullen worden als Doorgeselecteerde Gegadigde. In dialoofase II houdt het CBR dialooggesprekken met de drie Doorgeselecteerde Gegadigden over een vijftal nieuwe onderwerpen. Gedurende deze tweede dialoofase vindt er geen verdere selectie plaats.

Het doel van de dialoofase is om de drie Gegadigden te selecteren die potentieel de beste partner vormen voor het CBR voor de uitvoering van de Overeenkomst. Naast de trechtering in het aantal Geselecteerde Gegadigden is ook het doel van de dialoofase om in dialoog met de markt te komen tot een zo goed mogelijk passende uitvraag en samenwerking. Een uitgebreidere doorkijk naar de dialoofase is opgenomen in hoofdstuk 7 van deze leidraad.

Inschrijvingsfase

De drie Doorgeselecteerde Gegadigden worden uitgenodigd om een Inschrijving te doen voor de inschrijvingsfase.

Het doel van de inschrijvingsfase is één Inschrijver te selecteren waarmee het CBR een Overeenkomst aan wenst te gaan. Het CBR gunt de Opdracht aan de Inschrijver met de beste prijs kwaliteitsverhouding, behoudens beëindiging van deze Aanbesteding vóór gunning. Een uitgebreidere doorkijk naar de inschrijvingsfase is opgenomen in hoofdstuk 7 van deze leidraad.

3.2 Planning

De planning van de Aanbesteding is als volgt. De planning is indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Het CBR behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen en de Aanbesteding te staken of op te schorten.

Planning selectiefase	Datum
Publicatie Selectieleidraad	Vrijdag 2 april 2021
Sluitingsdatum vragenronde 1: Indienen vragen en opmerkingen (deadline)	Donderdag 15 april 2021 voor 16.00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen (streefdatum)	Vrijdag 23 april 2021
Sluitingsdatum indienen Verzoek tot deelneming (deadline)	Donderdag 6 mei 2021 voor 16.00 uur Vrijdag 14 mei 2021 voor 16.00 Dinsdag 18 mei 2021 voor 12.00
Openen van Verzoeken tot deelneming	Donderdag 6 mei 2021 na 16.00 uur Vrijdag 14 mei 2021 na 16.00 Dinsdag 18 mei 2021 na 12.00
Bekendmaking selectiebeslissing (o.a. uitnodiging naar geselecteerde Gegadigden voor dialoogronde) (streefdatum)	Vrijdag 28 mei 2021 Vrijdag 4 juni 2021 Vrijdag 11 juni 2021
Deadline aanleveren bewijsstukken	Uiterlijk 3 5 Werkdagen na verzending selectiebeslissing, dat wil zeggen
Einddatum opschortende termijn	Zeven kalenderdagen na verzending selectiebeslissing

Tabel 5 Planning selectiefase

Onderstaande indicatieve planning hanteert het CBR voor de dialoofase en de inschrijvingsfase:

Planning Dialoog en inschrijvingsfase	Periode
Delen Gunningsleidraad met Geselecteerde Gegadigden	Medio juni 2021
Startbijeenkomst dialoofase	Medio juni 2021
Dialoofase I	Juni - augustus 2021

Planning Dialoog en inschrijvingsfase	Periode
Bekendmaking van de drie Doorgeselecteerde Gegadigden	Medio september 2021
Einddatum opschortende termijn	Zeven kalenderdagen na verzending beslissing Doorgeselecteerde Gegadigden
Dialoofase II	Medio oktober 2021
Indienen van definitieve Inschrijving	Medio december 2021
Voorlopige gunning	Medio december 2021
Einddatum opschortende termijn	20 kalenderdagen na verzending gunningsbeslissing
Ingangsdatum Overeenkomst	Medio januari 2022
Start implementatiefase	Medio januari 2022

Tabel 6 Planning dialoog- en inschrijvingsfase

3.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding

De communicatie met betrekking tot deze Aanbesteding verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. Het CBR neemt berichten die op een andere wijze worden verzonden niet in behandeling.

3.4 Informatieverstrekking

3.4.1 Indienen van vragen en opmerkingen

De Geïnteresseerde heeft de mogelijkheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen over de Aanbestedingsstukken. Voor het stellen van vragen dient gebruik te worden gemaakt van Bijlage 3 'Indienen vragen en opmerkingen.' Vragen die op een andere manier worden ingediend, worden in de regel niet beantwoord. Het CBR kan niet garanderen dat vragen die binnenkomen na de uiterste indieningsdatum voor het stellen van vragen, worden beantwoord. Het CBR behoudt zich het recht voor vragen en/of opmerkingen ter zijde te leggen of slechts gedeeltelijk te verwerken zolang daarmee de aanbestedingsrichtlijnen niet worden geschonden.

De Geïnteresseerde wordt verzocht om in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen en andere aan uw organisatie gerelateerde namen. Het CBR publiceert de gestelde vragen zonder daarbij de naam van de vraagsteller te vermelden en behoudt zich het recht voor om vragen met dat doel aan te passen. Het CBR geeft geen garantie op anonimiteit, bijvoorbeeld omdat uit noodzakelijke technische vragen de identiteit van de vraagsteller kan worden afgeleid.

Indien de Geïnteresseerde vragen of opmerkingen heeft die (commercieel) vertrouwelijk van aard zijn dan kunnen deze vragen buiten de Nota van inlichtingen om worden beantwoord. De Geïnteresseerde kan het CBR gemotiveerd verzoeken een vraag vertrouwelijk te beantwoorden, door 'Commercieel vertrouwelijk - Niet beantwoorden in de Nota van inlichtingen' te vermelden. Indien het CBR van oordeel is dat een vraag niet (commercieel) vertrouwelijk van aard is, wordt dit medegedeeld aan de Geïnteresseerde. De Geïnteresseerde kan de desbetreffende vraag vervolgens 1) terugtrekken of 2) door het CBR laten beantwoorden in de Nota van inlichtingen.

3.4.2 Beantwoorden vragen in Nota(s) van inlichtingen

Het CBR sluit een vragenronde af met het publiceren van een Nota van inlichtingen met daarin alle gestelde vragen van Geïnteresseerden en de antwoorden daarop van het CBR. Ook van eventuele wijzigingen in Aanbestedingsstukken maakt het CBR melding in een Nota van inlichtingen. Dit kan gepaard gaan met Herziene documentatie van de betreffende Aanbestedingsstukken. De informatie in de Nota's van inlichtingen is bindend en leidend en prevaleert boven de oorspronkelijke informatie in de Aanbestedingsstukken.

Het CBR publiceert de Nota van inlichtingen op het Aanbestedingsplatform. Hiervan wordt geen notificatie verstuurd; een Geïnteresseerde dient er zelf zorg voor te dragen dat de informatie tot hem komt. TenderNed biedt hiertoe de mogelijkheid aan de hand een button op het Aanbestedingsplatform (Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding).

3.5 Indienen van het Verzoek tot deelneming

Het Verzoek tot deelneming moet digitaal worden ingediend via het Aanbestedingsplatform vóór de sluitingsdatum zoals vermeld in de planning op het Aanbestedingsplatform.

Het CBR adviseert de Gegadigde om het Verzoek tot deelneming ruim op tijd in te dienen. Na de sluiting van de reactietermijn is het (technisch) niet langer mogelijk om een Verzoek tot deelneming in te dienen. Het CBR beschouwt een niet tijdig ingediend Verzoek tot deelneming als niet ingediend en neemt deze daarom niet in behandeling. Het risico van niet tijdige ontvangst van het Verzoek tot deelneming is geheel voor rekening van de Gegadigde. Raadpleeg daarom bij twijfel de helpdesk van het Aanbestedingsplatform.

De Gegadigde is zelf verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van het Verzoek tot deelneming. Het CBR, de aanbieder van het Aanbestedingsplatform en Significant Synergy zijn hiervoor niet verantwoordelijk.

3.6 Opening van de Verzoeken tot deelneming

De Verzoeken tot deelneming zijn voor het CBR niet eerder zichtbaar dan op het moment dat de sluitingsdatum voor het indienen van het verzoek is verstreken. Zo snel mogelijk na het verstrijken van de sluitingsdatum en -tijd opent het CBR de Verzoeken tot deelneming. Gegadigden kunnen niet bij de opening van de Verzoeken tot deelneming aanwezig zijn.

3.7 Beoordeling van het Verzoek tot deelneming

Na opening worden de Verzoeken tot deelneming gecontroleerd en beoordeeld.

Controle volledigheid en vormvereisten

Het CBR controleert of een Verzoek tot deelneming volledig is en voldoet aan de vormvereisten. Een Verzoek tot deelneming dat niet volledig is of niet voldoet aan de vormvereisten wordt in de regel als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Toetsing

Het CBR toetst of Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of de Gegadigde en het Verzoek tot deelneming voldoen aan de Geschiktheidseisen en de toetsingscriteria. Een Verzoek tot deelneming dat niet voldoet aan deze criteria wordt in de regel als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Inhoudelijke beoordeling

Het CBR beoordeelt de Verzoeken tot deelneming op basis van de Selectiecriteria om tot een rangorde te komen van Gegadigden. De Selectiecriteria en de wijze waarop het CBR deze criteria beoordeelt is beschreven in hoofdstuk 6.

3.8 Selectiebeslissing

Na de beoordeling van de Verzoeken tot deelneming maakt het CBR de selectiebeslissing tegelijkertijd bekend aan alle Gegadigden. Aan de selectiebeslissing kunnen geen rechten worden ontleend noch houdt deze beslissing de aanvaarding van een aanbod in. Na de mededeling van de selectiebeslissing neemt het CBR een opschortende termijn in acht van zeven kalenderdagen. Daarna is de selectiebeslissing definitief.

3.9 Verificatie

In de verificatiefase, ten tijde van de opschortende termijn, kan het CBR bewijs opvragen om de informatie die de Geselecteerde gegadigden in het kader van deze aanbestedingsprocedure hebben gegeven te verifiëren.

Om de administratieve last te beperken is bepaald dat het CBR in eerste instantie aan Gegadigden alleen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) mag vragen, in plaats van alle bewijsstukken. De bewijsstukken die vallen onder het UEA, met uitzondering van de referenties, kunnen in de regel alleen worden opgevraagd bij de Geselecteerde Gegadigde(n) die op basis van de beoordeling in aanmerking komt/komen voor de dialoofase. De gevraagde bewijsstukken moeten binnen korte tijd worden geleverd, in de regel binnen een termijn van drie vijf Werkdagen.

Uitsluiting na verificatie

Als uit controle van de bewijsmiddelen blijkt dat de Geselecteerde Gegadigde:

- Niet voldoet aan de gestelde eisen, of;
- Geen afdoende bewijs kan overleggen, of;
- Onjuiste informatie heeft verstrekt,

komt deze niet meer voor selectie in aanmerking. Het CBR zal de selectiebeslissing dan in de regel intrekken, het Verzoek tot deelneming als ongeldig terzijde leggen en uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4. Eisen aan de Gegadigde

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen het CBR hanteert en welke informatie de Gegadigde dient aan te leveren. Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft de Gegadigde aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de Geschiktheidseisen. Eveneens is beschreven welke eisen gelden indien:

- De Gegadigde aanmeldt met Onderaannemer(s);
- De Gegadigde aanmeldt als een Samenwerkingsverband;
- De Gegadigde zich beroept op de financiële en economische draagkracht van (een) Derde(n);
- De Gegadigde zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n).

Zie paragraaf 8.4 en 8.5 voor aanvullende voorschriften voor het aanmelden met Onderaannemers of als een Samenwerkingsverband.

In de tabel hieronder is aangegeven welke bewijsstukken/documenten de Gegadigde moet bijvoegen bij het Verzoek tot deelneming. Alleen de Geselecteerde Gegadigden dienen de bewijsstukken in de kolom 'Op verzoek' aan te leveren, binnen ~~de~~ vijf Werkdagen na verzoek van het CBR. Het risico dat bewijsstukken niet tijdig kunnen worden verkregen ligt bij de Geselecteerde Gegadigde.

Het niet kunnen overleggen van onderstaande documenten betekent in de regel uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding. Het verdient aanbeveling de genoemde bewijsstukken tijdig te verzamelen en gereed te hebben. Het CBR behoudt zich het recht voor om nader onderzoek uit te (laten) voeren naar (de verklaringen van) de Gegadigde.

	#	Omschrijving	Bij Verzoek tot deelneming	Op verzoek
Algemene verklaringen	A1	Aanbiedingsbrief	X	
	A2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	X	
Bewijsmiddelen t.b.v. Uitsluitingsgronden	U1	Inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister	X	
	U2	Gedragsverklaring aanbesteden		X
	U3	Verklaring van de Belastingdienst		X
Geschiktheidseisen	E1	Afdekking aansprakelijkheidsrisico's		X
	E2	Ervaring van de Gegadigde	X	
	E3	Vereiste standaarden		X

Tabel 7 Overzicht eisen aan Gegadigden

4.2 Aanbiedingsbrief (A1)

De Gegadigde dient een aanbiedingsbrief bij het Verzoek tot deelneming te voegen. In de aanbiedingsbrief dienen ten minste de volgende zaken te zijn opgenomen:

- De naam van de Gegadigde waarmee hij staat ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister;
- De naam van de contactpersoon, inclusief contactgegevens, die namens de Gegadigde het aanspreekpunt zal zijn tijdens de Aanbesteding.
- De namen van de Onderaannemers of Derden of leden van het Samenwerkingsverband waarmee zij staan ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Een toelichting op waarom en voor welk deel van de Opdracht op hen een beroep wordt gedaan.

4.3 Uitsluitingsgronden

4.3.1 Verplichte en facultatieve Uitsluitingsgronden

Het CBR verklaart naast de verplichte Uitsluitingsgronden de facultatieve Uitsluitingsgronden van toepassing die zijn aangevinkt in deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

De redenen voor het van toepassing verklaren van de facultatieve Uitsluitingsgronden zijn als volgt. Het CBR wenst uitsluitend ondernemingen te contracteren die financieel stabiel en van onbesproken gedrag zijn, waarbij geen sprake is van belangenverstremgeling en die integer en ethisch handelen.

Aan de toepasselijkheid van een Uitsluitingsgrond op een onderneming wordt conform artikel 2.86 lid 3 van de Aanbestedingswet 2012 gelijkgesteld de situatie dat een Uitsluitingsgrond van toepassing is op een persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

4.3.2 Invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (A2)

De Gegadigde vult alle benodigde gegevens in het UEA (Bijlage 4) volledig en juist in en voegt deze toe aan het Verzoek tot deelneming. Zie paragraaf 8.10 voor aanwijzingen voor de ondertekening van het UEA. *Let op:* bij deel V van het UEA (Beperking van aantal gekwalificeerde gegadigden) dient Gegadigde 'ja' in te vullen. Bij de toelichting volstaat een verwijzing naar de ingediende stukken met betrekking tot de Selectiecriteria in TenderNed.

In het geval ondernemers besluiten om samen aan te melden/in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* - Indien de Gegadigde aanmeldt met Onderaannemer(s), dan dient hij hiervan melding te maken in Deel II D van het UEA. Tevens dient elke Onderaannemer een UEA in te vullen (Deel II A & B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen;
- *Samenwerkingsverband* - Indien de Gegadigde aanmeldt als Samenwerkingsverband, dan dienen alle leden van het Samenwerkingsverband afzonderlijk het UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. De Gegadigde vermeldt onder Deel II A met welke entiteiten hij een Samenwerkingsverband aangaat;
- *Beroep op Derde(n)* - Indien de Gegadigde een beroep doet op (een) Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen, dan dient de Gegadigde in Deel II C van het UEA hiervan melding te maken. Tevens dient elk betreffende Derde een eigen UEA in te vullen (Deel II A en B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.

4.3.3 Bewijsmiddelen ten behoeve van Uitsluitingsgronden

De hierna genoemde documenten gelden als bewijs van de verklaring van de Gegadigde middels het UEA dat op hem geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Van een onderneming die gevestigd is in een andere lidstaat van de Europese Unie aanvaardt het CBR, conform lid 4 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, ook gegevens en bescheiden uit de betreffende lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen als de hieronder genoemde bewijsmiddelen of waaruit blijkt dat de Uitsluitingsgronden niet op de betreffende onderneming van toepassing zijn.

Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister (U1)

Een verklaring zoals bedoeld in lid 1 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan zes maanden op het moment van het indienen van het Verzoek tot deelneming. Uit de verklaring moet blijken dat de Gegadigde volgens de eisen die gelden in het land waarin de Gegadigde is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven dient de Gegadigde een verklaring of attest onder ede te verstrekken. Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

Gedagsverklaring aanbesteden (U2)

Een afschrift van de gedagsverklaring aanbesteden, zoals bedoeld in lid 2 van artikel 2.89 en hoofdstuk 4.1 van de Aanbestedingswet 2012. De gedagsverklaring aanbesteden mag op het moment van het indienen van een Verzoek tot deelneming niet ouder zijn dan twee jaar. Indien zich na afgifte van de gedagsverklaring aanbesteden een Uitsluitingsgrond heeft voorgedaan, is de Gegadigde verplicht dat in het Verzoek tot deelneming te vermelden, op straffe van uitsluiting.

De Gegadigde kan de gedagsverklaring aanbesteden aanvragen via Justis. In verband met de lange verwerkingstermijn adviseert het CBR om de gedagsverklaring aanbesteden, voorafgaand aan een mogelijk verzoek van het CBR, tijdig aan te vragen. Indien de beslissing op de aanvraag

langer duurt, is dit voor risico van de Gegadigde. Voor meer informatie zie: <https://www.justis.nl/producten/gva/>.

Verklaring van de Belastingdienst (U3)

Een verklaring van de Belastingdienst dat de Gegadigde zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald, zoals bedoeld in lid 3 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012. De verklaring mag op het moment van het indienen van een Verzoek tot deelneming niet ouder zijn dan zes maanden.

In het geval ondernemers besluiten om samen aan te melden/in te schrijven op de Aanbesteding geldt voor de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 het volgende:

- Onderaannemer(s) - Indien de Gegadigde aanmeldt met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken;
- Samenwerkingsverband - Indien de Gegadigde aanmeldt als Samenwerkingsverband, dan dient ieder lid van het Samenwerkingsverband de drie bovengenoemde bewijsstukken te verstrekken;
- Beroep op Derde(n) - Indien de Gegadigde een beroep doet op een Derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen), dan dienen zowel de Gegadigde als de Derde(n) de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken.

4.4 Geschiktheidseisen

Aan de hand van de hierna beschreven Geschiktheidseisen bepaalt het CBR mede of een Gegadigde geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel A in Deel IV van het UEA verklaart de Gegadigde dat zijn onderneming voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen. Met de term 'Selectiecriteria' wordt in het UEA de Geschiktheidseisen bedoeld. Indien de Gegadigde niet voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen is het Verzoek tot deelneming ongeldig en wordt deze terzijde gelegd.

4.4.1 Aantonen van financiële en economische draagkracht - Afdekking aansprakelijkheidsrisico's (E1)

De Gegadigde dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Opdracht. Het CBR acht een minimale dekking van € 1.250.000,- per gebeurtenis en een minimale dekking van € 2.500.000,- per kalenderjaar passend. Door ondertekening van het UEA verklaart de Gegadigde dat de verzekering wordt gehandhaafd voor ten minste de voornoemde bedragen gedurende de contractperiode.

Indien de Gegadigde op dit moment niet voldoende is verzekerd voor de uitvoering van de Opdracht, dient hij een schriftelijke verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij te verstrekken waarin de verzekeringsmaatschappij verklaart dat zij, voorafgaande aan de gunning van de Opdracht, met de Gegadigde de hierboven genoemde verzekering afsluit.

De Geselecteerde gegadigden verstrekken als bewijs een kopie van de betreffende verzekeringspolis.

In het geval ondernemers besluiten om samen aan te melden/in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* - Indien de Gegadigde aanmeldt als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer het bewijs van verzekering te verstrekken;
- *Samenwerkingsverband* - Indien de Gegadigde aanmeldt als Samenwerkingsverband, dan verstrekt minimaal één van de leden het bewijs van verzekering waaruit blijkt dat de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid van de leden van het Samenwerkingsverband in verband met de Opdracht afdoende is gedekt;
- *Beroep op Derde(n)* - Indien de Gegadigde een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste verzekering tegen aansprakelijkheidsrisico's, dan verstrekt de Gegadigde daarvan bewijs en vult hij Bijlage 5 in.

4.4.2 Aantonen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid - Ervaring van de Gegadigde (E2)

De Gegadigde dient aan te tonen dat hij voldoende deskundig en ervaren is voor de uitvoering van de Opdracht. Daartoe acht het CBR het noodzakelijk dat de Gegadigde bepaalde kerncompetenties heeft. De Gegadigde toont met referentieopdrachten aan dat hij beschikt over de volgende kerncompetenties:

#	Kerncompetentie
A	Ervaring met het realiseren van een werkend platform voor een klantcontactcenter in een SaaS-omgeving.
B	Ervaring met het realiseren van een werkend platform huistelefonie in een SaaS-omgeving.
C	Ervaring met het realiseren van een Integraal klantbeeld.
D	Ervaring met het in gezamenlijkheid met opdrachtgever opstellen van een routekaart.
E	Ervaring met het realiseren van werkende gangbare technische koppelingen binnen een klantcontactcenter.
F	Ervaring met beheren en onderhouden van een Inhouse klantcontactcenter waarbij de front- en backoffice minimaal 100 medewerkers en minimaal drie klantinteractiekkanalen heeft.
G	Ervaring met het implementeren en werkend opleveren van een klantcontactcenter met minimaal 100 medewerkers.
H	Ervaring met eerstelijns support voor een klantcontactcenter met minimaal 100 medewerkers. Voorwaarden voor eerstelijns support zijn volgens het CBR: - De Nederlandse taal machtig - Op kantooruren bereikbaar

Tabel 8 Geschiktheidseisen m.b.t. technische- en beroepsbekwaamheid

De Gegadigde toont de gevraagde bekwaamheid aan met één referentieopdracht per kerncompetentie. Het is toegestaan om dezelfde referentieopdracht ter aantoning van meerdere kerncompetenties te gebruiken. De Gegadigde gebruikt hiervoor Bijlage 6.

Een referentieopdracht moet voldoen aan de volgende criteria:

- Ingeval van een reeds afgeronde opdracht is de afrondingsdatum van de referentieopdracht niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding;
- Ingeval van een nog lopende opdracht is de startdatum van de referentieopdracht ouder dan één jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding;
- Ingeval van een nog lopende opdracht gebruikt de Gegadigde alleen de reeds behaalde resultaten om daarmee zijn bekwaamheid aan te tonen. Een prognose van de resultaten volstaat niet;
- Indien de Gegadigde bij de uitvoering van de referentieopdracht onderdeel was/is van een Samenwerkingsverband, dan beschrijft de Gegadigde wat zijn aandeel is (geweest) bij de uitvoering van de referentieopdracht. Slechts zijn aandeel in de referentieopdracht telt mee bij de beoordeling of aan deze Geschiktheidseis wordt voldaan;
- De referentieopdracht is of wordt succesvol en naar tevredenheid van de betreffende opdrachtgever uitgevoerd.

In het geval ondernemers besluiten om samen aan te melden/in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* - Indien de Gegadigde aanmeldt als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij beschikt over de vereiste kerncompetenties. Indien de Gegadigde aanmeldt met Onderaannemer(s) om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseis, dan tonen de Onderaannemer(s) aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties;
- *Samenwerkingsverband* - Indien de Gegadigde aanmeldt als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties;
- *Beroep op Derde(n)* - Indien de Gegadigde een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste ervaring, dan vult de Gegadigde Bijlage 7 in en verstrekt bewijs dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de vereiste kerncompetenties van de Derde(n).

Alles wat het CBR in deze paragraaf vraagt dient duidelijk te blijken uit de door de Gegadigde verschaft informatie. Het CBR behoudt zich het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentie.

4.4.3 Aantonen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid - Vereiste standaarden (E3)

De Gegadigde dient te voldoen aan de volgende standaarden of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen:

Norm, standaard	Toelichting
Informatiebeveiliging	<p>De Gegadigde beschikt over een informatiebeveiligingsmanagementsysteem. Door de Gegadigde wordt een beschreven managementsysteem voor informatiebeveiliging gebruikt.</p> <p>Bewijs hiervan kan worden geleverd door het beschikken over certificering zoals bijvoorbeeld ISO 27001, dan wel op andere wijze waarmee de Gegadigde in staat is aan te tonen dat door hem maatregelen worden genomen op het gebied van procesmatige informatiebeveiliging en het periodiek vaststellen, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd managementsysteem.</p> <p>Er zal, bij een certificering, worden gekeken naar de scope van de certificering en naar de verklaring van toepasselijkheid. Het CBR zal daarom vragen om de volgende bewijsstukken op te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copy van certificaat (indienen bij Verzoek tot deelneming); - Verklaring van toepasselijkheid (indienen bij Verzoek tot deelneming); - Scope van het certificaat. Een document, waarin is aangegeven voor welke specifieke categorieën de gegadigde is gecertificeerd (op eerste verzoek van het CBR binnen vijf Werkdagen te overleggen).

Tabel 9 Normen/standaarden

De Gegadigde verklaart door ondertekening van het UEA dat hij aan bovenstaande voldoet.

In het geval ondernemers besluiten om samen aan te melden/in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* - Indien de Gegadigde aanmeldt als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij aan bovenstaande eisen voldoet;
- *Samenwerkingsverband* - Indien de Gegadigde aanmeldt als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij aan bovenstaande eisen voldoen;
- *Beroep op Derde(n)* - Indien de Gegadigde een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan bovenstaande eisen, dan verstrekt de Gegadigde daarvan bewijs en vult hij Bijlage 7 in.

5. Eisen en voorwaarden aan de Opdracht

5.1 Akkoordverklaring Toetsingscriteria

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen en voorwaarden aan de Opdracht. Straks in de inschrijvingsfase moet de Inschrijving aan deze criteria voldoen. Het CBR toetst nu - in de selectiefase - of de Gegadigde aan de criteria kan voldoen. Niet kunnen voldoen aan een toetsingscriterium betekent in de regel uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

#	Toetsingscriterium
T1	Web Content Accessibility Guidelines 2.1
T2	Gegadigde biedt CBR de mogelijkheid om data niet langer te bewaren dan noodzakelijk voor de uitvoering van haar taken (processen). Het CBR is voorschrijvend in de verschillende bewaartermijnen, de oplossing biedt de functionaliteit dit in te regelen.
T3	Er vindt geen opslag en verwerking van data buiten de Europese Economische Ruimte (EER) plaats.

Tabel 10 Toetsingscriteria

Met het ondertekenen van het UEA verklaart de Gegadigde dat deze onvoorwaardelijk akkoord gaat met toetsingscriteria één tot en met drie.

6. Beoordeling van het Verzoek tot deelneming

Het CBR nodigt maximaal vijf Geselecteerde Gegadigden uit voor het indienen van een Inschrijving. Indien meer dan het maximumaantal te selecteren Gegadigden de toets aan de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen doorstaat, worden de Verzoeken tot deelneming inhoudelijk beoordeeld op basis van de gestelde Selectiecriteria.

6.1 Methode van selectie: de gewogen factormethode

Om de Selectiecriteria te kunnen beoordelen maakt het CBR gebruik van de 'gewogen factormethode'. Bij de gewogen factormethode wordt aan elk Selectie criterium een weging toegekend, uitgedrukt in een percentage. Bij elkaar opgeteld is het totaal van de wegingspercentages 100%.

Afhankelijk van de beoordeling wordt per Selectie criterium een score gegeven. Deze ongewogen score wordt vermenigvuldigd met de weging van het desbetreffende Selectie criterium, wat resulteert in een gewogen score per Selectie criterium. De gewogen scores van alle Selectiecriteria bij elkaar opgeteld vormen samen de eindscore. De vijf Gegadigden met de hoogste eindscore komen in aanmerking voor de Dialoofase. ~~het indienen van een Inschrijving.~~

6.2 Beoordelingsteam

Voor de beoordeling van de Verzoeken tot deelneming stelt het CBR een beoordelingsteam samen. Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie leden die de deskundigheid hebben die nodig is om de Verzoeken tot deelneming inhoudelijk te beoordelen. Het CBR heeft de mogelijkheid om naast de beoordelingscommissie ook adviseurs in te zetten. Deze adviseurs hebben slechts een adviserende rol naar de beoordelingscommissie en zullen zelf geen scores toekennen.

6.3 Wijze van beoordeling

Het beoordelingsteam beoordeelt elk Selectie criterium op basis van de informatie die de Gegadigde met betrekking tot dat specifieke Selectie criterium heeft overgelegd. Ieder Verzoek tot deelneming wordt beoordeeld op zijn eigen verdiensten. Indien een Gegadigde meent dat voor de beoordeling van een Selectie criterium ook een deel van een ander Selectie criterium uit zijn Verzoek tot deelneming van belang is, dient de Gegadigde daar expliciet (met vermelding van paragraaf-/paginanummers) naar te verwijzen, inclusief een toelichting waarom de informatie waarnaar wordt verwezen van belang is voor de beoordeling van het betreffende Selectie criterium. Per Selectie criterium komt het beoordelingsteam in consensus tot één gezamenlijke score.

6.4 Beoordelingsscores voor de kwalitatieve Selectiecriteria

In de hiernavolgende paragrafen zijn de Selectiecriteria omschreven. Voor de kwalitatieve Selectiecriteria kent het beoordelingsteam per Selectie criterium een beoordelingsscore toe aan de kwaliteit van de door de Gegadigde ingediende informatie. Afhankelijk van de kwaliteit van het aangeboden wordt per Selectie criterium een van de volgende scores gegeven:

Score	Omschrijving	Max. te behalen punten
Uitstekend	De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10	100 punten
Zeer goed	De kwalificatie 'zeer goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 9	90 punten
Goed	De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8	70 punten
Ruim voldoende	De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7	30 punten
Voldoende	De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6	10 punten
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'	Uitsluiting

Tabel 11 Scoremodel

6.5 Beoordelingsscores voor de kwantitatieve Selectiecriteria

De methode die het CBR gebruikt voor de beoordeling van een kwantitatief Selectie criterium wordt toegelicht bij de omschrijving van het betreffende Selectie criterium.

6.6 Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten

Verderop in dit hoofdstuk wordt per Selectie criterium beschreven:

- i. Welke documenten/gegevens de Gegadigde in het kader van het betreffende Selectie criterium moet aanleveren; en
- ii. Op welke aspecten het beoordelingsteam de beoordeling op het betreffende Selectie criterium uitvoert (per Selectie criterium is hiervoor een grijs beoordelingskader opgenomen in het vervolg van dit hoofdstuk).

Ad (i) Het beoordelingsteam zal nagaan of de Gegadigde op het betreffende Selectie criterium alle gevraagde documenten/gegevens heeft aangeleverd. Als dat niet het geval is, leidt dit in de regel tot een lagere beoordeling. In uitzonderlijke gevallen kan het niet aanleveren van gevraagde documenten/gegevens leiden tot ongedigheid van het Verzoek tot deelneming (bijvoorbeeld als het Verzoek tot deelneming in het geheel geen, of slechts een zeer gebrekkig, onderdeel bevat).

Ad (ii) Bij de beoordeling op de Selectie criteria houdt het beoordelingsteam, naast de in de beoordelingskaders benoemde beoordelingsaspecten, ook rekening met de wijze waarop de Gegadigde de uitwerking van de Selectie criteria heeft onderbouwd. Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:

- Geeft de Gegadigde een duidelijk inzicht in de afwegingen?
- Zit er een duidelijke logica/gedachte achter de uitwerking van de Selectie criteria?
- Toont de Gegadigde zich bewust van eventuele nadelen en licht hij toe waarom de voordelen opwegen tegen die nadelen?

Kortom: Het is aan de Gegadigde om de beoordelaars uit te leggen welke keuzes zijn gemaakt.

Let op: de Gegadigde wordt gevraagd in het Verzoek tot deelneming concreet en ondubbelzinnig te beschrijven wat hij aanbiedt (dus niet: 'we kunnen...' of 'we doen mogelijk...', maar: 'we zullen...' of 'we doen...'). Onduidelijkheden in de het Verzoek tot deelneming leiden in de regel tot een lagere beoordeling.

De genoemde beoordelingsaspecten die per Selectie criterium zijn weergegeven in het vervolg van dit hoofdstuk zijn geen nadere Selectie criteria of subselectie criteria. Het betreffen aspecten waaraan de Gegadigde wordt gevraagd ten minste aandacht te besteden bij het opstellen van het Verzoek tot deelneming. De genoemde aspecten zijn steeds in willekeurige volgorde van belang opgenomen.

6.7 Berekenen van de eindscores

De eindscore per Gegadigde wordt berekend door optelling van de gewogen scores op alle Selectie criteria. De vijf Gegadigden met de hoogste eindscore komen in aanmerking voor het indienen van een Inschrijving.

Het kan voorkomen dat twee of meer Verzoeken tot deelneming met een gelijk aantal totaalpunten op dezelfde plaats in rangorde eindigen waardoor meer dan vijf Gegadigden in aanmerking komen voor de dialoofase. In dat geval geldt het volgende:

- De Gegadigde met de hoogste score op het Selectie criterium 1 komt in aanmerking voor de Dialoofase;
- Indien ook op het Selectie criterium 1 door die betreffende Gegadigden een gelijke score is behaald, dan komt de Gegadigde met de hoogste score op het Selectie criterium 2 in aanmerking voor de Dialoofase;
- Indien ook op het Selectie criterium 2 door die betreffende Gegadigden een gelijke score is behaald, dan komt de Gegadigde met de hoogste score op het Selectie criterium 3 in aanmerking voor de Dialoofase;
- Indien ook op het Selectie criterium 3 door desbetreffende Gegadigden een gelijke score is behaald dan vindt loting plaats tussen die Gegadigden, om te bepalen wie in aanmerking voor de Dialoofase. De loting wordt uitgevoerd door het CBR onder toezicht van een door het CBR aangestelde onafhankelijke expert. De betreffende Gegadigden mogen aanwezig zijn bij de loting.

6.8 Selectiecriteria

Het CBR hanteert de onderstaande Selectiecriteria:

#	Selectie criterium	Kwalitatief/ kwantitatief	Weging	Max. aantal punten (ongewogen)	Max. score (gewogen)
S1	Invulling aan partnerschap	Kwalitatief	40%	100 punten	40 punten
S2	Het ontwikkelen van een visie met bijbehorend Integraal klantbeeld	Kwalitatief	30%	100 punten	30 punten
S3	Invulling van AVG bij het CBR	Kwalitatief	30%	100 punten	30 punten

Tabel 12 Selectiecriteria

Let op:

Voor de Selectiecriteria gezamenlijk geldt een vereiste minimumscore van 50 gewogen punten. Indien dit minimum aantal gewogen punten niet wordt behaald, is het Verzoek tot deelneming ongeldig en wordt deze terzijde gelegd.

6.8.1 Selectie criterium 1 - Invulling aan partnerschap

Achtergrondinformatie S1

Het CBR wil met Gegadigde samenwerken op basis van partnerschap. Het CBR wil daarom door middel van een eerder uitgevoerde opdracht van Gegadigde inzicht krijgen in de wijze waarop Gegadigde gedurende een samenwerking met een opdrachtgever invulling geeft aan partnerschap.

Doelstelling S1

Het CBR heeft in paragraaf 1.3.3 de volgende doelstelling geformuleerd met betrekking tot partnerschap:

Wij zoeken nadrukkelijk een partnership met de opdrachtnemer. Dit om gezamenlijk een routekaart en visie op te stellen en te ondersteunen. Gedurende dit partnerschap wordt van gegadigde een proactieve rol gevraagd, om (indien relevant) de routekaart te herzien. Gegadigde wordt gevraagd CBR te ondersteunen met in ieder geval de benodigde innovatie en technische expertise voor de duur van de overeenkomst. Onder partnerschap verstaat het CBR: een partij die op verschillende niveaus (strategisch, tactisch en operationeel) meedenkt, adviseert, inspringt op veranderende marktontwikkelingen en vanuit zijn expertisie een routekaart ontwikkelt passend binnen de mogelijkheden van het CBR.

Hieruit komen enkele verwachtingen naar boven. Deze verwachtingen zijn meer toegespitst op zachte criteria en zijn hierdoor lastig tot niet te vertalen naar meetbare doelstellingen. Echter, het CBR hecht dusdanig veel waarde aan samenwerking op basis van vertrouwen, wederzijds respect en professionele houding en gedrag, dat de verwachtingen vooraf al worden gedeeld. De verwachtingen die het CBR heeft, zijn als volgt samen te vatten:

- *Opdrachtnemer voert de dienstverlening open en transparant uit;*
- *Opdrachtnemer voert de dienstverlening klantgericht en professioneel uit en brengt dit herkenbaar tot uiting in correcte en respectvolle houding, gedrag en communicatie richting het CBR;*
- *Opdrachtnemer heeft een proactieve houding bij het delen en ontvangen van feedback (mogelijk voortkomend uit medewerker tevredenheid onderzoek);*
- *Opdrachtnemer is flexibel en denkt proactief mee in het kader van innovatie en verbetermogelijkheden in de dienstverlening van het CBR.*

Door de Gegadigde aan te leveren informatie S1

Gegadigde wordt gevraagd om op basis van één (1) eerder uitgevoerde opdracht aan te tonen:

- Hoe heeft Gegadigde bij deze opdracht invulling gegeven aan een proactief partnerschap?
- Hoe heeft Gegadigde gezorgd voor een succesvolle en optimale samenwerking met de opdrachtgever?
- Wat waren volgens Gegadigde de belangrijkste succesfactoren en voorwaarden van het partnerschap?

De eerder uitgevoerde opdracht van Gegadigde dient minimaal te voldoen aan de volgende criteria:

- De inhoud van de opdracht betreft het realiseren van een klantcontactcenter;

- Gegadigde was/is hoofdaannemer van de opdracht;
- Ingeval van een reeds afgeronde opdracht is de afrondingsdatum van de referentieopdracht niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding;
- Ingeval van een nog lopende opdracht is de startdatum van de referentieopdracht ouder dan één jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding;
- Ingeval van een nog lopende opdracht gebruikt de Gegadigde alleen de reeds behaalde resultaten om daarmee zijn bekwaamheid aan te tonen. Een prognose van de resultaten volstaat niet.

Maximumaantal pagina's: de uitwerking is maximaal drie (3) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van het Verzoek tot deelneming, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader S1

Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van elk van de aspecten. Daarbij let het beoordelingsteam op de mate waarin het CBR vertrouwen heeft in het bereiken van de geformuleerde doelstelling.

Het CBR krijgt vertrouwen in de uitwerking van Gegadigde doordat de uitwerking concreet is, volledig en realistisch uitgewerkt is en volledig ingaat op de gevraagde onderwerpen en voorzien is van een gedegen onderbouwing. Hoe concreter, vollediger en hoe realistischer de uitwerking is en hoe vollediger ingegaan wordt op alle gevraagde onderwerpen, hoe meer vertrouwen het CBR krijgt en hoe beter dit gewaardeerd wordt. Ten aanzien van de onderbouwing geldt dat indien de onderbouwing gebaseerd is op concrete bewijzen, zoals referenties, onderzoeken en/of controleerbare berekeningen, het CBR meer vertrouwen krijgt en hoe beter de uitwerking gewaardeerd wordt.

6.8.2 Selectiecriteria 2 - Het ontwikkelen van een visie met bijbehorend Integraal klantbeeld

Achtergrondinformatie S2

Het CBR heeft als visie voor het klantcontactcenter en de huistelefonie dat de organisatie toewerkt naar een Integraal klantbeeld, flexibiliteit, schaalbaarheid en zich passend bij de markt doorontwikkeld.

Het CBR wil daarom door middel van een eerder uitgevoerde opdracht van Gegadigde inzicht krijgen in de wijze waarop Gegadigde gedurende een samenwerking met een opdrachtgever invulling heeft gegeven aan het realiseren van een Integraal klantbeeld.

De visie S2

De visie die het CBR wil realiseren staat beschreven in paragraaf 1.3.1 van de deze Selectieleidraad en is opgebouwd uit de volgende onderwerpen:

- Onze klant;
- Relaties en regie;
- Proces;
- Systemen/ICT;
- Huistelefonie.

Door de Gegadigde aan te leveren informatie S2

Gegadigde wordt gevraagd om op basis van één (1) eerder uitgevoerde opdracht aan te tonen hoe Gegadigde invulling geeft aan:

A. Prestatie

Mate waarin de Gegadigde het aannemelijk maakt dat de door de Gegadigde aangeboden prestaties zullen leiden tot een optimale invulling van de doelstelling.

In ieder geval dienen de volgende aspecten aan de orde te komen:

- Hoe heeft Gegadigde de visie van de betreffende opdrachtgever gerealiseerd tijdens de uitvoering van de opdracht?

- Hoe heeft Gegadigde ervoor gezorgd dat Gegadigde tijdens de contractduur continuïteit bood met betrekking tot het functioneren van het klantcontactcenter?
- Wat waren de effecten van uw prestaties? Welke bewijzen kan Gegadigde overleggen om het CBR ervan te verzekeren dat de prestaties daadwerkelijk hebben geleid tot het gewenste doel van opdrachtgever (bijvoorbeeld door middel van een goede onderbouwing, onderzoeken, resultaten die met soortgelijke projecten zijn bereikt in vergelijkbare situaties en/of andere relevante praktijkervaringen)?

B. Realisatie

Mate waarin Gegadigde het aannemelijk maakt dat de aangeboden prestaties daadwerkelijk gerealiseerd gaan worden.

Benodigde informatie:

- Hoe zag de aanpak van Gegadigde er in hoofdlijnen uit: hoe heeft Gegadigde de opdracht uitgevoerd?
- Welke middelen en personen heeft Gegadigde ingezet en op welke wijze?
- Welke bewijzen kan Gegadigde overleggen om het CBR ervan te verzekeren dat Gegadigde de gevraagde Opdracht kan uitvoeren (bijvoorbeeld door middel van een goede onderbouwing, voorbeelden van soortgelijke projecten, referenties et cetera)?

C. Beheersing

Mate waarin Gegadigde het aannemelijk maakt hoe Gegadigde borgt dat de gevraagde Dienstverlening naar behoren wordt uitgevoerd, kan bijsturen wanneer dit nodig is en/of verbeteren (beheersen) daar waar nodig/mogelijk.

Benodigde informatie:

- Welke risico's voorzag Gegadigde en welke beheersmaatregelen heeft Gegadigde hierop toegepast?
- Hoe heeft Gegadigde daar waar mogelijk voor verbetering van de prestaties gezorgd?

De eerder uitgevoerde opdracht van Gegadigde dient minimaal te voldoen aan de volgende criteria:

- De inhoud van de opdracht betreft het realiseren van het fundament van een klantcontactcenter;
- Gegadigde was/is hoofdaannemer van de opdracht;
- Ingeval van een reeds afgeronde opdracht is de afrondingsdatum van de referentieopdracht niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding;
- Ingeval van een nog lopende opdracht is de startdatum van de referentieopdracht ouder dan één jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding;
- Ingeval van een nog lopende opdracht gebruikt de Gegadigde alleen de reeds behaalde resultaten om daarmee zijn bekwaamheid aan te tonen. Een prognose van de resultaten volstaat niet.

Maximumaantal pagina's: de uitwerking is maximaal vijf (5) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van het Verzoek tot deelneming, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader S2

Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van elk van de aspecten. Daarbij let het beoordelingsteam op de mate waarin het CBR vertrouwen heeft in het bereiken van de geformuleerde visie.

Het CBR krijgt vertrouwen in de uitwerking van de Gegadigde doordat de uitwerking concreet is, volledig en realistisch uitgewerkt is en volledig ingaat op de gevraagde onderwerpen en voorzien is van een gedegen onderbouwing. Hoe concreter, vollediger en hoe realistischer de uitwerking is en hoe vollediger ingegaan wordt op alle gevraagde onderwerpen, hoe meer vertrouwen het CBR krijgt en hoe beter dit gewaardeerd wordt. Ten aanzien van de onderbouwing geldt dat indien de onderbouwing gebaseerd is op concrete bewijzen, zoals referenties, onderzoeken en/of controleerbare berekeningen, het CBR meer vertrouwen krijgt en hoe beter de uitwerking gewaardeerd wordt.

6.8.3 Selectiecriteria 3 - Invulling van AVG bij het CBR

Achtergrondinformatie S3

Het CBR verwerkt veel (bijzondere) persoonsgegevens, waaronder medische gegevens. Als overheidsinstantie hecht het CBR veel waarde aan het voldoen aan de hiervoor geldende wet- en regelgeving, zoals de AVG.

Doelstelling S3

De doelstellingen van het CBR zijn als volgt:

- De oplossing dient blijvend AVG-compliant te zijn;
- De persoonsgegevens zijn blijvend passend beveiligd.

Door de Gegadigde aan te leveren informatie S3

Werk uit wat de visie van Gegadigde is in relatie tot de AVG binnen een overheidsinstantie. In ieder geval dienen de volgende aspecten aan de orde te komen:

- Welke risico's ziet Gegadigde binnen een publieke omgeving in relatie tot de AVG?
- Welke technische en organisatorische maatregelen heeft Gegadigde reeds ingericht om de persoonsgegevens te beschermen en te voldoen aan de kaders van de AVG?
- Geef aan hoe er binnen de oplossing invulling gegeven wordt aan de uitvoering van rechten van betrokkenen binnen de AVG?
- Beschikt de oplossing over de functionaliteit om data te anonimiseren?
- Beschikt de oplossing over de functionaliteit om data te pseudonimiseren?

Maximumaantal pagina's: de uitwerking is maximaal drie (3) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van het Verzoek tot deelneming, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader S3

Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van elk van de aspecten. Daarbij let het beoordelingsteam op de mate waarin het CBR vertrouwen heeft in het bereiken van de geformuleerde doelstellingen.

Het CBR krijgt vertrouwen in de uitwerking van de Gegadigde doordat de uitwerking concreet is, volledig en realistisch uitgewerkt is en volledig ingaat op de gevraagde onderwerpen en voorzien is van een gedegen onderbouwing. Hoe concreter, vollediger en hoe realistischer de uitwerking is en hoe vollediger ingegaan wordt op alle gevraagde onderwerpen, hoe meer vertrouwen het CBR krijgt en hoe beter dit gewaardeerd wordt. Ten aanzien van de onderbouwing geldt dat indien de onderbouwing gebaseerd is op concrete bewijzen, zoals referenties, onderzoeken en/of controleerbare berekeningen, het CBR meer vertrouwen krijgt en hoe beter de uitwerking gewaardeerd wordt.

7. Vooruitblik dialoofase en inschrijvingsfase

7.1 Inleiding

Hieronder is een voorlopige beschrijving opgenomen van de dialoofase. Dit is uitdrukkelijk een voorlopige beschrijving om de Gegadigden een zo volledig mogelijk beeld van de Aanbesteding te geven. Het is mogelijk dat het CBR, bijvoorbeeld naar aanleiding van het verloop en inlichtingen in de selectiefase, aanpassingen aan de Aanbesteding doorvoert. Het CBR verstrekt bij de start van de dialoofase daarom een Gunningsleidraad met daarin de definitieve vormgeving van de dialoofase en een gedetailleerde planning voor deze fase.

7.2 Uitnodiging dialoofase

Bij de uitnodiging voor de dialoofase verwacht het CBR in ieder geval de volgende documenten te kunnen verstrekken:

- Gunningsleidraad;
- Het concept van de Overeenkomst;
- De concept-Wachtkamervereenkomst;
- Het programma van eisen.

Gedurende de dialoofase kunnen de Gegadigden schriftelijk vragen om inlichtingen over het project en de Aanbestedingsstukken. Het inlichtingenproces zal op een vergelijkbare wijze worden vormgegeven als in de selectiefase.

7.3 Dialooggesprekken

De Gegadigden krijgen in de dialoofase de gelegenheid om op een aantal vooraf vastgestelde onderwerpen het gesprek met het CBR aan te gaan. De planning voor de dialooggesprekken wordt opgenomen in de uitnodiging voor de dialoofase. De gesprekken hebben een verdiepend karakter op de hieronder genoemde onderwerpen en zullen gericht zijn op het vergaren en uitwisselen van informatie. De dialooggesprekken zijn niet bedoeld om concrete oplossingsrichtingen te bespreken of te toetsen. Van de gesprekken wordt een proces verbaal opgesteld. Op het moment dat er zaken juridisch bindend moeten worden vastgelegd, verloopt dat op een vergelijkbare wijze als in de selectiefase (zie paragraaf 3.4).

Gedurende de dialoofase start het CBR dialooggesprekken met de (maximaal) vijf Geselecteerde Gegadigden over de volgende twee onderwerpen:

- Invulling van de opgave op hoofdlijnen;
- Invulling van partnerschap.

De Gegadigden wordt in deze fase gevraagd om schriftelijk antwoord te geven op diverse vragen op het gebied van bovenstaande onderwerpen.

Bij het uitnodigen van meer dan drie Gegadigden voor de dialoofase I zal een trechtering plaatsvinden op basis van de Trechteringscriteria, waarbij maximaal drie Gegadigden aangemerkt zullen worden als Doorgeselecteerde Gegadigde.

De Trechteringscriteria staan op dit moment nog niet vast. In de Gunningsleidraad zullen deze criteria zijn uitgewerkt. In het geval er slechts maximaal drie Geselecteerde Gegadigden deelnemen aan dialoofase I zal de nadere trechtering vervallen en zal de gehele dialoofase met deze partijen doorlopen worden. Bovenstaande dialoogproducten zullen echter wel door de Geselecteerde Gegadigden opgeleverd/uitgevoerd moeten worden als onderdeel van de dialoogprocedure.

In dialoofase II houdt het CBR dialooggesprekken met de drie Doorgeselecteerde Gegadigden. Gedurende deze tweede dialoofase vindt er geen verdere selectie plaats.

In dialoofase II houdt het CBR dialooggesprekken met de drie Doorgeselecteerde Gegadigden over de volgende drie onderwerpen:

- Concreet voorstel voor de totaaloplossing;
- Invulling van de routekaart, visie en het migratieplan;

- Contractuele- en financiële zaken.

De Gegadigden wordt in deze fase gevraagd om schriftelijk antwoord te geven op diverse vragen op het gebied van bovenstaande onderwerpen en daarnaast enkele casussen te beantwoorden.

Gedurende deze tweede dialoofase vindt er geen verdere selectie plaats. Na afloop van de tweede dialoofase verwerkt het CBR de wijzigingen naar aanleiding van de dialooggesprekken in de concept Overeenkomst en de Gunningsleidraad.

7.4 Uitnodiging inschrijvingsfase

Naar aanleiding van de dialoofase heeft het CBR de mogelijkheid om de Aanbestedingsdocumenten op basis van de Nota van inlichtingen en de resultaten van de Dialoog te herzien zodat de Doorgeselecteerde Gegadigden daarop een Inschrijving kunnen doen. Bij de uitnodiging voor de inschrijvingsfase verwacht het CBR in ieder geval de volgende (herziene) documenten te kunnen verstrekken:

- Gunningsleidraad;
- De concept Overeenkomst;
- De concept wachtkamerovereenkomst;
- Het Programma van eisen.

Gedurende de inschrijvingsfase kunnen de Doorgeselecteerde Gegadigden schriftelijk vragen om inlichtingen over het project en de Aanbestedingsstukken. Het inlichtingenproces zal op een vergelijkbare wijze worden vormgegeven als in de selectie- en dialoofase. Op basis van deze documenten dienen de Doorgeselecteerde Gegadigden een Inschrijving te doen.

7.5 Te hanteren Gunningscriteria tijdens de inschrijvingsfase

Om tijdens de inschrijvingsfase de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te kunnen bepalen, hanteert het CBR Gunningscriteria. In het kader van transparantie staan de Gunningscriteria hieronder vermeld.

Het CBR behoudt zich het recht voor om (kleine) wijzigingen hierin aan te brengen. Verdere duiding van de Gunningscriteria volgt tijdens de inschrijvingsfase.

#	Selectie criterium	Kwalitatief/ kwantitatief	Weging	Max. aantal punten (ongewogen)	Max. score (gewogen)
G1	Risico- en kansendossier	Kwalitatief	25%	100 punten	25 punten
G2	Casus	Kwalitatief	20%	100 punten	20 punten
G3	Implementatie/transitie	Kwalitatief	25%	100 punten	25 punten
G4	Prijs	Kwantitatief	30%	100 punten	30 punten

Tabel 13 De te hanteren Gunningscriteria tijdens de inschrijvingsfase

8. Voorschriften en voorwaarden

Verzoeken tot deelneming moeten volgens onderstaande voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden om in behandeling te worden genomen. Dit is om een eerlijke concurrentie tussen de Gegadigden te garanderen. Tevens worden in dit hoofdstuk voorwaarden en bepalingen genoemd die gelden in het kader van deze Aanbesteding.

Verzoeken tot deelneming die op een afwijkende manier worden aangeboden en Verzoeken tot deelneming die niet aan de voorwaarden voldoen zijn in de regel ongeldig en worden niet beoordeeld. In dat geval krijgt de Gegadigde hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

8.1 Voorbehouden van het CBR

Het CBR behoudt zich het recht voor om de Aanbesteding geheel of gedeeltelijk op te schorten, tijdelijk of definitief te staken en/of om niet over te gaan tot het sluiten van de Overeenkomst. In dat geval krijgt de Gegadigde hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

8.2 Toepasselijk recht

Uitsluitend het Nederlandse recht beheerst deze Aanbesteding.

8.3 Nederlandse taal

Het Verzoek tot deelneming dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Alle communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze Aanbesteding moet in de Nederlandse taal worden gevoerd en/of opgesteld. Voor (standaard)rapporten, handleidingen en dergelijke, waarvan het algemeen gebruikelijk is dat deze in de Engelse taal zijn opgesteld, geldt dat hiervan (ook) Engelstalige versies mogen worden overgelegd.

8.4 Aanmelden in een Samenwerkingsverband

Alle leden van het Samenwerkingsverband verklaren door middel van het indienen van een Verzoek tot deelneming aansprakelijk te zijn, zowel in het kader van de Aanbesteding als in het kader van het uitvoeren van de Opdracht. Het Samenwerkingsverband dient in het Verzoek tot deelneming aan te geven welke (rechts-)persoon het aanspreekpunt is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode als penvoerder optreedt. Partijen in een Samenwerkingsverband kunnen niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende Verzoeken tot deelneming ongeldig.

Wijzigingen in de samenstelling van het Samenwerkingsverband na indiening van het Verzoek tot deelneming, zonder schriftelijke toestemming van het CBR, leidt in de regel tot uitsluiting.

8.5 Aanmelden met Onderaannemers

In aanvulling op de eisen voor het aanmelden met (een) Onderaannemer(s) die zijn beschreven in hoofdstuk 4 van deze Selectieleidraad geldt het volgende. Indien de Gegadigde een beroep doet op (een) Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dan dient de Gegadigde aan te geven (i) welke Onderaannemer(s) dit betreft en (ii) voor welk deel van de Opdracht deze Onderaannemer(s) zal (zullen) worden ingeschakeld dan wel voor welke Geschiktheidseis(en) de Gegadigde een beroep doet op deze Onderaannemer(s). Van alle Onderaannemers dient na de mededeling van de selectiebeslissing op eerste verzoek van het CBR een bewijs van inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister te worden overgelegd.

Na aanmelding mag de samenstelling van hoofdaannemer met één of meer Onderaannemer(s) alleen worden gewijzigd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van het CBR.

De Onderaannemer(s) voeren namens en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer bepaalde voorschriften uit. De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering daarvan. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde Onderaannemer(s).

De Opdrachtnemer dient de betreffende Onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht en dienovereenkomstig in te zetten. In het geval dat de Opdrachtnemer een beroep doet op de betreffende Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dient de hoofdaannemer aan te tonen dat hij bij de uitvoering ook werkelijk gebruik kan maken van de benodigde middelen (kennis, mens, materieel) van de betreffende Onderaannemer(s).

Het is niet toegestaan een onderaannemer in te zetten waarop een Uitsluitingsgrond van toepassing is, behoudens wanneer het CBR hiervoor expliciet toestemming geeft wegens één of meer van de redenen genoemd in artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aanbestedingswet 2012. Op eerste verzoek van het CBR toont de Gegadigde aan de hand van bewijsmiddelen aan dat op zijn Onderaannemers geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

8.6 Verzoek tot deelneming conform de Aanbestedingsstukken

De Gegadigde moet zijn Verzoek tot deelneming baseren op de Aanbestedingsstukken. Indien een Gegadigde gevraagde informatie niet, niet volledig en/of niet juist heeft aangeleverd, leidt dat in de regel tot ongeldigheid van het Verzoek tot deelneming en uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding. Onder 'niet juist' verstaat het CBR het wijzigen van informatie in de Aanbestedingsstukken of het niet gebruiken van een voorgeschreven bijlage of formulier.

8.7 Voorwaardelijk Verzoek tot deelneming

Een Verzoek tot deelneming waaraan voorwaarden zijn verbonden of waarop voorbehouden worden gemaakt, wordt in de regel aangemerkt als ongeldig en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

8.8 Gedeeltelijk Verzoek tot deelneming

Een Verzoek tot deelneming indienen ten aanzien van een gedeelte van de Opdracht is niet toegestaan.

8.9 Geldigheidsduur van het Verzoek tot deelneming

Het Verzoek tot deelneming dient tot minimaal vier maanden vanaf de datum van ontvangst van het Verzoek tot deelneming geldig te zijn. Indien een kort geding wordt aangespannen tegen de selectiebeslissing bedraagt de geldigheidsduur minimaal zes weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding. Het CBR kan verzoeken de geldigheidsduur te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan de Gegadigde geen aanspraak op selectie tot de inschrijvingsfase ontlenen.

8.10 Ondertekening van het Verzoek tot deelneming

Een handtekening onder het UEA geldt tevens als een ondertekening van het Verzoek tot deelneming. Het Verzoek tot deelneming zelf en documenten en verklaringen bij dit verzoek hoeven dus niet separaat te worden ondertekend.

Het UEA moet rechtsgeldig zijn ondertekend door een daartoe bevoegd natuurlijke persoon. De rechtsgeldige bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit het (de) uittreksel(s) van de Kamer van Koophandel of de inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister in het land van vestiging of bij ontbreken daarvan een ander bewijsstuk als bedoeld in artikel 2.98 Aanbestedingswet 2012. Een ondertekenaar die niet als vertegenwoordigingsbevoegde persoon is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister dient te zijn gevolmachtigd door een persoon die wel vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft. De volmacht moet worden toegevoegd aan het Verzoek tot deelneming.

Let op - Een onvolledig en/of onjuist ingevuld UEA en/of een niet rechtsgeldig ondertekend UEA leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

8.11 Aantal malen aanmelden

Een Gegadigde (rechts)persoon of vennootschap) mag zich slechts éénmaal aanmelden, hetzij als zelfstandige Gegadigde, hetzij als lid van een Samenwerkingsverband.

Een rechtspersoon of vennootschap die optreedt als Onderaannemer voor een Gegadigde mag zich niet tevens aanmelden als zelfstandige Gegadigde of als lid van een Samenwerkingsverband. Een rechtspersoon of vennootschap mag wel optreden als Onderaannemer voor meerdere Gegadigden.

Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen en/of vennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd:

- a. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek;
- b. Rechtspersonen en/of vennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of

- c. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

Het CBR zal (rechts)personen niet uitsluiten als die (rechts)personen aantonen dat in hun geval geen sprake is van een reëel gevaar dat zich praktijken voordoen die de transparantie kunnen bedreigen en de mededinging tussen de Gegadigden kunnen vervalsen en meer in het algemeen dat deze verhouding hun respectieve gedrag in het kader van deze Aanbesteding niet heeft beïnvloed en niet zal beïnvloeden.

Een Gegadigde mag niet tevens als Derde fungeren waarop door een andere Gegadigde een beroep wordt gedaan. Een Derde mag niet voor meerdere Gegadigden garant staan indien het de Geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met artikel 2:403 sub f BW.

8.12 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in het Verzoek tot deelneming

Het ontbreken van gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten leidt in de regel tot uitsluiting. Als sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in een Verzoek tot deelneming en dit door het CBR wordt aangemerkt als een kennelijke en herstelbare omissie, dan behoudt het CBR zich het recht voor de Gegadigde te vragen om een verduidelijking en/of een aanvulling. Deze verduidelijking en/of aanvulling mag geen wezenlijke wijziging van het Verzoek tot deelneming met zich meebrengen. Als dat naar de mening van het CBR wel zo is, dan zal hij deze verduidelijkingen en/of aanvullingen niet in de beoordeling meenemen.

8.13 Medewerking onderzoek

Het CBR behoudt zich het recht voor de juistheid van de door de Gegadigde overgelegde verklaringen, bescheiden en gegevens, alsmede de financiële en economische draagkracht, vakkundigheid en/of integriteit van de Gegadigde (nader) te onderzoeken. De Gegadigde is verplicht volle medewerking te verlenen aan een dergelijk (nader) onderzoek door het CBR (in elke fase van de Aanbesteding, alsmede na verlening van de Opdracht).

8.14 Kostenvergoeding

Hieronder is per fase aangegeven of er sprake is van een(tender) kostenvergoeding.

Selectie- en dialoofase

Gegadigden hebben geen recht op vergoeding van kosten in het kader van de Selectie- en dialoofase. De Aanbestedende dienst heeft voor deze bepaling een zorgvuldige afweging gemaakt op grond van voorschrift 3.8a van de Gids Proportionaliteit en de Handreiking Tenderkostenvergoeding van oktober 2018.

Inschrijvingsfase

Voor de inschrijvingsfase stelt het CBR een tenderkostenvergoeding van € 20.000,- (inclusief btw) voor de twee Inschrijvers die niet in aanmerking komen voor de gunning van de Opdracht. Voorwaarde voor het in aanmerking komen voor deze vergoeding is dat een partij een geldige Inschrijving indient conform de gestelde eisen binnen de Gunningsleidraad.

8.15 Status informatie in de Aanbestedingsstukken

Onverminderd de overige voorbehouden als opgenomen in de Aanbestedingsstukken, kunnen Gegadigden met betrekking tot de Aanbesteding uitsluitend rechten ontlenen aan informatie die is opgenomen in de Aanbestedingsstukken. Het CBR is niet aansprakelijk voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van informatie over de Opdracht die door de Gegadigde is verkregen via andere kanalen. Gegadigden dienen zich, waar zij dit nodig of wenselijk achten, zelf en voor eigen rekening en risico op de hoogte te stellen van onder meer de technische aspecten, het publiekrechtelijk kader en al hetgeen zij relevant achten in verband met hun deelname aan de Aanbesteding.

8.16 Merknamen

Als in de Aanbestedingsstukken in verband met technische specificaties wordt gesproken over een bepaald fabricaat, herkomst, bijzondere werkwijze, verwijzing naar een merk, octrooi, type, oorsprong of productie, is dit alleen bedoeld als voorbeeld. In dergelijke gevallen moet de

Gegadigde de melding of verwijzing lezen met toevoeging van de woorden 'of gelijkwaardig', als dat er niet bij is vermeld.

8.17 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken

Indien sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken, dan dient de Geïnteresseerde dat zo spoedig mogelijk te melden – in ieder geval vóór de sluitingsdatum van de laatste vragenronde. Het CBR verwacht van Geïnteresseerden een proactieve houding, zodat het CBR de Aanbestedingsstukken effectief kan herstellen. Indien de Geïnteresseerde niet of niet tijdig melding maakt van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden dan vervalt het recht om op een later moment daarover te klagen en/of bezwaren te uiten.

Indien de Geïnteresseerde na kennisneming van de Nota(`s) van inlichtingen nog steeds meent dat sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden, dan dient hij op straffe van verval van recht minimaal vijf kalenderdagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van een Verzoek tot deelneming een kortgedingprocedure aanhangig te maken door middel van het betekenen van een dagvaarding bij het CBR.

8.18 Intellectueel eigendom

De intellectuele eigendomsrechten van de Selectieleidraad inclusief bijlagen berusten bij het CBR. Zonder uitdrukkelijke toestemming van het CBR is het niet toegestaan deze documenten te dupliceren dan wel te verspreiden.

8.19 Uitsluiting van Gegadigden

Ten tijde van (i) het doen van een Verzoek tot deelneming en (ii) de selectie dient de Gegadigde te kunnen aantonen dat de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn, dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen. Bij gebreke daarvan wordt de Gegadigde in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding en komt hij niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Indien, gaande de Aanbesteding, een Uitsluitingsgrond op de Gegadigde van toepassing wordt, of indien de Gegadigde niet langer aan de Geschiktheidseisen voldoet/kan voldoen, dient hij dat feit onverwijld schriftelijk mede te delen aan het CBR. Indien op enig moment blijkt dat de Gegadigde onjuiste informatie hierover heeft verschaft, dan wordt hij in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het CBR is gerechtigd de Gegadigde van de Aanbesteding uit te sluiten:

- Als de Gegadigde aan de zijde van het CBR betrokken is, of is geweest, bij de voorbereiding van de Aanbesteding, of;
- Als de Gegadigde zich in verband met de Aanbesteding bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en/of andere (rechts)personen die aldus betrokken zijn of zijn geweest.

Datzelfde geldt als (rechts)personen uit de groep van de Gegadigde een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden. Het CBR zal de Gegadigde niet uitsluiten als hij aantoont dat onder de omstandigheden van het concrete geval mededinging door bedoelde betrokkenheid niet vervalst kan zijn.

8.20 Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname

Als tijdens de Aanbesteding een Gegadigde of een Samenwerkingsverband de voor deze Aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) moet staken of het bedrijf wordt overgenomen, dan moet de Gegadigde het CBR direct informeren. In dat geval behoudt het CBR zich het recht voor deze Gegadigde uit te sluiten van deelname aan de Aanbesteding.

8.21 Communicatie gedurende de Aanbesteding

Communicatie met betrekking tot de Aanbesteding verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. Gedurende de Aanbesteding is het niet toegestaan contact te hebben met (andere) medewerkers van het CBR of bij de Aanbesteding betrokken organisaties om informatie te verkrijgen over de Aanbesteding. Handelen in strijd met deze bepaling leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

8.22 Beïnvloeding van de beoordeling

Het is de Gegadigde niet toegestaan contact te zoeken met een lid of leden van het beoordelingsteam, medewerkers van het CBR of andere betrokkenen bij de Aanbesteding voor welke informatie met betrekking tot de Aanbesteding dan ook. Elke beïnvloeding, op welke manier dan ook, van medewerkers die bij deze Aanbesteding betrokken zijn, leidt in de regel tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.

8.23 Mededeling van de selectiebeslissing

Na de mededeling van de selectiebeslissing hanteert het CBR een opschortende termijn van zeven kalenderdagen. Binnen deze termijn hebben belanghebbenden de mogelijkheid om rechtsmaatregelen te treffen tegen de selectiebeslissing door een kortgeding aanhangig te maken. De opschortende termijn geldt als een vervaltermijn. Als binnen deze termijn geen kortgeding aanhangig is gemaakt kunnen de afgewezen Gegadigden geen bezwaar meer maken tegen de beslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt.

8.24 Rechtsmiddel

Indien de Gegadigde bezwaar heeft tegen de (motivering van de) selectiebeslissing, dient hij binnen de opschortende termijn van zeven kalenderdagen (ingående op de dag na de verzenddatum van de selectiebeslissing), door betekening van een dagvaarding een kortgeding bij de Rechtbank te Den Haag aanhangig te maken. Een kopie van de dagvaarding dient vervolgens in het belang van een snelle en goede voortgang zo snel mogelijk aan het CBR te worden verstuurd via het Aanbestedingsplatform.

Indien de Gegadigde binnen deze opschortende termijn geen kortgeding aanhangig heeft gemaakt, houdt dat in dat:

- De Gegadigde het recht verwerkt om tegen de uitkomst en het verdere verloop van de Aanbesteding op te komen;
- De Gegadigde zijn eventuele rechten bovendien verwerkt om na afloop van deze termijn ter zake in een bodemprocedure of kortgeding van het CBR bepaalde (rechts)handelingen en/ of een schadevergoeding te vorderen.

Het CBR zal, mits hij niet (tussentijds) schriftelijk is teruggekomen op zijn selectiebeslissing, de Gegadigden naar de inschrijvingsfase laten doorgaan wanneer voornoemde opschortende termijn is verstreken zonder dat een kortgeding aanhangig is gemaakt. Het CBR behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om terug te komen op de selectiebeslissing, indien daar volgens hem aanleiding voor bestaat. Indien tijdig een kortgeding en/of bodemprocedure tegen de selectiebeslissing respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal het CBR niet eerder tot selectie overgaan totdat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan. In het geval dat een kortgeding aanhangig wordt gemaakt, interveniëren de andere Gegadigden op eerste verzoek van het CBR in het geding, op straffe van verval van het recht om op te komen tegen de beslissingen die het CBR neemt vanwege (de uitkomst van) het kortgeding.

8.25 Klachtafhandeling

Het kan voorkomen dat ontevredenheid bestaat over hoe tijdens de procedure wordt of is geacteerd. Dit kan leiden tot een klacht. Iedere (potentiële) Gegadigde die belang heeft bij de Aanbesteding kan een gemotiveerde klacht indienen. Een Geïnteresseerde of Gegadigde doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen:

- Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend via het e-mailadres juridischezaken@cbr.nl met als onderwerp 'Klacht over aanbesteding', '*Implementatiepartner voor toekomstbestendig klantcontactcenter en huistelefonie*';
- Het CBR streeft ernaar de behandeltermijn van de klacht zo kort mogelijk te houden. Na afloop van de klachtafhandeling ontvangt de klager een schriftelijk gemotiveerd resultaat van de klachtafhandeling;
- Het CBR behoudt zich het recht voor een klacht niet in behandeling te nemen; indien hiervan sprake is zal de klager hierover eveneens schriftelijk gemotiveerd worden geïnformeerd;
- Het staat de klager vrij om de klacht (eveneens) aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voor te leggen;
- Het indienen van een klacht schort de Aanbesteding in de regel niet op. Het CBR is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.

Bijlage 1: Kanaal- en werkplek strategie

Dit document is een separate Bijlage bij de Selectieleidraad

Bijlage 2: Verslag markconsultatie

Dit document is een separate Bijlage bij de Selectieleidraad.

Bijlage 3: Indienen vragen en opmerkingen

Dit document is een separate Bijlage bij de Selectieleidraad.

Bijlage 4: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Dit document is een separate Bijlage bij de Selectieleidraad.

Bijlage 5: Beroep financiële en economische draagkracht

Dit document is een separate Bijlage bij de Selectieleidraad.

Bijlage 6: Ervaring Gegadigde

Dit document is een separate Bijlage bij de Selectieleidraad.

Bijlage 7: Beroep technische en beroepsbekwaamheid

Dit document is een separate Bijlage bij de Selectieleidraad.

Bijlage 8: Begrippen- en afkortingenlijst

Dit document is een separate Bijlage bij de Selectieleidraad.