

Aanbestedingsleidraad
Openbare Europese aanbesteding
SBB telefonie en callcenter

ten behoeve van
Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs
Bedrijfsleven (SBB)

Colofon:	
Contactpersoon:	Han Boekel Tel. 06 55768314
Vervangend contactpersoon:	Patrice van der Maas Tel. 06 25744866
Datum:	16 november 2021
Versie:	1.2
Referentie nummer.	331698/TELAX

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
BEGRIPSBEPALING.....	3
1 INLEIDING EN BESCHRIJVING OPDRACHT	5
1.1 DE AANBESTEDENDE DIENST	5
1.2 DE OPDRACHT.....	7
2 PROCEDURE	11
2.1 ALGEMEEN.....	11
2.2 TENDERNED	11
2.3 CONTACTPERSOON	11
2.4 AANBESTEDINGSSTUKKEN	11
2.5 PLANNING	12
2.6 VRAGENRONDE	12
2.7 ALGEMENE KLACHTENREGELING	14
2.8 VOORWAARDEN	14
2.9 INSCHRIJVINGEN INDIENEN.....	18
2.10 BEOORDELING INSCHRIJVINGEN	18
3 EISEN AAN DE INSCHRIJVER	20
3.1 HOEDANIGHEID INSCHRIJVER	20
3.2 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	22
3.3 UITSLUITINGSGRONDEN.....	23
3.4 GESCHIKTHEIDSEISEN	25
3.5 UITVOERINGSVOORWAARDEN	30
4 GUNNING	31
4.1 GUNNINGSMETHODIEK.....	31
4.2 FINANCIIEEL GUNNINGSCRITERIUM	40
4.3 BEOORDELING	40
4.4 GUNNINGSBESLISSING.....	41
4.5 VERIFICATIE.....	42
4.6 GUNNING.....	42
5 OVERZICHT BIJLAGEN	43

Begripsbepaling

De definities zoals beschreven in artikel 1.1 Aw 2012 zijn van toepassing tenzij er een alternatief is opgenomen in deze begripsbepaling.

Aanbestedende dienst: Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven, na het moment van gunning te noemen: opdrachtgever.

Aanbestedingsleidraad: Het onderhavige document op basis waarvan geïnteresseerde ondernemingen een inschrijving kunnen indienen en waarin onder meer de aanbestedingsprocedure wordt beschreven en toegelicht.

Aanbestedingsstukken: Alle documenten (inclusief de bijlagen), vragenlijsten, planning, vraag & antwoord module en alle overige informatie die door de Aanbestedende dienst gepubliceerd zijn c.q. op het TenderNed platform ter beschikking zijn gesteld aan de geïnteresseerde ondernemingen.

Directe schade: Schade die rechtstreeks door een schadeveroorzakende gebeurtenis is ontstaan, ofwel alle toerekenbare schade in de zin van artikel 6:98 BW.

Implementatie: Het uitvoeren van (voorbereidende) activiteiten en maatregelen die nodig zijn voor het conform de aanbestedingsstukken uitvoeren van de opdracht.

Implementatieperiode/-fase: Periode die loopt vanaf definitieve gunning tot de ingangsdatum van de overeenkomst, waarin de uitvoering van de opdracht wordt voorbereid.

Indirecte schade: Schade welke niet valt onder directe schade.

Inschrijving: Alle documenten die een inschrijver aanbiedt via TenderNed ter beantwoording van het gestelde in de aanbestedingsstukken.

Kantooruren (kantoortijden): Alle uren op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur CET.

Kalendermaand: Periode van de eerste tot en met de laatste dag van een maand.

Nota van inlichtingen: Een document waarin de antwoorden op de geanonimiseerde vragen van de geïnteresseerde ondernemers (selectiefase), dan wel geselecteerde gegadigden (gunningsfase), alsmede eventuele wijzigingen en/of aanvullingen op de aanbestedingsstukken zijn opgenomen.

Opdracht: Het op basis van de overeenkomst verlenen van de volgende diensten: vaste telefonie, telefonie functionaliteiten, omnichannel callcenter functionaliteit en integratie met Microsoft Dynamics365 ten behoeve van de Aanbestedende dienst, zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.

Overeenkomst: Het door de inschrijver en de Aanbestedende dienst te ondertekenen c.q. ondertekende document waarin het geheel van rechten en plichten tussen partijen is opgenomen. De aanbestedingsstukken en de verwerkersovereenkomst maken integraal onderdeel uit van Overeenkomst.

Prijzenblad: Het document waarin inschrijver de prijzen en/of percentages m.b.t de opdracht dient op te geven.

Vragenlijsten: De op het TenderNed platform gepubliceerde kenmerken, eisen en criteria. De vragenlijsten maken integraal deel uit van de aanbestedingsstukken.

Werkdagen: Kalenderdagen, behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 eerste lid van de Algemene Termijnenwet.

Interpretatie

- Daar waar definities in de aanbestedingsstukken luiden in het meervoud respectievelijk enkelvoud, worden zij ook geacht het enkelvoud respectievelijk het meervoud te omvatten, tenzij anders vermeld.
- Het aanhalen van een tijdsperiode doelt op een aaneengesloten periode.
- Het gebruik van woorden zoals 'inclusief', 'mede begrepen', 'waaronder', 'omvattende' en 'met inbegrip van' betekenen 'met inbegrip van, maar niet beperkt tot'.
- Het aanhalen van enige (bepaling uit) wet- of regelgeving geacht worden om ook het aanhalen van enige rechtsgeldige modificatie en hernieuwde vaststelling daarvan te omvatten, alsmede enige bepaling van wet- of regelgeving die in werking is getreden met het doel de aangehaalde bepaling te vervangen of daarvan een nadere uitwerking te zijn, zulks zonder afbreuk te doen aan het eventueel toepasselijke overgangsrecht.

1 Inleiding en beschrijving opdracht

Deze aanbestedingsleidraad is opgesteld ten behoeve van de aanbesteding Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) telefonie en callcenter. In dit document wordt een beschrijving van de opdracht gegeven, alsmede alle geldende eisen en voorwaarden benoemd.

1.1 De Aanbestedende dienst

Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB)

Beroepsonderwijs en bedrijfsleven werken samen in de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (hierna te noemen: SBB of Aanbestedende dienst) met als doel om mbo-studenten het doorlopen van de beste praktijkopleiding met uitzicht op een baan bij erkende leerbedrijven te faciliteren¹. SBB biedt ondersteuning aan het opleiden van vakmensen in de praktijk, en is verantwoordelijk voor het erkennen en begeleiden van leerbedrijven.

Dienstverlening en klantgroepen

SBB biedt aan vier verschillende doelgroepen (leerbedrijven, mbo-onderwijsinstellingen, mbo-studenten en overige belanghebbenden) de volgende hoofdproducten of diensten:

- Stagemarkt (stageplatform voor jaarlijks 750.000 erkende leerplaatsen bij 250.000 leerbedrijven);
- Beroepspraktijkvorming (uitgebreide beroepspraktijkvorming-dienstverlening, waaronder het erkennen van leerbedrijven voor leerplaatsen op mbo-niveau als wettelijke taak);
- Kwalificatiestructuur (opstellen kwalificatie-eisen mbo-opleidingen/ competenties mbo-beroepen);
- Arbeidsmarkt-, beroepspraktijkvormings- en doelmatigheidsinformatie (waaronder arbeidsmarktanalyses over aansluiting deelname mbo-opleidingen bij marktvraag);
- Adviseren van de Minister van OCW over de aansluiting van het beroepsonderwijs op de arbeidsmarkt.

SBB voert een wettelijke taak uit en is de organisatie, die samen met vertegenwoordigers van onderwijs en bedrijfsleven, afspraken maakt wat een mbo-student moet kunnen en weten (kwalificaties vakbekwaamheid) om het diploma te behalen. SBB stelt dit vast per opleiding in kwalificatiedossiers en examenprofielen. Ook zorgt SBB gezamenlijk in de keten voor voldoende goede stageplaatsen en leerbanen voor alle mbo-studenten. De adviseurs 'praktijkleren' erkennen de leerbedrijven en adviseren hen over het begeleiden van studenten (beroepspraktijkvorming). SBB stimuleert een goede afstemming van het onderwijsaanbod op de wensen van het bedrijfsleven (doelmatigheid).

¹ Een erkend leerbedrijf is een organisatie, die gecertificeerd is om, voor één of meer specifieke beroepen, stageplaatsen of leerbanen aan te bieden aan mbo-studenten. Voor elk beroep is een aparte erkenning nodig. Enkele voorbeelden zijn: bakker, beeldtechnicus, allround dakdekker of laboratoriummedewerker.

SBB is een informatie-intensieve organisatie, die digitale diensten levert aan veel verschillende externe klantgroepen uit het bedrijfsleven, de overheid en het onderwijs. Betrouwbare gegevensverzamelingen, toepassingen en informatiebronnen vormen de kern van haar dienstverlening. SBB combineert gegevens op allerlei manieren tot informatie en dienstverlening voor de klant en stellen deze informatie beschikbaar via verschillende overzichtelijke en toegankelijke portalen.

Korte geschiedenis van SBB: reorganisatie en fusie per 1-8-2015

De geschiedenis van SBB start in 1954 onder de naam Colo (Centraal Orgaan Landelijke Opleidingsorganen). Sindsdien heeft de organisatie verschillende metamorfoses ondergaan, waaronder het in 2002 omdopen van opleidingsorganen tot kenniscentra voor beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Meer recent - op 1 augustus 2015 - is de koepelorganisatie SBB gefuseerd met die 17 kenniscentra tot de 'nieuwe' samenwerkingsorganisatie SBB, die in opdracht van het Ministerie van OCW namens het mbo-onderwijs en het bedrijfsleven wettelijke taken uitvoert op het gebied van beroepspraktijkvorming (stages en leerbanen). SBB erkent leerbedrijven en ziet toe op de kwaliteit van beroepspraktijkvorming en op de doelmatigheid van de opleidingen en de beroepspraktijkvorming. SBB biedt aan 250.000 leerbedrijven en 450.000 mbo-studenten het platform www.stagemarkt.nl, waarop stages en leerbanen worden aangeboden.

Er werken ca. 685 medewerkers bij SBB, waarvan 475 medewerkers in de buitendienst en 210 medewerkers in de binnendienst.

Context van de opdracht

SBB levert een variëteit aan cijfers, kengetallen en onderzoeks- en stuurinformatie over de arbeidsmarkt, de doelmatigheid van het onderwijsaanbod en de beroepspraktijkvorming voor verschillende doelgroepen:

- Leerbedrijven;
- Middelbare scholieren (Kies mbo)
- Onderwijsinstellingen (mbo/vmbo);
- Studenten mbo (stagemarkt);
- Werkzoekenden en werknemers in relatie tot leven lang ontwikkelen (Leerbanenmarkt.nl);
- Stakeholders (Ministerie van OCW, overheidsinstellingen, bedrijfsleven, maatschappelijke organisaties, vakbondsorganisaties, e.v.a.).

SBB heeft een onafhankelijke positie en wil informatie leveren met een hoge betrouwbaarheid, validiteit en relevantie. Enkele belangrijke informatieproducten, die periodiek worden gepubliceerd, zijn onder meer:

- Kans op werk;
- BPV-monitor;
- Trendrapportages per sector;
- Studie in cijfers;
- Enquête-onderzoeken klantwaardering;
- Enquête kans op een stage of leerbaan;
- Dashboards: basiscijfers jeugd, dashboards entree en Boris, e.v.a.

De informatie wordt gepubliceerd op verschillende portalen. Voor meer informatie, zie www.s-bb.nl.

1.2 De opdracht

1.2.1 Onderwerp

De onderhavige aanbesteding heeft betrekking op de levering van vaste telefonie diensten, telefonie- en omnichannel callcenterfunctionaliteit en de integratie van de omnichannel callcenter applicatie met Microsoft Dynamics365 van en voor Aanbestedende dienst. De volgende CPV-code is van toepassing op deze aanbesteding: 64200000-8 Telecommunicatiediensten

De onderhavige aanbesteding wordt als openbare Europese aanbesteding in de markt gezet onder de naam: SBB telefonie en callcenter.

1.2.2 Huidige situatie

Op dit moment heeft Aanbestedende dienst een Overeenkomst voor de vaste telefonie, Skype for Business en callcenterapplicatie met één leverancier' (private hosted). Het dienstenpakket van de huidige leverancier omvat:

1. Circa 700 Skype for Business gebruikers;
2. Een telefonie/callcenteromgeving bestaande uit:
 - a. De Servicedesk: omnichannel callcenter – 35 agenten max 25 gelijktijdig: 15 telefoon 15 mail en 10 chat (blended);
 - b. IDW: telefonie callcenter met 7 agenten allen gelijktijdig ingelogd;
 - c. Workshops: telefonie callcenter met 6 agenten allen gelijktijdig ingelogd;
 - d. Prescreening nu 8 teams telefoniecallcenter/huntgroepen waarvan er steeds 1 tot twee medewerkers telefoondienst hebben. Totaal nu 83 medewerkers die bij toerbeurt in een van de 8 teams telefoondienst hebben;
 - e. Servicedesk intern: telefonie callcenter met circa 9 agenten
 - f. Voor deze groepen 6 supervisors
 - g. Aantal callflows met IVR/huntgroepen circa 30
 - h. 6 wallboards voor mail en telefoon bij de servicedesk;
3. Gesprekopname van alle gesprekken alleen bij de Servicedesk(2a)
4. Logging van alle chats in de callcenterapplicatie;
5. Integratie van de callcenter applicatie met de Microsoft Dynamics365 bij de Servicedesk (2a)
6. Circa 20 vaste telefoons gekoppeld aan skype for business;
7. Vaste telefonie
 - a. Een duizendtal 088 338 0xxxnummer
 - b. 1 groepsnummer 079... nummer
 - c. 50 SIP kanalen

Het indicatieve verbruik per maand van de vaste telefonie aansluitingen:

Omschrijving	aantal gesprekken	aantal minuten
• Bellen naar vaste nummers	1180	4054
• Bellen naar mobiele nummers	2966	11870
• Bellen naar het buitenland	2	8
• Bellen naar service nummers	3	23

Aanvullende informatie over de inrichting van de callcenters:

2a. De servicedesk extern

Omnichannel callcenter met uitgebreide callflows met keuze menu's (bel 088 338 0000), webchat van 3 websites/portals (bv Stagemarkt.nl) en 4 mail kanalen. De servicedesk handelt de contactmomenten in het algemeen af. Is dit niet mogelijk dan wordt er in en vanuit Microsoft Dynamics365 een taak naar een adviseur gestuurd, die dit verder oppakt. Incidenteel wordt een oproep doorverbonden naar een adviseur. De omnichannel callcenter applicatie is gekoppeld met Microsoft Dynamics365.

2b. IDW

Dit betreft een callcenter voor telefonische oproepen. De beller krijgt een klein keuze menu en kan zijn dossiernummer intoetsen als die bekend is. Dit nummer wordt getoond aan de IDW medewerker. Hiermee kan de IDW medewerker het dossier van de beller opzoeken in het zaaksysteem.

2c. Workshops

Aanbestedende dienst organiseert workshops voor praktijkopleiders met geen of weinig ervaring in het begeleiden van mbo-studenten. Voor vragen, aanmelding etc. over deze workshops kunnen (kandidaat) leerbedrijven vragen stellen aan medewerkers van Aanbestedende dienst. Medewerkers melden zich aan in de groep van in totaal 6 medewerkers om deze te beantwoorden. Deze groep wordt benaderd vanuit het keuze menu op het algemene nummer van Aanbestedende dienst 088 338 0000. Als er geen medewerker beschikbaar is gaat de oproep naar de achtervang. De achtervang wordt ingevuld door de servicedesk (2a)

2d. Prescreening

Dit zijn groepen/teams van 3 tot 17 adviseurs die vragen beantwoorden over het verkrijgen van een erkenning als leerbedrijf. Soms als een bedrijf een stagiair heeft maar nog geen leerbedrijf is of als een bedrijf een leerbedrijf wil worden. Er zijn nu 8 callcentergroepen waarvan er steeds in elk team 1 tot twee medewerkers telefoondienst hebben. Totaal zijn er 83 medewerkers die bij toerbeurt in een van de 8 teams telefoondienst hebben. Deze prescreening teams zijn bereikbaar op een vast 088 telefoonnummer en wanneer de dienstdoende adviseur uitbelt wordt het vaste nummer meegegeven. Het uitbellen doen de adviseurs met Skype for Business. Als er geen adviseur beschikbaar is gaat een inkomende oproep naar de achtervang. De achtervang wordt ingevuld door de servicedesk (2a)

2e. Servicedesk intern

Dit betreft de bereikbaarheid van een aantal afdelingen van Aanbestede dienst voor medewerkers. Medewerkers kunnen een 088... nummer bellen en krijgen een keuzemenu. In het keuzemenu kan gekozen worden voor een van de vier ondersteunende afdelingen. De oproep wordt dan aangeboden aan de beschikbare medewerkers van de afdeling. Bij een te lange wachtrij of als er geen agenten beschikbaar zijn wordt de oproep doorgeschakeld naar de servicedesk (2a).

1.2.3 De scope van opdracht/dienstverlening

De omvang van de opdracht/dienstverlening is gebaseerd op de huidige situatie als vermeld in paragraaf 1.2.2. met de volgende aanvullingen:

1. De genoemde aantallen, verbruik, aansluitingen, callcenters etc. zijn indicatief;
2. De Aanbestedende dienst hanteert de volgende profielen:
 - a. De vaste werkplek;
 - b. De hybride gebruiker;
 - c. De callcenter agent: telefonie;
 - d. De callcenter agent: omnichannel;
 - e. De callcenter supervisor: telefonie;
 - f. De callcenter supervisor: omnichannel;
 - g. Prescreening teams gebruikers op basis van huntgroepen;
 - h. Prescreening teams gebruikers op basis van de callcenter agent telefonie.
3. Het blended kunnen aannemen, verwerken en/of beantwoorden van calls, mail, chat, webchat, WhatsApp en mogelijk nog in gebruik te nemen communicatie kanalen en/of social media;
4. Een interface van de callcenter applicatie waarbij informatie over contactmomenten van de kanalen telefonie en mail zoveel mogelijk geautomatiseerd worden opgenomen in Microsoft Dynamics365 ten behoeve van het 360 graden klantbeeld voor de werkorganisatie (adviseurs e.d.);
5. Telefoniefunctie conform de programma's van eisen en wensen;
6. Integratie van de callcenterapplicatie met het zaakstelsel van IDW (zaakstelsel van IDW is in aanbestedingsfase);
7. Implementatie, inrichting en verlening van de diensten en applicaties bij en aan Aanbestedende dienst;
8. Opleidingen, instructiemiddelen en instructie voor gebruikers en beheerders;
9. Een servicedesk van de Opdrachtnemer;
10. Een Service Level Agreement (SLA), een Document Financiële Afspraken (DFA) en een Document Afspraken & Procedures (DAP);
11. Implementatie en, indien van toepassing, portering van de huidige vaste telefoonnummers van Aanbestedende dienst naar het vaste telefonie netwerk van de Opdrachtnemer;
12. MS Teams integratie voor het bellen vanaf de werkplek (optioneel af te nemen);

Buiten de scope van de opdracht valt:

- Hardware als headsets, laptops, PC's beeldschermen;
- Skype for Business. Skype for Business wordt niet meer gebruikt na implementatie van de Opdracht.

1.2.4 Omvang

De omvang van de opdracht is overeenkomstig de beschrijving bij paragraaf 1.2.3. De geraamde waarde van de Opdracht wordt geschat op € 1.000.000 (over 8 jaar) Deze is gebaseerd op de volgende raming.

Omschrijving	Bedrag per jaar
1. Vaste telefonie en verbindingen	€ 25.000
2. Telefonie functionaliteit, omnichannel callcenter en integratie Microsoft Dynamics	€ 100.000

Tabel 1: Geschatte omvang opdracht per jaar

Aan voornoemde raming kunnen geen rechten ontleend worden voor de toekomst. Het is niet meer en niets minder dan een inschatting, welke gebaseerd is op historische cijfers en prognoses. Dit betekent dat de mogelijkheid bestaat dat de genoemde raming in de praktijk hoger of lager uitkomt. De Aanbestedende dienst behoudt zich daarnaast het recht voor om gebruik te maken van de mogelijkheid uit artikel 2.163c lid 2 Aw 2012.

1.2.5 Contractvorm

Het doel van de aanbesteding is te komen tot een Overeenkomst met 1 leverancier.

De Overeenkomst heeft een looptijd van 5 jaar met de mogelijkheid voor de Aanbestedende dienst om éézijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden 3 maal te verlengen voor een duur van 1 jaar. De maximale looptijd van de Overeenkomst is 8 jaar. De verwachte ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 april 2022.

1.2.6 Herzieningsclausule

Gedurende de looptijd van de opdracht behoudt Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven zich het recht voor om de opdracht op basis van artikel 2.163c Aw als volgt te wijzigen zonder dat dit de algemene aard van de opdracht wijzigt:

1. De duur van de Overeenkomst te verlengen met 3 maal 1 jaar;
2. De Overeenkomst naast de reguliere verlengingen eenmalig tegen gelijkblijvende voorwaarden te verlengen voor een periode van maximaal zes maanden indien zich een situatie voordoet waarin beëindiging van de Overeenkomst tot discontinuering van de uitvoering leidt;
3. Uitbreiding van de afgenomen diensten tot een bedrag van 25 % van de jaarlijkse opdrachtwaarde voor de afname van:
 - a. Extra profielen;
 - b. Uitbreiding van de prescreening teams naar tenminste 250 adviseurs die deelnemen in 20 prescreening groepen;
 - c. Integratie met het zaakstelsel (nu in aanbesteding);
 - d. Het toevoegen van extra communicatiekanalen (WhatsApp; facebook messenger, twitter)
 - e. MS Teams integratie om met MS Teams te kunnen bellen en bereikbaar te zijn op een telefoonnummer voor alle medewerkers.

2 Procedure

2.1 Algemeen

De opdracht wordt in de markt gezet op basis de Aanbestedingswet 2012 (hierna: Aw 2012), zoals laatstelijk gewijzigd en gepubliceerd in het Staatsblad op 28 juli 2017, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten, waarbij gebruik gemaakt wordt van de Europese openbare aanbestedingsprocedure.

2.2 TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt in het kader van de administratieve lastenverlichtingen volledig digitaal via het online platform van TenderNed (hierna: TenderNed).

Dit betekent dat alle aanbestedingsstukken via TenderNed ter beschikking worden gesteld, dat alle communicatie verloopt via TenderNed, én dat het uitsluitend is toegestaan een inschrijving in te dienen via TenderNed. Ondernemers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale inschrijving.

Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden via TenderNed kan geselecteerde gegadigde vinden in de supportomgeving van TenderNed (<https://www.tenderned.nl/cms/help>). Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met De servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@Tenderned.nl.

2.3 Contactpersoon

De contactpersoon voor deze aanbesteding is Han Boekel. De contactpersoon is bereikbaar via de berichtenmodule van TenderNed.

Met betrekking tot deze aanbesteding is het niet toegestaan contact te zoeken met personen van de Aanbestedende dienst, anders dan deze contactpersoon. Indien een ondernemer hier wel toe overgaat en met name wanneer sprake is van de schijn van beïnvloeding, op welke manier dan ook, is de Aanbestedende dienst gerechtigd de betrokken ondernemer uit te sluiten van verdere deelname aan de procedure. Contact met betrekking tot lopende werkzaamheden bij de Aanbestedende dienst is uiteraard wel toegestaan.

2.4 Aanbestedingsstukken

De aanbestedingsstukken bestaan uit alle op TenderNed gepubliceerde documenten, alsmede alle via TenderNed gedeelde informatie.

2.5 Planning

De planning van de aanbestedingsprocedure is als volgt:

Activiteit	Datum
Publicatie op TenderNed	6 oktober 2021
Uiterste datum voor het stellen van vragen	22 oktober 2021
Streefdatum publicatie nota van inlichtingen	2 november 2021
Uiterste datum voor het stellen van vragen naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen	8 november 2021 -16:00
Streefdatum publicatie nota van inlichtingen naar aanleiding van de tweede vragenronde	12 november 2021
Uiterste datum voor het indienen van een inschrijving	30 november 2021 10.00
Streefdatum verzenden gunningsbeslissing	21 december 2021
Proof of Concept: integratie Microsoft Dynamics365 en callcenter applicatie (zie paragraaf 4.6)	21 december 2021 - 28 januari 2022
Verificatiebespreking (indien nodig)	Weken 2 tot 4 2022
Einde opschortende termijn	10 januari 2022
Gunning	31 januari 2022
Implementatieperiode/-fase	28 januari 2022 – 30 april 2022
Ingangsdatum Overeenkomst	1 mei 2022

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor eenzijdig wijzigingen aan te brengen c.q. van de planning af te wijken. Een dergelijke aanpassing wordt gecommuniceerd via een nota van inlichtingen en/of een bericht via TenderNed en indien nodig verwerkt in de planning op TenderNed.

In geval van tegenstrijdigheden tussen de planning op TenderNed en de planning in dit document prevaleert de planning in dit document.

2.6 Vragenronde

Inhoudelijke en procedurele vragen en/of suggesties voor of omtrent de aanbestedingsprocedure en de opdracht kunnen uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed gedurende de vragenronden worden gesteld/gedaan (zie hiervoor Bijlage F).

Onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden en/of bezwaren

De aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht ondernemer desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tussen de aanbestedingsstukken onderling, of tussen de aanbestedingsstukken en de tekst van de aankondiging tegenkomen, en/of bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel, of aspecten van de procedure, dan dient ondernemer dit tijdig, bij voorkeur tijdens de vragenronde, doch voor de sluiting van de inschrijftermijn, kenbaar te maken aan de Aanbestedende dienst.

Indien na sluiting van de inschrijftermijn blijkt dat de aanbestedingsstukken tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevatten en deze niet door ondernemer(s) zijn gemeld via TenderNed, zijn deze voor rekening en risico van de ondernemer.

Planning

De planning van de vragenronde en de publicatie van de nota's van inlichtingen is opgenomen in de planning (paragraaf 2.5 van deze aanbestedingsleidraad).

Wanneer vragen eerder worden ingediend dan op de plandatum zal Aanbestedende dienst trachten deze tussentijds al te beantwoorden dan op de geplande publicatiedatum van de Nota van Inlichtingen.

Voorschriften stellen van vragen en melden onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden

Voor het stellen vragen en het melden van onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden gelden de onderstaande voorwaarden. Indien er niet voldaan wordt aan deze voorwaarden behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de betreffende vragen niet te beantwoorden tenzij de vraag dermate essentieel is dat beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle ondernemers (dit ter beoordeling van de Aanbestedende dienst).

- De vragen dienen gesteld te worden via de berichtenmodule van TenderNed (middels Bijlage F).
- Elke vraag dient gekoppeld te worden aan het onderwerp waar deze betrekking op heeft.
- Alle vragen dienen anoniem gesteld te worden. Dit betekent dat er geen bedrijfsnaam of andere bedrijfsspecifieke kenmerken in vermeld worden.
- Alle vragen worden separaat van elkaar gesteld, het indienen van meerdere vragen als één vraag is niet toegestaan.
- Vragen dienen tijdig gesteld te worden, hierbij is de datum en het tijdstip waarop de Aanbestedende dienst de vragen ontvangt leidend.
- Vragen mogen alleen betrekking hebben op de fase waarin de aanbestedingsprocedure zich bevindt. Van ondernemers wordt dan ook een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.
- Individuele vragen mogen enkel gesteld worden indien de vragensteller zich beroept op artikel 2.53 lid 3 Aw 2012. Vragensteller dient een dergelijk beroep duidelijk aan te geven. Indien de vraag, naar beoordeling van de Aanbestedende dienst, geen bedrijfseconomisch belang kent dat de individuele beantwoording van de betreffende vraag rechtvaardigt wordt de betreffende vraag niet beantwoord, tenzij vragensteller alsnog toestemming verleent de vraag op te nemen in de nota van inlichtingen. Het antwoord op een individuele vraag wordt middels de berichtenmodule op TenderNed aan de vragensteller verzonden en heeft dezelfde (juridische) status als een nota van inlichtingen.
- Het melden van onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden is niet gebonden aan de genoemde vragenronde. Deze dienen echter wel onverwijld (doch vóór de sluitingstermijn voor het doen van een inschrijving) via de berichtenmodule gemeld te worden.

Nota van inlichtingen

De vragen inclusief de antwoorden worden uiterlijk op de in de planning genoemde datum (geanonimiseerd), in de vorm van een nota van inlichtingen, gepubliceerd op TenderNed. Ondernemers worden geacht van de inhoud van de nota('s) van inlichtingen kennis te nemen.

De laatste nota van inlichtingen wordt uiterlijk tien kalenderdagen voor de sluiting van de termijn voor het indienen van een inschrijving op TenderNed gepubliceerd.

Indien ondernemer van mening is dat een antwoord in een nota van inlichtingen niet correct is dient dit voor sluitingsdatum van de inschrijving gemeld te worden via TenderNed, of dient ondernemer een klacht in te dienen conform de klachtenprocedure.

Voorgaande geldt onverkort het recht om terstond een kortgeding procedure aan te spannen middels een betekende dagvaarding aan de Aanbestedende dienst zulks op straffe van verval van rechten.

2.7 Algemene klachtenregeling

Aanbestedende dienst doet haar uiterste best om de aanbestedingsprocedure zo zorgvuldig mogelijk te laten verlopen. Naast de mogelijkheid om vragen te stellen tijdens de aanbestedingsprocedure kunnen ondernemers, branche- en belangenorganisaties aan de orde stellen dat een bepaald handelen, of nalaten van Aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor de aanbesteding gelden. Ook kan worden geklaagd over optreden van Aanbestedende dienst dat indruist tegen een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Klachten kunnen uitsluitend per e-mail onderbouwd gemeld worden bij het klachtenmeldpunt van Aanbestedende dienst via aanbesteding@s-bb.nl onder vermelding van 'Klacht aanbesteding EA-SBB telefonie en callcenter'.

Het klachtenmeldpunt is een onafhankelijk aanspreekpunt binnen de Aanbestedende dienst dat met een frisse blik de klacht bekijkt en daarover een advies uitbrengt aan de Aanbestedende dienst. Onafhankelijk betekent dat de personen die het klachtenmeldpunt vormen niet direct betrokken zijn (geweest) bij (het opstellen van) de aanbestedingsstukken. Het klachtenmeldpunt is alleen voor geschillen over aanbestedingsprocedures waarop de aanbestedingswet van toepassing is. Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil, tenzij de Aanbestedende dienst in dit kader anders beslist.

2.8 Voorwaarden

2.8.1 Juridische voorwaarden

Op de Overeenkomst zijn ARBIT 2018 van toepassing (Bijlage H). De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.

2.8.2 *Gestanddoening*

Inschrijver doet zijn inschrijving gestand gedurende tenminste 120 dagen na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van een inschrijving is verstreken. Mocht tegen onderhavige aanbesteding een kortgeding worden aangespannen, dan wordt de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch verlengd tot 30 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. In overige gevallen behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

2.8.3 *Taal*

De voertaal tijdens de gehele aanbestedingsprocedure is Nederlands, zowel in woord als geschrift. De inschrijving dient in de Nederlandse taal te worden gedaan. Dit is enkel anders voor officiële bewijsstukken die in de taal van afgifte verstrekt mogen worden, mits deze vergezeld zijn van een gewaarmerkte Nederlandse vertaling van een beëdigd tolkvertaler. Gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht dienen alle medewerkers van/namens inschrijver, die zorgdragen voor de uitvoering van de opdracht en in dat kader in direct contact staan met de Aanbestedende dienst, de Nederlandse taal in woord en geschrift te gebruiken.

2.8.4 *Gebruik merknamen, typen of octrooien*

De Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor een bepaalde ondernemer, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Mocht in de aanbestedingsstukken een voorwaarde, eis en/of een gunningscriterium betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, dan dient steeds gelezen te worden “of gelijkwaardig”.

Indien inschrijver van mening is dat er sprake is van gelijkwaardigheid dan dient deze dit op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst aan te tonen door het overleggen van documenten waaruit de gelijkwaardigheid blijkt.

2.8.5 *Voorbehouden Aanbestedende dienst*

De Aanbestedende dienst behoudt zich, zonder op enigerlei wijze schadeplichtig te zijn, het recht voor om vóór definitieve gunning:

- de procedure tussentijds op te schorten of af te breken;
- de opdracht geheel of gedeeltelijk niet te gunnen;
- de planning te wijzigen;
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien.

2.8.6 *Wijzigingen inschrijver*

Inschrijver houdt de Aanbestedende dienst gedurende het aanbestedingsproces, gevraagd en ongevraagd, op de hoogte van ontwikkelingen ten aanzien van haar organisatie die van belang kunnen zijn voor de Aanbestedende dienst bij de beoordeling van de door inschrijver verstrekte informatie. Met dergelijke ontwikkelingen wordt bijvoorbeeld bedoeld een materiële negatieve wijziging in de door inschrijver verstrekte financiële informatie, reorganisaties en veranderingen van eigendomsstructuur.

2.8.7 *Mededinging*

Ondernemer onthoudt zich van gedragingen die de mededinging tussen ondernemers (kunnen) beperken. In het bijzonder: ondernemer wisselt geen informatie over haar inschrijving uit met andere inschrijvers, of derden.

2.8.8 *Vergoeding kosten*

Kosten die verband houden met het opstellen en indienen van de Inschrijving worden niet vergoed door Aanbestedende dienst, ook niet ingeval van stopzetten van de aanbestedingsprocedure als bedoeld in de paragraaf met betrekking tot de voorbehouden van Aanbestedende dienst.

2.8.9 *Toepasselijk recht en geschillen*

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten Overeenkomst en bij aanpassingen in het aantal aansluitingen en/of diensten is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige aanbestedingsprocedure alsmede uit de te sluiten Overeenkomst en bij aanpassingen in het aantal aansluitingen en/of diensten worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechtbank te Den Haag.

2.8.10 *Intrekken en/of aanvullen inschrijving*

Een inschrijver kan haar inschrijving na sluiting van de inschrijvingstermijn niet meer intrekken. Ook het aanvullen van de inschrijving is dan niet meer mogelijk, tenzij de Aanbestedende dienst daartoe een verzoek heeft gedaan. Aan een zodanig verzoek kan door inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.

De Aanbestedende dienst kan verlangen dat de inschrijver haar inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat er in dat geval geen sprake is van een herkansing. Een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver haar inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de Aanbestedende dienst een duidelijker beeld heeft van hetgeen is aangeboden.

2.8.11 *Manipulatieve inschrijvingen*

Inschrijvers moeten reële en marktconforme prijzen aanbieden. Een reële prijs betekent dat de prijs op werkelijkheid moet zijn gegrond ofwel er moet een verband bestaan tussen de (deel)prijzen en de kosten van de achterliggende dienstverlening.

Indien naar het oordeel van de Aanbestedende dienst sprake is van onaanvaardbaar hoge of abnormaal lage prijzen, wordt de inschrijver in de gelegenheid gesteld om aan de hand van de concrete constatering van Aanbestedende dienst te motiveren waarom er geen sprake is van abnormaal lage prijzen of onaanvaardbaar hoge prijzen. Een voldoende motivering is niet gelegen in het gegeven dat op andere prijzen een hogere prijs is geoffreerd dan het minimum en/of met de hogere prijzen wordt gecompenseerd.

Van een manipulatieve inschrijving kan sprake zijn wanneer door de inschrijver de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord. Een inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief als één of meerdere prijzen de gehanteerde formule frustreren.

Indien uit de inschrijving en/of motivering blijkt dat inschrijver de beoordelingsmethodiek/formule heeft gemanipuleerd is er sprake van een ongeldige inschrijving.

2.8.12 *Ongeldige inschrijving*

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

- Niet voldaan wordt aan de inschrijvingsvereisten, waaronder het niet tijdig indienen van de inschrijving. Dit laatste is alleen mogelijk in de situatie dat de Aanbestedende dienst toestemming heeft gegeven om de inschrijving vanwege een storing via een andere weg dan TenderNed in te dienen. Indien de inschrijving via TenderNed moet worden ingediend is het vanwege de digitale kluissluiting niet mogelijk om een inschrijving niet tijdig in te dienen.
- De inschrijving niet voldoet aan alle door de Aanbestedende dienst gestelde voorwaarden en eisen als opgenomen in de aanbestedingsstukken.
- De inschrijving onder voorwaarden, of met voorbehouden is gedaan, dan wel dat de gevraagde informatie niet verstrekt is dan wel dat de verstrekte informatie niet volledig, of onjuist is.

Indien sprake is van een kennelijke omissie, of geringe fout heeft de Aanbestedende dienst daarentegen het recht om de inschrijver te vragen de inschrijving te herstellen.

Onder een kennelijke omissie of geringe fout wordt verstaan een eenvoudige precisering, die kan worden aangemerkt als een materiële fout en eenvoudig kan worden rechtgezet en waarop geen uitsluitingssanctie staat.

2.8.13 *Verwerkersovereenkomst*

Ten aanzien van de dienstverlening worden persoonsgegevens opgeslagen die, conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) strikt noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de dienstverlening. Aanbestedende dienst, de verwerkingsverantwoordelijke, stelt deze persoonsgegevens beschikbaar. Inschrijver, de verwerker, dient alle organisatorische en technische maatregelen te hebben genomen om te voldoen aan de Verwerkersovereenkomst. (bijlage I) Als Inschrijver onderaannemer(s) inzet die tevens verwerkers zijn betreffende de dienstverlening telefonie, dan is de AVG ook op deze onderaannemer(s) van toepassing.

Hierdoor ontstaan waarborgen voor de betrokken partijen ten aanzien van:

- Beschikbaarheid van de dienstverlening en/of de hulpmiddelen (bedrijfsduur waarbij rekening wordt gehouden met uitval tijden, storingen, incidentresponse, hersteltijden en continuïteit);
- Integriteit van de data/informatie (juistheid, tijdigheid en volledigheid);
- Vertrouwelijkheid (alleen geautoriseerde personen krijgen toegang tot het systeem en informatie).

Zowel Aanbestedende dienst als Inschrijver hebben hun verantwoordelijkheid waar het om de beveiliging van persoonsgegevens gaat. Van Inschrijver wordt geëist dat hij de organisatorische, (beheer)procesmatige en technische beveiligingsmaatregelen volgens de Verwerkersovereenkomst inricht, beheert en onderhoudt.

2.9 Inschrijvingen indienen

Uiterlijk op de in de planning (paragraaf 2.5 van deze aanbestedingsleidraad) opgenomen datum en tijdstip dient de inschrijving, inclusief alle vereiste documenten, ingediend te zijn via TenderNed. Ondernemer dient hiertoe de inschrijving te uploaden in de daarvoor bestemde digitale kluis. Inschrijvingen die niet via TenderNed worden ingediend, worden niet geaccepteerd. Het risico van te late indiening ligt bij ondernemer.

Na sluiting van de termijn voor het indienen van een inschrijving wordt de digitale kluis door de Aanbestedende dienst geopend. Er worden geen inschrijvers toegelaten bij de opening van de kluis. Van het openen van de kluis wordt een proces-verbaal opgemaakt, welke op eerste verzoek aan een inschrijver wordt toegestuurd.

2.9.1 Storing TenderNed

Ingeval van een aantoonbare storing van TenderNed, waardoor het indienen van de inschrijving voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, kan de Aanbestedende dienst na afloop van de uiterste termijn besluiten deze termijn te verlengen. Ondernemer dient hiertoe onverwijld na constatering van de storing van TenderNed een (gemotiveerde) e-mail te zenden aan h.boekel@s-bb.nl onder vermelding van 'storing TenderNed aanbesteding EA SBB telefonie en callcenter'.

De mogelijkheid van verlenging betreft een eenzijdig recht van de Aanbestedende dienst en nadrukkelijk geen plicht. Het staat de Aanbestedende dienst niet vrij van dit recht gebruik te maken vanaf het moment waarop de kluis is geopend, aangezien zij dan reeds kennis heeft kunnen nemen van de binnengekomen inschrijvingen. Ondernemer blijft zelfstandig verantwoordelijk voor het tijdig en op juiste wijze indienen van haar inschrijving. Indien de Aanbestedende dienst besluit de termijn te verlengen worden alle ondernemer in kennis gesteld van de verlenging. De inschrijvers welke reeds een inschrijving (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen en/of aan te vullen.

2.10 Beoordeling inschrijvingen

De beoordeling van de inschrijvingen wordt uitgevoerd conform de onderstaande beschrijving. Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de inschrijvingen worden beoordeeld op basis van hetgeen door inschrijvers is ingediend.

Indien een inschrijving enkel op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept kan Aanbestedende dienst besluiten de inschrijving verder te beoordelen en navraag/verificatie voorafgaand aan de gunningsbeslissing enkel uit te voeren bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. Indien uit navraag blijkt dat een inschrijving niet voldoet, wordt deze alsnog terzijde gelegd.

2.10.1 Onvoorwaardelijk en volledig

De Aanbestedende dienst voert eerst een toets op de geldigheid van de inschrijvingen uit. Ingediende inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en volledig te zijn.

- Onvoorwaardelijk wil zeggen dat aan de inschrijving geen voorwaarden en/of voorbehouden verbonden mogen zijn. Een voorwaardelijke inschrijving is een ongeldige inschrijving.

- Volledig wil zeggen dat alle verplichte documenten bij de inschrijving zijn ingediend en waar voorgeschreven door een uit de bij inschrijving ingediende bewijsstukken blijkende rechtsgeldige functionaris zijn ondertekend. Een onvolledige inschrijving is een ongeldige inschrijving, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door de Aanbestedende dienst als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Het ontbreken van een verplicht document in het kader van de gunningscriteria wordt in elk geval niet aangemerkt als een kennelijke omissie.

2.10.2 Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en uitvoeringvoorwaarden

Vervolgens worden de geldige inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de uitsluitingsgronden, de geschiktheidseisen, en de uitvoeringsvoorwaarden.

2.10.3 Gunningscriteria

Tenslotte worden alle geldige inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria. Aan de hand van deze beoordeling ontstaat een ranking van de inschrijvingen.

3 Eisen aan de inschrijver

3.1 Hoedanigheid inschrijver

Een geïnteresseerde ondernemer (inschrijver) kan in één van de onderstaande hoedanigheden deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure. De hoedanigheid van de inschrijver geldt gedurende de gehele duur van de aanbestedingsprocedure en de gehele looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele verleningen.

Zelfstandig individueel inschrijver:

Dit is de rechtspersoon, of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, zonder inzet van (een) onderaannemer(s) of derde(n) waarop een beroep gedaan wordt.

Individueel inschrijver als hoofdaannemer

Dit is de rechtspersoon, of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, waarbij gebruikt gemaakt wordt van één of meerdere onderaannemers of derden. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is in geval van gunning de enige contractuele wederpartij van de Aanbestedende dienst.

Zelfstandig samenwerkingsverband

Dit is een, voor de gelegenheid aangegaan, samenwerkingsverband (ook wel genoemd combinatie, consortium, of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk de inschrijving doen en waarbij ieder lid van het samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, zonder inzet van (een) onderaannemer(s) of derde(n) waarop een beroep gedaan wordt.

Samenwerkingsverband als hoofdaannemer

Dit is een, voor de gelegenheid aangegaan, samenwerkingsverband (ook wel genoemd combinatie, consortium, of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk de inschrijving doen en waarbij ieder lid van het samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, waarbij gebruikt gemaakt wordt van één of meerdere onderaannemers of derden. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is in geval van gunning de enige contractuele wederpartij van de Aanbestedende dienst.

Let op: de deelname van een samenwerkingsverband dient in overeenstemming te zijn met de mededingingsrechtelijke uitgangspunten (zie: Beleidsregels van de Minister van Economische Zaken van 31 maart 2013, nr. WJZ / 12354959, met betrekking tot de toepassing door de Autoriteit Consument en Markt van artikel 6 van de Mededingingswet ten aanzien van combinatieovereenkomsten (Beleidsregels Combinatieovereenkomsten 2013)).

3.1.1 *Onderaannemers*

Onder een onderaannemer wordt verstaan, een derde partij, zijnde een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver, die een deel van de opdracht (werkzaamheden, of diensten al dan niet in combinatie met het leveren van goederen) in onderaanneming zal gaan uitvoeren. Een derde partij die alleen goederen levert zonder een deel van de opdracht (werkzaamheden of diensten) uit te voeren is een toeleverancier en geen onderaannemer

In het kader van deze aanbesteding worden twee typen onderaannemers onderscheiden:

Onderaannemer type I

Een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver (ook zijnde de holding/het concern waaronder ondernemer valt), die inschrijver (hoofdaannemer) voornemens is in te zetten bij de uitvoering van onderhavige opdracht, teneinde te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen met betrekking tot de technische bekwaamheid.

Indien er sprake is van een onderaannemer type I, dient dit op het UEA (Deel II C) aangegeven te worden. Bij de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen is aangegeven welke documenten ingediend dienen te worden voor een onderaannemer type I.

Let op: De onderaannemer type I dient tijdens de uitvoering van de opdracht de betreffende werkzaamheden waarvoor een beroep gedaan is op deze onderaannemer ook daadwerkelijk uit te voeren, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

Onderaannemer type II

Een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver (ook zijnde de holding/het concern waaronder ondernemer valt), die inschrijver (hoofdaannemer) voornemens is in te zetten bij de uitvoering van onderhavige opdracht, zonder dat hij deze ondernemer nodig heeft om aan de gestelde geschiktheidseisen te voldoen.

Indien er sprake is van een onderaannemer type II, dient dit op het UEA (Deel II D) aangegeven te worden. Tevens dient er een UEA ingediend te worden voor een onderaannemer type II.

3.1.2 *Beroep op derde*

Inschrijver kan een beroep doen op een derde, zijnde een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver (ook zijnde de holding/het concern waaronder ondernemer valt), teneinde te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen inzake de financiële en economische draagkracht.

Indien inschrijver zich beroept doet op een derde inzake de financiële en economische draagkracht dient dit op het UEA (Deel II C) aangegeven te worden. In de vragenlijsten is aangegeven welke documenten ingediend dienen te worden voor een derde waarop inschrijver een beroep doet inzake de financiële en economische draagkracht.

Let op: Indien inschrijver onderdeel is van een groep en haar resultaten zijn opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening dan is er naar het oordeel van de Aanbestedende dienst sprake van het doen van een beroep op de financiële en economische draagkracht van een derde (te weten het consoliderende vennootschap).

3.1.3 Aantal inschrijvingen per onderneming

Een ondernemer mag slechts eenmaal inschrijven, hetzij als individuele inschrijver, hetzij als samenwerkingsverband, hetzij als onderaannemer, waarbij in de hoedanigheid van individuele inschrijver, of samenwerkingsverband gebruik gemaakt kan worden van onderaannemers en een beroep gedaan kan worden op derden. Het meerdere malen deelnemen als onderaannemer, zonder in te schrijven als individueel inschrijver of samenwerkingsverband is wel toegestaan.

Indien een onderneming meerder keren inschrijft hetzij als individueel inschrijver hetzij, als samenwerkingsverband al dan niet zelfstandig of als hoofdaannemer zijn al deze inschrijvingen ongeldig.

Indien een onderneming zowel als individueel inschrijver, of samenwerkingsverband inschrijft, als in de hoedanigheid van onderaannemer, of derde waarop een beroep gedaan wordt inzake de financiële en economische draagkracht, voor een andere inschrijver, of samenwerkingsverband deelneemt aan de aanbestedingsprocedure dan beoordeelt de Aanbestedende dienst slechts de inschrijving waarin de onderneming als onderaannemer, of derde waarop een beroep gedaan wordt inzake de financiële en economische draagkracht deelneemt en is de individuele inschrijving, of de inschrijving als samenwerkingsverband ongeldig.

Moedermaatschappij, of holding

Een moedermaatschappij, of holding mag niet met meerdere onderdelen van dezelfde groep, of holding inschrijven, of een deelneming bezitten in andere ondernemingen die inschrijven. Indien meerdere rechtspersonen binnen één holding inschrijven zijn de inschrijvingen van al deze rechtspersonen ongeldig, tenzij bij inschrijving naar genoegen van de Aanbestedende dienst wordt aangetoond dat er voldoende en adequate maatregelen zijn getroffen waardoor oneerlijke mededinging is uitgesloten. De volgende ondernemingen worden als één beschouwd:

- aan elkaar gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a BW; of
- met elkaar verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW; of
- aan elkaar gelieerd in aan artikel 2:24a of 2:24b BW vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Inschrijver dient de Bijlage G UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. In het geval van een samenwerkingsverband geldt dit voor alle deelnemende ondernemingen. Het niet (rechtsgeldig) ondertekenen, het niet volledig invullen en/of het aanbrengen van wijzigingen in de Bijlage G Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) leidt tot een ongeldige inschrijving.

Onderaannemers type I en type II, alsmede derde(n) waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht (tenzij er van deze derde een verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek wordt overlegd) dienen eveneens de bijlage G UEA volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij inschrijving in te dienen.

Het niet rechtsgeldig ondertekenen, het niet volledig invullen en/of het aanbrengen van wijzigingen in het UEA leidt tot een ongeldige inschrijving.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken inschrijver

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende Bijlage G UEA

In te vullen onderdelen inschrijver:

- Deel II A, B, C en D (gegevens ondernemer)
- Deel III A en B (verplichte uitsluitingsgronden)
- Deel III C (facultatieve uitsluitingsgronden)
- Deel IV (geschiktheidseisen)
- Deel VI (naam en functie rechtsgeldig vertegenwoordiger)

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken onderaannemer type I:

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende Bijlage G UEA

In te vullen onderdelen onderaannemer type I:

- Deel II A en B (gegevens ondernemer)
- Deel III A en B (verplichte uitsluitingsgronden)
- Deel III C (facultatieve uitsluitingsgronden)
- Deel IV (geschiktheidseisen)
- Deel VI (naam en functie rechtsgeldig vertegenwoordiger)

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht waarvan geen 403-verklaring wordt ingediend en onderaannemer type II:

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende Bijlage G UEA

In te vullen onderdelen derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht waarvan geen 403-verklaring wordt ingediend en onderaannemer type II:

- Deel II A en B (gegevens ondernemer)
- Deel III A en B (verplichte uitsluitingsgronden)
- Deel III C (facultatieve uitsluitingsgronden)
- Deel VI (naam en functie rechtsgeldig vertegenwoordiger)

3.3 Uitsluitingsgronden

Inschrijver verklaart door middels het UEA dat gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht geen van de daarin geselecteerde uitsluitingsgronden op haar van toepassing zijn. Een onderaannemer type I, en een derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht (tenzij er van deze derde een verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek wordt overlegd) verklaart dit eveneens middels het UEA.

Indien één of meer uitsluitingsgronden op de inschrijver, of op een onderaannemer type I, of een onderaannemer type II, of een derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht van toepassing zijn stelt de Aanbestedende dienst inschrijver in de gelegenheid te bewijzen dat er voldoende vertrouwenwekkende maatregelen zijn genomen om de betrouwbaarheid aan te tonen. Indien de Aanbestedende dienst dat bewijs toereikend acht, is er sprake van een geldige inschrijving. In alle andere gevallen is er sprake van een ongeldige inschrijving.

Inschrijver dient voor alle ondernemers waarvoor een UEA, of een 403-verklaring wordt ingediend de volgende bewijsstukken op eerste verzoek te overleggen:

Ondernemer(s) waarvoor een UEA wordt ingediend:

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden;
- Een verklaring van de Belastingdienst waaruit blijkt dat gegadigde voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies, die op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Ondernemer(s) waarvoor een 403-verklaring wordt ingediend

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden.

Let op: Inschrijver dient rekening te houden met de behandeltermijn van de officiële instanties die de bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden afgeven!

- Gedragsverklaring aanbesteden: Officiële instantie in Nederland: Dienst Justis/COVOG van het Ministerie van Veiligheid en Justitie via <http://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen>. Indicatie behandeltermijn: maximaal 8 weken.
- Verklaring betaling belastingen en sociale premies: Officiële instantie in Nederland: Belastingdienst. Indicatie behandeltermijn: 1 week.

Wanneer ondernemer niet afkomstig is uit Nederland en zodoende niet het bewijsstuk kan verstrekken als bovengenoemd, kan volstaan worden met een verklaring onder ede, of een plechtige verklaring die door de betrokkene ten overstaan van een bevoegde rechtelijke instantie, notaris of bevoegd beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst wordt afgelegd.

In het geval van een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen de gevraagde bewijsstukken op eerste verzoek te overleggen.

3.4 Geschiktheidseisen

Inschrijver verklaart middels het UEA gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht aan de in deze paragraaf opgenomen geschiktheidseisen te voldoen. Indien inschrijver niet kan voldoen aan alle geschiktheidseisen, is er sprake van een ongeldige inschrijving.

Dit geldt tevens voor een onderaannemer type I en een derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht voor wat betreft de geschiktheidseis(en) waarvoor er een beroep gedaan wordt op deze onderaannemer. Alsmede voor de geschiktheidseisen waarbij nadrukkelijk is aangegeven dat deze ook voor een onderaannemer type I gelden.

3.4.1 Beroepsbevoegdheid

Inschrijving beroeps- of handelsregister

Alle ondernemingen waarvoor een UEA ingediend wordt dienen ingeschreven te zijn in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar zij is gevestigd.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken:

- Een bewijs van inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister (gewaarmerkt KvK uittreksel) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van ondernemer aangevuld met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de ondertekende documenten blijkt (statuten, volmacht(en) etc.).

Let op: Inschrijver dient rekening te houden met de behandeltermijn van de officiële instanties die de bewijsstukken inzake de beroepsbevoegdheid afgeven!

- Bewijs van inschrijving (uittreksel) handels- of beroepsregister: Officiële instantie in Nederland: Kamer van Koophandel. Indicatie behandeltermijn: 1 werkdag.

In het geval van een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen de gevraagde bewijsstukken op eerste verzoek te overleggen.

3.4.2 Financiële en economische draagkracht

Beroep op derde

Inschrijver kan voor het voldoen aan de geschiktheidseisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht een beroep doen op een derde. Indien hier sprake van is dient dit aangegeven te worden op het UEA (Deel II C).

De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op inschrijver zijn ook van toepassing op een derde waarop een beroep gedaan wordt inzake financiële en economische draagkracht.

Let op: Indien inschrijver onderdeel is van een groep en haar resultaten zijn opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening dan is er naar het oordeel van de Aanbestedende dienst sprake van het doen van een beroep op de financiële en economische draagkracht van een derde (te weten het consoliderende vennootschap).

In het geval van een 403-verklaring overlegd wordt

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken:

- De bij de Kamer van koophandel gedeponeerde verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek..

Op eerste verzoek door derde(n) te overleggen bewijsstukken:

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in artikel 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden.
- Bewijsmiddelen inzake de geschiktheidseis(en) met betrekking tot de financiële en economische draagkracht waarvoor er een beroep gedaan wordt op deze derde.

In het geval er geen 403-verklaring overlegd wordt

Bij inschrijving door derde(n) te overleggen bewijsstukken:

- Een bewijs van inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister (gewaarmerkt KvK uittreksel) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van ondernemer aangevuld met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de ondertekende documenten blijkt (statuten, volmacht(en) etc.).
- Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid conform het format Bijlage D Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid.
- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende Bijlage G UEA.

Op eerste verzoek door derde(n) te overleggen bewijsstukken:

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden;
- Een verklaring van de Belastingdienst waaruit blijkt dat ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen, of sociale zekerheidspremies, die op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden.
- Bewijsmiddelen inzake de geschiktheidseis(en) met betrekking tot de financiële en economische draagkracht waarvoor er een beroep gedaan wordt op deze derde.

Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver, of indien van toepassing de derde waarop zij een beroep doet inzake de financiële en economisch draagkracht beschikt over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van de Aanbestedende dienst adequaat dekt, volgens artikel 29 van Bijlage H (ARBIT 2018)

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken:

- Een kopie van een recente (op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder dan twaalf maanden) geldige en relevante polis van de aansprakelijkheidsverzekering, of een recente (op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder dan twaalf maanden) verklaring van de verzekeringsmaatschappij waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid.

Uit de gevraagde polis of verklaring dient duidelijk te blijken dat inschrijver verzekerd is, zowel voor zijn eigen handelen/nalaten als voor de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

In het geval van een samenwerkingsverband, geldt deze geschiktheidseis voor het samenwerkingsverband als geheel als er een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering is afgesloten, of individueel voor elke ondernemer indien er geen sprake is van een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering

3.4.3 *Technische en beroepsbekwaamheid*

Kerncompetenties

Inschrijver dient, al dan niet door inzet van een onderaannemer type I, te beschikken over de verschillende benodigde kerncompetenties voor het uitvoeren van de opdracht. De volgende kerncompetenties dienen daarom door middel van een referentie aan getoond te tonen:

- *Kerncompetentie 1*

Het leveren en implementeren van een omnichannel callcenter applicatie als dienst met een omvang van 30 tot 50 agenten waarbij telefonie, mail en chats etc. blended worden aangeboden.

- *Kerncompetentie 2*

Het integreren van de omnichannel callcenter applicatie met:

- 20 agenten voor telefoonoproepen, mail en (web) chat;
- Integratie met Microsoft Dynamics365 waarbij bij een inkomende oproep of bericht informatie uit Microsoft Dynamics365 wordt getoond in een scherm van Microsoft Dynamics;
- Integratie met Microsoft Dynamics365 waarbij bij een inkomende oproep of bericht informatie uit Microsoft Dynamics365 wordt getoond in het scherm van de omnichannel callcenter applicatie;
- De te tonen informatie in Microsoft Dynamics365 en omnichannel callcenter applicatie is vrij programmeerbaar.

- *Kerncompetentie 3*

Het oplossen van een van de volgende incidenten waarbij gebruik is gemaakt van het incidentmanagement proces van de Inschrijver.

1. De integratie van de omnichannel callcenter applicatie met Microsoft Dynamics365 is weg;
2. Er komen geen oproepen of berichten meer binnen;
3. Na een update of upgrade is niet alle functionaliteit meer beschikbaar;
4. De database is niet meer te benaderen met Power BI.

Gevraagd wordt om per kerncompetentie met één, of meerdere referenties samen aan te tonen dat er wordt voldaan aan de kerncompetentie (de ervaring mag dus bij één of meerdere opdrachtgevers opgedaan zijn)

Indien er binnen één bepaalde referentieopdracht ervaring is opgedaan met meerdere kerncompetenties dan mag deze referentie voor alle kerncompetenties waaraan wordt voldaan gebruikt worden. Het is dus niet nodig om voor elke kerncompetentie een andere referentie te overleggen.

Voorwaarden referentieopdracht:

- Indien een inschrijver voor een kerncompetentie een beroep doet op een onderaannemer type I, dient dit duidelijk te blijken uit de referentie. Deze onderaannemer dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing is ook daadwerkelijk uit te voeren.
- Indien de referentieopdracht samen met (een) andere ondernemer(s) is uitgevoerd, dient duidelijk aangegeven te worden welk deel door inschrijver, of onderaannemer type I is uitgevoerd en welk deel door (een) andere ondernemer(s). Alleen het daadwerkelijk door inschrijver, of onderaannemer type I uitgevoerde deel van de referentieopdracht mag als zodanig worden gebruikt. Indien inschrijver toch gebruik wenst te maken van de volledige referentieopdracht dien(t)en de andere ondernemer(s) als onderaannemer type I ingezet te worden bij de uitvoering van de onderhavige opdracht en als zodanig ook opgenomen te worden in de inschrijving.
- In het geval van een samenwerkingsverband dienen de combinanten gezamenlijk te voldoen aan de kerncompetenties. De combinant op wie inzake een kerncompetentie een beroep gedaan wordt, dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing is ook daadwerkelijk uit te voeren.
- De referentieopdracht is actueel. Dat wil zeggen dat de referentieopdracht niet langer dan drie jaar geleden is uitgevoerd, of op het moment van uitbrengen van de inschrijving in uitvoering is. Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende Overeenkomst worden opgegeven.
- Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de Aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om zonder tussenkomst van inschrijver de juistheid van alle verstrekte informatie omtrent de referentie(s) te verifiëren bij de referent en/of nadere bewijsstukken op te vragen bij inschrijver, zoals het bewijs van de duur en omvang van de referentieopdracht.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Per referentie een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende referentieverklaring conform het format Bijlage E referentieformat.

Kwaliteitsborging

Inschrijver verklaart dat haar systeem van kwaliteitsborging, of indien van toepassing het systeem van kwaliteitsborging van de onderaannemer(s) type I die de opdracht gaat uitvoeren voldoet aan de Europese normenreeks NEN/ISO 9001:2015 serie, of een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken:

- Een kopie van het meest recente, geldende kwaliteitscertificaat met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw, of;
- In het geval er sprake is van een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsborgingssysteem gebaseerd op een andere norm dan de NEN/ISO 9001:2015: Een kopie certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN/ISO-9001:2015 systeem. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
 - Visie op kwaliteitszorg;

- Kwaliteitszorgsystemen;
- Procedure voor behandeling van afwijkingen;
- Procedure voor de afhandeling van klachten;
- Methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
- Verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
- Beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit. of;
- Indien geen certificaat kan worden overlegd: een beschrijving van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit voldoende is geborgd, alsmede van de maatregelen die worden genomen ter optimalisatie van de kwaliteit. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
 - Visie op kwaliteitszorg
 - Kwaliteitszorgsystemen;
 - Procedure voor behandeling van afwijkingen;
 - Procedure voor de afhandeling van klachten;
 - Methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
 - Verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
 - Beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit.

In het geval van een samenwerkingsverband geldt deze geschiktheidseis voor alle combinanten.

In het geval inschrijver gebruik maakt van onderaannemers (ongeacht het type) voor de uitvoering van de dienstverlening geldt deze geschiktheidseis ook voor deze onderaannemer(s).

Informatiebeveiliging

Met het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat:

- Op de gehele dienstverlening van Inschrijver ISO-27001 of een gelijkwaardig informatie beveiligings systeem van toepassing is en aan deze certificering gedurende de looptijd van de Overeenkomst, inclusief verlengingen, aantoonbaar zal voldoen;

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een kopie van het meest recente, geldende ISO-27001 certificaat met vermelding van het jaar van invoering en expiratie of;
- In het geval er sprake is van een gelijkwaardig informatie beveiligings systeem gebaseerd op een andere norm dan ISO-27001. Een kopie certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISO-27001.

3.5 Uitvoeringsvoorwaarden

Inschrijver verklaart middels het UEA gedurende de uitvoering van de opdracht aan de volgende uitsluitingsgronden te voldoen. Indien inschrijver niet kan voldoen aan alle uitvoeringsvoorwaarden, is er sprake van een ongeldige inschrijving.

Dit geldt tevens voor een onderaannemer type I voor wat betreft de uitvoeringsvoorwaarden waarbij nadrukkelijk is aangegeven dat deze ook voor een onderaannemer type I gelden.

3.5.1 *Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming en arbeidsbescherming*

Inschrijver dient te voldoen aan de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden als bedoeld in artikel 2.81 Aw 2012 die gelden in Nederland. Deze bepalingen zijn te verkrijgen via <http://www.rijksoverheid.nl> onder 'Ministeries':

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

In het geval van een samenwerkingsverband dienen alle combinanten aan deze uitvoeringsvoorwaarden te voldoen.

In het geval dat inschrijver gebruik maakt van een onderaannemer (ongeacht het type), geldt deze geschiktheidseis ook voor deze onderaannemer(s).

4 Gunning

De Overeenkomst wordt gegund aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs- kwaliteitsverhouding (beste PKV).

4.1 Gunningsmethodiek

Ter bepaling van de beste PKV heeft Aanbestedende dienst de in de onderstaande tabel weergegeven (sub-) gunningscriteria vastgesteld met bijbehorende wegingspercentages, waarbij de Inschrijving met de hoogste score de Inschrijving met de beste PKV is. De ranking van de Inschrijvers wordt bepaald op basis van de behaalde scores.

(Sub)gunningscriteria

Gunningcriterium	Sub-gunningcriterium	Maximaal aantal te behalen punten
Financieel	Inschrijfprijs	200
Kwalitatief	K-1 Programma van wensen	150
	K-2 Architectuur/applicatie landschap aangeboden diensten	50
	K-3 Plan van aanpak uitrol	100
	K-4. De omnichannel - callcenter applicatie	200
	K-5 De integratie van de omnichannel - callcenter applicatie met Microsoft Dynamics 365	200
	K-6 Service en beheer	100
Totaal		1000

4.1.1 Kwalitatief gunningscriterium

Het kwalitatief gunningscriterium is opgebouwd uit de in deze paragraaf beschreven kwalitatieve sub-gunningscriteria, die allemaal afzonderlijk van elkaar worden beoordeeld.

4.1.1.1 K-1. Programma van wensen (maximaal 150 punten)

Inschrijver dient aan te geven welke wensen van Aanbestedende dienst door de Inschrijver worden ingevuld. De Inschrijver dient middels Bijlage B 'Programma van Wensen' per wens aan te geven of hij al dan niet aan een wens zal voldoen door ja of nee. Het conformeren aan een wens levert punten op. Indien Inschrijver zich niet aan een wens wil of kan conformeren dient "nee" te worden aangegeven. Inschrijver dient de beantwoording van het Programma van Wensen als Bijlage B bij de inschrijving te voegen.

Beoordeling

Het aantal punten dat Inschrijver scoort op het onderdeel K-1 Programma van Wensen is de som van de punten per wens van de wensen waar Inschrijver 'ja' aangekruist heeft, gedeeld door het maximaal te behalen punten, keer 150. Dit wordt in de Excel sheet automatisch uitgerekend.

4.1.1.2 K-2 Architectuur/applicatie landschap aangeboden diensten (maximaal 50 punten)

Inschrijver dient de door hem aangeboden oplossing en diensten te beschrijven aan de hand van een beoogd architectuurplaat inclusief:

1. Hoe de applicaties en diensten potentieel geplaatst worden binnen het applicatielandschap van Aanbestedende dienst;
2. Hoe de applicaties en diensten aangeboden worden aan de (eind)gebruikers inclusief eventuele voorwaarden aan de werkplekken;
3. Interface beschrijvingen zoals koppeling met exchange, Azure AD, Microsoft Dynamics365.

Inschrijver dient de beschrijving van het 'Architectuur/applicatie landschap aangeboden diensten' als Bijlage F 'Architectuur/applicatie landschap aangeboden diensten' bij te voegen bij de Inschrijving.

Beoordeling

Hoe concreter, inzichtelijker en vollediger uw beschrijving is, hoe beter de Aanbestedende dienst kan beoordelen of deze past binnen het applicatie landschap en de ICT infrastructuur van Aanbestedende dienst, hoe hoger de waardering is die u krijgt. Beschrijf uw antwoord in maximaal 6 A4 enkelzijdig exclusief optionele titelblad en inhoudsopgave.

4.1.1.3 K-3. Het Plan van Aanpak uitrol (maximaal 100 punten)

Inschrijver dient het Plan van Aanpak uitrol als Bijlage G 'Het Plan van Aanpak uitrol' van deze Opdracht bij te voegen. Hierin dient Inschrijver te beschrijven hoe de realisatie van de Opdracht na gunning gerealiseerd wordt. Daaruit moet, door middel van een stappenplan, af te leiden zijn welke activiteiten plaatsvinden om een zo geruisloos mogelijke overgang van de huidige Opdrachtnemer naar de nieuwe Opdrachtnemer te bewerkstelligen. Alle noodzakelijke en ondersteunende activiteiten en fasering dienen in een projectgerichte planning zichtbaar te worden gemaakt. U dient minimaal in te gaan op de volgende onderwerpen:

1. Hoe de opstart van de dienstverlening na opdracht zal worden georganiseerd;
2. De wijze hoe Aanbestedende dienst wordt ondersteund en volgens een strakke begeleiding overgaat naar de nieuwe Overeenkomst;
3. De door Inschrijver/Aanbestedende dienst te voeren in- en externe communicatie bij de opstart van het contract;
4. De bij de overgang naar invulling van de Overeenkomst betrokken partijen;
5. De projectorganisatie en de beoogde planning;
6. De migratie van de vaste telefonie;
7. Het ontwerpen, inrichten en in bedrijf stellen van de telefonie functionaliteit, telefonie callcenters/ACD groepen en omnichannel callcenters/ACDM groepen;
8. De realisatie van de integratie met Dynamics als aangeboden door de Inschrijver;
9. De verwachte inzet van Aanbestedende dienst: capaciteitsplanning, taken en rollen;
10. De beschrijving/inhoud van de voor Aanbestedende dienst beschikbare instructie middelen, trainingen, webinars voor het gebruik van de diensten;
11. Het draaiboek voor de livegang.

Beoordeling

Hoe concreter, inzichtelijker en vollediger uw plan van aanpak is en hoe beter u zorgt voor een goede overgang van de huidige leverancier naar de nieuwe opdrachtnemer, hoe hoger de waardering is die u krijgt. Beschrijf uw antwoord in maximaal 12 A4 enkelzijdig exclusief optionele titelblad en inhoudsopgave.

4.1.1.4 K-4. De omnichannel – callcenter applicatie (maximaal 200 punten)

Inschrijver dient te beschrijven hoe de volgende punten ten aanzien van de (omnichannel) callcenter applicatie worden ingevuld:

- De GUI's/dashboard voor de gebruikers van de aangeboden applicaties;
 - Wat wordt getoond bij het aanbieden van de oproep of bericht(voorbeelden);
- Uitwerking NPS (net promotor score) en CES (customer effort score);
- Alarmering grenswaarden bij de callcenter agent;
- Opmaak van de rapportages en wallboard (voorbeelden);
- Tonen van de contacthistorie van het kenmerk (telefoonnummer, klantnummer, mailadres etc.) in de omnichannel callcenter applicatie;
- Inzicht van de omnichannel callcenteragent in de eigen werkzaamheden;
- De invulling van eis 129 'Het beheer dient gebruikersvriendelijk te zijn'. Hoe intuïtief de beheerapplicaties zijn.

Inschrijver dient de beschrijving als Bijlage H De omnichannel callcenter applicatie' bij te voegen bij de Inschrijving.

Beoordeling

Hoe concreter, begrijpelijker, gebruikersvriendelijk en informatiever uw omnichannel callcenter applicatie is bij het invullen van de gevraagde eisen en wensen, hoe beter u zorgt voor een efficiënte beantwoording en verwerking van de contactmomenten in de callcenter applicatie en informatie uit Microsoft Dynamics365, hoe hoger de waardering is die u krijgt. Beschrijf uw antwoord in maximaal 10 A4 enkelzijdig exclusief optionele titelblad en inhoudsopgave.

4.1.1.5 K-5. De integratie van de omnichannel - callcenter applicatie met Microsoft Dynamics 365 (maximaal 200 punten)

4.1.1.5.1 Informatie

Aanbestedende dienst gebruikt Microsoft Dynamics365 voor klantregistratie. De servicedesk registreert alle contactmomenten met leerbedrijven, middelbare scholieren, Studenten mbo, onderwijsinstellingen, werkzoekenden, werknemers en stakeholders in Microsoft Dynamics365.

Telefoonnummer en email adres zijn de link naar de bekende contactpersonen in Microsoft Dynamics365. Bij het aannemen van de oproep of het bericht (mail) door de agent, 'poppen' in Microsoft Dynamics365 in het scherm altijd tenminste 2 records 'contactpersoon' een met de gegevens van de persoon en een met de gegevens van de werkrelatie van die persoon met de betreffende organisatie. Een contactpersoon kan meerdere werkrelaties hebben.

NB.

Contactpersoon en werkrelatie zijn in 1 tabel gesitueerd in de standaard contact entiteit van Microsoft Dynamics365. De werkrelatie en contactpersoon dragen dus hetzelfde e-mailadres /telefoonnummer/kenmerk e.d. voor matching.

De agent selecteert nu in Microsoft Dynamics365 de juiste werkrelatie, bij meerdere werkrelaties selecteert de agent op basis van postcode en plaats de juiste werkrelatie, en verwerkt het contactmoment. Postcode en plaats worden direct getoond bij de werkrelaties in Microsoft Dynamics365. (Zie C 'de informatie die in Microsoft Dynamics365 wordt getoond bij een ontvangen e-mail adres of telefoonnummer' van bijlage L)

Het verwerken van het contactmomenten met een, in Microsoft Dynamics365 bekend of onbekend contactpersoon doet de agent door van het contactmoment een nieuwe case aan te maken of het contactmoment toe te voegen aan een bestaande case in Microsoft Dynamics365. In een nieuwe of aan een bestaande case wordt toegevoegd:

- Het kanaal van het contactmoment (telefoon, mail, chat)
- De titel van de case (bij een nieuwe case)
- De klant (is de juiste werkrelatie bij de contactpersoon)
- De klantgroep (als deze niet bekend is in Microsoft Dynamics365)
- Soort case
- Het onderwerp van het contactmoment/case met trefwoorden (apart veld)
- De samenvatting van het contactmoment in de case:
 - Bij de telefoon een korte beschrijving – vraag/antwoord;
 - Bij de mail indien mogelijk de mail inclusief afzender, onderwerp, inhoud en bijlage;
 - Bij de chat een korte beschrijving – vraag/antwoord.
- Indien een vervolgactie noodzakelijk is wordt er bijvoorbeeld:
 - Vanuit de case, nu in Microsoft Dynamics365 een 'taak' aangemaakt voor de 2^e lijn, i.c. de adviseurs ;
 - Vanuit de case, nu in Microsoft Dynamics365, de mail beantwoord/gestuurd naar de afzender van de mail;
 - Vanuit de case, nu in Microsoft Dynamics365, een mail gestuurd naar de beller of de persoon waarmee is gechat.
- De agent sluit de case in Microsoft Dynamics de er geen vervolgactie nodig is;
- Bij het aanmaken van de case wordt automatisch de oproep of het bericht ingelezen in de log van de case en de activiteit oproep wordt automatisch gesloten en de activiteit bericht wordt op ontvangen gezet.

Aanbestedende dienst wenst het proces van het blended aannemen van de oproep, mail of chat in de callcenterapplicatie en het verwerken daarvan met de benodigde gegevens in Microsoft Dynamics365 zoveel mogelijk te automatiseren. Inclusief het automatisch vullen van de velden.

Aanvullende informatie ten aanzien van het verwerkingsproces:

- In bijlage L is aanvullende informatie bijgevoegd ten aanzien van de huidige inrichting en werkproces. Het betreft: de huidige werkinstructie, een print screen van Microsoft Dynamics365 van de werkrelaties die worden getoond bij het zoeken op telefoonnummer of mailadres en een overzicht van de velden in Dynamics die nu worden gevuld in de case in Microsoft Dynamics365.

NB.

Let op: dit is de huidige situatie en dient slechts ter informatie;

- Het volledig opnemen van transcripts van webchats en WhatsApp gesprekken is niet noodzakelijk. De voor de registratie belangrijke informatie kan handmatig worden toegevoegd in Microsoft Dynamics365: het kanaal, de kernwoorden van de chat etc. Vanuit de case wil Aanbestedende dienst zo gemakkelijk mogelijk, bijvoorbeeld met een link, de gerelateerde informatie in de callcenter applicatie openen. Bijvoorbeeld de log van de webchat.
- Indien het nummer van de WhatsApp oproep bekend is komt de aanvullende informatie bij voorkeur beschikbaar in brein middels een zoekopdracht met als argument het 06 nummer;
- Indien chat vanaf een bekende website of portal wordt gestart, bijvoorbeeld mijnsbb, waarop men is ingelogd, komt de aanvullende informatie bij voorkeur beschikbaar in brein middels een zoekopdracht;
- Registratie In Microsoft Dynamics365 is onder andere voor het 360 graden klantbeeld en data-analyse voor o.a. klantgroep management.

4.1.1.5.2 De vraagstelling

Inschrijver dient per kanaal te beschrijven hoe aangeboden diensten en applicaties de door Aanbestedende dienst gewenste functionaliteit en registratie, zoveel mogelijk geautomatiseerd, als opgenomen in paragraaf 4.1.1.5.1, kan invullen.

Inschrijver dient de invulling/beschrijving te baseren op:

1. De functionaliteit en mogelijkheden van de aangeboden diensten en applicaties. Het is aan de Inschrijver om te bepalen of de meest passende oplossing gebaseerd is op, in de basis werken vanuit Microsoft Dynamics365 of de callcenter applicatie;
2. Het voor de agent gemakkelijk en efficiënt klantvragen afhandelen over de verschillende applicaties heen;
3. Proven technology. Invulling gebaseerd op al werkende oplossingen. Ook als er dan minder geautomatiseerd wordt.

Inschrijver dient de beschrijving als Bijlage I 'de integratie van de omnichannel - callcenter applicatie met Microsoft Dynamics 365 ' bij te voegen bij de Inschrijving.

Beoordeling

Hoe concreter, eenvoudig, gebruikersvriendelijk, efficiënter en geautomatiseerd de integratie van uw omnichannel callcenter applicatie met Microsoft Dynamics365 is, hoe hoger de waardering is die u krijgt. Beschrijf uw antwoord in maximaal 20 A4 enkelzijdig exclusief optionele titelblad en inhoudsopgave.

4.1.1.6 K-6. Service en beheer (maximaal 100 punten)

Beschikbaarheid, incidentmanagement, verantwoordelijkheden, communicatie en beheer zijn voor de Aanbestedende dienst van groot belang. Inschrijver dient een SLA voor te stellen waarin de volgende onderdelen zijn opgenomen.

Het beheer

De telefonische bereikbaarheid van de organisatie en de omnichannel callcenters en het beantwoorden, opvolging en registratie van de klantcontacten bij de Servicedesk en de continuïteit heeft de hoogste prioriteit. Onderdeel van het beheer proces zijn:

1. Opdrachtnemer voor de verbindingen, telefoniefunctiefunctionaliteit, omnichannel contactcenter applicatie en de integratie met Microsoft Dynamics;
2. De provider van de opdrachtnemer voor de vaste telefonie (indien derde partij);
1. Microsoft: cloud applicatie Microsoft Dynamics365;
2. Aanbestedende dienst.

Inschrijver dient een RACI model op te stellen over de, onder K-2 aangeboden, producten en diensten, en vertaalt deze naar Functioneel Beheer, Technisch Beheer en Applicatie Beheer.

Afspraken en monitoring

De eisen omtrent serviceniveaus (zoals continuïteit/uptime, betrouwbaarheid/robustheid) zijn opgenomen in het Pakket van Eisen.

1. De inschrijver dient aan te geven hoe de monitoring wordt ingevuld op de gehele keten;
2. De inschrijver dient aan te geven wanneer en welke compensaties/boetes de Inschrijver aanbestedende dienst biedt bij het niet realiseren van de service levels en het niet halen van Functie hersteltijden en reactie tijden;
3. De invulling die de aangeboden SLA geeft aan de Bijzondere Bepalingen Onderhoud" en Onderhoud specifiek" als opgenomen in ARBIT 2018.

Updates en upgrades

Aanbestedende dienst hanteert voor digitale dienstverlening het OTAP principe om nieuwe functionaliteit te ontwikkelen, te testen en gereed te maken voor productie. Dit is overwegend van toepassing op (door)ontwikkeling van Microsoft Dynamics365.

Updates, upgrades van de aangeboden diensten en de implementatie van deze zijn onderdeel van de opdracht en Overeenkomst. De inschrijver dient aan te geven:

1. Welke mogelijkheden Inschrijver Aanbestedende dienst biedt voor testen en acceptatie;
2. Welke maintenance windows worden gehanteerd;
3. Hoe Inschrijver Aanbestedende dienst informeert over de upgrades en updates, hoe deze worden doorgevoerd in de aangeboden diensten en hoe Inschrijver de goede werking van de diensten garandeert;
4. Hoe Inschrijver de werking van de integratie garandeert als standaard updates en upgrades van Microsoft Dynamics365 en/of de callcenter applicatie, die impact/betrekking hebben op de integratie/koppeling worden doorgevoerd/uitgerold.

De risico's

Inschrijver dient de risico's aan te geven ten aanzien van de aangeboden diensten en integraties. Bij deze risico's dient Inschrijver aan te geven welke maatregelen worden genomen of kunnen worden genomen om de kans dat de het risico optreedt of de impact te verminderen.

Wijzigingsproces

Gezien de diensten die Aanbestedende dienst verleent is de verwachting dat er regelmatig wijzigingen dienen te worden doorgevoerd. Inschrijver dient aan te geven hoe wijzigingen worden verwerkt. Inschrijver dient:

1. Het proces te beschrijven bij het doorvoeren van standaard wijzigingen en niet standaard wijzigingen, inclusief procesflow;
2. Het onderscheid aan te geven van de standaard en niet standaard wijzigingen;
3. Aan te geven hoe wordt omgegaan met wijzigingen met een hoger prioriteit.

Documentatie

Inschrijver dient aan te geven hoe, na oplevering, de wijzigingen in de geleverde diensten als aanpassingen in call flows, integratie of faciliteiten worden bijgehouden zodat de Aanbestedende dienst continue inzicht heeft in de actuele situatie.

Incidentmanagement

In het pakket van eisen zijn de voorwaarden aan de SLA van de aangeboden diensten opgenomen.

Inschrijver dient, bij voorkeur in een callflow, het incidentmanagement proces inzichtelijk te maken inclusief beslismomenten, bijbehorende actoren, escalatie, de communicatie en samenwerking van de betrokken partijen: opdrachtgever, provider, callcenter leveranciers en Microsoft Dynamics365 specialisten.

Exit strategie

Inschrijver dient toe te lichten hoe de informatie opgeslagen in de callcenter applicaties na het beëindigen van de overeenkomst nog beschikbaar kan blijven voor Aanbestedende dienst gedurende een periode van 1 jaar.

Inschrijver dient de aangeboden SLA als bijlage J.1. bij te voegen bij de inschrijving en de gevraagde beschrijving als Bijlage J.2 'Service en beheer'.

Beoordeling

Hoe concreter, begrijpelijk, duidelijker, volledig, uitgebreider en helder de verantwoordelijkheden, afspraken, handelwijzen, maatregelen, testmogelijkheden, rolverdeling, en service/dienst - verlening zijn en hoe Inschrijver de dienstverlening borgt hoe hoger de waardering is die u krijgt. Beschrijf uw antwoord in maximaal 10 A4 enkelzijdig exclusief optionele titelblad en inhoudsopgave en exclusief SLA..

4.1.2 Beoordeling kwalitatief gunningscriterium

De beoordeling van de kwalitatieve sub-gunningcriteria vindt als volgt plaats.

Beoordeling open vragen

- De leden van het beoordelingsteam beoordelen de inschrijvingen eerst afzonderlijk van elkaar en kennen een individuele waardering toe voor het kwalitatieve sub-gunningscriterium op basis van de bij het kwalitatieve sub-gunningscriterium vermelden mogelijke waarden.
- Verschillen tussen de individuele waardering worden besproken en kunnen aanleiding zijn om een individuele waardering aan te passen en/of kunnen aanleiding zijn om een nadere toelichting van inschrijver te vragen op het desbetreffende aspect, ten einde zeker te stellen dat de toegekende waardering op basis van de juiste informatie is genomen.
- Vervolgens vindt er een beoordeling per Inschrijving en per kwalitatief subgunningscriteria plaats waarbij het beoordelingsteam op basis van consensus één eindscore vaststelt.
- Bij deze methode is het niet noodzakelijk dat één van de inschrijvers de hoogste, of laagste waardering behaalt en kunnen meerdere inschrijvers dezelfde waardering behalen.

Voorwaarden beoordeling open vragen

Inschrijver gaat door inschrijving akkoord met de voorwaarden die gehanteerd worden voor de beantwoording van open vragen (sub-gunningscriteria). Indien inschrijver zich niet houdt aan de voorwaarden dan heeft de Aanbestedende dienst het recht om geen punten te geven voor het betreffende sub-gunningscriterium.

- Er dient gebruik gemaakt te worden van lettertype, corpgrootte minimaal tien en regelafstand minimaal één. Uitzondering hierop vormen figuren en andere grafische uitingen (niet zijnde tabellen) waarin een kleinere corpgrootte en/of kleiner regelafstand gehanteerd mag worden mits de oppervlakte van al deze figuren en andere grafische uitingen samen niet meer dan 30% van de totale oppervlakte van het ingediende document bedragen. Inschrijver dient er hierbij rekening mee te houden dat het document afgedrukt wordt op A4-formaat en dat alleen de leesbare tekst beoordeeld kan worden.
- Indien het ingediende document (incl. figuren, tabellen, bijlagen etc.) langer is dan het toegestane aantal A4's wordt deze enkel voor het toegestane aantal A4 beoordeeld, waarna de overige A4's buiten de beoordeling worden gehouden. Voorbladen en inhoudsopgaven tellen niet mee als pagina en worden niet meegenomen in de beoordeling.
- Het is niet toegestaan om in het ingediende document te verwijzen naar andere bronnen (documenten, al dan niet ingediend bij inschrijving, internetsites etc.).
- Het ingediende document betreft een digitaal doorzoekbaar PDF document.

De beoordeling van de subgunningscriteria vindt plaats aan de hand van de volgende schaalverdeling:

Waardering	Score	Toelichting waardering
Geen/slechte beantwoording (knock-Out)	0 % van het maximaal aantal te behalen punten	Geen antwoord gegeven dan wel de beantwoording is niet goed, zodat de dienstverlening niet is te beoordelen op aansluiting op haar organisatie en de geformuleerde uitgangspunten.

Waardering	Score	Toelichting waardering
Onvoldoende beantwoording (knock-Out)	20 % van het maximaal aantal te behalen punten	Uit de beoordeling van de beschrijvingen conform opgave blijkt niet dat de Inschrijver de opdracht op een voldoende wijze ten behoeve van de Aanbestedende dienst zal verzorgen. De Aanbestedende dienst constateert uit het antwoord dat de dienstverlening niet helemaal aansluit op haar organisatie en de uitvraag.
Voldoende beantwoording	35 % van het maximaal aantal te behalen punten	Uit de beoordeling van de beschrijvingen conform opgave blijkt dat Inschrijver de opdracht op een voldoende wijze ten behoeve van de Aanbestedende dienst zal verzorgen. De Aanbestedende dienst constateert uit het antwoord dat de dienstverlening aansluit op haar organisatie en de uitvraag maar ziet geen meerwaarde.
Goede beantwoording	75 % van het maximaal aantal te behalen punten	Uit de beoordeling van de beschrijvingen conform opgave blijkt dat Inschrijver de opdracht op een goede wijze ten behoeve van de Aanbestedende dienst zal verzorgen. De Aanbestedende dienst constateert uit het antwoord dat de dienstverlening aansluit op haar organisatie en de uitvraag en treft in het verstrekte antwoord op elementen een beperkte meerwaarde aan voor haar organisatie.
Zeer goede beantwoording	100 % van het maximaal aantal te behalen punten	Uit de beoordeling van de beschrijvingen conform opgave blijkt dat Inschrijver de opdracht op een uitstekende wijze ten behoeve van de Aanbestedende dienst zal verzorgen. De Aanbestedende dienst constateert uit het antwoord dat de dienstverlening aansluit op haar organisatie en de uitvraag en ziet meerwaarde voor haar organisatie in het verstrekte antwoord.

4.2 Financieel gunningscriterium

4.2.1 Beoordeling financieel gunningscriterium

Aan de hand van de totaalprijs (Bijlage C Het prijzenblad) van de Inschrijvingen wordt een rangorde gemaakt. De Inschrijver met de laagste totaalprijs krijgt 200 punten. De score van de overige Inschrijvers wordt bepaald door het procentuele verschil volgens de onderstaande formule:

$$\text{Score} = \text{laagste prijs} / \text{geboden prijs} * 200$$

Deze score wordt afgerond op 2 decimalen.

4.2.2 Voorwaarden invullen prijsblad

Het prijzenblad, Bijlage C, wordt uitsluitend beoordeeld, indien er geen oneigenlijk gebruikgemaakt wordt van de gunningsmethodiek en wordt voldaan aan de onderstaande voorwaarden. Indien dit niet het geval is wordt de Inschrijving ongeldig verklaard en uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

- Tarieven worden aangeboden in Euro's, maximaal twee decimalen exclusief btw, maar inclusief alle overige bijkomende kosten;
 - Op elk gevraagd onderdeel moet een tarief worden aangeboden;
- En:
- Indien geen tarief wordt aangeboden gaat Aanbestedende dienst ervanuit dat het een "nul" tarief betreft;
 - Tarieven dienen reëel te zijn;
 - Het Prijzenblad mag op geen enkele wijze aangepast worden, wel is ruimte gelaten zodat Inschrijver regels toe kan voegen;
 - De prijzen zijn zonder enig voorbehoud gebaseerd op de aanbestedingsstukken zoals vastgesteld na de laatste nota van inlichtingen;
 - Implementatie-, installatie- en inrichtingskosten zijn op basis van aanneemsom;
 - Inschrijver dient de GELE cellen in te vullen;
 - Het prijsblad is rechtsgeldig ondertekend;
 - Het prijsblad wordt in Excel-format ingediend en dient t.b.v. de ondertekening daarnaast in PDF-format ingediend worden. Bij tegenstrijdigheden prevaleert de ondertekende versie van het prijsblad.

4.3 Beoordeling

4.3.1 Beoordelingsteam

De Aanbestedende dienst benoemt een beoordelingsteam van 5 personen die op basis van hun professionaliteit de inschrijvingen beoordelen op de (sub-)gunningscriteria.

De beoordeling start met het beoordelen van de kwalitatieve sub-gunningscriteria 4.1.1.1, 4.1.1.2, en 4.1.2.3, 4.1.1.4, 4.1.1.5, en 4.1.1.6 Pas nadat de definitieve score voor deze kwalitatieve gunningscriteria zijn bepaald wordt het financiële gunningscriterium door de procesbegeleider toegevoegd en beoordeeld.

4.3.2 *Knock-out criteria*

Het niet voldoen aan één of meerdere knock-out vragenlijsten of eisen in het programma van eisen leidt tot een ongeldige inschrijving.

4.3.3 *Kwalitatief gunningscriterium*

Het totaal van alle scores op kwalitatieve sub-gunningscriteria bepaalt de score voor het kwalitatief sub-gunningscriterium.

4.3.4 *Financieel gunningscriterium*

Er wordt beoordeeld of het prijsblad en inschrijfprijs voldoen aan de gestelde voorwaarden zoals opgenomen in dit document. Indien hier niet aan voldaan wordt is er sprake van een ongeldige inschrijving.

4.3.5 *Economisch meest voordelige inschrijving*

Op basis van de inschrijfprijs en de score op het kwalitatief gunningscriterium wordt conform de gunningsmethodiek de ranking van de inschrijvers bepaald. Deze ranking bepaalt welke inschrijver voor gunning in aanmerking komt.

Indien de situatie zich voordoet dat de voorlopige nummer 1 wegvalt in de procedure, dan zal Aanbestedende dienst overwegen een nieuwe nummer 1 aan te wijzen i.e. de Inschrijver die na het wegvallen van de nummer één in rang, volgens de beoordelingssystematiek vervolgens op de eerste plaats zou eindigen. Het subgunningscriterium Prijs wordt opnieuw berekend. Dit betekent niet dat de Inschrijver welke voorlopig op de tweede plaats was geëindigd automatisch de nieuwe nummer 1 wordt, dit ter voorkoming van de zogenaamde rangorde-paradox. Aanbestedende dienst stelt aldus na de herbeoordeling van de prijzen met de overgebleven Inschrijvers opnieuw vast welke Inschrijver de 'Beste PKV' heeft behaald.

Gelijk eindigende inschrijvingen

Indien er meer dan één inschrijver in ranking op de eerste plaats eindigt, wordt de inschrijver met de hoogste score op het kwalitatieve gunningscriterium als eerst geëindigde inschrijver aangemerkt. Indien ook deze scores gelijk zijn wordt van de gelijk eindigende inschrijvers, de inschrijver met de hoogste score op het zwaarst wegende kwalitatieve sub-gunningscriterium als eerst geëindigde inschrijver aangemerkt. Indien dit nog steeds tot een gelijke stand leidt wordt dit proces herhaald met het daarop volgende zwaarst wegende kwalitatieve sub-gunningscriterium totdat er geen sprake meer is van een gelijke stand.

Indien de scores van de betreffende inschrijvers voor alle kwalitatieve sub-gunningscriteria gelijk zijn wordt de ranking bepaald door loting.

4.4 *Gunningsbeslissing*

Alle inschrijvers worden middels de mededeling van de gunningsbeslissing gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd via TenderNed geïnformeerd over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure. Dit betekent dat de afgewezen inschrijvers een motivatie bevattende reden van afwijzing ontvangen, waarbij tevens rekening wordt gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de begunstigde inschrijver met betrekking tot bescherming van commerciële belangen en vertrouwelijke informatie. Dit betekent dat de <(fictieve)>inschrijfprijs van andere inschrijvers niet bekend gemaakt wordt.

Deze gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217, eerste lid van het Burgerlijk wetboek, van het aanbod van inschrijver.

Na ontvangst van de gunningsbeslissing kan een afgewezen inschrijver een beroep in rechte instellen tegen de gunningsbeslissing. Dit dient te gebeuren binnen 20 kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing. Dit betreft een vervaltermijn. In geval van een kortgedingprocedure schort de Aanbestedende dienst de datum van de gunning op tot een nadere datum, afhankelijk van (het tijdstip en de inhoud van) de uitspraak van de voorzieningenrechter.

4.5 Verificatie

De Aanbestedende dienst gaat na de bekendmaking van de gunningsbeslissing tijdens de opschortende termijn (tevens vervaltermijn) over tot het verifiëren van de gegevens in de aangeleverde UEA('s) van de best scorende Inschrijver. Hiertoe dient Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, de vereiste bewijsstukken op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen zeven kalenderdagen te overleggen.

Inschrijver dient ter verificatie van de inschrijving:

1. De aangeboden diensten werkend en, conform inschrijving geautomatiseerd geïntegreerd met Microsoft Dynamics365 te tonen aan het beoordelingsteam. Bij voorkeur bij een andere opdrachtgever waar de door Inschrijver aangeboden diensten geïmplementeerd, operationeel en in gebruik zijn. Indien dat niet mogelijk is biedt Aanbestedende dienst Inschrijver de mogelijkheid de PoC in te richten op haar testomgeving van Microsoft Dynamics365. Het beoordelingsteam wordt voor deze Proof of Concept aangevuld met gebruikers en beheerders van Microsoft Dynamics365 en de callcenter applicatie.
2. Indien de Aanbestedende dienst dit nodig acht, dient Inschrijver de Inschrijving toe te lichten tijdens een verificatiegesprek.

4.6 Gunning

Indien onomstotelijk vast komt te staan dat de inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen aan alle vereisten voldoet én binnen 20 kalenderdagen na het verzenden van de gunningsbeslissing geen van de afgewezen inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen de gunningsbeslissing door het laten betekenen van een (kort-geding) dagvaarding bij de Aanbestedende dienst, wordt de opdracht aan deze inschrijver gegund en wordt de Overeenkomst getekend.

In het geval dat de Inschrijver aan wie Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen niet (meer) aan de gestelde eisen c.q. voorwaarden voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kan de Aanbestedende dienst een nieuwe gunningsbeslissing vaststellen. De nieuwe mededeling van de gunningsbeslissing wordt in dat geval gelijktijdig aan alle Inschrijvers verzonden en is de opschortende termijn (tevens vervaltermijn) van 20 kalenderdagen opnieuw van toepassing.

Indien in de situaties als bedoeld in bovenstaande tijdig een kort geding procedure aanhangig is gemaakt, dan gaat de Aanbestedende dienst niet eerder tot gunning over dan na uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

5 Overzicht bijlagen

Bijlage A	Programma van Eisen telefonie en callcenter
Bijlage B	Programma van Wensen telefonie en callcenter
Bijlage C.	Het prijzenblad
Bijlage D	Verklaring hoofdelijk aansprakelijkheid
Bijlage E	Referentieformat
Bijlage F	Template vragenformulier
Bijlage G	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) • <i>indien sprake is van een Combinatie dient dit format vermenigvuldigd te worden naar evenredigheid van het aantal combinanten.</i> • <i>Ingeval van Derden: dit format dient – zo nodig - vermenigvuldigd te worden naar evenredigheid van het aantal Derden op wier geschiktheid de Inschrijver een beroep doet.</i>
Bijlage H	ARBIT 2018
Bijlage I	Model Verwerkersovereenkomst
Bijlage J	Algemene Verklaring
Bijlage K	Concept Overeenkomst
Bijlage L	Aanvullende informatie over de huidige situatie D365 en de callcenteromgeving