

7 februari 2022

# ***Scope Bouwteampartner ICT-applicatie Telefonieomgeving***



## ***gemeente Krimpenerwaard***

*De informatie in dit document is opgesteld voor de aanbesteding Bouwteampartner ICT-applicatie Telefonieomgeving voor de gemeente Krimpenerwaard op basis van de huidige specifieke situatie voor de betreffende gemeente, en wordt in dat kader vertrouwelijk aan potentiële leveranciers/dienstverleners ter beschikking gesteld.*

*Het is niet toegestaan deze informatie, of gedeelten daarvan, te gebruiken voor andere toepassingen of aan derden over te dragen, in welke vorm dan ook. De informatie is alleen bedoeld voor het opstellen van een doelgerichte aanbieding.*

7 februari 2022

**INHOUD:**

1. INLEIDING
2. PLANBESCHRIJVING TELEFONIEOMGEVING GEMEENTE KRIMPENERWAARD
  - 2.1. Doelstelling van het project
  - 2.2. Ontwerputgangspunten
  - 2.3. Huidige situatie
  - 2.4. Verbetering online dienstverlening
  - 2.5. Systeem voor de telefonieomgeving
  - 2.6. Gewenste functionaliteiten
  - 2.7. ICT-koppelingen
  - 2.8. Vaste telefonie
  - 2.9. Beveiliging en privacy
  - 2.10. Implementatie, inrichting en conversie
  - 2.11. Duurzaam inkopen en SROI
3. DE BOUWTEAMOPDRACHT IN HET BOUWTEAM
4. HET BOUWTEAM
5. PRESTATIE-ONDERBOUWING
6. KANSENDOSSIER
7. RISICODOSSIER
8. INTERVIEW
9. FINANCIËLE VERGOEDING

**BIJLAGEN:**

- |           |                                                           |
|-----------|-----------------------------------------------------------|
| Bijlage A | GIBIT 2020                                                |
| Bijlage B | Architectuuroverzicht gemeente Krimpenerwaard, 07-02-2022 |
| Bijlage C | Globale beschrijving Djuma KCS, 07-02-2022                |

## 1. INLEIDING

De gemeente Krimpenerwaard heeft behoefte aan een nieuwe/verbeterde telefonieomgeving om haar dienstverlening op een hoger niveau te brengen, op een dusdanige wijze, dat een en ander passend is bij de gemeentelijke visie en ambities voor de dienstverlening en bij de werkwijze van het gemeentelijke Klant Contact Centrum (KCC). Het KCC maakt gebruik van het Djuma KCS (Djuma Klant Contact Systeem).

Het ontwerpen van deze telefonieomgeving en het eerste recht om deze ook te realiseren is onderwerp van de aanbesteding.

De te ontwerpen nieuwe/verbeterde telefonieomgeving dient geïntegreerd te gaan functioneren binnen de bestaande ICT-omgeving van de gemeente, waaronder het Djuma zaakstelsel (Djuma KCS) en het Microsoft officesysteem.

Het is voor de gemeente Krimpenerwaard moeilijk om vooraf zelf exact en volledig te bedenken en te formuleren wat de beste oplossing (het beste ontwerp) voor de nieuwe/verbeterde telefonieomgeving zal moeten zijn. De te gunnen dienstverlener zal daar ook zeer bepalend in moeten zijn. Er wordt daarom gekozen om gebruik te maken van een zogenaamd (ICT-)bouwteam voor de uitwerking en het ontwerp van de applicatie en van de integratie van de applicatie in de gehele telefonie-omgeving.

Er wordt weliswaar gesproken over een ICT-applicatie Telefonieomgeving, maar de gemeente realiseert zich dat er naar verwachting geen sprake zal zijn van één aan te schaffen ICT-applicatie. De ICT-applicatie Telefonieomgeving zal naar verwachting gaan bestaan uit een (door ICT-koppelingen en passende inrichtingen) geïntegreerd geheel van verschillende ICT-applicaties. Waar mogelijk zal gebruik gemaakt dienen te worden van de huidige office- en zaakstelselapplicaties (respectievelijk Microsoft Office 365 en Visma Circle Djuma) en van huidige raamovereenkomsten (zoals op het gebied van Microsoft licenties).

De gemeente Krimpenerwaard heeft het voornemen een aanbestedingsprocedure uit te voeren voor het selecteren van een ICT-bouwteampartner. De te selecteren ICT-bouwteampartner is een technische ondernemer, die als de beste expert, samen met de gemeente, in staat is de ICT-applicatie voor de nieuwe/verbeterde telefonieomgeving en de integratie van deze applicatie in de gehele telefonie-omgeving in bouwteamverband te ontwerpen.

De ontwerp- en daarmee verband houdende onderzoeks- en overige werkzaamheden, die door de bouwteampartner worden uitgevoerd, als bijdrage aan het bouwteamverband, bestaan op hoofdlijnen (een en ander is in dit document nader concreter beschreven) uit:

- Het (mede) bedenken, ontwikkelen, afwegen, vormgeven en uitwerken van het ontwerp voor de nieuwe / verbeterde telefonieomgeving, passend bij de doelstelling van het project (zie hoofdstuk 2.1)
- Het ontwikkelen en uitwerken van de behoefte aan functionaliteiten en inrichtingen van ICT-applicatie(s) in de ruimste zin van het woord.
- Het ontwikkelen en uitwerken van de behoefte aan functionaliteiten en inrichtingen van ICT-koppelingen tussen de gemeentelijke ICT-infrastructuur en de ICT-applicatie voor de telefonieomgeving (uitgewerkt technische ontwerpen, in voorkomend geval afgestemd met leveranciers van derden-applicaties).
- Het uitvoeren van projectmanagement, het deelnemen aan bouwteam bijeenkomsten, het opstellen van een planning en het verrichten van overige algemene werkzaamheden, die

verband houden met de functie van bouwteampartner.

- Het doorlopend, tijdens het uitvoeren van de bouwteamwerkzaamheden, inzicht verschaffen in de te verwachten kosten voor de realisatie, om de opdrachtgever in staat te stellen, waar nodig, tijdig bij te sturen.
- Het opstellen van een deugdelijke en realistische aanbieding voor de implementatie en het meerjarig beschikbaar krijgen van de ICT-applicatie Telefonieomgeving. De bouwteampartner heeft het recht (in eerste instantie als enige) om op basis van het gemaakte ontwerp een aanbieding voor de Uitvoeringsopdracht te doen.

Er is vooraf geen taakstellend budget voor de uitvoeringsopdracht in FASE 2 (implementatie en meerjarig beschikbaarheid) vastgesteld. Het in het bouwteam te maken ontwerp is hierin leidend.

De opdrachtgever heeft om een aantal redenen bewust gekozen om het ontwerp in bouwteamverband vorm te geven:

- De gemeente wil de nieuwe / verbeterde telefonieomgeving als één integraal geheel benaderen. En daarom niet als een verzameling van losstaande en daardoor onvoldoende op elkaar afgestemde aankopen en inrichtingen (voorkomen van sub-optimalisaties).
- De gemeente beschouwt het bouwteam als een effectieve, efficiënte en snelle wijze om tot een deugdelijk en passend ontwerp te komen.
- Het is uitdrukkelijk de bedoeling van de gemeente om een zo goed mogelijke realistische invulling te (laten) geven aan het ontwerp. Een 'zo goed mogelijke realistische invulling' betekent, dat, indien de (theoretisch) best denkbare invulling niet realistisch is, er gekozen moet worden voor een zo goed mogelijke invulling, die wel realistisch is.

Bovengenoemde aspecten leiden ertoe dat er in de bouwteamfase zeer veel creativiteit en deskundigheid nodig zal zijn om met de in hoofdstuk 2.1 van deze Scope genoemde doelstellingen de gewenste functionaliteit te verkrijgen, het kostenniveau zo laag mogelijk te houden en om belangrijke afwegingen binnen het project te kunnen maken.

Creatieve en deskundige oplossingen, welke voldoen aan de doelstellingen, randvoorwaarden en uitgangspunten, en tegelijkertijd een substantieel lager kostenniveau hebben. De gemeente verwacht dat juist een ambitieuze bouwteampartner, die de kans krijgt het project zelf vorm te geven en te ontwerpen in bouwteamverband met de gemeente, als beste in staat moet kunnen zijn om deze ambitieuze doelstellingen binnen het realistisch budget te realiseren.

Het door de gemeente gewenste 'Bouwteamverband' bestaat feitelijk uit twee (2) fasen:

- FASE 1: Waarin een 'Bouwteamovereenkomst' (zie bijlage 9 van de Aanbestedingsleidraad) tussen de gemeente en een bouwteampartner wordt aangegaan. De bouwteamovereenkomst kent een (mede als resultaat van de aanbestedingsprocedure) vastgestelde vergoeding voor de bouwteampartner (zie hoofdstuk 9), ter dekking van de kosten voor zijn werkzaamheden.
- FASE 2: Waarin een uitvoeringsovereenkomst wordt aangegaan, waarbij de bouwteampartner de realisatie van het overeengekomen ontwerp tegen betaling ('aanneemsom') realiseert (uitvoert). Onderdeel van de uitvoeringsovereenkomst is de

**7 februari 2022**

implementatie en het meerjarig ter beschikking stellen van de ICT-applicatie Telefonieomgeving (initieel 3 jaar met de mogelijkheid tot verlenging).

Deelname aan het bouwteam garandeert de - met deze Aanbestedingsprocedure te selecteren - bouwteampartner niet, dat hij FASE 2 ook mag uitvoeren. Wel is hij gerechtigd om als eerste, en vooralsnog als enige, een (prijs-) aanbidding te doen voor de uitvoering van het - tijdens FASE 1 in gezamenlijkheid tot stand gekomen – ontwerp voor de uitvoeringsopdracht. Als ter zake niet (tijdig) tot overeenstemming wordt gekomen, heeft de gemeente in het voorkomend geval het recht andere aanbiddingen te vragen voor het al uitgewerkte ontwerp (de gemeente wordt volledig eigenaar van / volledig rechthebbende op het ontwerp, inclusief alle onderliggende stukken). De gemeente heeft het recht om de resultaten van het bouwteam, ongeacht of het bouwteamverband succesvol wordt afgerond, te gebruiken.

De opdrachtgever is op geen enkele wijze gebonden aan, of heeft een voorkeur voor bestaande of nieuwe marktpartijen. Alleen op basis van de gunningscriteria zullen de aanbiddingen kwalitatief beoordeeld worden. De gunning geschiedt op basis van “beste prijs-kwaliteitsverhouding (BPKV)”. Dit houdt hierin, dat (vooral) op kwalitatieve aspecten wordt gegund en het onderdeel prijs in deze aanbestedingsprocedure een kleine rol speelt.

## 2. PLANBESCHRIJVING TELEFONIEOMGEVING GEMEENTE KRIMPENERWAARD

### 2.1. Doelstelling van het project

Zoals in hoofdstuk 1 is vermeld zal de ICT-applicatie Telefonieomgeving naar verwachting gaan bestaan uit een (door ICT-koppelingen en passende inrichtingen) geïntegreerd geheel van verschillende ICT-applicaties.

De doelstelling van het project (de ICT-Prestatie, de ICT-applicatie Telefonieomgeving) voor de gemeente met betrekking tot het verbeteren van dienstverlening kan als volgt geformuleerd worden:

*Het door de gemeente meerjarig (kunnen) beschikken over een adequaat werkende en efficiënte ICT-applicatie Telefonieomgeving om de online dienstverlening aan gebruikers, bezoekers, burgers en bedrijven op een juiste en goede wijze te (kunnen) verzorgen, waarbij reeds bij de gemeente beschikbare functionaliteiten in de telefonieomgeving zijn geïntegreerd, en die door de dienstverlener beschikbaar wordt gesteld en technisch wordt beheerd.*

Waarbij onder adequaaf werkend wordt verstaan: de gemeente 24/7 de beschikking te laten hebben over een effectieve en goed functionerende state-of-the-art telefonieomgeving:

- Passend is bij de functionele behoefte van de gemeente en bij de visie op gemeentelijke onlinedienstverlening
- Toegankelijk is voor alle communicatiekanalen
- Passend is bij de werkwijze van de gemeente
- In staat is om data te genereren en te ontsluiten voor verwerking in een BI-tool (bij de gemeente is Tableau BI 2021.4.1 in gebruik)
- Flexibel om kan gaan met toekomstige gewijzigde behoeftes (doorontwikkeling applicatie).

Waarbij onder efficiënt wordt verstaan: zorgen voor een verbeterde bedrijfsvoering van de gemeente Krimpenerwaard door:

- De gebruiksvriendelijkheid van het systeem
- De juiste integratie van front-end en back-end applicaties, waardoor dubbele werkzaamheden door bezoekers en door de gemeentelijke organisatie worden vermeden
- De juiste integratie met andere functionaliteiten
- Het zorgen voor de laagst mogelijke integrale gemeentelijke kosten
- Het zorgen voor beheersbaar functioneel beheer zowel in de (centrale) omgeving van de functioneel beheerder als in de (individuele) gebruikersomgevingen.

**7 februari 2022**

Conform de GIBIT worden de door de gecontracteerde dienstverlener in FASE 2 te leveren goederen (inclusief gebruiksrechten) en diensten (en functionaliteiten) de 'ICT-prestatie' genoemd. De intentie van de aanbesteding en het daaropvolgende (ICT-)bouwteam, waarin het ontwerp op maat gemaakt wordt voor de gemeente, is het afsluiten van een inhoudelijk aantrekkelijke en financieel gunstige meerjarige overeenkomst.

Voor de duidelijkheid wordt het geheel de telefonieomgeving genoemd. De opdracht in de latere uitvoeringsopdracht (volgens de GIBIT de te leveren ICT-Prestatie) wordt de (latere) invulling van de ICT-applicatie Telefonieomgeving genoemd (de blauwe vakken in het schema in hoofdstuk 2.5), derhalve de telefonieomgeving exclusief de beschikbaarstelling van de al bij de gemeente beschikbare functionaliteiten, maar inclusief de integratie daarvan c.q. koppeling daarmee.

## 2.2. **Ontwerputgangspunten**

De telefonieomgeving dient ontwikkeld, afgewogen, vormgegeven en uitgewerkt te worden op basis van een aantal ontwerputgangspunten:

- **Locatieonafhankelijkheid**  
De telefonieomgeving is in basis een cloudbased platform dat (bij voorkeur) via het GGI-netwerk of via het internet aan de gemeente beschikbaar wordt gesteld. Gebruikers hebben vanaf elke willekeurige locatie toegang tot de telefonieomgeving.
- **Behoud van deelnemers-identiteit**  
Binnen de integrale telefonieomgeving kan elke gebruiker (of groepen van gebruikers) zijn (hun) eigen identiteit flexibel inrichten en behouden.
- **Self service principe**  
Gebruikers en functioneel beheerders zijn zo veel als mogelijk zelfvoorzienend. Gebruiksvriendelijkheid speelt daarin een hoofdrol.
- **API-first principe**  
In principe moeten alle functionaliteiten via API-koppelingen ontsloten worden (koppelvlak, documentatie en andere ondersteunde hulpmiddelen) of via andere koppelvlakken gebaseerd op actuele versies van VNG-standaarden.
- **Security by design**  
Bij het ontwerp van de telefonieomgeving wordt de ICT-veiligheid integraal vanaf het begin als uitgangspunt gehanteerd.
- **Privacy by design**  
Bij het ontwerp van de telefonieomgeving wordt de ICT-privacy integraal vanaf het begin als uitgangspunt gehanteerd.
- **Flexibiliteit**  
Bij het ontwerp van de telefonieomgeving wordt toekomstige flexibiliteit (op het gebied van aantal/type gebruikers, mogelijk nieuwe ontwikkelingen, mogelijk nieuwe functionaliteiten, rapportages, licenties etc.) vanaf het begin als uitgangspunt gehanteerd.

7 februari 2022

### 2.3. Huidige situatie

De huidige organisatorische en technische infrastructuur is beschreven in Bijlage B.

### 2.4. Verbetering online dienstverlening

De telefonieomgeving vormt in de klantbeleving een deel van de digitale dienstverlening door de gemeente, naast bijvoorbeeld de gemeentelijke website, de te gebruiken e-formulieren en de landelijk toegankelijke omgevingen (bijvoorbeeld het omgevingsloket). Deze digitale dienstverlening, in de breedste zin van het woord (en dus niet beperkt tot alleen voorlichting en communicatie) is de komende jaren nog volop in ontwikkeling. Algemene maatschappelijke en technologische ontwikkelingen op dit gebied hebben rechtstreeks gevolgen voor het toekomstig verwachtingspatroon van burgers en bedrijven, waardoor ook de onlinedienstverlening in de toekomst zich zal moeten aanpassen. Dit geldt zeker ook voor de telefonieomgeving.

Het is niet realistisch te veronderstellen dat de gemeente nu al in staat zou zijn om een concreet afgerond beeld te maken van alle toekomstig benodigde functionaliteiten. Flexibiliteit hierin is een absolute noodzaak.

Er dient daarom bij het te maken ontwerp in het bouwteam rekening gehouden te worden dat in de komende jaren ook een ontwikkelslagen met de verbetering van de onlinedienstverlening gemaakt moeten kunnen worden. Te denken valt bijvoorbeeld aan mogelijkheden om toekomstige verbeteringen door te kunnen voeren. De keuze voor een bepaald systeem of voor een bepaalde dienstverlener mag toekomstige ontwikkelingen en verbeteringen niet in de weg staan, beter nog: moet dit zelfs stimuleren.

In het te maken ontwerp en in de af te sluiten uitvoeringsovereenkomst dient rekening gehouden te worden met doorlopende verbeteringen (innovaties) van de functionaliteiten m.b.t. de telefonieomgeving.

### 2.5. Systeem voor de telefonieomgeving

De werelden van telefonie en ICT worden door digitalisering steeds meer één integraal geheel. Cloud-communicatie met virtuele werkplekken helpt medewerkers beter bereikbaar te zijn, beter te kunnen samenwerken met collega's en derden, directere toegang te krijgen tot (integratie met) andere bedrijfsprocessen (andere ICT-applicaties) en flexibel te kunnen inrichten en beheren. Grote voordelen m.b.t. plaats- en tijdonafhankelijk werken, worden door de organisatie, zeker na de Corona-thuiswerkperiode, inmiddels als normaal en noodzakelijk ervaren.

Telefoniesystemen leveren in basis met hun ICT-systemen standaardoplossingen om mee te kunnen werken. Maatwerk in basisfunctionaliteit zal, vanwege de kosten en de al op de markt verkrijgbare applicaties, beperkt mogelijk zijn. De gemeente heeft aan maatwerk in de basisfunctionaliteit weinig behoefte.

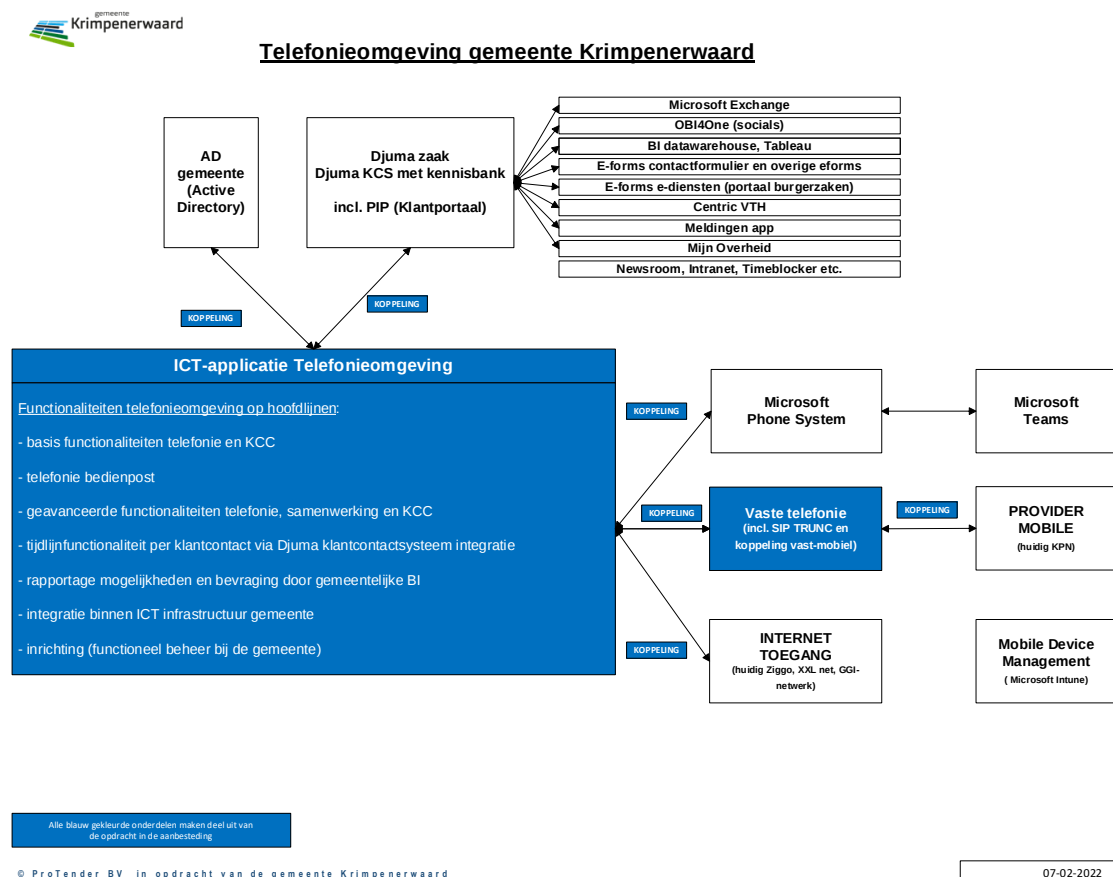
Specifiek maatwerk bij het koppelen aan andere systemen en bij de inrichting van de

telefooncentrale applicatie, gericht op de specifieke situatie van de gemeente Krimpenerwaard, is echter op veel onderdelen mogelijk, wenselijk en vaak noodzakelijk. In het bouwteam zal het daarom vooral moeten gaan over de mate waarin de koppelingen en de gewenste inrichting van deze koppelingen de gebruikmaking van al in bezit zijnde functionaliteiten/applicaties mogelijk maken en toegepast kunnen worden.

De gemeente heeft vastgesteld, dat het integraal gebruik van Microsoft Teams en de beschikbare KCS-functionaliteiten in Djuma de basisuitgangspunten moeten zijn voor de nieuwe telefonieomgeving (zie de globale beschrijving van Djuma KCS in bijlage C).

De nieuwe ICT-applicatie Telefonieomgeving, de implementatie en het door de dienstverlener uit te voeren onderhoud en het technisch beheer dienen volledig passend te zijn, en aan te sluiten, bij de ICT-Infrastructuur van de gemeente zonder dat de ICT-Infrastructuur aangepast of uitgebreid moet worden.

Op hoofdlijnen ziet de nieuw te realiseren telefonieomgeving (met daarin de ICT-applicatie Telefonieomgeving) er als volgt uit:



De nieuw te realiseren telefonieomgeving bestaat uit:

- Integraal gekoppelde, bestaande, bij de gemeente beschikbare, functionaliteiten, zoals mobiele telefoons, Microsoft Teams, Djuma KCS, mobiele provider diensten, mobile device management, internettoegang e.d. (de integraliteit van mailen, chatten, bellen, en videobellen en het beheren via iTunes wordt verkregen door Microsoft als middel centraal te stellen).

7 februari 2022

- Binnen bestaande raamovereenkomsten te bestellen nieuwe functionaliteiten, zoals het gebruiksrecht voor Microsoft Phone Systems.
- Aanvullende functionaliteiten, welke niet door bovenstaande functionaliteiten worden verricht, zoals Klant Contact Centrum (KCC) functionaliteiten, omnichannel functionaliteit, (VNG-)chatbots, life-chats, videobots, tijdlijnfunctionaliteiten, vaste lijn telefonie (incl. SIP trunkdiensten) e.d.
- Verschillende te realiseren en daarna in stand te houden koppelingen.

De dienstverlener wordt eindverantwoordelijk voor het realiseren en in stand houden van het integrale geheel van de telefonieomgeving (de configuratie). De dienstverlener zal daarom ook moeten bezien hoe bestaande functionaliteiten gaan functioneren in het geheel van de nieuwe telefonieomgeving. Het is dan ook aan de te contracteren dienstverlener om te bepalen op welke wijze (hoe en wat) het integrale geheel wordt ingevuld.

Het is niet te verwachten dat alle gevraagde functionaliteiten al door de huidige beschikbare applicaties geleverd zullen kunnen worden. Ook is het niet te verwachten dat de al beschikbare functionaliteiten binnen de huidige applicaties kwalitatief van voldoende niveau (bijvoorbeeld in het kader van gebruiksgemak) zullen zijn.

## 2.6. Gewenste functionaliteiten

De gemeente heeft bij de telefonieomgeving (ongeacht het gegeven dat er bepaalde onderdelen in de huidige applicaties nu al beschikbaar zijn), vooralsnog, ten minste de behoefte aan de volgende functionaliteiten en diensten (waar dus in FASE 1 van het bouwteam c.q. bij het ontwerp rekening mee zal (moeten) worden gehouden):

- a Gebruik telefonieomgeving d.m.v. (bestaande) mobiele telefoons en (bestaande) laptops/pc's. Onafhankelijk van mobiele provider of VOIP SIP Trunk.
- b Basis telefonie functionaliteiten voor gebruikers (Unified Communicatie) (mobiel, locatie-onafhankelijk), zoals contacten, favorieten, recente bellers, niet storen, parkeren, 3-gesprek, voicemail, beeldbellen etc.
- c Geavanceerde telefoniefuncties, zoals manager-secretaresse schakelingen, groepsnummers, call pickup groepen etc.
- d Basis functionaliteiten Samenwerking, zoals online vergaderen (beeld-geluid), virtuele samenwerking ruimtes.
- e Chatbot functionaliteit
- f Life-chat functionaliteit
- g Videobot functionaliteit.
- h Omnichannel functionaliteiten, naast bellen ook mail, facebook, whatsapp, twitter, SMS etc. In het bouwteam dienen de omnichannel functionaliteiten nader vormgegeven te worden.

- i Basis telefonie functionaliteiten voor Klant Contact Center(s) (mobiel en/of laptop/pc, locatie-onafhankelijk), zoals bedienpostfunctionaliteiten, doorverbinden, voicemail box, wachtrij, berichten, meldteksten, terugbelmogelijkheid, recording, KTO Klanttevredenheidsonderzoek, supervisor functionaliteit (monitoren KPI's) etc.
- j Geavanceerde functionaliteiten voor Klant Contact Center(s), zoals inzicht in agenda's, toegang tot zakendossiers, toegang tot de PDC Product Diensten Catalogus, eerdere communicaties, internettoegang, etc.
- k Tijdlijn-functionaliteit per klant per contact (vastleggen en kunnen inzien klantreis), vanaf binnenkomen van het eerste contactverzoek t/m einde van het contact (ongeacht het medium).
- l Rapportage mogelijkheden. De database moet integraal bevroegbaar zijn voor de gemeentelijke business intelligence software (bij de gemeente is Tableau BI 2021.4.1 in gebruik).
- m Integratie met de AD Active Directory van de gemeente.
- n Eenduidige identiteits- en toegangsmanagement (IAM), zoals toegang via single sign on.
- o Voldoen aan minimale SLA beschikbaarheidseisen, bereikbaarheid via cloud. Het overeenkomen van een werkbare SLA Service Level Agreement en een Verwerkersovereenkomst.
- p Afhandeling incidenten en ServiceDesk.
- q Mogelijkheid om via autorisatie verschillende rollen toe te kunnen kennen aan medewerkers.
- r Mogelijkheid om centraal de ICT-applicatie Telefonieomgeving functioneel te kunnen inrichten en te beheren.

## 2.7. **ICT-koppelingen**

Het ontwerpen, het realiseren en het in stand houden van goed functionerende adequate koppelingen is van essentieel belang.

De gemeente beschikt over een Enterprise Servicebus (ESB) en Digikoppeling. De ESB is gebaseerd op Adeptia en geleverd door Enable-U (Enable U 2Secure). De Digikoppeling is gebaseerd op VLTrader en wordt eveneens geleverd door Enable-U. Daarnaast wordt gewerkt met Digipoort en met 2-way SSL.

In principe moeten alle functionaliteiten via API's ontsloten worden (koppelvlak, documentatie en andere ondersteunde hulpmiddelen) of via andere koppelvlakken gebaseerd op actuele versies van VNG-standaarden. Bij aanvang en voortdurend geactualiseerd. Aanpassingen dienen uiterlijk binnen 1 jaar na het vervallen van een standaard, te zijn doorgevoerd. Tenzij dit door de opdrachtgever niet wenselijk wordt geacht, worden koppelingen 2-zijdig uitgevoerd (communicatie heen en weer).

Koppelingen met andere systemen worden ingericht overeenkomstig de toepassing en het gebruik

in de gemeente Krimpenerwaard.

Voor het maken en inrichten van een koppeling is over het algemeen een derde-dienstverlener van de gemeente nodig. De coördinatie en technische afstemming voor het realiseren van een koppeling wordt door de te contracteren dienstverlener uitgevoerd. De eventuele kosten van deze derde-dienstverleners worden door de gemeente gedragen.

Dit is niet van toepassing bij eventuele onderaannemers van de dienstverlener. Deze worden volledig voor rekening en risico van de dienstverlener ingehuurd.

## 2.8. **Vaste telefonie**

De gemeente heeft in de huidige situatie een vaste telefonie verbinding met de telefooncentrale gecontracteerd met Vodafone. Deze overeenkomst wordt beëindigd bij de realisatie van de nieuw te ontwerpen telefonieomgeving.

Onderdeel van de in het bouwteam (FASE 1) te ontwerpen telefonieomgeving en ook onderdeel van de later af te sluiten Uitvoeringsopdracht (FASE 2) is het integraal beschikbaar krijgen van een (nieuwe) vaste telefonie verbinding met de telefonieomgeving, inclusief de daarbij behorende noodzakelijke functionaliteiten.

Onderdeel van de vaste telefonie verbinding met de telefonieomgeving is de koppeling van de vaste telefonie met de mobiele telefonie. De contractering van mobiele telefonie heeft de gemeente al op een andere wijze vormgegeven (aansluiting bij een VNG samenwerkingsverband) en maakt daarom geen onderdeel uit van de later af te sluiten Uitvoeringsopdracht (FASE 2).

De focus voor de vaste telefonie verbinding zal moeten gaan liggen op een adequate inrichting en een efficiënte contractering, met name in het licht van het veelvuldig, onderling binnen de organisatie, (gewijzigd) gebruik van mobiele telefoons in de telefonieomgeving.

De gemeente is op geen enkele wijze gebonden aan, of heeft een voorkeur voor bepaalde marktpartij voor de levering van de vaste telefonie verbinding. Alleen op basis van de ontwerpuitgangspunten zal de dienstverlener in het bouwteam (FASE 1) met een aantrekkelijk en passend voorstel moeten komen. Het is daarbij goed denkbaar dat de dienstverlener de levering van de vaste telefonie verbinding in de Uitvoeringsfase (FASE 2) via onderaanneming zal aanbieden.

## 2.9. **Beveiliging en privacy**

De telefonieomgeving dient afdoende beveiligd te zijn. De technische informatieveiligheid dient door de dienstverlener geborgd te worden.

De toepassing van de AVG in het ontwerp dient door de bouwteampartner geborgd te worden. Bij de uitvoeringsovereenkomst dient een verwerkersovereenkomst overeengekomen te worden.

In het bouwteam (FASE 1) worden deze aspecten nader uitgewerkt.

Bij het ontwerp dient rekening gehouden te worden met de eis dat persoonsgegevens (enkel en alleen) fysiek opgeslagen worden binnen de EER (Europese Economische Ruimte) en op geen

enkele wijze doorgegeven worden of beschikbaar worden gesteld in landen buiten de EER. Een leverancier van een applicatie met bijvoorbeeld een vestiging, een eigenaarschap of een holding in de Verenigde Staten dient in dit verband daarom passende (en op verzoek aantoonbare) maatregelen te hebben getroffen om aan deze eis te kunnen voldoen.

## 2.10. Implementatie, inrichting en eventuele conversie

Na definitieve opdrachtverlening van de uitvoeringsovereenkomst volgen in eerste instantie in FASE 2 de implementatie, de inrichting en de eventuele conversie. Zonder deze diensten is het niet mogelijk een goed functionerende telefoonomgeving te realiseren. Zeker gezien het feit dat bestaande huidige functionaliteiten geïntegreerd zullen moeten worden met de door de dienstverlener te leveren ICT-applicatie Telefonieomgeving. De implementatie, de inrichting en de eventuele conversie, passend bij de gemeente Krimpenerwaard, heeft als doel om de volledige ICT-Prestatie opgeleverd en geaccepteerd te krijgen.

Voor de implementatie, de inrichting en de eventuele conversie in FASE 2 zijn vooralsnog de volgende zaken voorzien:

- a Het uitvoeren van de detailafstemming over de uitvoering van de opdracht met de opdrachtgever en met eventuele derden.
- b Het uitvoeren van het in FASE 1 gemaakte projectplan (het 'implementatieplan' volgens de GIBIT), uitvoering van projectmanagement en het voeren van de projectleiding, inclusief het overeenkomen van een taakverdeling ondersteuning door dienstverlener versus eigen werkzaamheden door de gemeente.
- c Het ontwikkelen en afstemmen van de definitieve integrale inrichting. De gemeente dient tijdens de uitvoering van de opdracht goedkeuring te geven aan de inrichting.
- d Het uitvoeren van alle eventuele coördinatie inhuur derden.
- e Het toegankelijk maken van de functionaliteit van de telefonieomgeving.
- f Het maken en inrichten van functioneel goed werkende koppelingen.
- g De feitelijke definitieve inrichting van de telefonieomgeving.
- h De test van de performance (acceptabele snelheid) van het systeem voor de gebruikers.
- i De eventuele conversie/migratie. Een belangrijk gedeelte van de content m.b.t. de telefonieomgeving blijft bij de nieuwe telefonieomgeving beschikbaar via de te maken koppelingen. Nog nader bekeken moet worden of het daarnaast zinvol is nader te bepalen content van de huidige telefonie-applicatie te converteren naar de nieuwe telefonieomgeving.

Het opleiden en coachen van de functionele beheerders, de key-users en de gebruikers (het train de trainer concept), met als eindresultaat: het zelfstandig functioneel kunnen beheren, het zelfstandig kunnen inrichten van de functionaliteit van de telefonieomgeving, het zelfstandig kunnen werken met de telefonieomgeving.

- j Ter beschikking stellen (digitaal) bij definitieve oplevering van schema's, beschrijvingen, documentatie, Nederlandstalige gebruiksaanwijzingen, (voor zover van toepassing) beschrijving van de procedure voor aanspraak maken op garantie en serviceverlening.
- k Het testen en het doorlopen van een opleverings- en acceptatieprocedure.

De oplevering – Livegang van de functionaliteiten is vooralsnog voorzien in 2 gedeelten:

- Oplevering – Livegang standaard/geavanceerde telefoniefuncties (voorzien in december 2022)
- Oplevering – Livegang uitgebreide telefoniefuncties (voorzien in maart 2023)

In het bouwteam zal bepaald gaan worden welke functionaliteiten gaan behoren tot de standaard/geavanceerde telefoniefuncties en welke tot de uitgebreide telefoniefuncties.

#### 2.11. **Duurzaam inkopen en SROI**

Door de aard van de opdracht in het bouwteam (ICT-dienstverlening), zijn er geen specifieke product-milieucriteria van Pianoo ([www.pianoo.nl](http://www.pianoo.nl)) van toepassing.

De gemeente Krimpenerwaard hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is SROI (Social Return of Investment) een onderdeel van het inkoopbeleid en wordt door de gemeente een SROI-verplichting aan de opdrachtnemer opgelegd met als doel een economisch en sociaal gezondere regio te krijgen en te behouden.

SROI heeft als doel de arbeidsparticipatie van kwetsbare personen te vergroten en het biedt hen de mogelijkheid om betaalde werkervaring op te doen. Als gemeente is het de kans om boven op de bestaande participatie en re-integratietakstelling extra uitstroom te realiseren. Als ondernemer is het de kans om maatschappelijk verantwoord te ondernemen.

Bij de in het bouwteam te ontwerpen uitvoeringsopdracht dient minimaal 1% van de opdrachtwaarde besteedt te worden aan SROI. Zodra een opdracht definitief gegund is, dient de opdrachtnemer/leverancier binnen 7 dagen contact op te nemen met de afdeling Sociale Zaken voor overleg m.b.t. de verdere invulling van SROI.

7 februari 2022

### 3. DE BOUWTEAMOPDRACHT IN HET BOUWTEAM

De in hoofdstuk 2 vermelde functionaliteiten zijn de functionaliteiten voor het ontwerp in het bouwteam van de totale telefoon omgeving, ongeacht of onderdelen wellicht nu al (geheel of gedeeltelijk) beschikbaar zijn in bij de gemeente beschikbare functionaliteiten (mobiele telefoons, Exchange, Djuma KCS, Teams etc.).

De beschikbaarstelling van al (geheel of gedeeltelijk) beschikbare functionaliteiten vormt naar verwachting geen onderdeel van de door de dienstverlener te leveren zaken. Echter de integratie (met koppelingen en inrichtingen) van deze al beschikbare functionaliteiten in het grote geheel van de telefoon omgeving maakt wel onderdeel uit van de door de dienstverlener te leveren zaken.

Het in het bouwteam te maken ontwerp van de telefoon-omgeving bestaat in elk geval uit de volgende onderdelen:

- a Het functioneel ontwerp van de gehele telefoon-omgeving  
Een functioneel ontwerp verschaft duidelijkheid over de werking, de samenhang en de mogelijkheden van de nieuwe telefoon omgeving.
- b Het technisch ontwerp van de ICT-applicatie telefoon omgeving  
Het technisch ontwerp beschrijft de technische specificaties van het te realiseren systeem. Het gaat hierbij om de specificatie van de (modules van de) ICT-applicatie (-s), de wijze van integratie met andere systemen van de gemeente, de licentiestructuur, de performance bewaking, de architectuur van de applicatie, de security e.d.).
- c Het technisch ontwerp van de ICT-koppeling met Djuma KCS  
Het technisch ontwerp van de ICT-koppeling met het Djuma KCS beschrijft de met Visma Circle afgestemde en overeengekomen technische specificatie van de te realiseren ICT-koppeling.
- d De door de gemeente ter beschikking te stellen zaken  
Beschreven wordt de noodzakelijk door de gemeente ter beschikking te stellen aanvullende zaken op het gebied van software (zoals Microsoft Phone System licenties) en inbreng (zoals de door de gemeente te verrichten werkzaamheden).
- e Implementatieplan  
Het implementatieplan beschrijft het na opdrachtverlening te doorlopen implementatietraject, inclusief opleidingen.
- f SLA  
Het door de dienstverlener te leveren SLA van de uitvoeringsovereenkomst
- g Verwerkersovereenkomst  
De verwerkersovereenkomst inzake de uitvoeringsovereenkomst.
- h Open begroting  
Een deugdelijke, realistische en transparante open begroting (met volledig inzicht in de diverse kostenposten) van de implementatie en het meerjarig ter beschikking stellen van de ICT-applicatie Telefoon omgeving (initieel 3 jaar met de mogelijkheid tot verlenging).

#### 4. **HET BOUWTEAM**

Het (ICT-)bouwteam is een projectgebonden samenwerkingsverband tussen de gecontracteerde bouwteampartner en de gemeente, aangevuld, waar nodig, met meerdere deskundigen die, in gecoördineerd verband, samenwerken aan het (mede) bedenken, ontwikkelen, afwegen, vormgeven en uitwerken van het ontwerp voor de nieuwe / verbeterde telefonieomgeving, passend bij de doelstelling van het project (zie hoofdstuk 2.1)

De gemeente stelt in de bouwteamfase alle bij de gemeente beschikbare informatie (schema's, specificaties, tekeningen e.d.) ter beschikking aan het bouwteam.

Het bouwteam (FASE 1) heeft in principe een looptijd voor de duur van de ontwerpfase tot en met het, door de bouwteampartner aan de gemeente, ter beschikking gestelde deugdelijke en realistische aanbieding voor de implementatie en het meerjarig beschikbaar krijgen van de ICT applicatie Telefonieomgeving.

Het bouwteam bestaat namens de gemeente uit:

- De gemeentelijke projectleider (eindverantwoordelijk en tevens formeel voorzitter van het bouwteam)
- De vertegenwoordiger van het Team Klantcontact
- De vertegenwoordiger van systeembeheer
- De informatiemanager
- De consultant van Circle Djuma (koppeling) (ad hoc basis)
- De adviseur van ProTender (begeleiding van het proces en het contractbeheer).

De rol en de taak van de gemeente in het bouwteamverband beperkt zich tot de bovengenoemde deskundigheid. Alle overige rollen en taken in de bouwteamfase worden door de bouwteampartner uitgeoefend. Aan de inbreng door (of vanwege) de gemeente aan het bouwteamverband zijn voor de bouwteampartner geen kosten verbonden.

Het bouwteam bestaat namens de bouwteampartner in ieder geval uit de volgende functies (meerdere functies kunnen verenigd zijn in één persoon):

- De technisch inhoudelijk hoofdverantwoordelijke uitvoerder in het bouwteam (meestal is dit de technisch consultant) (de aangeboden sleutelpersoon – zie hoofdstuk 8). De sleutelpersoon is tevens het directe (dagelijkse) technisch inhoudelijke aanspreekpunt voor de opdrachtgever, die directe aansturing geeft aan het bouwteamproces.
- De projectleider. De projectleider organiseert het bouwteam en zorgt voor de verslaglegging
- De technisch ontwerper/specialist op het gebied van telefonie
- De ontwerper/technisch specialist voor ICT-koppelingen

**7 februari 2022**

- De kostendeskundige die het bouwteam vanaf de start zeer goed en deugdelijk en open inzicht verschaft in de mogelijke kosten
- Eventuele overige deskundigen, door de bouwteampartner ter beschikking te stellen.

Ondanks het feit dat in een bouwteam de gemeente en de bouwteampartner in principe een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben, wordt bij deze opdracht verwacht dat de bouwteampartner proactief een groot deel van de focus en taak heeft om de doelstelling van het project, zoals genoemd in hoofdstuk 2 te bereiken. De bouwteampartner zal daarom in het bouwteam zich initiatiefvol, sturend en actief dienen te gedragen. De bouwteampartner wordt uitgedaagd om op creatieve wijze vorm, invulling en (procesmatig, inhoudelijk, kosten) sturing te geven aan het project.

De bouwteampartner zal de bereidheid moeten tonen om in het bouwteam ook zijn eigen (eventuele) producten kritisch te beschouwen en in voorkomend geval onderaanneming aan moeten dragen en te accepteren.

Indien de bouwteampartner de overeengekomen opdracht in FASE 1 niet of onvoldoende vervuld, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst vroegtijdig te beëindigen.

7 februari 2022

## 5. PRESTATIE-ONDERBOUWING

De opdrachtgever vraagt aan de inschrijver om in de aanbidding een Prestatie-onderbouwing aan te leveren voor de totale aangeboden opdracht volgens de hoofdstukken 1, 2, 3 en 4 van deze Scope. In de Prestatie-onderbouwing toont de bouwteampartner aan dat hij in staat is de doelstelling van het project (hoofdstuk 2) in bouwteamverband op adequate wijze te bereiken.

De Prestatie-onderbouwing moet concreet duidelijkheid geven waarom en hoe de inschrijver met zijn aanbidding de doelstelling in het bouwteamverband (FASE 1) realiseert.

Let op: de Prestatie-onderbouwing bestaat uit **maximaal 8 x A4 enkelzijdige pagina's**, met normale lay-out en lettertype (dit is inclusief eventuele afbeeldingen en/of schema's, echter een eventueel toegevoegd voorblad, inhoudsopgave, (verwijzingen naar) bijlagen e.d. worden niet beschouwd als een onderdeel van de Prestatie-onderbouwing en worden niet beoordeeld en gewaardeerd).

De Prestatie-onderbouwing dient gebaseerd te zijn op de documenten in de aanbesteding (inclusief bijlagen). In de Prestatie-onderbouwing worden de volgende onderdelen beschreven en onderbouwd:

- a Wat zijn naar uw mening, de belangrijkste thema's/onderwerpen bij/in de bouwteamfase (FASE 1), die (uitdrukkelijk) aandacht behoeven en nader uitgewerkt dienen te worden om invulling te geven aan de doelstelling van het project (hoofdstuk 2 van de Scope)?  
*Het gaat hierbij om het besef van de doelstelling van het project en om het realisme, de logica en (mate van) effectiviteit van de voorgenomen uitwerkingen.*
- b Hoe organiseert u (vooralsnog op hoofdlijnen) het te doorlopen proces in het bouwteam.  
*Het gaat hierbij om de mate van effectiviteit van de organisatie van het bouwteam.*
- c Hoe geeft u concreet invulling aan uw bijdrage in het bouwteam. Het gaat daarbij over het type en de hoeveelheid van de inzet van de functies van uw vakmensen (functies al dan niet verenigd in een of meerdere personen zoals de technisch consultant, de projectleider, de technisch ontwerper, de specialist koppelingen, de kostendeskundige en de overige deskundigen).  
*Het gaat hierbij om de mate van effectiviteit voor het bouwteam en de ontzorging van de opdrachtgever.*
- d De gemeente beschouwt het passend maken en inrichten van de ICT-koppeling met het Djuma KCS als een kritisch onderdeel. Wat is uw concrete aanpak bij het ontwerpen van deze ICT-koppeling met het Djuma KCS en wat verwacht u concreet van de gemeente en van de leverancier van Djuma (Visma Circle)?  
*Het gaat hierbij om de mate waarin met de aanpak verwacht kan worden dat er een goed functionerende ICT-koppeling gerealiseerd zal worden.*
- e De opdrachtgever vindt gebruiksvriendelijkheid van de te ontwerpen telefonie-omgeving een kritisch onderdeel en zeer belangrijk. Welke aanpak (vooralsnog op hoofdlijnen) hanteert u om deze gebruiksvriendelijkheid in het ontwerp vorm te geven?  
*Van belang hierbij de mate waarin verwacht kan worden dat zowel interne als externe gebruikers van de telefonie-omgeving de gebruiksvriendelijkheid zullen ervaren.*
- f Om tijdens de gehele bouwteamfase de uiteindelijke realisatiekosten en de gebruikskosten te beheersen en te beperken, is het aangewezen dat daar in de bouwteam (FASE 1) veel aandacht voor nodig is. Welke concrete werkwijze en maatregelen in het kader van kostenbeheersing past u vanaf het begin van het bouwteam toe om de zekerheid op

7 februari 2022

kostenbeheersing te maximaliseren en waarom zullen deze werkwijze en maatregelen effectief zijn?

*Het gaat hierbij om de mate van effectiviteit van de werkwijze en maatregelen in de bouwteamfase (FASE 1).*

- g De bouwteampartner dient bereidheid te tonen om in het bouwteam ook zijn eventuele eigen producten kritisch te beschouwen en in voorkomend geval onderaanneming aan te dragen en te accepteren. Welke concrete werkwijze en maatregelen past u in dit kader toe en waarom zullen deze werkwijze en maatregelen effectief zijn?

*Het gaat hierbij om de te verwachten effectiviteit van de werkwijze en de maatregelen m.b.t. het kritisch beschouwen van de eventuele eigen producten.*

- h Het is denkbaar dat er tijdens het bouwteamproces (in de bouwteamfase (FASE 1)) zich 'verstoringen' (men kan (daarbij) denken aan 'tegenvallers', 'onregelmatigheden' of 'niet voorziene omstandigheden') zullen voordoen, waardoor het bereiken van de doelstellingen van de opdracht in bouwteamverband in gevaar dreigt te komen. Wat is uw concrete aanpak bij (zulke) 'verstoringen' tijdens het proces en waarom is uw aanpak effectief?

*Het gaat hierbij om de mate van effectiviteit van de aanpak in de bouwteamfase.*

## 6. **KANSENDOSIER**

Het door de bouwteampartner aan te leveren kansendossier beschrijft kort de extra toegevoegde waarde die de bouwteampartner tijdens de bouwteamfase (FASE 1) voor de gemeente kan betekenen in c.q. kan toevoegen aan het bouwteam, naast wat aangeboden is in de Prestatie-onderbouwing en buiten de in hoofdstuk 9 genoemde financiële vergoeding.

De bouwteampartner wordt met het Kansendossier in staat gesteld om de gemeente direct met de opdracht (FASE 1) verband houdende realistische opties voor te leggen die in de ogen van de bouwteampartner een extra toegevoegde waarde in de bouwteamfase (FASE 1) voor de opdrachtgever (kunnen) betekenen. De genoemde zaken in het kansendossier zijn daarom opties welke eventueel mogen leiden tot een aanvullende (door de gemeente te betalen) vergoeding.

Indien de opdrachtgever van een (de) voorgestelde optie (s) gebruik wil maken (hij ziet 'kansen'), dan heeft de opdrachtgever het recht om daarop te contracteren. De opdrachtgever is echter nooit verplicht tot afname van de (door de bouwteampartner voorgestelde) opties.

Let op dat de kansen extra toegevoegde waarde dienen te geven. Indien door de opdrachtgever geen gebruik gemaakt zou worden van de aangeboden kansen, dient de aanbieder nog steeds wel de doelstelling van het project in bouwteamverband te realiseren!

## 7. **RISICODOSIER**

Het risicodossier beschrijft kort in hoeverre de bouwteampartner zich bewust is van de belangrijkste opdrachtrisico's in de bouwteamfase (FASE 1) en welke maatregelen/instrumenten toegepast worden om deze risico's te minimaliseren en/of te beheersen. Kenmerkend voor een voor de gemeente aantrekkelijke bouwteampartner is het feit dat de bouwteampartner als geen ander in staat is om risico's (in dit geval in de bouwteamfase (FASE 1)) te minimaliseren of te beheersen.

De in het risicodossier door de inschrijver vermelde maatregelen voor beheersing van de risico's (hoeft niet hetzelfde te zijn als het overnemen van de risico's) maken deel uit van de werkwijze van de bouwteampartner en maken daarom als zodanig ook deel uit van de aanbidding.

## 8. INTERVIEW

Van zeer groot belang voor een goede uitvoering van de opdracht zijn de toegevoegde waarden door de concreet (één) aangeboden sleutelpersoon bij deze opdracht. De aangeboden **sleutelpersoon** is de **technisch inhoudelijk hoofverantwoordelijke uitvoerder in het bouwteam** (meestal is dit de technisch consultant). De sleutelpersoon is tevens het directe (dagelijkse) technisch inhoudelijke aanspreekpunt voor de opdrachtgever, die directe aansturing geeft aan het bouwteamproces.

Vanwege het belang voor de opdracht wordt deze sleutelpersoon beoordeeld in een interview.

Van belang zijn de volgende toegevoegde waarden door de sleutelpersoon:

- Overzien, begrijpen, kennis en ervaring  
De sleutelpersoon overziet en begrijpt de opdracht en heeft kennis en ervaring om succesvol de ambitieuze (kosten-) doelstelling van het project te realiseren.
- Samenwerking  
De sleutelpersoon begrijpt de werking van het bouwteam en weet invulling te geven in het bouwteam aan de samenwerking met de projectleider gemeente, de adviseurs, zijn eigen organisatie en de eventuele overige stakeholders.
- Managen  
De sleutelpersoon is in staat het bouwteam goed te managen (organiseren, communiceren, doelen realiseren, onderkennen uitvoeringsrisico's, beschikken over beheersmaatregelen bij uitvoeringsrisico's en flexibel zijn).

Gevraagd wordt het CV van de sleutelpersoon (maximaal één persoon) aan te leveren bij de aanbidding. De bovengenoemde aspecten worden getoetst en beoordeeld in een interview met deze sleutelpersoon.

Ook zal bij het interview concreet worden ingegaan op de kritieke onderdelen van de opdracht en welke maatregelen de sleutelpersoon daartoe treft. Zo nodig kan op verzoek een toelichting met betrekking tot de (maatregelen inzake de) kritieke onderdelen gevraagd worden.

Omdat de concreet voorstelde sleutelpersoon een wezenlijk onderdeel vormt van de aanbidding, wordt er van uit gegaan dat deze persoon in zijn/haar functie daadwerkelijk de opdracht uitvoert. Dit houdt in dat deze sleutelpersoon alleen vervangen kan worden met toestemming van de opdrachtgever, die (ook) toetst of de nieuwe sleutelpersoon een gelijkwaardig kwaliteitsniveau heeft. Toestemming zal alleen aan de orde zijn bij een vervanging met minimaal een gelijkwaardig kwaliteitsniveau.

## 9. **FINANCIELE VERGOEDING**

Voor alle werkzaamheden tijdens de bouwteamfase door de bouwteampartner ontvangt de bouwteampartner een vaste vergoeding ter grootte van de inschrijvingsom op het Inschrijvingsbiljet (zie Aanbestedingsleidraad).

De hoogte van deze vergoeding (inschrijvingssom) bedraagt maximaal € 20.000, - exclusief BTW.

De facturatie tot maximaal 50% van de totale vergoeding, geschiedt maandelijks achteraf, conform de voortgang van het bouwteam.

De overige 50 % kan alleen gefactureerd worden nadat het bouwteam (FASE 1) succesvol is afgerond en de aanbidding voor de uitvoering van FASE 2, conform hoofdstuk 1, is ingediend.