



Beschrijvend Document

Openbare Europese aanbesteding

Contact Center as a Service (CCaaS)

Kadaster

Directie Financiën en Control, Inkoop Services

Kenmerk 21.029230
Opdrachtgever Directie BOI
Auteur Irma Hospers
Versie 1.1
Versiedatum 30-3-2022

Inhoudsopgave

| | | |
|---------------------|---|-----------|
| Hoofdstuk 1. | Introductie | 7 |
| 1.1. | Het Kadaster | 7 |
| 1.1.1. | Visie van het Kadaster | 7 |
| 1.2. | Over dit Beschrijvend Document..... | 8 |
| Hoofdstuk 2. | Doel, aanleiding en scope van deze opdracht..... | 9 |
| 2.1. | Doelstelling aanbesteding | 9 |
| 2.2. | Marktconsultatie | 9 |
| 2.3. | Aanleiding en huidige situatie..... | 9 |
| 2.4. | Doelstelling opdracht / gewenste situatie | 9 |
| 2.5. | Reikwijdte en omvang van de aanbesteding | 10 |
| 2.5.1. | De opdracht 10 | |
| 2.5.2. | In scope van de opdracht..... | 10 |
| 2.5.2.1. | <i>levering van CCaaS:</i> | 10 |
| 2.5.2.2. | <i>Uitvoering van de Dienstverlening:</i> | 11 |
| 2.5.3. | Omvang van de opdracht..... | 11 |
| 2.6. | Uitbreidingen, nieuwe ontwikkelingen en Opties tot Opdracht | 11 |
| 2.7. | Perceelindeling..... | 13 |
| 2.8. | Aanvang en duur van de Overeenkomst..... | 13 |
| 2.9. | Geheimhouding..... | 14 |
| 2.10. | Duurzaamheid en Maatschappelijk verantwoord inkopen | 14 |
| Hoofdstuk 3. | Aanbestedingsprocedure..... | 15 |
| 3.1. | Algemene inschrijvingsvoorwaarden | 15 |
| 3.2. | Communicatie | 16 |
| 3.3. | Planning aanbestedingsprocedure | 16 |
| 3.4. | Digitaal inschrijven via TenderNed..... | 17 |
| 3.5. | Onregelmatigheden..... | 17 |
| 3.6. | Nota van Inlichtingen..... | 17 |
| 3.7. | Uiterste tijdstip van inschrijving | 19 |
| 3.8. | Recht om niet te gunnen | 19 |
| 3.9. | Klachtenafhandeling..... | 19 |
| Hoofdstuk 4. | De beoordelingsprocedure | 20 |
| 4.1. | Beoordelingsprocedure | 20 |
| 4.2. | Openen van de kluis | 20 |
| 4.3. | Wijze van Inschrijving..... | 21 |
| 4.3.1. | Zelfstandige inschrijving | 21 |
| 4.3.2. | Inschrijving vanuit een holding | 21 |
| 4.3.3. | Inschrijving in combinatie | 21 |
| 4.3.4. | Inschrijving met onderaanneming | 21 |
| 4.3.5. | Algemene eisen | 22 |
| Hoofdstuk 5. | Vormvereisten, uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen | 23 |
| 5.1. | Vormvereisten | 23 |

| | | |
|---------------------|---|-----------|
| 5.1.1. | Storingen | 26 |
| 5.2. | Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen..... | 26 |
| 5.3. | Uitsluitingsgronden..... | 26 |
| 5.3.1. | Uniform Europees Aanbestedingsdocument | 26 |
| 5.3.2. | Bewijsstukken | 27 |
| | 5.3.2.1 <i>Beoordeling bewijsstukken</i> | 27 |
| 5.4. | Geschiktheidseisen | 28 |
| 5.4.1. | Uittreksel Handelsregister | 28 |
| 5.4.2. | Gedragsverklaring aanbesteden | 28 |
| 5.4.3. | Financieel economische draagkracht..... | 28 |
| 5.5. | Minimumeisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid | 29 |
| 5.5.1. | Kerncompetenties | 29 |
| 5.5.2. | Aanleveren van bewijsstukken | 30 |
| Hoofdstuk 6. | Programma van Eisen en Wensen | 33 |
| Hoofdstuk 7. | Gunningscriteria | 34 |
| 7.1. | Opbouw gunningsmodel..... | 34 |
| 7.2. | Gunningscriterium beste prijs-/kwaliteitverhouding | 34 |
| 7.3. | Gunningscriterium Prijs | 35 |
| 7.4. | Gunningscriterium Kwaliteit..... | 36 |
| 7.4.1. | SGC 1 Plan van aanpak inclusief implementatieplan | 37 |
| 7.4.2. | SGC2: CCaaS softwarediensten..... | 38 |
| 7.4.3. | SGC3: CCaaS Integratie..... | 38 |
| 7.4.4. | SGC4: Roadmap en innovatie..... | 39 |
| 7.4.5. | SGC5: Kennispartner | 40 |
| 7.4.6. | Lijst van wensen..... | 41 |
| Hoofdstuk 8. | Gunning | 42 |
| 8.1. | Gunningstest..... | 42 |
| 8.1.1. | Plaats en periode van de gunningstest | 42 |
| 8.1.2. | Scope van de gunningstest | 42 |
| 8.2. | Mededeling van gunningsbeslissing..... | 43 |
| 8.2.1. | Voornemen tot gunning | 43 |
| 8.2.2. | Definitieve gunning..... | 43 |
| Hoofdstuk 9. | Lijst van Bijlagen en verklaringen | 44 |

Hoofdstuk 1. **Introductie**

Voor u ligt het Beschrijvend Document voor de Europese openbare aanbesteding Contact Center as a Service (CCaaS) ten behoeve van het Kadaster.

1.1. Het Kadaster

De dienst voor het Kadaster en de openbare registers, hierna te noemen “het Kadaster”, registreert en verstrekt gegevens over de ligging van vastgoed in Nederland en de rechten die daar bij horen, zoals eigendom en hypotheek. Dat geldt ook voor schepen, luchtvaartuigen en (ondergrondse) netwerken. Onze wettelijke taak zorgt voor rechtszekerheid: het is voor iedereen duidelijk wie welke rechten heeft. Samen met andere overheden zorgen we ervoor dat de geografische informatie van Nederland goed te raadplegen is. Sinds 1994 is het Kadaster een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO). We voeren onze taken zelfstandig uit. De eindverantwoordelijkheid is in handen van de minister van Binnenlandse Zaken (BZK). Deze verleent goedkeuring aan het meerjarenbeleidsplan, de jaarrekening en de hoogte van de tarieven.

Voor nadere informatie over het Kadaster verwijzen wij naar de website van het Kadaster <http://www.kadaster.nl/>.

Deze aanbesteding valt onder de verantwoordelijkheid van de directie BOI en wordt begeleid door Inkoop en contractmanagement van de directie Financiën en Control. De directie BOI is een van de directies van het Kadaster.

1.1.1. Visie van het Kadaster

Het Kadaster is een publieke organisatie met wettelijke taken. Het bieden van continuïteit in de dienstverlening is daarom cruciaal. Als wij bijvoorbeeld een of meer dagen geen overdrachtsakten kunnen inschrijven of informatie over kabels en leidingen kunnen verstrekken, is de economische schade aanzienlijk.

Het bieden van continuïteit betekent echter niet dat wij steeds hetzelfde blijven doen of op dezelfde wijze blijven werken. Wij moeten en willen continu op de eisen van de samenleving blijven inspelen. En omdat de samenleving zich ontwikkelt, ontwikkelt het Kadaster zich ook voortdurend.

Ontwikkelingen die wij voor de komende 10 jaar verwachten zijn naast economische, maatschappelijke en internationale ontwikkelingen, de technologieontwikkelingen die waarschijnlijk dominant zullen zijn.

De burger is altijd online en heeft dan toegang tot een vrijwel onbegrensde hoeveelheid data, informatie en diensten. Daarnaast speelt de wens van de burger tot meer regie over het eigen (gezins)leven en de eigen loopbaan. Het Kadaster speelt hierop in, onder meer door ervoor te zorgen dat informatie die de burger nodig heeft, in bruikbare vorm beschikbaar is. De bestaande informatievoorziening via PDOK en de plannen voor informatievoorziening in het kader van de Omgevingswet zijn hier voorbeelden van.

Op basis van het digitale handelen van burgers bouwen grote commerciële partijen zoals Google en Facebook met big-datatechnieken veel kennis over individuen en hun gedrag op. Daarmee kunnen zij het leven van individuen vergemakkelijken en veraangenamen. Maar als er onvoldoende 'checks and balances' zijn, kunnen dergelijke grote partijen ook machtsfactoren worden die de democratische processen overvleugelen. In die wereld levert de overheid, waaronder het Kadaster, toegevoegde waarde. Zo zorgen wij er onder meer voor dat de gebruiker van Kadastergegevens daar daadwerkelijk op kan vertrouwen.

Het besef dat geo-informatie kan helpen bij het oplossen van maatschappelijke vraagstukken dringt langzaam maar zeker door in de sectoren die niet geo-georiënteerd zijn. Met standaard- en maatwerkinformatieproducten, maar ook met advies op basis van geodata kunnen wij geografisch inzicht geven in de huidige situatie en in

mogelijke oplossingsrichtingen. De sectoren vastgoed, landbouw, natuur en openbare orde en veiligheid wisten ons al langer te vinden, maar ook partijen die zich bezighouden met bijvoorbeeld regionale krimp, leeftijdbestendig wonen en agrarisch verkeer wendden zich tegenwoordig tot ons.

Met dit alles in gedachten zijn wij gekomen tot het definiëren van drie inhoudelijke ambities:

- Wij bieden zekerheid in eigendom én gebruik van alles op en onder de grond.
- We bieden het platform waarmee iedereen met geo-informatie altijd en overal aan de slag kan.
- Wij zijn partner voor het gebruik van geo-informatie als onmisbare schakel bij maatschappelijke vraagstukken, zowel binnen als buiten Nederland.

Nb. op de website www.kadaster.nl is het meest recente meerjarenbeleidsplan te downloaden.

1.2. Over dit Beschrijvend Document

Dit Beschrijvend Document beschrijft de procedure van aanbesteding, de voorwaarden en uitgangspunten voor deelname aan de aanbestedingsprocedure, de geëiste geschiktheid van de inschrijvende partijen en de eisen die het Kadaster stelt aan de levering en bijbehorende dienstverlening.

Dit Beschrijvend Document is met zorg samengesteld. Indien u toch onjuistheden, gebreken of onvolkomenheden in het Beschrijvend Document, haar Bijlagen of de aanbestedingsprocedure tegenkomt verzoeken wij u om dit direct aan de contactpersoon (zie paragraaf 3.2) van het Kadaster met betrekking tot deze aanbesteding te laten weten. Tekortkomingen die na het indienen van een inschrijving naar voren komen kunnen het Kadaster niet worden aangerekend. Door in te schrijven conformeert u zich aan de inhoud van het Beschrijvend Document, haar Bijlagen en de procedure.

Als onderdeel van dit Beschrijvend Document worden ook diverse Bijlagen ter beschikking gesteld. Deze maken onlosmakelijk deel uit van het Beschrijvend Document.

In Bijlage A1 “Programma van Eisen en Wensen” een uitwerking van de specificaties van de opdracht opgenomen.

Voor de volledigheid van de gevraagde onderdelen wordt verwezen naar de Begrippenlijst, Bijlage 1. De begrippen zijn een integraal onderdeel van deze Europese aanbesteding en zullen tevens tijdens de looptijd van de Overeenkomst van toepassing blijven. De begrippen vanuit de Begrippenlijst worden in de documenten weergegeven door het begrip te beginnen met een hoofdletter.

Hoofdstuk 2. Doel, aanleiding en scope van deze opdracht

2.1. Doelstelling aanbesteding

Het Kadaster heeft het voornemen met de aanbestedingsprocedure een Overeenkomst voor de levering van Contact Center as a Service (CCaaS) te sluiten met één Opdrachtnemer voor de komende jaren. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor stabiliteit en Continuïteit van de gevraagde dienstverlening. Deze dienstverlening dient minimaal te worden uitgevoerd conform de eisen en wensen in het Beschrijvend Document. Het Kadaster verwacht dat de gevraagde dienstverlening is gebaseerd op gestandaardiseerde dienstverlening van Inschrijver.

2.2. Marktconsultatie

Met als doel om een dialoog te creëren tussen vraag en aanbod heeft het Kadaster in de voorbereidende fase via TenderNed, een formele marktconsultatie georganiseerd. Een geanonimiseerde samenvatting is opgenomen in Bijlage 8.

In geval van tegenstrijdigheid tussen het Beschrijvend Document en de resultaten van de marktconsultatie, prevaleert de inhoud van dit Beschrijvend Document.

2.3. Aanleiding en huidige situatie

De huidige overeenkomst, betreffende een Avaya-platform met contact center-inrichting, nadert de einddatum en het Kadaster wil deze toekomst-vast vervangen. Het aflopen van deze overeenkomst vormt aanleiding om deze aanbestedingsprocedure te starten.

Het Kadaster wenst voor haar klantinteractie functies een CCaaS welke uitgebreid kan worden met alle marktconforme (live-) interactie-Kanalen overeenkomstig een omnichannel-benadering.

Deze CCaaS bevat gebruikersinterfaces voor agenten en supervisors en voorziet in uitgebreide rapportage en dashboard mogelijkheden. Uiteraard moet deze oplossing medewerkers volledig in staat stellen om zowel vanuit kantoor als van uit huis te werken.

CCaaS wordt gebruikt voor alle afdelingen die klantcontacten afhandelen, zoals het Klantcontactcenter (KCC), de Servicedesk (KSD), de Bewaarderstelefoon, het Schepenteam en het Human Resources team.

2.4. Doelstelling opdracht / gewenste situatie

Het Kadaster wil in samenwerking met de te contracteren Opdrachtnemer in de gewenste situatie de volgende doelstellingen bereiken:

- Integrale klantcontact ondersteuning (vanaf start interactie tot afsluiten van interactie, incl. actueel klantbeeld);
- Meerdere alledaagse en gangbare mogelijkheden tot (klant)interactie;
- Maximale bereikbaarheid van het Kadaster en communicatie tussen het Kadaster en haar klanten, ook bij Calamiteiten;
- Efficiënt te werken door vereenvoudiging van het CCaaS proces, vermindering van handelingen;
- Meer inzicht krijgen in de (kwaliteit van) interacties met klanten;

- Meer inzicht krijgen in de prestaties van het Contact Center waar de diverse contact center specialisten (agenten, supervisors, Functioneel beheerders), contact center processen en technologieën in samenhang functioneren.

Het Kadaster houdt er rekening mee dat genoemde Kanalen tijdens de looptijd van de Overeenkomst ingehaald kunnen worden door nieuwe Kanalen die het Kadaster mogelijk wil benutten om te blijven voldoen aan de gestelde doelstelling om zo maximale bereikbaarheid te behouden en te blijven verbeteren, zie ook paragraaf 2.6.

De aanbestedingsprocedure heeft als algemeen doel het sluiten van een Overeenkomst met één Inschrijver.

2.5. Reikwijdte en omvang van de aanbesteding

2.5.1. De opdracht

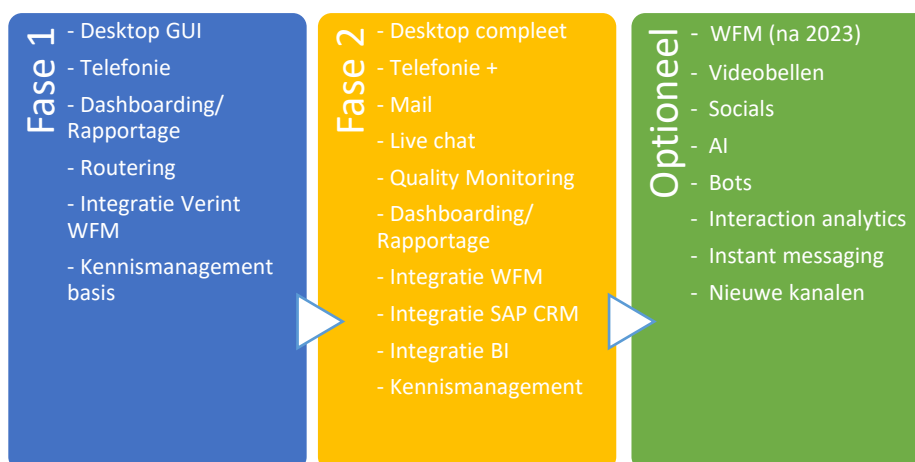
De opdracht heeft betrekking op levering van CCaaS en uitvoering van Dienstverlening inclusief Implementatie, migratie en Nazorg. Het omnichannel gebruik van CCaaS wordt gefaseerd uitgebouwd, waarbij eerst de noodzakelijke vervanging van de telefonie zal plaatsvinden.

Het gebruik van CCaaS moet medewerkers ondersteunen voor dialoogondersteuning bij de bovengenoemde interacties (paragraaf 2.3), waardoor het Kadaster de huidige “kennisbank-functionaliteit” ook onderdeel wil laten zijn van deze uitvraag. CCaaS dient volledig te integreren met o.a. MS Teams, SAP CRM, Verint WFM, Service Now en Azure AD (zie hoofdstuk 9 PVEW) of (toekomstige) vergelijkbare systemen om op deze manier maximale business value/gebruikersgemak te krijgen.

2.5.2. In scope van de opdracht

De scope bestaat uit :

2.5.2.1. levering van CCaaS:



- Fase 1 (blauw): (PVEW paragraaf 6.1) Nieuw CC fundament, de noodzakelijke vervanging van de huidige situatie (**deadline 1 november 2022**), onderdeel Kennismanagement deadline **1 maart 2023** in productie.
- Fase 2 (geel): (PVEW paragraaf 6.2) Verbetering Customer eXperience (CX), na **1 maart 2023**.
- Optioneel fase 3 (groen): (PVEW paragraaf 6.3) CC doorontwikkeling. Dit valt onder Optie tot Opdracht (paragraaf 2.6. Beschrijvend Document) en wil het Kadaster in een later stadium mogelijk afnemen.

Fase 1: Nieuw CC fundament deadline **1 november 2022**

- Levering van Kanaal Telefonie met inbegrip van:
 - Desktop
 - Routing
 - Kennismanagement (basis gereed per **1 maart 2023**) (momenteel is er nog een contract met Verint Express **tot 1 maart 2023**)
 - Dashboarding en rapportage

Fase 2: Verbetering CX deadline na **1 maart 2023**

- Uitbreiding met Kanalen mail en live-chat met inbegrip van:
 - Desktop compleet
 - Telefonie +
 - Routing
 - Kennismanagement (doorontwikkeling na basis **vanaf 1 maart 2023**)
 - Call me back/later
 - Quality monitoring, in eerste instantie over telefonie, email en chat
 - Dashboarding en rapportage

Fase 3: doorontwikkeling CC via Opties tot opdracht (zie paragraaf 2.6.)

2.5.2.2. Uitvoering van de Dienstverlening:

1. Algemeen:
 - Integratie
 - Implementatie
 - Support
 - Documentatie
2. Toegevoegde Diensten: Specialisten en Training
 - CCaaS-Specialisten voor begeleiding en uitvoering van Implementatie, Migratie en Nazorg;
 - Professional Services voor integratievraagstukken;
 - Kennispartner voor het Kadaster voor CCaaS gedurende de Overeenkomst
 - Training en opleiding.

2.5.3. Omvang van de opdracht

Aantal verwachte gebruikers CCaaS in 2022: ruim 180 agenten en 15 supervisors. CCaaS dient schaalbaar te zijn en mee te bewegen met de behoefte. Verwacht groeimodel naar backoffice met ca. 60 agenten. Telefonie inbound ca. 85.000 gesprekken per jaar (cijfers 2021). Overige Kanalen is nog onbekend.

2.6. Uitbreidingen, nieuwe ontwikkelingen en Opties tot Opdracht

Om te kunnen voldoen aan de geformuleerde doelstelling, bestaat de voorkeur om binnen de gekozen CCaaS bestaande en aanverwante functionaliteiten onder te brengen.

Opdrachtgever heeft het recht om gebruik te maken van de hieronder genoemde uitbreidingen, nieuwe ontwikkelingen en Opties tot Opdracht welke de aard van de Opdracht niet veranderen. Opdrachtgever behoudt

zich nadrukkelijk het recht voor om geen gebruik te maken van de onderstaande opties, maar te kunnen besluiten onderstaande opties apart aan te besteden. Voor onderstaande opties geldt dat de Opdrachtnemer geen beroep kan doen op de exclusiviteit van de Opdracht.

Uitbreidingen, nieuwe ontwikkelingen en Opties tot Opdracht die door Opdrachtgever kenbaar gemaakt worden na het afsluiten van de (Concept) Overeenkomst worden altijd voorafgegaan door een offertetraject. Accordering van de offerte door Opdrachtgever is afhankelijk van geschiktheid, toepasbaarheid, gewenstheid en Marktconformiteit. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid een referentiebezoek en/of labbezoek te doen. Pas dan kan Levering en Implementatie plaatsvinden, met inachtnaam van de aanbestedingsrechtelijke kaders.

Uitbreiding van de huidige functionaliteit:

Onder uitbreiding van de huidige functionaliteit wordt verstaan:

- Onder op- en afschalen wordt verstaan:
 - o De uitbreiding of vermindering van het aantal licenties van CCaaS;
 - De uitbreiding of opschaling zal naar verwachting niet groter zijn dan 100% boven op de omvang van de Opdracht beschreven in dit Beschrijvend Document gedurende de looptijd van de (Concept)Overeenkomst.
 - Afschaling zal naar verwachting niet groter zijn dan 20% van de omvang van de Opdracht beschreven in dit Beschrijvend Document gedurende de looptijd van de (Concept)Overeenkomst.
 - o Voorwaarden waaronder deze mag worden gebruikt:
 - Op het moment dat met de huidige invulling niet meer aan de geformuleerde doelstelling van deze Opdracht kan worden voldaan, kan het Kadaster gebruik maken van deze optie.
 - o Bovenstaande met inachtneming van de volgende criteria:
 - Per direct beschikbaar;
 - Zonder extra Implementatiekosten;
 - Onder gelijkblijvende condities;
 - Deze wijzigingen de algemene aard van de Opdracht niet veranderen.

Nieuwe ontwikkelingen

Opdrachtnemer wil mogelijke nieuwe Kanalen die thans nog niet bestaan en nog niet zijn voorzien of (nog) niet beschikbaar zijn (General Available) kunnen afnemen onder deze Overeenkomst met inachtneming van de volgende criteria:

- Dat deze Kanalen in de toekomst door de Opdrachtnemer (ook) aangeboden zullen gaan worden en passen in CCaaS en
- De omvang van een nieuw Kanaal zal qua omvang nooit groter zijn dan een bestaand vergelijkbaar Kanaal, waarbij eveneens geldt dat de afname van een bestaand Kanaal een evenredige vermindering inhoudt indien de licenties van dat bestaande Kanaal niet langer meer worden gebruikt en
- Afname van een nieuw Kanaal kan een afname inhouden van een bestaand Kanaal, maar het is niet uitgesloten dat een nieuw Kanaal zal worden toegevoegd en de bestaande Kanalen niet minder worden benut.
 - o Voorwaarden waaronder deze mag worden gebruikt:
 - Op het moment dat nieuwe ontwikkelingen kunnen bijdragen aan het voldoen aan de geformuleerde doelstelling van deze opdracht, kan het Kadaster gebruik maken van deze optie.

- Bovenstaand met inachtneming van de volgende criteria:
 - dat deze ontwikkelingen in de toekomst door de Opdrachtnemer (ook) aangeboden gaan worden en passen in CCaaS;
 - de offerte dient Marktconform te zijn;
 - de clouddienst per direct beschikbaar is voor CCaaS;
 - deze wijzigingen de algemene aard van Opdracht niet veranderen.

Optie tot Opdracht

Opdrachtgever eist van Inschrijver de opdracht volledig omnichannel te kunnen leveren zodat Opdrachtgever ten tijde van de uitvoering van de opdracht omnichannel kan werken. Opdrachtgever wil derhalve de mogelijkheid om Kanalen en aanverwante programmatuur (anders dan vermeld in bovenstaande paragraaf 2.5) die in CCaaS zijn opgenomen uit kunnen vragen binnen dit contract, zie ook PVEW paragraaf 6.3.

- Social-media Kanalen, videobellen (met klanten), AI- en chat-bot-functionaliteit, Instant-messaging.
- WFO (Workforce Optimization): WFM, QM (overige Kanalen), Interaction Analytics en klanttevredenheidsmeting, Performance management, E-learning en coaching, lange termijn – en strategische planning.
 - Voorwaarden waaronder deze mag worden gebruikt:
 - Op het moment dat de aanvullende opties kunnen bijdragen aan de doelstelling van deze opdracht, kan het Kadaster gebruik maken van deze optie.
 - Bovenstaande met inachtneming van de volgende criteria:
 - dat deze opties door de Opdrachtnemer (ook) aangeboden zullen gaan worden en passen in CCaaS;
 - de offerte dient Marktconform te zijn;
 - de clouddienst per direct beschikbaar is voor CCaaS;
 - deze opties de algemene aard van Opdracht niet veranderen

2.7. Perceelindeling

Deze opdracht leent zich niet voor de opdeling in percelen. De verschillende aspecten van de opdracht zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en het is voor het Kadaster vanuit het oogpunt van bedrijfsvoering van belang dat de verschillende aspecten van de opdracht door één ondernemer worden uitgevoerd. Daarnaast is, gezien de organisatie van de relevante markt van het aan te besteden product en de grootte van de opdracht, onderscheiden van percelen niet opportuun.

2.8. Aanvang en duur van de Overeenkomst

Het Kadaster is voornemens een Overeenkomst te sluiten met één Inschrijver voor een periode van vier jaar, met optioneel vier maal twee jaar verlenging. De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is **1 juli 2022**.

De motivatie voor het afsluiten van een Overeenkomst met een mogelijk lange looptijd is gelegen in:

- de relatief grote inspanning die in het Beschrijvend Document wordt gedaan door Kadaster en Opdrachtnemer;
- de grote impact die het (gaan) gebruiken van een CCaaS heeft in de organisatie van het Kadaster;
- de ontwikkeling gedurende het contract om de huidige “like-for-like” situatie voort te brengen naar een volledig omnichannel Contact Center met geïntegreerde WFO op het moment dat het Kadaster daar

klaar voor is zal zeker 4 tot 6 jaar duren, waarbij nieuwe ontwikkelingen (paragraaf 2.6) nog niet zijn meegenomen;

- de diverse ontwerp- en implementatietrajecten. Bij het toevoegen van nieuwe Kanalen of WFO-mogelijkheden vindt er iedere keer een ontwerp- en implementatietraject plaats;
- het Kadaster wil de investering terug verdienen;
- het voornemen van het Kadaster om een lange termijn partnerschap aan te gaan met de Opdrachtnemer, waarin ook sprake zal zijn van gewenste (toekomstige) ontwikkelingen binnen de Opdracht.

2.9. Geheimhouding

Alle Inschrijvingen worden na ontvangst eigendom van het Kadaster en zullen vertrouwelijk behandeld worden. Het Kadaster en Opdrachtnemer zullen alle geregistreerde (persoons-) gegevens die voor en gedurende de Opdracht kenbaar worden gemaakt, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) verwerken. In dat kader maakt het Kadaster met Opdrachtnemer nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Partijen sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst, die als Bijlage E onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van dit Beschrijvend Document.

2.10. Duurzaamheid en Maatschappelijk verantwoord inkopen

De aard van de gevraagde overheidsopdracht is beschreven in CPV-code: 48510000-6 Communicatiesoftware. Voor deze productgroep zijn geen milieucriteria vastgesteld volgens de MVI-criteriatool beschikbaar op <http://www.pianoo.nl/duurzaaminkopen/productgroepen>.

Hoofdstuk 3. Aanbestedingsprocedure

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012, 22 juni 2016, Staatsblad 2016 (hierna: Aw 2012) van toepassing. Deze wet ziet toe op een Implementatie van de Europese Richtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU alsmede de Rechtsbeschermingsrichtlijnen (2007/66/EG), ter bevordering van de uitvoerbaarheid, handhaafbaarheid en naleving van het aanbestedingsrecht. Het Kadaster voert deze aanbesteding uit in overeenstemming met de voorschriften zoals opgenomen in de Gids Proportionaliteit.

Er is gekozen voor de 'openbare procedure'. In deze procedure vinden zowel de beoordeling van de geschiktheid van de Inschrijver als de beoordeling van de Inschrijving in één ronde plaats.

De aard van de gevraagde overheidsopdracht is beschreven in CPV-code: 48510000-6 Communicatiesoftware. Deze valt onder Bijlage II-A van richtlijn nr. 2004/18/EG. De aanbesteding wordt derhalve als een zogenaamde II-A dienst aanbesteed.

In deze aanbestedingsprocedure worden alle documenten digitaal via TenderNed ter beschikking gesteld. Wanneer er wordt gevraagd een digitale Bijlage in te vullen wordt het betreffende document door het Kadaster in Word of Excel aangeleverd. De Inschrijvers zijn verplicht deze documenten te gebruiken. Het is niet toegestaan om zonder toestemming van het Kadaster wijzigingen in deze Bijlagen aan te brengen.

3.1. Algemene inschrijvingsvoorwaarden

De inschrijving moet volledig zijn en voldoen aan wat door het Kadaster wordt gevraagd.

De voorwaarden en eisen van toepassing in deze aanbesteding zijn derhalve *blauw cursief*.

Door het indienen van een inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met de volgende voorwaarden:

- a. *Op deze Europese aanbesteding is de ARBIT2018 van toepassing.*
- b. *De Inschrijver gaat met het indienen van een inschrijving onvoorwaardelijk akkoord met de inhoud van dit Beschrijvend Document en de Bijlagen.*
- c. *De Inschrijver doet zijn inschrijving in ieder geval 90 kalenderdagen gestand, gerekend vanaf de uiterste termijn voor indiening van de inschrijvingen. Het Kadaster kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan door de Inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.*
- d. *In het geval een kort geding als bedoeld in paragraaf 8.2.1 aanhangig is gemaakt, dient de Inschrijver zijn inschrijving gestand te doen tot 45 dagen na de dag waarop in eerste aanleg is beslist.*
- e. *Het weglaten van gegevens en/of Bijlagen leidt tot uitsluiting van de aanbesteding – tenzij dit na het oordeel van het Kadaster een voor herstel vatbare omissie betreft.*
- f. *Inschrijvingen onder voorwaarden of voorbehoud worden uitgesloten.*
- g. *Gegevens en documentatie waar in dit Beschrijvend Document niet uitdrukkelijk om wordt gevraagd, worden niet in de beoordeling betrokken en niet op prijs gesteld.*
- h. *Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze aanbesteding, noch voor het vervaardigen en overleggen van de gevraagde documenten en bewijsmiddelen.*
- i. *Daar waar gevraagd dienen de documenten rechtsgeldig ondertekend te zijn in de inschrijving.*
- j. *Het Kadaster zal de door de Inschrijvers ingediende documenten met vertrouwelijkheid behandelen. Indien enig wettelijk voorschrift of uitspraak van de rechter het Kadaster tot*

bekendmaking daarvan verplicht of indien om informatie is verzocht door een toezichthouder, die bij of krachtens wettelijk voorschrift is ingesteld, zal het Kadaster daaraan gevolg geven. De winnende Inschrijver gaat er tevens mee akkoord dat zijn recht op hoor en wederhoor op dit punt komt te vervallen.

3.2. Communicatie

De aanbestedingsprocedure verloopt via TenderNed. Gegadigden hebben zelf de verantwoordelijkheid om bij het opvragen van het Beschrijvend Document op TenderNed de optie te selecteren dat zij per e-mail op de hoogte willen worden gehouden van alle ontwikkelingen omtrent de aanbesteding. In het geval van verschillen tussen de informatie uit het systeem van TenderNed en dit Beschrijvend Document, gaat de tekst in dit Beschrijvend Document voor.

Communicatie met betrekking tot inhoudelijke aspecten en aspecten rond de aanbestedingsprocedure dienen te allen tijde elektronisch te geschieden via de vraag & antwoordmodule van TenderNed.

Onderstaand treft u de contactgegevens aan voor de onderhavige aanbestedingsprocedure:

Contactpersoon

Naam: Irma Hospers

Functie: Senior Inkoopadviseur IT

Het is niet toegestaan om andere dan bovengenoemde functionaris over deze aanbestedingsprocedure direct dan wel indirect te benaderen zonder toestemming van bovengenoemde contactpersoon, op straffe van uitsluiting.

Gegadigden, Inschrijvers en/of Beschrijvend Documenthouders kunnen geen rechten ontleen aan mondelinge uitspraken, toezeggingen en/of suggesties van personeel en/of (externe) adviseurs van het Kadaster, gedaan in het kader van de aanbestedingsprocedure (waaronder gedurende een eventuele pre bid-meeting). Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbesteding, waaronder vragen over de inhoud van de Beschrijvend Documenten wordt uitsluitend via TenderNed gevoerd.

3.3. Planning aanbestedingsprocedure **gerectificeerd**

| Activiteit | Datum |
|---|----------------------------------|
| Publicatie aankondiging opdracht | 01-03-2022 |
| Nadere inlichtingen/stellen van vragen | 10-03-2022 VOOR 10:00 UUR |
| Publicatie Nota van Inlichtingen 1 | 18-03-2022 |
| Indien nodig 2^{de} ronde nadere inlichtingen/stellen van vragen | 24-03-2022 VOOR 10:00 UUR |
| Publicatie Nota van Inlichtingen 1 en 2 | 01-04-2022 |
| Rectificatie | 01-04-2022 |
| 3^{de} ronde Nota van Inlichtingen | 11-04-2022 VOOR 10:00 uur |
| Publicatie Nota van Inlichtingen 1 t/m 3 | 19-04-2022 |
| Indien nodig 4^{de} ronde nadere inlichtingen/stellen van vragen | 22-04-2022 VOOR 14:00 uur |
| Publicatie Nota van Inlichtingen 1 t/m 4 | 29-04-2022 |
| Uiterste tijdstip indienen inschrijvingen | 11-5-2022 VOOR 10:00 UUR |

| | |
|---|-----------------------------|
| Beoordelen inschrijvingen | 11-05-2022 / 27-05-2022 |
| Gunningstest | 01-06-2022 en/of 02-06-2022 |
| Mededeling voornemen tot gunning start opschortende termijn | 08-06-2022 |
| Verificatiefase: Aanleveren van (aanvullende) bewijsstukken (10 kalenderdagen) | 18-06-2022 |
| Einde bezwaartermijn, Publicatiedatum definitieve gunning | 29-06-2022 |
| Ingangsdatum overeenkomst | 01-07-2022 |

Het Kadaster behoudt zich het recht voor deze beoogde tijdsplanning in Nederlandse tijd te wijzigen. In geval het Kadaster overgaat tot wijziging van de beoogde planning wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze beoogde planning. De in dit (of het gewijzigde) tijdschema genoemde data aangaan het indienen van vragen en het indienen van Inschrijvingen gelden als fatale termijnen.

3.4. Digitaal inschrijven via TenderNed

Voor deze aanbesteding maakt het Kadaster gebruik van het digitaal aanbesteden via TenderNed.

Voor vragen over het gebruik van TenderNed dient de Inschrijver zich rechtstreeks tot de servicedesk van TenderNed te wenden.

Het verdient aanbeveling om tijdig uw inschrijving in te dienen en niet tot vlak voor sluitingstijd te wachten. Dit om te voorkomen dat eventuele onvoorziene (technische) omstandigheden resulteren in de situatie dat de kluis al gesloten is voordat uw inschrijving ingediend is. Een mogelijk relevant gegeven hierbij voor Inschrijver is dat ingediende inschrijvingen door het Kadaster niet eerder geopend kunnen worden dan de benoemde sluitingsdatum - en tijd.

3.5. Onregelmatigheden

Dit Beschrijvend Document is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks menen dat de informatie en/of een bepaling in het Beschrijvend Document en/of andere Beschrijvend Documenten (waaronder ten minste de Nota van Inlichtingen wordt verstaan) onjuist, onrechtmatig of op een andere wijze onregelmatig is, dan dient u zo spoedig mogelijk na ontvangst van het desbetreffende aanbestedingsstuk, doch uiterlijk tien (10) kalenderdagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving, het Kadaster schriftelijk hierop te attenderen.

Als u niet tijdig op de voorgeschreven wijze het Kadaster aldus hebt geattendeerd, hebt u daarmee ieder recht jegens het Kadaster verwerkt voor zover verband houdende met de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

3.6. Nota van Inlichtingen

De Nota('s) van Inlichtingen, maakt/maken integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document (en de overeenkomst). De uitkomst van de vragenronde kan bijstellingen van en toevoegingen op het Beschrijvend Document tot gevolg hebben. De nota('s) van inlichtingen hebben ingeval van strijdigheid met het Beschrijvend Document voorrang.

De Inschrijver is gehouden zich proactief op te stellen. Dat betekent dat Inschrijvers eventuele onduidelijkheden, onregelmatigheden, tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in de Beschrijvend Documentatie, uiterlijk tot en met de laatste dag van de gelegenheid tot het stellen van vragen c.q. verzoeken om inlichtingen aan het Kadaster dienen te melden, zie paragraaf 3.3. Indien naderhand blijkt dat de Beschrijvend Documentatie onduidelijkheden, onregelmatigheden, tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat en deze niet door Inschrijvers zijn opgemerkt en/of tijdig aan het Kadaster in een vorm van een klacht kenbaar zijn gemaakt, hebben Inschrijvers hun recht verwerkt later alsnog hierover te klagen en zijn deze voor risico van de Inschrijvers.

Indien een Inschrijver zich niet kan vinden in de door het Kadaster gegeven antwoorden, is de Inschrijver gehouden nadere vragen te stellen.

Eventuele vragen en of opmerkingen naar aanleiding van dit Beschrijvend Document inclusief vragen en opmerkingen over juridische voorwaarden dienen gesteld te zijn via vragen en antwoorden op TenderNed (zie planning paragraaf 3.3). Het indienen van vragen door gegadigden over de verstrekte antwoorden dient via de berichtenmodule van TenderNed te gebeuren. Alle vragen en antwoorden worden uiterlijk tien dagen voor sluiting op TenderNed gepubliceerd.

De vragen dienen uiterlijk op het in paragraaf 3.3 opgenomen tijdstip via TenderNed ingediend te zijn.

U kunt het Kadaster verzoeken om bepaalde informatie niet in de nota van inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming. Het Kadaster verzoekt u om hier terughoudend mee om te gaan. In geval van twijfel zal het Kadaster uw verzoek toetsen. Indien het Kadaster van mening is dat er geen sprake is van het schaden van commerciële vertrouwelijkheid, dan wordt aan u de keuze voorgelegd; ofwel de vraag zal in de algemeen ter beschikking te stellen nota van inlichtingen worden opgenomen, ofwel de vraag zal niet worden beantwoord.

Ten aanzien van vragen die niet voldoen aan de vooropgestelde wijze van indienen of niet tijdig in het bezit van het Kadaster zijn, kan niet worden gegarandeerd dat de antwoorden (overeenkomstig artikel 2.54 lid 1 AW 2012) uiterlijk tien (10) kalenderdagen voor de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen aan u worden verstrekt.

Op deze wijze kunnen ook vragen worden gesteld en suggesties worden gedaan ten aanzien van de van toepassing zijnde (concept)Overeenkomst als is opgenomen in **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden..** Voor wat betreft vragen of suggesties ten aanzien van de conceptovereenkomst geldt dat het Kadaster bepaalt welke opmerkingen worden gehonoreerd. In de zogenaamde nota van inlichtingen wordt bekend gemaakt of naar aanleiding van vragen of wijzigingsvoorstellen wordt aangepast.

Het Kadaster beantwoordt vragen schriftelijk. De vragen en antwoorden worden zonder vermelding van de vraagsteller tegelijkertijd (schriftelijk) voor alle aanbieders gepubliceerd op TenderNed.

Eventuele aanvullingen en correcties op het Beschrijvend Document door Opdrachtgever worden eveneens gepubliceerd op TenderNed. Vragen, antwoorden, aanvullingen en correcties worden integraal onderdeel van dit Beschrijvend Document.

Het aantal en de aard van de vragen heeft in beginsel geen invloed op de in paragraaf **Fout! V** **erwijzingsbron niet gevonden**. aangegeven uiterste datum voor indiening van de inschrijving.

3.7. Uiterste tijdstip van inschrijving

Met inachtneming van de minimaal voorgeschreven termijn, moet de inschrijving uiterlijk op de in paragraaf 3.3 opgenomen datum en tijd door het Kadaster zijn ontvangen in de digitale kluis van TenderNed.

3.8. Recht om niet te gunnen

Het Kadaster heeft het recht de opdracht niet te gunnen en onderhavige aanbesteding in te trekken. Het Kadaster informeert u gemotiveerd over deze beslissing. Ingeval een beslissing tot intrekking wordt genomen, worden de aanbestedingsstukken niet als verzonden beschouwd en komen deze van rechtswege te vervallen. Tevens wordt elke vorm van schadevergoeding uitgesloten.

Indien u bezwaar wenst aan te tekenen tegen de intrekking van de aanbesteding, dient u dit te doen binnen twintig (20) kalenderdagen na het bericht van intrekking. Deze termijn is een vervaltermijn.

3.9. Klachtenafhandeling

Voor het indienen van een klacht over deze aanbestedingsprocedure kan de gegadigde een klacht indienen conform de procedure klachtenafhandeling bij aanbesteden, die is te vinden op de website <https://www.kadaster.nl/over-ons/beleid/aanbestedingen>.

Meldpunt klachten: Een Ondernemer dient zijn klacht over een aanbesteding schriftelijk in te dienen bij de afdeling Bezwaren, Klachten en Kwaliteitsmetingen van het Kadaster, via internet te bereiken op onderstaand adres: <https://www.kadaster.nl/web/pagina/BKK.htm>.

Klachten hebben betrekking op aspecten van de aanbesteding die binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012 vallen.

Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van het Kadaster in het algemeen.

Hoofdstuk 4. De beoordelingsprocedure

4.1. Beoordelingsprocedure

Voor de beoordeling van de inschrijvingen is een onafhankelijke multidisciplinaire beoordelingscommissie samengesteld bestaande uit medewerkers van het Kadaster, waarin alle benodigde deskundigheid is vertegenwoordigd

De beoordelingsaspecten waar een waardeoordeel over gegeven dient te worden zullen door meerdere beoordelaars worden beoordeeld teneinde de objectiviteit te waarborgen. De beoordelaars beoordelen in eerste instantie individueel. Na de individuele beoordelingsronde wordt een gezamenlijke beoordelingssessie gehouden waarbij op basis van het consensusmodel de definitieve beoordeling en bijbehorende motivatie worden vastgesteld. Het consensusmodel houdt in dat er vanuit het gezamenlijke beoordelingsteam één score wordt toegekend. Op basis van de individuele beoordelingen wordt in overleg op basis van verstrekte motiveringen, de score toegekend.

Op basis van het door de beoordelingscommissie opgesteld gunningsadvies neemt het Kadaster een gunningsbesluit. Het gunningsbesluit zal aan alle Inschrijvers via TenderNed bekend worden gemaakt.

4.2. Openen van de kluis

Uw inschrijving wordt ontvangen in de digitale kluis van TenderNed.

De opening van de digitale kluis is niet openbaar en vindt plaats bij de Aanbestedende dienst na het verstrijken van de uiterste datum van indiening conform de bij 'Termijnen' in TenderNed genoteerde datum.

Het openen van de Inschrijvingen gebeurt door middel van het vier-ogen principe in TenderNed. De digitale kluis wordt geopend door de contactpersoon van deze Europese aanbesteding en een geautoriseerde collega.

Na opening van de digitale kluis krijgt u automatisch een e-mail vanuit TenderNed waarin het aantal ingediende Inschrijvingen staat vermeld (het proces-verbaal van opening).

De controle en beoordeling van de Inschrijvingen vindt volgens een vooraf vastgestelde beoordelingsprocedure en onderstaande stappen plaats:

- controle op de Vormvereisten (paragraaf 5.1);
- controle op uitsluitingsgronden (paragraaf 5.2);
- controle op Geschiktheidseisen (paragraaf 5.4);
- Beoordelen voldoen aan het Programma van Eisen en Wensen (hoofdstuk 6);
- Beoordeling op het gunningscriterium (hoofdstuk 7) en de Wensen (Bijlage A2).

Indien bij de beoordeling van uw inschrijving vragen rijzen, dan kan het Kadaster u verzoeken om een toelichting of een aanvulling op uw inschrijving. U wordt geacht bereid en in staat te zijn om dergelijke vragen binnen 48 uur (op werkdagen) te beantwoorden.

Indien een inschrijving niet voldoet aan één van de gestelde eisen, dan kan deze inschrijving niet betrokken worden in de verdere beoordeling en wordt ongeldig verklaard.

4.3. Wijze van Inschrijving

4.3.1. Zelfstandige inschrijving

Een Inschrijver kan zelfstandig inschrijven. Hier zijn geen specifieke eisen/voorwaarden aan verbonden, zoals benoemd bij overige onderstaande wijzen van inschrijven.

4.3.2. Inschrijving vanuit een holding

Wanneer de jaarrekening van de Inschrijver geconsolideerd is moet de holding zich volledig en onvoorwaardelijk garant stellen voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien. Van de Inschrijver wordt gevraagd de verklaring die als Bijlage 11 bij dit aanbestedingsdocument is gevoegd door de holdingmaatschappij in te laten vullen en te laten ondertekenen.

Gelieerde rechtspersonen als bedoeld in de artikelen 2:24a BW en 2:24b BW, die separate inschrijvingen indienen, dienen een verklaring in te dienen dat de inschrijvingen in volle concurrentie tot stand zijn gekomen. Zie Bijlage 10.

4.3.3. Inschrijving in combinatie

De volgende eisen zijn van toepassing bij een inschrijving in combinatie:

-
- *De combinatie van ondernemers als geheel geldt als Inschrijver en wordt verder penvoerder genoemd en in enkelvoud geduid;*
 - *Van elke combinant dient een ondertekende **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** 'Uniform E uropees Aanbestedingsdocument' bij de inschrijving te worden gevoegd;*
 - *De leden van de combinatie dienen te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Indien er sprake is van geschiktheidscriteria die toezien op de financiële gegoedheid, dan dient tenminste een van de leden van de combinatie van ondernemers te voldoen aan de gestelde financiële geschiktheidscriteria;*
 - *Indien de overeenkomst aan de combinatie wordt gegund, zijn alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk;*
 - *Het vormen van nieuwe combinaties of wijzigen van bestaande combinaties is na inschrijving niet meer toegestaan;*
 - *Combinaties van ondernemers kunnen inschrijven op deze aanbestedingsprocedure, tenzij zij hiermee de mededinging beperken.*
-

4.3.4. Inschrijving met onderaanneming

Wanneer er wordt ingeschreven met een onderaannemer waarbij de Inschrijver een beroep doet op de technische bekwaamheid en/of de financiële- economische draagkracht van de onderaannemer, gelden de volgende eisen:

-
- *Bij Inschrijving wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument ingevuld ondertekend door onderaannemers of derden waar een beroep op wordt gedaan;*
 - *De gegunde Inschrijver dient aan te tonen dat hij tijdens de uitvoering van de werkzaamheden ook daadwerkelijk kan beschikken over de onderaannemer en zijn middelen, bijvoorbeeld door middel van een samenwerkingsovereenkomst;*
 - *De Inschrijver is na gunning de contractpartij en is daarmee aansprakelijk voor het nakomen van alle verplichtingen, inclusief de verbintenissen waartoe de onderaannemer wordt ingeschakeld.*
-

4.3.5. Algemene eisen

- *Varianten zijn niet toegestaan. Een Inschrijver mag al dan niet in samenwerkingsverband (combinatie) slechts eenmaal als hoofdaannemer een inschrijving indienen. Tevens is het niet toegestaan om in dezelfde aanbesteding zowel als hoofdaannemer als onderaannemer bij een andere hoofdaannemer, in te schrijven.*
 - *Het deelnemen als onderaannemer bij verschillende hoofdaannemers is wel toegestaan. Alle aan te leveren stukken door Inschrijver, penvoerder en/of combinatielid zijn gespecificeerd in paragraaf 5.1. Let er bij de ondertekening op dat dit geschiedt door een tekeningsbevoegde functionaris.*
 - *Inschrijver is in het kader van hoofdelijke aansprakelijkheid in voorkomend geval verplicht de in te schakelen onderaannemers te informeren over de inhoud van de diverse Bijlagen*
-

Hoofdstuk 5. Vormvereisten, uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

5.1. Vormvereisten

De inschrijvingen worden allereerst beoordeeld op volledigheid. Inschrijvingen die niet alle gevraagde gegevens bevatten, of niet zo zijn opgesteld als voorgeschreven, kunnen terzijde worden gelegd en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Eveneens leidt het verstrekken van onjuiste gegevens tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

De vormvereisten zijn:

De inschrijving dient volledig digitaal te worden ingediend in het aanbestedingsplatform TenderNed

De inschrijving in digitale vorm moet aan de volgende eisen voldoen:

- *de Inschrijver draagt zelf het risico van vertraging tijdens het stellen van de vragen, uploaden van documenten en indienen van de inschrijving via TenderNed*
 - *Uw Inschrijving bevat geen hyperlinks*
 - *In geval van overschrijding van het maximaal aantal aan te leveren aantal pagina's bij de gevraagde beantwoording, wordt het teveel aan aangeleverde pagina's gesepareerd en niet meegenomen in de beoordeling.*
-

De inschrijving dient geheel in de Nederlandse taal te zijn gesteld, bepaalde specifiek gevraagde handleidingen/productspecificaties mogen eventueel in het Engels zijn.

Alle verplicht in te vullen Bijlagen dienen in TenderNed separaat geüpload te worden.

De Inschrijving dient onderstaande te bevatten:

| Omschrijving | Betreft gevraagd in | Toelichting |
|---|---|--|
| Ingevuld 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument* (UEA)' | Paragraaf 4.3.3, 4.3.4, 5.3.1, 5.5.1 Bijlage 9 | In geval van een samenwerkingsverband of beroep op een derde, een exemplaar van elke deelnemer/onderaannemer. <u>Dit document moet rechtsgeldig worden ondertekend op straffe van uitsluiting.</u> Let op! Openen met Acrobat reader |
| Een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving <u>niet ouder is dan zes maanden</u> | Paragraaf 5.3.1 en 5.4.1 | Uit het uittreksel dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar te blijken. |
| Gedragsverklaring aanbesteden | Paragraaf 5.4.2 | Een Gedragsverklaring aanbesteden (hierna: is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met Inschrijving op onder andere Opdrachten. |

| | | |
|---|---|--|
| <p>Gelieerde rechtspersonen als bedoeld in de artikelen 2:24a BW en 2:24b BW</p> | <p>Paragraaf 4.3.2 Bijlage 10</p> | <p>Gelieerde rechtspersonen als bedoeld in de artikelen 2:24a BW en 2:24b BW, die separate Inschrijvingen indienen, dienen een verklaring in te dienen dat de Inschrijvingen in volle concurrentie tot stand zijn gekomen. Let op rechtsgeldige ondertekening!</p> |
| <p>Verklaring van de 'moedermaatschappij/holding'</p> | <p>Paragraaf 4.3.2, 5.4.1, 5.4.3 Bijlage 11</p> | <p>Wanneer de jaarrekening van de Inschrijver geconsolideerd is moet de moedermaatschappij/holding zich volledig en onvoorwaardelijk garant stellen voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien. Let op rechtsgeldige ondertekening!</p> |
| <p>Ingevulde referentieverklaring(en).</p> | <p>Bijlage 12 Paragraaf 5.5.1</p> | <p>Ten einde aan te tonen te beschikken over de gevraagde kerncompetentie(s) levert Inschrijver per gevraagde kerncompetentie maximaal één referentie aan (zie Bijlage 12) welke aan eisen, zoals vermeld in paragraaf 5.5.1, voldoet. Indien in één referentie meerdere kerncompetenties tot uiting komen die voldoen aan de gestelde eisen, mag u voor die kerncompetenties dezelfde referentie gebruiken.</p> <p>Het Kadaster behoudt zich het recht voor zo nodig referenties op juistheid en volledigheid te controleren en zonder tussenkomst en/of toestemming van Inschrijver contact op te nemen met een of meer referenties.</p> |
| <p>Ingevuld prijzenblad</p> | <p>Paragraaf 7.3 Bijlage 13</p> | <p>Ingevuld prijsmodel (alle tabbladen)</p> |
| <p>ISO 27001 certificering met een verklaring van toepasselijkheid of gelijkwaardig of toelichting van het security management systeem en een verklaring van toepasselijkheid van maximaal 2 A4 van de maatregelen die zijn getroffen om gelijkwaardigheid van de betreffende certificering aan te kunnen aantonen.</p> | <p>Programma van Eisen en wensen: Paragraaf 7.6.2</p> | <p>Het voldoen aan de vereisten van de kwaliteitsborging kan worden aangetoond door middel van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het overleggen van een kopie van de in paragraaf 7.6.2 gevraagde certificaten. Of: • een of meerdere gelijkwaardige certificering(en) dan wel een toelichting (van maximaal 2 A4) van het information security management systeem en een verklaring van toepasselijkheid van de maatregelen die zijn getroffen om gelijkwaardigheid van de betreffende certificering aan te kunnen aantonen. <p>Uploaden bij inschrijving</p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit het volgende:</p> <p>1 of periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISAE3402 T2 of SOC T2);</p> <p>2 of uit een Assurance rapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA;</p> <p>3 of uit een door de Opdrachtnemer ingevulde self assessment van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid Bijlage 7;</p> <p>4 of uit eigen controles of mededelingen over de BIO/ISO27001 beveiligingsmaatregelen vastgelegd in een formeel vastgesteld document.</p> | <p>Programma van Eisen en wensen: 7.6.3. (Eis 131)</p> | <p>De eventuele kosten voor het aantonen van de toereikendheid en/of het opvolgen van eventuele adviezen zijn voor de leverancier. De adviezen dienen te worden uitgewerkt in een plan van aanpak en te worden overlegd met het Kadaster. Na akkoord van het Kadaster, voor het uitvoeren van het plan van aanpak, dienen de maatregelen binnen 2 maanden geïmplementeerd te zijn tenzij anders overeengekomen. Indien de leverancier niet kan of niet wenst te voldoen aan de aanbevelingen en adviezen in het auditrapport, heeft het Kadaster de mogelijkheid tot opzeggen van de te sluiten overeenkomst."</p> <p>Uploaden bij inschrijving</p> |
| <p>SLA/Supportovereenkomst geldend voor het Kadaster</p> | <p>PVEW eis 163</p> | <p>Uploaden bij inschrijving</p> |
| <p>Reactie op sub-subgunningscriterium SGC1</p> | <p>Paragraaf 7.4.1</p> | <p>Uitwerking G2.1 van maximaal 10 eenzijdige pagina's van A4-formaat (normaal lettertype, minimaal lettergrootte 10 en minimaal regelafstand 1.0). Uploaden als Bijlage 14</p> |
| <p>Reactie op sub-subgunningscriterium SGC2</p> | <p>Paragraaf 7.4.2</p> | <p>Uitwerking G2.2 van maximaal 3 eenzijdige pagina's van A4-formaat (normaal lettertype, minimaal lettergrootte 10 en minimaal regelafstand 1.0). Uploaden als Bijlage 14</p> |
| <p>Reactie op sub-subgunningscriterium SGC3</p> | <p>Paragraaf 7.4.3</p> | <p>Uitwerking G2.3 van maximaal 3 eenzijdige pagina's van A4-formaat (normaal lettertype, minimaal lettergrootte 10 en minimaal regelafstand 1.0). Uploaden als Bijlage 14</p> |
| <p>Reactie op sub-subgunningscriterium SGC4</p> | <p>Paragraaf 7.4.4</p> | <p>Uitwerking G2.3 van maximaal 2 eenzijdige pagina's van A4-formaat (normaal lettertype, minimaal lettergrootte 10 en minimaal regelafstand 1.0). Uploaden als Bijlage 14</p> |

| | | |
|--|-----------------|--|
| Reactie op sub-subgunningscriterium SGC5 | Paragraaf 7.4.5 | Uitwerking G2.3 van maximaal 1 eenzijdige pagina's van A4-formaat (normaal lettertype, minimaal lettergrootte 10 en minimaal regelafstand 1.0). Uploaden als Bijlage 14 |
| Reactie op sub-subgunningscriterium SGC6 | Paragraaf 7.4.6 | Uitwerking lijst van wensen, in het PVEW wordt per wens aangegeven hoe groot de uitwerking maximaal mag zijn. Uitwerking wensen, chronologisch , A4-formaat (normaal lettertype, minimaal lettergrootte 10 en minimaal regelafstand 1.0). Uploaden als Bijlage 15 |
| Fair Use Policy | Eis 8 PVEW | Inzicht in Fair Use Policy (wat is normaal gebruik) van de CCaaS toeleverancier voor alle functionaliteiten in fase 1, 2 en optioneel. Uploaden als Bijlage 16 |

Let op: Voor het invullen van Bijlage 9 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient deze te zijn geopend met Acrobat Reader. Openen en invullen met gebruik van een ander programma kan leiden tot onjuiste of zelfs geen weergave van de ingevulde gegevens na het digitaal versturen van het document, waardoor de inhoud een andere kan worden dan is bedoeld. **Denkt u hierbij ook aan de rechtsgeldige ondertekening!**

5.1.1. Storingen

Wanneer een Inschrijver zijn Inschrijving niet tijdig kan indienen door storing van het elektronisch systeem waarmee de Inschrijving dient te worden ingediend (TenderNed), wordt een Inschrijving aangemerkt als tijdig ingediend, indien zich de situatie voordoet als omschreven in artikel 2.109a Aw.

Indien het Kadaster besluit de termijn te verlengen dan zal zij alle geïnteresseerden hiervan op de hoogte stellen. De Inschrijvers die reeds tijdig een Inschrijving hebben ingediend, krijgen dan de gelegenheid om hun Inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

5.2. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Om beoordeeld te worden conform het gestelde Gunningscriterium (hoofdstuk 7) en om daarmee in aanmerking tot komen voor het sluiten van de Overeenkomst dient de Inschrijver allereerst niet te verkeren in de gestelde Uitsluitingsgronden én te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Het niet voldoen aan een of meerdere eisen betekent dat de betreffende Inschrijver niet in aanmerking komt voor het sluiten van de Overeenkomst. De Inschrijving zal dan terzijde worden gelegd en niet verder worden beoordeeld. Tenzij het Kadaster van opvatting is dat sprake is van een situatie als bedoeld in de artikelen 2.87a en 2.88 Aw.

5.3. Uitsluitingsgronden

Uitsluitingsgronden hebben tot doel te waarborgen dat alleen met integere en financieel gezonde bedrijven zaken gedaan wordt.

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is aangegeven welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn op onderhavige aanbestedingsprocedure.

5.3.1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart een Inschrijver dat hij voldoet aan het daar gestelde omtrent uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen (met uitzondering van de referenties), technische specificaties,

uitvoeringsvoorwaarden en selectiecriteria. Uiteindelijk hoeft in onderhavige procedure alleen de winnende Inschrijver hiervoor de vereiste originele bewijsstukken aan te leveren.

*Inschrijver dient niet te verkeren in de omstandigheden zoals genoemd in artikel 2.86 Aanbestedingswet, noch in de omstandigheden zoals genoemd in artikel 2.87 Aanbestedingswet voor zover het Kadaster deze van toepassing heeft verklaard in **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** 'Uniform Europees A aanbestedingsdocument.*

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is door Inschrijver volledig en naar waarheid ingevuld.

*De Inschrijver dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument **rechtsgeldig** te ondertekenen en neemt hierbij in acht de bevoegdheid van de ondertekenaar.*

Met 'rechtsgeldig ondertekenen' bedoelt het Kadaster dat de documenten zijn ondertekend door de persoon die daartoe blijkt uit het uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel, bevoegd is.

Indien sprake is van een volmacht voor een gedelegeerde ondertekenaar dient het bewijs van die volmacht te worden gevoegd bij de Inschrijving. Uit het uittreksel van het betreffende handelsregister moet blijken dat de ondertekenaar van de volmacht vertegenwoordigingsbevoegd functionaris is.

Als Inschrijver niet volledig aan het gestelde in dit hoofdstuk voldoet, kan de inschrijving als onvolledige inschrijving terzijde gelegd worden en niet voor verdere beoordeling in aanmerking komen.

5.3.2. Bewijsstukken

5.3.2.1 Beoordeling bewijsstukken

Het is aan het Kadaster om te bepalen welke conclusies worden getrokken uit de in paragraaf 5.5.2 genoemde bewijsstukken.

Deze stukken hebben derhalve geen dwingende bewijskracht voor de oordeelvorming door het Kadaster of de Inschrijver dan wel één of meer van de deelnemers aan het samenwerkingsverband/combinatie verkeert in een omstandigheid zoals bedoeld in deze paragraaf.

Het beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden laat dus onverlet dat (onder meer maar niet uitsluitend) sprake kan zijn van herroepelijke veroordelingen en herroepelijke boetebeschikkingen. Voor zover het Kadaster de facultatieve uitsluitingsgrond uit artikel 2.87 lid 1 sub c Aanbestedingswet van toepassing heeft verklaard moet de Inschrijver ook onder punt 7 van **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' onder meer maar niet uitsluitend melding doen van herroepelijke veroordelingen en herroepelijke boetebeschikkingen en dient de Inschrijver er rekening mee te houden dat het Kadaster deze kan kwalificeren als "ernstige fout" en hierin aanleiding kan zien tot uitsluiting.

Het Kadaster neemt daarbij het bepaalde in artikel 2.87a en 2.88 Aanbestedingswet in acht. Daarbij biedt het de desbetreffende Inschrijver de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Het Kadaster voert voorts - indien daartoe aanleiding bestaat - een proportionaliteitstoets uit en beoordeelt of het Kadaster kan afzien van toepassing van de desbetreffende uitsluitingsgronden.

5.4. Geschiktheidseisen

De Inschrijvers die een inschrijving indienen die voldoet aan de vormvereisten en waarop geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, worden getoetst op de toepasselijkheid van de in dit Beschrijvend Document opgenomen Geschiktheidseisen.

5.4.1. Uittreksel Handelsregister

Om de rechtsgeldigheid van de ondertekende verklaringen en bewijsmiddelen te kunnen vaststellen is het noodzakelijk dat Inschrijver een (kopie van) bewijs van inschrijving in het handels- en/of beroepenregister van de Kamer van Koophandel toevoegt aan de Inschrijving van maximaal 6 maanden oud, te rekenen vanaf sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving.

Uit deze inschrijving in het handels- en/of beroepenregister dient de tekeningsbevoegdheid te blijken voor tenminste de Inschrijvingssom voor deze Opdracht van degene die de Inschrijving heeft getekend. Mocht degene die het UEA en bewijsstukken heeft ondertekend, niet voorkomen op het uittreksel, dan dient uit een door de degene die wel op het uittreksel voorkomt bij wijze van volmacht opgestelde verklaring te blijken dat de ondertekenaar bevoegd is de Inschrijver rechtsgeldig te binden op het moment van ondertekening.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband afzonderlijk bovenstaande in te dienen. In het geval van een hoofdaannemer die een beroep doet op onderaannemer(s) dienen zowel de hoofdaannemer als de onderaannemer(s) het bovenstaande in te dienen.

Inschrijver dient schriftelijk aan te tonen dat hij volgens de eisen van de wetgeving in het beroeps- of handelsregister is ingeschreven en bevoegd is om de UEA en indien van toepassing de verklaring van de moedermaatschappij te ondertekenen.

5.4.2. Gedragsverklaring aanbesteden

Een Gedragsverklaring aanbesteden (hierna: GVA) is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met inschrijving op onder andere overheidsopdrachten.

Inschrijver beschikt over een GVA niet ouder dan twee jaar en dient op verzoek van het Kadaster te worden overgelegd.

5.4.3. Financieel economische draagkracht

Inschrijver verklaart:

- a. *dat hij een stabiele onderneming is, welke haar continuïteit kan garanderen;*

Indien met betrekking tot de financieel en economische draagkracht gebruik wordt gemaakt van de gegevens van de 'moedermaatschappij/holding', dan wel er sprake is van een geconsolideerde jaarrekening dient de Inschrijver een verklaring van de 'moedermaatschappij/holding' te verstrekken waarin wordt verklaard dat de moedermaatschappij/holding zich onvoorwaardelijk garant stelt voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen en de eventuele schulden die uit de (Concept)Overeenkomst voortvloeien.

- b. *dat hij adequaat verzekerd is en zich adequaat verzekerd houdt voor de risico's voortvloeiende uit bedrijfsaansprakelijkheid voor de uitvoering van de Opdracht. Onder adequaat verzekerd wordt in dit*

verband verstaan dat Inschrijver voor een bedrag van ten minste € 2.500.000,= per gebeurtenis is verzekerd.

Indien Inschrijver op moment van Inschrijving nog niet voor dit bedrag verzekerd is, dan dient hij een verklaring in te dienen van een verzekeraar waaruit blijkt dat deze bereid is de Inschrijver bij gunning van dit contract voor een dergelijk bedrag te verzekeren.

Om dit aan te tonen levert Inschrijver:

- *een kopie lopende verzekeringspolis van verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid aan op verzoek van het Kadaster. Indien inzage van een polis niet mogelijk is, kan Inschrijver volstaan met overlegging van een verklaring van de verzekeraar.*
-

5.5. Minimumeisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid

Het Kadaster is van mening dat relevante referenties een goede indicatie zijn voor het bepalen van de mate waarin een Inschrijver de gevraagde dienstverlening op basis van ervaring kan uitvoeren.

5.5.1. Kerncompetenties

Het is voor het Kadaster van belang dat de Inschrijvers aantonen over voldoende deskundigheid, bekwaamheid en ervaring te beschikken met betrekking tot de onderhavige opdracht. Hiertoe dienen Inschrijvers referenties van gelijkwaardige opdrachten te overleggen die vakkundig, tijdig en op regelmatige wijze zijn uitgevoerd. De Inschrijvers tonen daarmee aan te voldoen aan de door het Kadaster vastgestelde kerncompetenties welke benodigd zijn voor het uitvoeren van de opdracht.

Kerncompetenties zeggen iets over de mate waarin Inschrijvers in staat geacht mogen worden de onderhavige opdracht van het Kadaster naar behoren te verrichten. Inschrijver dient per vermelde kerncompetentie één referentie te hebben die voldoet aan de volgende eisen:

Inschrijver dient de referentieopdracht met de hieronder beschreven kerncompetenties in de drie jaren voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving te zijn uitgevoerd of nog in uitvoering te zijn.

Inschrijver toont aan dat Inschrijver over deze kerncompetenties beschikt door het overleggen van één referentie per kerncompetentie. Met één referentie mogen meerdere kerncompetenties worden aangetoond.

Uw beschrijving dient aan te tonen dat de referentie voldoet aan de gestelde eisen en dat deze succesvol en naar tevredenheid van de referent is/wordt uitgevoerd. U bent ermee bekend en gaat ermee akkoord dat het Kadaster zich het recht voorbehoudt om zonder uw tussenkomst gegevens na te trekken bij de contactpersoon van de referent.

De volgende kerncompetentie(s) is/zijn van toepassing:

1. Kerncompetentie 1

U heeft aantoonbare succesvolle ervaring met een vergelijkbare CCaaS Implementatie als de door het Kadaster omschreven opdracht met betrekking tot fase 1 en fase 2.

Kenmerken:

- Minimaal twee maanden stabiel in productie bij de klantreferentie na oplevering van de Implementatie;
- Minimaal 150 users.

2. Kerncompetentie 2
U heeft aantoonbare ervaring met het implementeren en migreren van een on-premise klantcontactcenter naar een SaaS-omgeving.
3. Kerncompetentie 3
U heeft aantoonbare ervaring met positionering van CCaaS, waarbij u te maken heeft met vergelijkbare integraties, met name zoals SAP CRM en ServiceNow.
4. Kerncompetentie 4
U heeft aantoonbare kennis en ervaring als Kennispartner waarin u tenminste verantwoordelijk was voor advisering, support, technische en business ondersteuning en u heeft laten zien dat u proactief hierin te werk bent gegaan.

Het is Inschrijver toegestaan om een beroep te doen op de bekwaamheid van derden om zo aan de hierboven gestelde eis te voldoen. Indien de Inschrijver hiervan gebruik maakt dan dient hij dit aan te geven op het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument" (Bijlage 9) onder Deel II C en D. Inschrijver toont na het nemen van de gunningsbeslissing aan dat hij over die noodzakelijke middelen kan beschikken voor de uitvoering van de opdracht.

Indien het beroep op de bekwaamheid van derden van toepassing is, dan wordt van dezelfde derde ook van de bekwaamheid gebruik gemaakt in de uitvoering van deze onderhoudige opdracht.

Voor de referentie dient u Bijlage 12 in te vullen en deze te uploaden bij uw inschrijving op TenderNed.

Bij alle gevraagde referenties is Inschrijver verplicht de gegevens met betrekking tot naam en adres van de na te trekken referentie alsmede de naam, telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon te vermelden. Inschrijver wordt verzocht om de opgegeven referent op de hoogte te stellen van de (mogelijke) benadering door het Kadaster. Het is Inschrijver niet toegestaan om bij de naam van de contactpersonen namen van eigen medewerkers in te vullen of aan te geven dat contactpersonen alleen via Inschrijver benaderd kunnen worden, tenzij uw referentie een eigen ontwikkeling betreft.

Onwaarheden, onjuistheden of onvolledigheden ten aanzien van de opgegeven referenties kunnen leiden tot uitsluiting van de procedure. Het Kadaster behoudt zich het recht voor referenties op juistheid te controleren. Mocht blijken dat er een onjuist beroep wordt gedaan op een referentie en dat Inschrijver daardoor niet langer over het minimale aantal benodigde referenties beschikt, leidt dit tot ongeldigheid van de inschrijving. Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal referenties overlegt worden uitsluitend de eerste aangetroffen referenties beoordeeld.

5.5.2. Aanleveren van bewijsstukken

| Verplichte Uitsluitingsgronden | Bewijsstuk | Aanleveren |
|--|--|-----------------------------|
| Deel III onder A UEA: Deelname aan criminele organisatie Corruptie Fraude Terroristische misdrijven Witwassen Kinderarbeid/mensenhandel | Gedragsverklaring Aanbesteden niet ouder is dan 2 jaar | Op verzoek van het Kadaster |

| | | |
|--|---|-----------------------------|
| Deel III onder B UEA: Belasting/sociale premies, onherroepelijke beslissing | Verklaring van de Belastingdienst niet ouder dan 6 maanden | Op verzoek van het Kadaster |
| Facultatieve Uitsluitingsgronden | Bewijsstuk | |
| Deel III onder C UEA: Schending verplichtingen obv milieu-, sociaal of arbeidsrecht conform Artikel 2.87 lid 1 sub a jo. 2.81 lid 2 Aw | Een passend middel, bijvoorbeeld een rapport van de inspectie SZW of een onherroepelijke rechtelijke of administratieve beslissing | Op verzoek van het Kadaster |
| Faillissement, insolventie of gelijksoortig conform artikel 2.87 lid 1 sub b AW | Uittreksel Handelsregister niet ouder dan 6 maanden. | Bij Inschrijving |
| Ernstige beroepsfout, waardoor integriteit ondernemer in twijfel kan worden getrokken conform artikel 2.87 lid 1 sub c Aw | Gedragsverklaring Aanbesteden niet ouder dan 2 jaar voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft. | Op verzoek van het Kadaster |
| Vervalsing van de mededinging conform Artikel 2.87 lid 1 sub d Aw | Gedragsverklaring Aanbesteden niet ouder dan 2 jaar en voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft. | Op verzoek van het Kadaster |
| Belangenconflict conform Artikel 2.87 lid 1 sub e Aw | Aantonen door Aanbestedende dienst. | |
| Betrokken bij de voorbereiding conform Artikel 2.87 lid 1 sub f Aw | Aantonen door Aanbestedende dienst. | |
| Valse verklaring of niet overleggen bewijsmiddelen conform Artikel 2.87 lid 1 sub h Aw | Aantonen door Aanbestedende dienst. | |
| Onrechtmatige beïnvloeding conform Artikel 2.87 lid sub i Aw | Aantonen door Aanbestedende dienst. | |
| Overige bewijsstukken | Bewijsstuk | |
| Financieel Economische Draagkracht | (meest) recente accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) zonder zogenoemde 'continuïteitsparagraaf' en (indien van toepassing) een verklaring van de 'moedermaatschappij/holding' | Op verzoek van het Kadaster |
| Verzekering | de winnende Inschrijver levert bewijs van adequate verzekering dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is die bij gunning af te sluiten. | Op verzoek van het Kadaster |
| Verklaring Omtrent Gedrag | PVEW paragraaf 2.2 | Op verzoek van het Kadaster |

De Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, dient de bewijsstukken (zoals hierboven vermeld), welke op verzoek van het Kadaster gevraagd worden, binnen vijf werkdagen na dit verzoek te overleggen. De bewijsstukken welke direct bij Inschrijving gevraagd worden dienen bij Inschrijving te worden ingediend.

Hoofdstuk 6. Programma van Eisen en Wensen

In Bijlage A1 staan de eisen en wensen beschreven die het Kadaster stelt aan de gevraagde dienstverlening. De Inschrijver dient te voldoen aan de eisen zoals beschreven in de Bijlage. Het niet (onvoorwaardelijk) accepteren van de gestelde eisen betekent uitsluiting van verdere beoordeling. Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door Opdrachtnemer onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen en voorwaarden van dit Beschrijvend Document en de Nota van Inlichtingen wordt ingestemd.

Alle Bijlagen maken integraal onderdeel uit van dit Beschrijvend Document en daarvan dient Opdrachtnemer kennis te hebben genomen.

Hoofdstuk 7. Gunningscriteria

Gunningscriteria zijn inhoudelijke criteria die dienen tot de beoordeling van de inschrijvingen. Aan de hand van deze criteria worden de inschrijvingen beoordeeld. In tegenstelling tot de uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen zien deze criteria op de inhoudelijke beoordeling van de inschrijvingen en niet – zoals het geval is bij uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen – op de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvers.

7.1. Opbouw gunningsmodel

De Inschrijvers die een Inschrijving indienen die voldoet aan de vormvereisten, uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen, worden toegelaten tot de gunningsfase. In de gunningsfase wordt per Inschrijver onderzocht of de Inschrijving voldoet aan de gunningseisen. Vervolgens worden de Inschrijvingen die aan alle gunningseisen voldoen, beoordeeld op basis van het gunningscriterium “beste prijs-/kwaliteitverhouding”.

Op hoofdlijnen wordt hier het gunningsmodel uitgelegd. Per criterium zal in de navolgende paragrafen uitgelegd moeten worden op welke wijze de score per criterium tot stand komt.

7.2. Gunningscriterium beste prijs-/kwaliteitverhouding

Vervolgens worden de Inschrijvingen beoordeeld op basis van het Gunningscriterium beste prijs-/kwaliteitverhouding (BKPV).

De Inschrijving die het best scoort op de gestelde (sub)gunningscriteria voor Kwaliteit en Prijs wordt gekenmerkt als Inschrijving met de beste prijs-/kwaliteitverhouding.

De Inschrijvingen die in voorgaande beoordelingsstappen zijn uitgesloten van verdere beoordeling/deelname en door het Kadaster terzijde zijn gelegd, worden niet verder beoordeeld en kunnen niet als Economisch Meest Voordelige Inschrijving worden aangemerkt.

Wanneer na beoordeling of na het voornemen tot gunnen blijkt dat de Inschrijving die als nummer 1 is geëindigd ongeldig is dan: wordt de daaropvolgend geëindigde Inschrijving als nummer 1 aangemerkt.

Het gunningscriterium prijs zal onafhankelijk van de beoordelingscommissie door de inkoopadviseur worden beoordeeld.

Om hier invulling aan te geven, past Opdrachtgever in deze aanbesteding een beoordelingsmethode toe, waarmee op objectieve wijze iedere Inschrijving onafhankelijk van andere Inschrijvingen beoordeeld wordt.

Een score van 0 op één van de sub-gunningscriteria zal nimmer kunnen leiden tot gunning van de Opdracht.

| Gunningscriterium | Sub-gunningscriterium | Maximale punten |
|-------------------|---|-----------------|
| Kwaliteit (75%) | SGC 1 Plan van aanpak (inclusief implementatieplan) | 200 pt |
| | SGC 2 CCaaS softwarediensten | 100 pt |
| | SGC 3 Integratie | 100 pt |
| | SGC 4 Roadmap en innovatie | 50 pt |
| | SGC 5 Kennispartner | 50 pt |
| | Lijst wensen | 500 pt |
| | Totaal | 1.000 pt |
| Prijs (25%) | Levering CCaaS | 1.000 pt |
| | Prijsaspect 1 – Abonnement | |
| | Prijsaspect 2 – Specialisten en Training | |
| | Totaal | |

7.3. Gunningscriterium Prijs

Ter beoordeling van dit gunningscriterium dient het prijsmodel (Bijlage 13) te worden ingediend op basis van onderstaande gegevens. De prijsvoorwaarden zijn opgenomen in het Programma van Eisen en Wensen.

Het Kadaster vraagt aan de Inschrijvers om ten behoeve van het gunningscriterium prijs, het prijsmodel toe te voegen (zie Bijlage 13) aan zijn Inschrijving. Om tot vergelijkbare prijzen te komen, zijn indicaties opgenomen en zal over een periode van 4 jaar vergeleken worden. Aan deze aantallen/kengetallen kunnen geen rechten worden ontleend.

Van de Inschrijver wordt verwacht per component alle kosten te specificeren om te komen tot het in dit Beschrijvend Document beschreven Resultaat. Alle tarieven bevatten alle kosten die nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden, inclusief overhead, uitvoeringskosten, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten en dergelijke. Dit geldt ook voor de uurtarieven.

| Gunningscriterium | Sub-gunningscriterium | Maximale punten |
|-------------------|--|-----------------|
| Prijs (25%) | <u>Prijsaspect 1: Abonnement</u> | 1.000 |
| | <u>Prijsaspect 2: Specialisten en Training</u> | |
| | Totaal | |

Levering CCaaS (Weging: 1000 pt)

Prijsaspect 1: Abonnement Concurrent users aantal: 172

Prijsaspect 2: Specialisten en Training

- Levering van Specialist stelpost:
 - CCaaS-Specialist 16 uur en 850 uur. Professional Services 40 uur, 360 uur, 750 uur en 1100 uur. Kennispartner 8 uur, 36 uur, 500 uur..
- Levering van Training stelpost:

- o 1 dagdeel op locatie (10 agenten per dagdeel x 24 dagdelen) en on-line training beschikbaar voor alle gebruikers en beheerders en specialisten fase 1 en 2

Geef in dit prijsmodel ook aan welke onderdelen van de oplossing inbegrepen zijn bij het tabblad specificatie. Door middel van de bovenstaande weging wordt er een totaalprijs berekend. Deze totaalprijs wordt beoordeeld aan de hand van onderstaande formule.

$$\frac{\text{Laagste aangeboden totaalprijs}}{\text{Eigen totaalprijs van Inschrijving}} \times 1000 \text{ pt} = \text{Aantal gescoorde punten}$$

Alles wat de Inschrijver aanbiedt in de hieronder beschreven gunningscriteria op het gebied van kwaliteit, moet ook onderdeel zijn van de aanbieding.

7.4. Gunningscriterium Kwaliteit

De volgende kwalitatieve gunningscriteria worden onderscheiden.

| Gunningscriterium | Sub-gunningscriterium | Maximale punten |
|-------------------|---|-----------------|
| Kwaliteit (75%) | SGC 1 Plan van aanpak (inclusief implementatieplan) | 200 |
| | SGC 2 CCaaS softwarediensten | 100 |
| | SGC 3 Integratie | 100 |
| | SGC 4 Roadmap en innovatie | 50 |
| | SGC 5 Kennispartner | 50 |
| | Lijst wensen | 500 |
| | Totaal | 1.000 |

Sub-gunningscriteria 1 t/m 5 worden beoordeeld aan de hand van de onderstaande tabel. Hierbij wordt de volgende puntentelling gehanteerd:

| Beoordeling | Omschrijving | Percentage van te behalen punten |
|-------------|---|----------------------------------|
| Onvoldoende | Onderwerp of aspect is niet beschreven of voldoet in zijn geheel niet | 0% |
| Matig | Onderwerp of aspect is niet volledig behandeld of voldoet op onderdelen niet | 25% |
| Voldoende | Onderwerp of aspect is volledig behandeld en sluit aan bij de wensen van het Kadaster | 50% |
| Goed | Onderwerp of aspect is volledig behandeld en bevat extra positieve relevante onderscheidende kenmerken | 75% |
| Uitstekend | Onderwerp of aspect is volledig behandeld en bevat extra positieve relevante onderscheidende kenmerken en overtreft hiermee in ruime mate de standaarden van de sector en de verwachtingen van de Opdrachtgever | 100% |

7.4.1. SGC 1 Plan van aanpak inclusief implementatieplan

Om inzicht te krijgen in de wijze waarop de Inschrijver de opdracht gaat uitvoeren wordt Inschrijver verzocht een plan van aanpak inclusief een implementatieplan in te dienen voor fase 1 en 2.

Beschrijf in uw plan van aanpak de wijze waarop u de opdracht zal gaan uitvoeren en beheren, waarmee Opdrachtgever ook inzicht krijgt in verwachte doorlooptijd en projectinspanning (in capaciteit en kosten). Teneinde te waarborgen dat het project binnen de gestelde voorwaarden wordt gerealiseerd en uitgevoerd. Opdrachtgever wenst hierbij zo veel mogelijk te worden ontzorgd, maar ook op adequate wijze te worden geïnformeerd. De uitwerkingen en de verstrekte informatie in het plan van aanpak worden na ondertekening van de overeenkomst besproken en zijn derhalve niet geheel vrijblijvend. De in fase 1 en 2 op te leveren functionaliteit dient hiermee in overeenstemming te zijn.

De plannen dienen aan te sluiten bij de informatie verstrekt in het PVEW (zie hoofdstuk 6, het Beschrijvend Document en de Nota van Inlichtingen. De mijlpalen zijn meetbaar.

In dit plan van aanpak dient u in ieder geval de volgende aspecten uit te werken:

- Projectmanagementmethode en projectaanpak om tot gewenste Implementatie van CCaaS te komen;
- Projectorganisatie en projectbesturing inclusief escalatieprocedure en interactie met het Kadaster (welke verantwoordelijken worden wanneer betrokken en geïnformeerd);
- Hoe u borgt dat de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever zonder hinder doorgang kunnen vinden. Daar waar hinder wordt verwacht dient Inschrijver deze te beschrijven, qua tijdsbestek en impact en de beheersmaatregelen;
- Planning m.b.t. genoemde fasen en welke onderdelen op welk moment relevant worden;
- Welke inschatting u geeft om fase 1 en 2 te realiseren in dagen/uren, geld en FTE;
- De aanpak om relevante data t.b.v. de contactafhandeling uit de huidige omgeving te migreren naar CCaaS;
- Overzicht en inzicht in data t.b.v. contactafhandeling die niet gemigreerd kunnen worden;
- Beschrijving van de (5 belangrijkste) risico's en de bijbehorende beheersmaatregelen van deze risico's om de Continuïteit van de dienstverlening tijdens de Implementatie te borgen;
- Wat u van het Kadaster nodig heeft om de Continuïteit van de dienstverlening tijdens de Implementatie te borgen;
- Welke rollen(kennis) en capaciteit (dagen/uren) wordt van het Kadaster verwacht.
- Welke overige uitgangspunten en randvoorwaarden hanteert Inschrijver;
- De aanpak voor het instrueren, begeleiden en ondersteunen van de verschillende Kadaster eindgebruikers;
- Test- en Acceptatieproces (zie ook PVEW par. 10.2).

Beoordelingsaspecten*:

- De mate waarin Opdrachtgever kan vaststellen of CCaaS voldoet aan de gevraagde Functionaliteit, Integratie met bestaande Kadastersystemen, Beveiliging en overige non-functional eisen zoals beschreven in PVEW;
- De mate waarin de planning en bijbehorende kosten realistisch gespecificeerd en realistisch onderbouwd worden geacht;
- De mate waarin Inschrijver een zo hoog mogelijke (concrete) beperking biedt van de risico's voor o.a. de planning, alsmede het succesvol migreren en bedrijfs gereed opleveren van de omgeving met maximale tevredenheid van de gebruikers.
- De wijze waarop en de mate waarin de bedrijfsprocessen tijdens de migratie doorgang kunnen vinden en de genomen beheersmaatregelen

- De mate waarin garanties worden gegeven ten aanzien van de Implementatie en te leveren diensten.
- De door Inschrijver voorgestelde en voor het Kadaster benodigde acceptatiecriteria (deze moeten het Kadaster overtuigen dat de Oplossing voldoet).

Het plan van aanpak wordt integraal op bovenstaande aspecten beoordeeld op de mate van haalbaarheid en de volledigheid om tot het gewenste eindresultaat te komen op de gewenste data voor benoemde fasen van Implementatie.

De totale beschrijving, inclusief eventuele Bijlagen, dient beperkt worden tot maximaal 10 pagina's A4. Meer informatie zal niet worden meegenomen in de beoordeling. Eventuele verwijzingen zullen niet worden meegenomen in de beoordeling.

*De beoordelingsaspecten hebben onderling geen weging meegekregen en wegen dus elk even zwaar mee in de beoordeling.

7.4.2. SGC2: CCaaS softwarediensten

Opdrachtgever heeft de voorkeur voor standaard CCaaS softwarediensten zoveel mogelijk van één producent/fabrikant (=cloudleverancier) (eventueel geïntegreerd met diensten van toeleverancier van de producent/fabrikant) i.v.m. kosten, complexiteitsreductie en integratieaspecten. Ook bij gebruik van integratie gaat de voorkeur uit naar standaard CCaaS-diensten/componenten die al beschikbaar zijn. Opdrachtgever mag géén vendor lockin met Inschrijver creëren.

Inschrijver geeft aan welke softwarediensten als standaard (General Available) en maatwerk worden aangeboden voor CCaaS (inclusief de Opties tot opdracht), voorzien van een functionele omschrijving.

Beoordelingsaspecten*:

- De mate waarin inzicht en invulling wordt gegeven in het gebruik van softwarediensten (zowel standaard als maatwerk) binnen CCaaS
- De mate waarin inzicht en invulling wordt gegeven aan standaard softwarediensten van één producent/fabrikant (eventueel geïntegreerd met diensten van toeleverancier van de producent/fabrikant). Hoe meer softwarediensten van één producent/fabrikant hoe meer punten toegekend worden.

De totale beschrijving, inclusief eventuele Bijlagen, dient beperkt worden tot maximaal 3 pagina's A4. Meer informatie zal niet worden meegenomen in de beoordeling. Eventuele verwijzingen zullen niet worden meegenomen in de beoordeling.

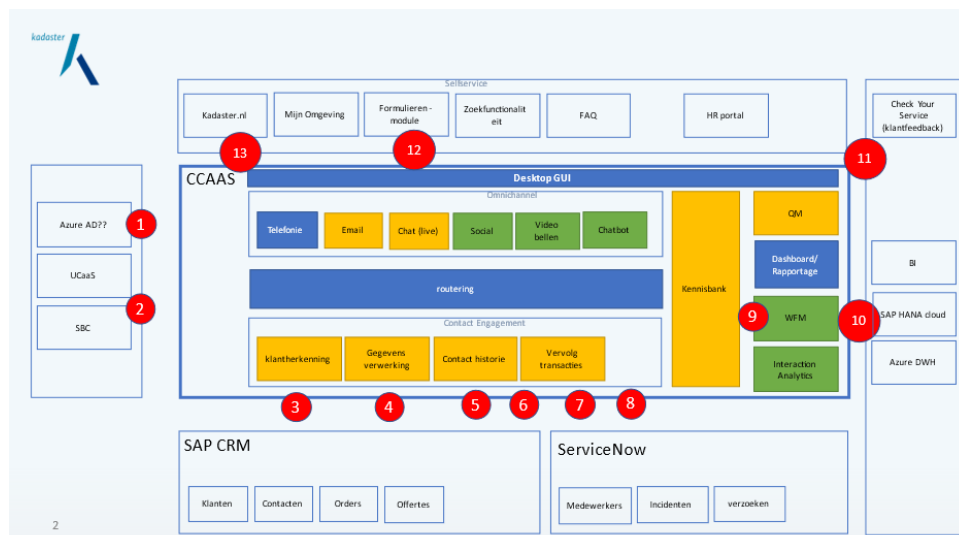
*De beoordelingsaspecten hebben onderling geen weging meegekregen en wegen dus elk even zwaar mee in de beoordeling.

7.4.3. SGC3: CCaaS Integratie

Opdrachtgever wil een omnichannel klantcontactafhandeling bewerkstelligen en hierbij zijn integraties met o.a. backend-applicaties essentieel. CCaaS wordt door meerdere afdelingen bij Opdrachtgever gebruikt die ook verschillende backend systemen gebruiken. De inzet van omnichannel CCaaS betekent dat CCaaS een applicatie laag in het landschap is die gekenmerkt wordt als 'system of engagement'. Alleen die informatie nodig voor de afhandeling van het klantcontact wordt vastgelegd in CCaaS en verder maakt CCaaS gebruik van de informatie beschikbaar van andere applicaties. Zo gebruikt CCaaS CRM om klantinformatie op te halen om vast

te stellen of deze klant bekend is. Wanneer er een vervolgttransactie volgt uit het klantcontact in CCaaS wordt dit opgeslagen in het CRM als System of Records.

Inschrijver geeft aan op welke manier integratie is geregeld met de verschillende systemen en welke eisen CCaaS stelt aan de koppelingen.



Inschrijver geeft aan op welke manier integratie geregeld kunnen worden voor koppelvlakken 1, 4 en 8 en welke eisen CCaaS stelt aan de te koppelen systemen. Koppelvlakken 1, 4 en 8:

- 1) Azure AD t.b.v. Autorisatie en authenticatie;
- 4) SAP CRM t.b.v. verwerking records uit klantinteractie CCaaS;
- 8) ServiceNow t.b.v. integratie 'phoneclient' en herkenning medewerker.

Beoordelingsaspecten*:

- In hoeverre de standaard CCaaS koppelingen gebruikt kunnen worden voor de genoemde koppelvlakken
- Wat is de functionele breedte (wat is er wel mogelijk en wat is er dan (nog) niet mogelijk) dat met de standaard koppelingen wordt gerealiseerd
- Welke kosten (capaciteit, inspanning, tijd) er gemoeid zijn met het tot stand brengen van de genoemde integraties

De totale beschrijving, inclusief eventuele Bijlagen, dient beperkt worden tot maximaal 3 pagina's A4. Meer informatie zal niet worden meegenomen in de beoordeling. Eventuele verwijzingen zullen niet worden meegenomen in de beoordeling.

*De beoordelingsaspecten hebben onderling geen weging meegekregen en wegen dus elk even zwaar mee in de beoordeling.

7.4.4. SGC4: Roadmap en innovatie

De inzet van CCaaS binnen de omnichannel afhandeling van klantcontacten is een investering die niet licht genomen wordt en voor langere tijd wordt vastgelegd. Opdrachtgever verwacht een Inschrijver die voor langere

tijd ziet welke veranderingen een rol spelen op de inzet van deze oplossing en op welke manier zij het Kadaster daarin meeneemt. Opdrachtgever wil een roadmap zien voor:

- De komende jaren waarin innovaties zijn opgenomen welke relevant zijn voor het Kadaster.
- Opzet van een roadmap en wie of wat invloed uitoefent op de roadmap
- Frequentie van veranderingen van de roadmap

Beoordelingsaspecten*:

- AI functionaliteit (zelflerend vermogen in Nederlandse taal)
- Inzicht in trends
- Communicatie met Opdrachtgever omtrent innovatie en verbetering
- Relevantie t.o.v. opdracht

De totale beschrijving, inclusief eventuele Bijlagen, dient beperkt worden tot maximaal 2 pagina's A4. Meer informatie zal niet worden meegenomen in de beoordeling. Eventuele verwijzingen zullen niet worden meegenomen in de beoordeling.

*De beoordelingsaspecten hebben onderling geen weging meegekregen en wegen dus elk even zwaar mee in de beoordeling.

7.4.5. SGC5: Kennispartner

Kadaster wil, voor de looptijd van het contract, ondersteund worden met kennis en kunde op het gebied van CCaaS en ontwikkelingen in de markt waarbij CCaaS ondersteuning kan bieden. Hiervoor zoekt het Kadaster een Kennispartner. Werkzaamheden die gevraagd kunnen worden (niet limitatief) zijn:

- o Meedenken met toekomstige verbeteringen
- o Innovatieve oplossingen om enerzijds de dienstverlening te optimaliseren en anderzijds de operationele kosten te verlagen
- o Opzetten van trainingen/opleidingen en workshops
- o Gevraagd en ongevraagd advies over omnichannel klantcontactafhandeling op business- en IT niveau

Deze Kennispartner heeft niet alleen kennis van CCaaS, maar ook van de ontwikkelingen in omnichannel klantcontactafhandeling. We verwachten naast de toekomst ontwikkelingen ook een Kennispartner die zowel technisch inhoudelijk als op het gebied van business (organisatie en processen) het Kadaster ondersteuning biedt.

Beschrijf aan de hand van best-practices hoe u vormgeeft aan "Kennispartner".

Beoordelingsaspecten*:

- hoe draagt u met uw kennis bij aan de kwaliteit van onze dienstverlening?
- hoe draagt u met uw kennis bij aan de continuïteit en doorontwikkeling van onze dienstverlening
- welke rol heeft u gespeeld in het kader business advies (organisatie en processen)
- hoe realiseert u innovatie binnen deze dienstverlening?
- Voor bovenstaande beoordelingsaspecten dient u zichtbaar rekening te houden met de complexiteit van onze dienstverlening.

De totale beschrijving dient beperkt worden tot maximaal 1 pagina A4. Meer informatie zal niet worden meegenomen in de beoordeling. Eventuele verwijzingen zullen niet worden meegenomen in de beoordeling.

* De beoordelingsaspecten hebben onderling geen weging meegekregen en wegen dus elk even zwaar mee in de beoordeling.

7.4.6. Lijst van wensen

Het Kadaster heeft een aantal wensen beschreven in het PVEW. Deze wensen zijn tevens in een Bijlage in een lijst omschreven, zie Bijlage A2 Wensen en weging. In deze Bijlage wordt per wens de beoordelingsaspecten, weging en puntenscore aangegeven.

Inschrijver dient de beantwoording van de wensen volgordeijk te uploaden op TenderNed in één document.

Hoofdstuk 8. Gunning

8.1. Gunningstest

De Aanbestedende dienst hecht een groot belang aan het beproeven van CCaaS voordat daadwerkelijk tot gunning wordt overgegaan. Het gaat hier om het verifiëren van de juistheid en waarheidsgetrouwheid van de Inschrijving. Met de gunningstest wordt aangetoond dat een aanbieder voldoet aan de in het Beschrijvend Document gestelde specificaties beschreven in het Programma van Eisen en Wensen.

Dit betekent concreet dat wordt gecontroleerd of aan vooraf bepaalde eisen kan worden voldaan. Aangezien de Aanbestedende dienst Standaardprogrammatuur afneemt en geen maatwerk, gaat de Aanbestedende dienst ervan uit dat alle functionaliteit kan worden getoond.

Nadat is vastgesteld welke Inschrijver de beste prijs-/ kwaliteitverhouding heeft gedaan, wordt deze Inschrijver uitgenodigd voor een gunningstest. De gunningstest wordt uitgevoerd vóór de voorlopige gunning. Alle overige Inschrijvers worden hiervan op de hoogte gebracht via een schriftelijke mededeling. U ontvangt deze brief per e-mail naar het door u bij Inschrijving opgegeven e-mailadres.

Van de beoogde contractpartij wordt verwacht dat zij zowel de eventuele noodzakelijke technische en personele ondersteuning als ook de benodigde middelen (bijvoorbeeld hard- en software) om niet ter beschikking stelt voor deze test. Met betrekking tot het uitvoeren van de test zal, in overleg met de Inschrijver, een definitief protocol worden opgesteld. De gunningstest in Bijlage 5 wordt hierbij als leidraad gehanteerd. Het testprotocol wordt bepaald door het Kadaster. Bij overleg met de Inschrijver moet worden gedacht aan detailafstemming op gebied van tijd. De gunningstest ziet alleen op specifieke in de aanbesteding omschreven elementen.

Indien de Inschrijver niet slaagt voor de gunningstest, zal diens aanbieder terzijde worden gelegd, aangezien is komen vast te staan dat deze niet voldoet aan de geteste gunningseisen. Het Kadaster zal vervolgens mogelijk bepalen wie alsdan voor gunning in aanmerking komt. In dat geval zullen de behaalde punten van de overgebleven Inschrijvers op de gunningscriterium kwaliteit niet wijzigen. De formule voor de berekening voor de punten van het gunningscriterium prijs worden opnieuw berekend aan de hand van de overgebleven Inschrijvers. Daarna wordt de uitslag op basis van de nieuwe puntentelling opnieuw vastgesteld, om zo de nieuwe nummer 1 te kunnen selecteren en uitnodigen voor een (eventuele) gunningstest.

8.1.1. Plaats en periode van de gunningstest

De gunningstest dient te zijn gelegen in Nederland, eventueel bij het Kadaster. Het uitvoeren van de gunningstest zal plaatsvinden volgens planning zoals beschreven in paragraaf 3.3. Hierbij worden de op dat moment geldende coronaregels in acht genomen.

8.1.2. Scope van de gunningstest

Het Kadaster is voornemens de volgende onderdelen aan een gunningstest te onderwerpen:

- i. Bijlage A1 – paragraaf 6.1
 - o *Eisen met betrekking tot functionaliteit fase 1*
- ii. Bijlage A1 – paragraaf 6.2
 - o *Eisen met betrekking tot functionaliteit fase 2*

In Bijlage 5 is de gunningstest opgenomen waarin de gestelde functionele eisen zijn benoemd die aan de gunningstest onderworpen worden. Dit dient als basis voor de beoordeling of de Inschrijver voor de gunningstest slaagt.

Het niet kunnen voldoen betekent dat het Kadaster gevolg moet geven aan het gestelde in voormelde paragraaf 8.1, laatste alinea.

8.2. Mededeling van gunningsbeslissing

De gunning van de Opdracht verloopt in twee stappen: een voornemen tot gunning en een definitieve gunning.

8.2.1. Voornemen tot gunning

Het Kadaster informeert de Inschrijvers gelijktijdig en schriftelijk over zijn voornemen tot gunning. Dit betekent geen aanvaarding van het aanbod van de Inschrijver.

Het Kadaster hanteert de wettelijke opschortende termijn van twintig kalenderdagen om eventueel bezwaar te maken tegen de gunningsbeslissing.

De Inschrijver dient in voorkomend geval binnen de genoemde termijn van 20 kalenderdagen een kort geding aanhangig te maken en het Kadaster een afschrift van de dagvaarding te doen toekomen, bij gebreke waarvan het recht om op te komen tegen de gunningsbeslissing of de gunning komt te vervallen.

Ingeval een Inschrijver een kort geding aanhangig maakt, kunnen de overige Inschrijvers naar hun keuze in die procedure tussenkomen, of zich in deze procedure voegen, opdat op zo kort mogelijke termijn een doeltreffende geschilbeslechting kan plaats vinden. Het Kadaster zal alle Inschrijvers op zo kort mogelijke termijn informeren omtrent het instellen van een kort geding.

Door Inschrijving doen Inschrijvers uitdrukkelijk en onomkeerbaar afstand van hun recht tot het instellen van derdenverzet tegen of het instellen van een kort geding naar aanleiding van de uitspraak in de oorspronkelijke voorlopige voorziening.

Bij het uitsturen van de mededeling van de gunningsbeslissing heeft nog niet de verificatie plaatsgevonden van de gegevens die zijn gevraagd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Zie ook paragraaf 5.5.2.

Indien het resultaat van de verificatie is dat de winnende Inschrijver niet aan de gestelde eisen voldoet, dan zal zijn Inschrijving terzijde worden gelegd en zal er een nieuwe gunningsbeslissing worden genomen, waarbij eveneens een gunningstest wordt uitgevoerd.

8.2.2. Definitieve gunning

Na het verstrijken van de in de paragraaf 8.2.1 gestelde termijn beslist het Kadaster al dan niet om de Opdracht te gunnen. Met de Opdrachtnemer wordt ten slotte een (Concept)Overeenkomst gesloten.

Indien gedurende de in paragraaf 8.2.1 gestelde termijn bezwaar tegen de gunningsbeslissing wordt aangetekend door middel van het instellen van een kort geding, dan beslist het Kadaster pas na ommekomst van de beroepstermijn en de uitspraak in kort geding om al dan niet de Opdracht te gunnen.

Hoofdstuk 9. Lijst van Bijlagen en verklaringen

De volgende Bijlagen maken integraal onderdeel uit van dit Beschrijvend Document. Zij zijn separaat met het Beschrijvend Document gepubliceerd.

| | |
|----------------|-------------------------------|
| Bijlage A1 | Programma van Eisen en Wensen |
| Bijlage A2 | Wensen en weging |
| Bijlage A3 1.0 | IVR structuur KCC 2021 |
| Bijlage A3 1.1 | IVR structuur KSD 2021 |
| Bijlage A3 1.2 | Regelstelsel Productie V4.4 |
| Bijlage A3 1.3 | Aantal contacten Kanaal |
| Bijlage A3 1.4 | Contactreden – contact ticket |
| Bijlage A3 1.5 | Huidige dashboards |
| Bijlage A3 1.6 | Statuscodes |
| Bijlage B | Governance |
| Bijlage C | Voorwaarden ARBIT 2018 |
| Bijlage D | AI voorwaarden |
| Bijlage E | Verwerkersovereenkomst |

| | |
|-----------|---|
| Bijlage 1 | Begrippenlijst |
| Bijlage 2 | Gedragsregels leverancier |
| Bijlage 3 | n.v.t. |
| Bijlage 4 | (Concept) Overeenkomst |
| Bijlage 5 | Testplan gunningstest |
| Bijlage 6 | Baseline Informatiebeveiliging Overheid |
| Bijlage 7 | BIO self assessment |
| Bijlage 8 | Samenvatting marktconsultatie |

Door Inschrijver in te vullen

| | |
|------------|--|
| Bijlage 9 | UEA (Uniform Europees Aanbestedingsdocument) |
| Bijlage 10 | Verklaring rechtspersonen ex. Artikel 2:24a en 2:24b BW |
| Bijlage 11 | Verklaring moedermaatschappij/holding/geconsolideerde jaarrekening |
| Bijlage 12 | Referenties |
| Bijlage 13 | Prijmodel |
| Bijlage 14 | Beantwoording SGC 1 t/m SGC5 aanleveren als Bijlage 14 |
| Bijlage 15 | Beantwoording wensen (SGC6) aanleveren als Bijlage 15 |
| Bijlage 16 | Fair Use Policy CCaaS aanleveren als Bijlage 16 |