



Aanbestedingsleidraad gemeente Amersfoort
Ten behoeve van de Europese openbare aanbesteding van
KCC-software

Referentienummer: 347934

Datum: 11-03-2022, versie 2



INHOUDSOPGAVE

1	BEGRIPPENLIJST DA	4
2	ALGEMENE INFORMATIE	5
2.1	INLEIDING	5
2.2	DUURZAAMHEIDSAMBITIE GEMEENTE AMERSFOORT	5
3	INFORMATIE OVER DE OPDRACHT	6
3.1	KORTE BESCHRIJVING VAN DE OPDRACHT	6
3.2	VOORWAARDEN BIJ DE OPDRACHT	6
3.3	UITGANGSPUNTEN BIJ DE AANBESTEDING	6
3.4	EISEN GESTELD AAN DE INSCHRIJVING	7
3.5	PRIVACY / BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS	7
3.6	KLACHTENREGELING	8
4	PROCEDURE	9
4.1	TIJDSHEMA AANBESTEDINGSPROCEDURE	9
4.2	NADERE INLICHTINGEN TEN BEHOEVE VAN DE INSCHRIJVING	9
4.3	VragenRondes	9
4.4	VERDUIDELIJKING EN VERIFICATIE	10
4.5	ONJUISTHEDEN OF ONDUIDELIJKHEDEN	10
5	UITGANGSPUNTEN BIJ DE PROCEDURE	11
5.1	GEHEIMHOUDING	11
5.2	TAAL	11
5.3	VERGOEDING VAN KOSTEN	11
5.4	VERSTREKTE GEGEVENS EN VERIFICATIE	11
5.5	INDIENING INSCHRIJVINGEN	11
5.6	WIJZIGINGEN, BLIJVEN VOLDOEN AAN EISEN EN VOORBEHOUDEN	12
6	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	13
6.1	BIJ INSCHRIJVING IN TE DIENEN DOCUMENTEN	13
6.2	UITSLUITINGSGRONDEN	13
6.2.1	<i>Dwingende uitsluitingsgronden</i>	13
6.2.2	<i>Facultatieve uitsluitingsgronden</i>	14
6.2.3	<i>Verschoning</i>	15
6.2.4	<i>Bewijsstukken</i>	15
6.3	GESCHIKTHEIDSEISEN	16
6.3.1	<i>Financiële en economische draagkracht</i>	16
6.3.2	<i>Dekking tegen aansprakelijkheidsrisico's</i>	16
6.4	TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID	16
6.4.1	<i>Referentie</i>	16
6.4.2	<i>Kwaliteitsborging</i>	17
6.4.3	<i>Arbeidsomstandigheden</i>	17
6.4.4	<i>Duurzaamheid (milieu)</i>	17
6.4.5	<i>Beroepsbevoegdheid</i>	17
6.5	BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDE: SOCIAL RETURN ON INVESTMENT	17
6.6	VERDERE VOORWAARDEN TEN AANZIEN VAN DE MEDEDINGING	20
6.6.1	<i>Eénmaal inschrijven</i>	20
6.6.2	<i>Concernverhoudingen en holdingverklaring</i>	20
6.6.3	<i>Combinaties</i>	20
6.6.4	<i>Inzet onderaannemers</i>	21
6.6.5	<i>Beroep op derde m.b.t. de technische of beroepsbekwaamheid</i>	21
6.7	UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)	21

7	WIJZE VAN BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVINGEN	23
7.1	STAPPENPLAN BEOORDELING INSCHRIJVINGEN	23
7.2	GUNNINGSCRITERIUM	24
7.3	BEOORDELINGSMETHODIEK	24
7.3.1	<i>Gunningscriterium 'prijs'</i>	24
7.3.2	<i>Gunningscriteria 'kwaliteit'</i>	24
7.3.3	<i>Totstandkoming beste prijs/kwaliteitsverhouding</i>	25
7.4	TOELICHTING WERKWIJZE BEOORDELINGSCOMMISSIE	26
7.4.1	<i>Totstandkoming van de scores</i>	26
7.5	GUNNINGSBESLISSING	26
7.6	DEFINITIEVE GUNNING	28
7.7	STAKEN AANBESTEDINGSPROCEDURE	28
8	PROGRAMMA VAN EISEN	29
9	PROGRAMMA VAN WENSEN	36
9.1	GUNNINGSCRITERIUM 'AANVULLENDE FUNCTIONALITEITEN', WEGING 20%	36
9.2	GUNNINGSCRITERIUM 'IMPLEMENTATIEPLAN', WEGING 20%	36
9.3	GUNNINGSCRITERIUM 'USE CASES', WEGING 60%	37

Bijlagen, geüpload in TenderNed

Bijlage A	UEA
Bijlage B	Format referenties
Bijlage C	Prijzenblad
Bijlage D	Inkoopvoorwaarden (GIBIT 2016 en bijbehorende Amersfoortse oplegger GIBIT)
Bijlage E	Conceptovereenkomst
Bijlage F	Concerngarantie verklaring
Bijlage G	Dataleveringsovereenkomst
Bijlage H	Invulblad aanvullende functionaliteiten

1 Begrippenlijst

Aanbestedingswet, ook wel Aw 2012.	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012, 313, zoals laatstelijk gewijzigd op 22 juni 2016, Stb. 2016, 241.
Aanbestedingsdocumenten	De aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen tezamen met de nota('s) van inlichtingen.
Aanbestedingsleidraad	Onderhavig document inclusief bijlagen.
Inschrijving	Offerte die de inschrijver ten behoeve van deze aanbesteding indient.
Bijlage	Document dat ter ondersteuning, toelichting of kennisgeving aan deze aanbestedingsleidraad is toegevoegd en integraal deel uitmaakt van de aanbestedingsleidraad.
Inschrijver	Leverancier/dienstverlener/aannemer die een inschrijving indient voor deze aanbesteding.
Gemeente	De aanbestedende dienst, gemeente Amersfoort, Stadhuisplein 1 in Amersfoort.
Gegadigde	Een partij die interesse heeft in de opdracht, maar nog geen inschrijving heeft gedaan.
Geschiktheidseis	Een minimale eis waaraan een inschrijver moet voldoen om de opdracht uit te mogen voeren.
Gunningscriterium	Criterium op basis waarvan de inschrijvingen worden beoordeeld om te bepalen welke inschrijving voor gunning in aanmerking komt.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de vragen en de antwoorden op gestelde vragen inschrijver zijn opgenomen.
Opdracht	De in paragraaf 3.1 en het programma van eisen beschreven diensten/leveringen die door Opdrachtnemer verricht zullen worden.
Opdrachtnemer	Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund.
Opdrachtgever	Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amersfoort.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	De Eigen Verklaring zoals bedoeld in de artikel 2.84 Aw 2012. Met het document legt de inschrijver verklaringen af over zijn hoedanigheid en capaciteiten.
Werkdag	Een dag, niet zijnde een zaterdag of een zondag en niet zijnde een algemeen erkende feestdag als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de algemene termijnenwet, noch een in het tweede of krachtens het derde lid van genoemd artikel met een algemeen erkende feestdag gelijkgestelde dag.

Begrippen worden in dit document niet met een hoofdletter geschreven. Daar waar het enkelvoud is geschreven, wordt ook het meervoud bedoeld en vice versa.

2 Algemene informatie

2.1 Inleiding

Dit document is onderdeel van de aanbestedingsdocumenten voor de Europese aanbesteding van KCC-Software met kenmerk 347934.

Deze Aanbestedingsleidraad is bedoeld om informatie te geven over de procedure, over de wijze waarop men kan inschrijven, over de aard en omvang van de opdracht en over de eisen en voorwaarden die aan de uitvoering van de opdracht worden gesteld. Ook wordt toegelicht hoe de inschrijvingen zullen worden beoordeeld.

2.2 Duurzaamheidsambitie gemeente Amersfoort

In het coalitieakkoord “Samen aan de slag voor een duurzame groei voor de jaren 2018-2022” speelt het streven naar een duurzamere stad een belangrijke rol. Het college verwoordt dit als volgt:

“We wonen in een prachtige stad en willen deze op een verantwoorde manier doorgeven aan de volgende generatie. Een bloeiende economie heeft pas waarde als we wonen in een gezonde omgeving: we willen frisse lucht kunnen ademen in een groene stad en het klimaat zo min mogelijk belasten. Daarom nemen we onze verantwoordelijkheid en stropen de mouwen op om onze samenleving duurzamer te maken”.

De gemeente onderkent het belang van maatschappelijk verantwoord inkopen en heeft daartoe in 2017 het rijksbrede Manifest Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) ondertekend. Het ondertekenen van het Manifest sluit goed aan op de beleidsambities, zoals vastgelegd in het coalitieakkoord. Naast de groei van de stad is verduurzaming als grootste opgave terug te lezen.

MVI betekent dat in alle fasen van het inkoopproces rekening wordt gehouden met de sociale, ecologische en economische dimensies van duurzaamheid. Het is een belangrijk instrument dat kan helpen duurzaamheidsambities te realiseren. Deze ambities kunnen betrekking hebben op onder andere het verminderen van CO₂-emissies, de transitie naar een circulaire economie, het voorkomen van schendingen van mensenrechten in de (internationale) productieketen en het werken aan een inclusieve samenleving (o.a. via social return en ruimte voor social enterprises).

De duurzaamheidsambities die gelden voor deze aanbesteding zijn uitgewerkt in deze aanbestedingsleidraad.

3 Informatie over de opdracht

3.1 Korte beschrijving van de opdracht

Opdrachtgever

Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente is Marleen Kwak, afdelingsmanager afdeling Publiekscontact & Advies, de opdrachtgever.

Omvang van de opdracht

De opdracht bestaat uit de levering van KCC-software als aanvulling op het bellen met Microsoft Teams ter gebruik van de interne KCC-afdeling en de servicedesk (circa 50 gebruikers, waarvan 7 supervisors). Eventueel kan dit tijdens de looptijd van de overeenkomst worden uitgebreid met andere teams, waarbij het aantal gebruikers op kan lopen tot 75. De genoemde bedragen zijn slechts indicatief en vormen geen garantie voor het toekomstige afnamepatroon. U kunt geen rechten ontleen aan deze indicatie.

Soort overeenkomst

De gemeente wil een overeenkomst aangaan voor de duur van 2 jaar met de optie tot verlenging van 3 maal 2 jaar. De verwachte ingangsdatum is 12-05-2022.

Gevolgde Procedure

Deze Europese aanbesteding vindt plaats door middel van de openbare procedure conform de Aanbestedingswet.

Gunningscriterium

De gunning van de opdracht zal plaatsvinden op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Dit wordt in hoofdstuk 6 nader uitgewerkt.

Clustering

Er is geen sprake van een geclusterde opdracht.

3.2 Voorwaarden bij de opdracht

De geldende inkoopvoorwaarden en de conceptovereenkomst zijn als losse documenten op TenderNed gepubliceerd.

Na gunning wordt de conceptovereenkomst, mede aan de hand van de nota van inlichtingen, nader ingevuld. De overeenkomst is alleen geldig indien deze door de gemeente en door de opdrachtnemer rechtsgeldig zijn ondertekend.

Uw algemene (verkoop)voorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

3.3 Uitgangspunten bij de aanbesteding

- a. Deze aanbestedingsprocedure biedt geen ruimte voor onderhandelingen. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de inschrijving en dat de inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerend aanbod te doen.
- b. Uw prijs is afgegeven in euro (€) en exclusief BTW.
- c. De aan te bieden prijzen omvatten alle kosten in verband met de uitvoering van de opdracht zoals, maar niet beperkt tot, reizen, reis- en verblijfskosten, verpakking, transport, kosten van

vermenigvuldiging van documenten, mediakosten, kosten van beproevingen en analyses, kosten van instrumentengebruik, verzekeringspremies.

- d. Bij een wijziging van de opdracht door de gemeente voor zover deze wijzigingen niet als wezenlijk worden beschouwd, zal de overeengekomen vergoeding in evenredigheid tot de meer of minder te verrichten werkzaamheden en eventuele overige kosten worden aangepast.
- e. Meerwerk is slechts toegestaan en mag alleen in rekening worden gebracht, indien de gemeente voor dat meerwerk een aparte schriftelijke opdracht heeft verstrekt.
- f. Varianten worden niet geaccepteerd.

3.4 Eisen gesteld aan de inschrijving

Uitsluitend inschrijvingen die voldoen aan de volgende voorwaarden worden in behandeling genomen:

- a. De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld, met uitzondering van documenten die niet in het Nederlands verkrijgbaar zijn. Deze worden aangeleverd in de Engelse taal en/of voorzien van een erkende en gecertificeerde Nederlandse vertaling.
- b. Het UEA is ondertekend door een functionaris die blijkens het uittreksel van het handelsregister bevoegd is verplichtingen aan te gaan voor de omvang van de onderhavige opdracht.
- c. De inschrijving is compleet: alle stukken waarvan de aanbestedingsdocumenten vermelden dat zij bij inschrijving ingeleverd dienen te worden, zijn daadwerkelijk ingeleverd. Een inschrijving wordt niet als incompleet aangemerkt wanneer het ontbrekende stuk een kwalitatief gunningscriterium betreft. Het ontbreken van stukken ten aanzien van het financiële gunningscriterium (prijzenblad) leidt wel tot een incomplete inschrijving.
- d. In te vullen formulieren (waaronder o.a. het UEA) zijn correct en volledig ingevuld.
- e. De standaardformulieren in de bijlagen dienen op de gevraagde manier te worden ingevuld en ondertekend. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van standaardformulieren te wijzigen.
- f. Inschrijver dient, op straffe van uitsluiting, een onvoorwaardelijke inschrijving in te dienen. Dat wil zeggen dat er geen 'mitsen en maren' aan de inschrijving kleven. Bijvoorbeeld indien op de toepasselijke algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente voorbehouden worden gemaakt, of de algemene voorwaarden van inschrijver van toepassing worden verklaard in de inschrijving geldt dit als een voorwaardelijke inschrijving. Een inschrijving onder voorwaarden c.q. voorbehouden dan wel een onvolledige en/of ongeldige inschrijving zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling.
- g. De inschrijving kent een gestanddoeningstermijn van 60 dagen (vanaf de datum waarop de inschrijvingen ingediend moeten worden). (Toelichting: als er sprake is van een PoC, het opstellen van een DPIA of andere zaken waardoor de definitieve gunning waarschijnlijk niet binnen die 60 dagen kan plaatsvinden, verruim dan de gestanddoeningstermijn).
- h. De inschrijving voldoet aan alle voorwaarden en eisen genoemd in de verstrekte aanbestedingsdocumenten.

3.5 Privacy / bescherming van persoonsgegevens

Zoals ook in de privacyverklaring van de gemeente Amersfoort staat vermeld

(<https://www.amersfoort.nl/bericht/privacyverklaring-gemeente-amersfoort.htm>), neemt de gemeente privacy en de bescherming van persoonsgegevens serieus. Wij verwachten van onze opdrachtnemers dat zij dat ook doen, en dat de bepalingen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna AVG) worden nageleefd voor zover deze op inschrijvers van toepassing zijn.

Wij verwachten van inschrijvers dat zij dan ook bij de ontwikkeling, de uitwerking, de keuze en het gebruik van toepassingen, diensten en producten die zijn gebaseerd op de verwerking van persoonsgegevens, rekening houden met het recht op bescherming van persoonsgegevens en, met inachtneming van de stand van de techniek, erop toe te zien dat de men in staat is te voldoen aan hun verplichtingen inzake gegevensbescherming. Dit betekent ook dat inschrijver als gevolg van de uitspraak van het Europese Hof van Justitie¹ in beginsel niet (deels) in de Verenigde Staten persoonsgegevens verwerkt of laat verwerken en/of een Amerikaanse moeder heeft met toegang tot de data. Meer specifiek dienen de beginselen van gegevensbescherming door ontwerp en gegevensbescherming door standaardinstellingen in aanmerking worden genomen bij de inrichting en uitvoering van de dienstverlening.

Inzoomend op een aantal onderdelen uit de AVG, betekent dit voor deze aanbesteding concreet het volgende:

Dataleveringsovereenkomst

Zowel de gemeente als de opdrachtnemer zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. De opdrachtnemer is verplicht om direct na gunning van de opdracht een dataleveringsovereenkomst te ondertekenen conform het model van de gemeente. De dataleveringsovereenkomst is als Bijlage in TenderNed geüpload.

DPIA (Data Protection Impact Assessment)

Er is ten aanzien van het proces/de verwerking nog geen DPIA uitgevoerd door de gemeente. Na gunning zal de gemeente tezamen met de opdrachtnemer de DPIA uitvoeren. De maatregelen die uit de DPIA volgen, dienen door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd/verwerkt in de dienstverlening/het product. Indien door de opdrachtnemer reeds een DPIA is uitgevoerd, overlegt deze zijn DPIA-rapport na voorlopige gunning. Dit rapport kan onderdeel uitmaken van de DPIA. Bij het uitvoeren van de DPIA is de gemeente leidend en bepalend. Van opdrachtnemer wordt echter een proactieve houding en deelname verlangd. Het staat opdrachtnemer vrij om de uren die zijn medewerkers daadwerkelijk besteden aan het uitvoeren van werkzaamheden voor deze DPIA en deelname aan overleggen in rekening te brengen. Hiertoe dient de Opdrachtnemer een gespecificeerde factuur in en wordt gerekend met een all-in (inclusief reistijd, reiskosten, etc.) uurtarief van € 100 inclusief btw. Kosten voor interne afstemming en bureauwerk door de opdrachtnemer komt voor rekening van de opdrachtnemer.

De maatregelen die conform de gezamenlijk uitgevoerde DPIA dienen te worden uitgevoerd door opdrachtnemer worden geacht binnen de door hem aangeboden aanneemsom te worden uitgevoerd. Hierbij geldt dat de maatregelen moeten zijn geïmplementeerd voor het daadwerkelijk uitvoeren van de dienstverlening/verwerking persoonsgegevens. Indien sprake is van een implementatieperiode kunnen de maatregelen gedurende deze periode worden uitgevoerd. Het staat de opdrachtnemer vrij om de maatregelen uit het DPIA-rapport te gebruiken voor de (door)ontwikkeling van zijn product/dienst. De inhoud van het DPIA-rapport is vertrouwelijk en enkel voor de samenwerking tussen de gemeente en opdrachtnemer.

3.6 Klachtenregeling

De gemeente kent een klachtenregeling voor aanbestedingen. De klachtenregeling is hier terug te vinden: <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR628252/1>.

¹ Uitspraak van 16 juli 2020 inzake het Privacy Shield (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=ecli:ECLI:EU:C:2020:559>)

4 Procedure

4.1 Tijdschema aanbestedingsprocedure

Activiteiten	Datum, tijdstip
Datum publicatie aankondiging op TenderNed	10-2-2022
Uiterste datum en tijdstip voor ontvangen van vragen tbv de eerste nota van inlichtingen	21-2-2022, 12.00 uur
Uiterste datum publicatie eerste nota van inlichtingen	28-2-2022
Uiterste datum en tijdstip voor ontvangen van vragen tbv de tweede nota van inlichtingen	7-3-2022, 12.00 uur
Uiterste datum publicatie tweede nota van inlichtingen	11-3-2022
Uiterste datum en tijdstip voor ontvangen van vragen tbv de derde nota van inlichtingen	17-3-2022, 10:00 uur
Uiterste datum publicatie derde nota van inlichtingen	24-3-2022
Sluitingsdatum en –tijdstip indienen inschrijving, uiterlijk (via de kluis in TenderNed)	7-4-2022 om 10.00 uur
Opening kluis TenderNed	Na 7-4-2022 10.15 uur
Presentatie use cases	Week 15 en 16; voorlopig gepland op 12 april, 18 april, en 19 april
Voorlopige gunning	21-4-2022
Definitieve gunning	12-5-2022
Start overeenkomst	12-5-2022
Implementatiedatum	In overleg, maar oplevering uiterlijk 1-10-2022

Deze planning is indicatief. De gemeente behoudt zich het recht voor de planning tussentijds aan te passen, met inachtneming van de wettelijke termijnen.

4.2 Nadere inlichtingen ten behoeve van de inschrijving

Het verstrekken van informatie over deze aanbestedingsprocedure vindt uitsluitend plaats via TenderNed. Het is niet toegestaan om medewerkers van de gemeente te benaderen in het kader van deze aanbesteding, met uitzondering van het gestelde in 5.6. Elke poging om andere werknemers te benaderen over deze aanbesteding kan tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure leiden.

4.3 Vragenrondes

Er zijn ten behoeve van deze aanbesteding drie vragenrondes gepland. Aangezien vragen voor de derde vragenronde enkel betrekking mogen hebben op de antwoorden die in de eerste en tweede nota van inlichtingen zijn gegeven, wordt van inschrijvers een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Eventuele tekstsuggesties voor de inkoopvoorwaarden en de overeenkomst, dienen ingestuurd te worden tijdens de eerste vragenronde. De gemeente is niet gehouden de tekstvoorstellen te accepteren en te verwerken in het definitieve concept. Met de laatste nota van Inlichtingen zijn de definitieve van toepassing zijnde voorwaarden vastgesteld.

Na de eerste nota van inlichtingen worden inschrijvers in de gelegenheid gesteld nadere vragen te stellen over de beantwoording van de eerder gestelde vragen. Inschrijver dient hierbij specifiek aan te geven op welk vraagnummer haar nadere vraag ziet, waar mogelijk voorzien van motivering/toelichting. De nadere vragen kunnen uiterlijk tot de in de planning genoemde datum en tijdstip worden ingediend via TenderNed. Vragen kunnen uiterlijk tot de in de planning genoemde datum en tijdstip worden ingediend, hierbij is de datum en het tijdstip waarop de vragen in TenderNed door de gemeente zijn ontvangen leidend. Te laat ingediende vragen en nieuwe vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders indien de gemeente van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

Op TenderNed is een toelichting te vinden over het gebruik van de vragenmodule.

De tijdig ontvangen vragen worden zo snel mogelijk beantwoord en vrijgegeven via TenderNed. Na het vrijgeven van alle antwoorden wordt de nota van inlichtingen gegenereerd en gepubliceerd.

De gemeente Amersfoort adviseert te wachten met het indienen van de inschrijving tot de publicatie van de laatste nota van inlichtingen. De nota van inlichtingen kan toelichtingen op en aanpassingen van de aanbestedingsdocumenten. Het bepaalde in de nota van inlichtingen gaat voor het bepaalde in deze leidraad.

4.4 Verduidelijking en verificatie

Gedurende de beoordelingsfase bestaat altijd de mogelijkheid dat de gemeente behoefte heeft aan verduidelijking op c.q. verificatie van de ingediende inschrijvingen. De toelichting mag en kan er niet toe leiden dat inschrijvingen worden aangevuld of aangepast. De reactietermijn wordt in onderling overleg afgestemd.

4.5 Onjuistheden of onduidelijkheden

Deze aanbestedingsleidraad met bijbehorende documenten is met grote zorg samengesteld. Indien inschrijver meent dat dit document dan wel de nota van inlichtingen onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden bevat, dan wel de geschiktheidseisen, het programma van eisen of de gunningscriteria onduidelijk of ongeoorloofd zijn, dan wel de wijze van beoordelen onduidelijk is, dan wel dit document geheel of ten dele strijdig zou zijn met het recht dan wel aanbestedingsbeginselen, dan dient de potentiële inschrijver hierover een vraag te stellen in de nota van inlichtingen dan wel dit uiterlijk 5 kalenderdagen na verzending van de nota van inlichtingen schriftelijk en gemotiveerd aan de gemeente uiteen te zetten, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen dit document te ageren verval.

Indien de reactie van de gemeente naar aanleiding van het in de voorgaande alinea gestelde niet leidt tot een aanpassing van dit document, dan wel tot een aanpassing die in de ogen van een inschrijver niet juist of onvoldoende is, dan dient uiterlijk 24 uur voor de sluitingstermijn een kort geding procedure aanhangig te worden gemaakt bij de bevoegde voorzieningenrechter en dient gemeente hiervan onverwijld in kennis te worden gesteld middels betekening van de dagvaarding op het adres van gemeente, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen de aanbestedingsdocumenten te ageren verval. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt, behoudt de gemeente zich het recht voor de aanbestedingsprocedure op te schorten dan wel in te trekken.

5 Uitgangspunten bij de procedure

5.1 Geheimhouding

De gemeente zal de ontvangen informatie vertrouwelijk behandelen. Deze informatie zal uitsluitend worden getoond aan degenen die direct bij het aanbestedingstraject zijn betrokken. De gemeente zal de ontvangen informatie en documenten slechts openbaar maken als zij daartoe op grond van wet- en regelgeving of in rechte verplicht is.

Inschrijver mag de gegevens, die de gemeente in het kader van deze aanbesteding ter beschikking stelt, alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.

5.2 Taal

Communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal; zowel de inschrijving als alle overige correspondentie als bij de uitvoering van de opdracht. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn gesteld en niet beschikbaar zijn in de Nederlandse taal. Voorbeelden hiervan zijn de technische omschrijving van materieel en getuigschriften van buitenlandse referenties/inschrijvers, deze documenten mogen in de Engelse taal worden aangeleverd. De gemeente kan in voorkomend geval om een officiële vertaling verzoeken die door en op kosten van de inschrijver binnen een daarvoor door de gemeente gegeven termijn dient te worden verstrekt.

5.3 Vergoeding van kosten

De inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, gemaakt in het kader van deze aanbesteding.

5.4 Verstrekte gegevens en verificatie

De gemeente behoudt zich het recht voor alle gevraagde gegevens op juistheid te controleren en zo nodig nadere inlichtingen in te winnen.

Alle door inschrijver overlegde gegevens dienen naar waarheid te zijn ingevuld en dienen door de inschrijver gestand worden gedaan. De gemeente behoudt zich het recht voor om eventuele schade op de inschrijver te verhalen voor het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een inschrijver is aangeboden (BKPV-beloften).

5.5 Indiening inschrijvingen

Uw inschrijving dient uiterlijk op de in paragraaf 4.1 genoemde datum en tijdstip voor indiening van de inschrijvingen ingediend te zijn via TenderNed. Inschrijvingen die na de genoemde sluitingstermijn worden ingediend, zullen niet meer worden behandeld. Het risico voor het tijdig indienen van inschrijvingen ligt bij de inschrijver zelf.

Uw inschrijving dient te worden ingediend in Word of in een doorzoekbaar PDF. Het prijzenblad dient te worden toegevoegd in Excel.

Ingeval van een aantoonbare storing van TenderNed waardoor het indienen van de inschrijving voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, kan de gemeente na afloop van de uiterste termijn besluiten deze termijn te verlengen. Dit betreft een eenzijdig recht van de gemeente en nadrukkelijk geen plicht. Het staat de gemeente niet vrij van dit recht gebruik te maken vanaf het moment waarop de kluis is geopend aangezien zij dan reeds kennis heeft kunnen nemen van de binnengekomen inschrijvingen. Inschrijver blijft zelfstandig verantwoordelijk voor het tijdig en op juiste wijze indienen van haar inschrijving.

De gemeente zal een verzoek tot uitstel enkel in overweging nemen wanneer:

- de potentiële inschrijver aantoont tijdig, uiterlijk binnen 5 minuten na het sluiten van de kluis, melding van de storing te hebben gemaakt bij TenderNed;
- de potentiële inschrijver de gemeente direct per e-mail via aanbestedingen@amersfoort.nl met als onderwerp 'Storing TenderNed' en verzonden met hoge prioriteit/urgentie - helder en concreet heeft geïnformeerd over de storing;
- TenderNed de betreffende storing heeft bevestigd;
- de storing nadrukkelijk een storing van TenderNed betreft en geen storing betreft welke binnen de ICT-applicaties, netwerk, etc. van de potentiële inschrijver ligt. Met andere woorden, het dient een storing te betreffen die alle potentiële inschrijvers en aanbestedingsprocedures raakt.

Indien de gemeente besluit de termijn te verlengen worden alle (potentiële) inschrijvers in kennis gesteld van de verlenging. De (potentiële) inschrijvers welke reeds een inschrijving (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

5.6 Wijzigingen, blijven voldoen aan eisen en voorbehouden

Een inschrijver kan zijn inschrijving na het tijdstip van indienen niet meer wijzigen, aanvullen of herroepen. Wel dient de inschrijver antwoord te geven op een verzoek om verduidelijking, indien de gemeente een dergelijk verzoek doet. Indien een inschrijver op enig moment gedurende het verloop van de aanbestedingsprocedure en gedurende de looptijd van de overeenkomst niet meer aan de in de aanbestedingsdocumenten genoemde eisen voldoet, leidt dit alsnog tot uitsluiting van de betreffende inschrijver van de aanbestedingsprocedure dan wel tot ontbinding van de overeenkomst.

6 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk worden de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen beschreven en aangegeven hoe inschrijvers kunnen aantonen dat de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn en zij voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Voor een combinatie geldt dat de combinanten gezamenlijk moeten voldoen aan de gestelde eisen, tenzij nadrukkelijk anders vermeld in de betreffende paragraaf.

6.1 Bij inschrijving in te dienen documenten

Bij inschrijving dienen onderstaande documenten te worden ingediend.

Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA	Zie 6.2.1
Referentie(s)	Zie 6.4.1
Prijs	Zie bijlage C Prijzenblad
Kopie uittreksel beroeps- of handelsregister	Zie 6.4.5
Beantwoording van gunningcriteria 1 en 2	Zie hoofdstuk 9

6.2 Uitsluitingsgronden

Inschrijver verklaart door middel van het indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij inschrijving dat geen van de genoemde uitsluitingsgronden op inschrijver van toepassing zijn. Voor combinaties gelden de uitsluitingsgronden voor iedere combinant individueel, dus geen van de uitsluitingsgronden mogen op één van de combinanten van toepassing zijn. Ook op derden waarop een beroep wordt gedaan geldt dat geen van de uitsluitingsgronden van toepassing mogen zijn.

6.2.1 Dwingende uitsluitingsgronden

De inschrijver dient middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Deel III A van het UEA) te verklaren dat er geen sprake is van een in de afgelopen vijf jaren onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak jegens inschrijver of persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft, in de zin van de volgende in 2.86 Aw 2012 beschreven redenen:

- a. deelneming aan een criminele organisatie in de zin van artikel 2 van Kaderbesluit 2008/841/JBZ van de Raad van 24 oktober 2008 ter bestrijding van de georganiseerde criminaliteit;
- b. omkoping in de zin van artikel 3 van de Overeenkomst ter bestrijding van corruptie waarbij ambtenaren van de Europese Gemeenschappen of van de lidstaten van de Europese Unie betrokken zijn en van artikel 2, eerste lid, van Kaderbesluit 2003/568/JBZ van de Raad van 22 juli 2003 inzake de bestrijding van corruptie in de privé-sector;
- c. fraude in de zin van artikel 1 van de overeenkomst aangaande de bescherming van de financiële belangen van de Gemeenschap;
- d. witwassen van geld in de zin van artikel 1 van richtlijn nr. 91/308/EEG van de Raad van 10 juni 1991 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld;
- e. terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten in de zin van de artikelen 1, 3 en 4 van Kaderbesluit 2002/475/JBZ van de Raad van 13 juni 2003 inzake terrorismebestrijding;
- f. kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel in de zin van artikel 2 van Richtlijn 2011/36/EU van het Europees Parlement en de Raad van 5 april 2011 inzake de voorkoming en bestrijding van mensenhandel en de bescherming van slachtoffers daarvan, en ter vervanging van Kaderbesluit 2002/629/JBZ.

De inschrijver dient daarnaast middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Deel III B) te verklaren dat er geen sprake is van een onherroepelijke en bindende rechterlijke of administratieve beslissing overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de gegadigde of de inschrijver is gevestigd of overeenkomstig nationale wettelijke bepalingen is vastgesteld dat de inschrijver niet voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies.

6.2.2 Facultatieve uitsluitingsgronden

De inschrijver dient tevens middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Deel III C van het UEA) te verklaren dat in de afgelopen drie jaren geen sprake is (geweest) van de volgende situaties zoals opgesomd in 2.87 Aw 2012:

- a. de inschrijver één of meer van de in artikel 2.81, tweede lid, genoemde verplichtingen heeft geschonden;
- b. de inschrijver of gegadigde verkeert in staat van faillissement of liquidatie, diens werkzaamheden zijn gestaakt, jegens hem geldt een surseance van betaling of een (faillissements-)akkoord, of de gegadigde of inschrijver verkeert in een andere vergelijkbare toestand ingevolge een soortgelijke procedure uit hoofde van op hem van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
- c. de inschrijver of gegadigde in de uitoefening van zijn beroep een ernstige fout heeft begaan, waardoor zijn integriteit in twijfel kan worden getrokken;
- d. de gemeente beschikt over voldoende plausibele aanwijzingen om te concluderen dat de inschrijver of gegadigde met andere ondernemers overeenkomsten heeft gesloten die gericht zijn op vervalsing van de mededinging;
- e. er sprake is van een belangenconflict in de zin van artikel 1.10b;
- f. wegens de eerdere betrokkenheid van de inschrijver bij de voorbereiding van de aanbestedingsprocedure heeft zich een vervalsing van de mededinging als bedoeld in artikel 2.51 voorgedaan die niet met minder ingrijpende maatregelen kan worden verholpen;
- g. de inschrijver heeft blij gegeven van aanzienlijke of voortdurende tekortkomingen bij de uitvoering van een wezenlijk voorschrift van een eerdere overheidsopdracht, een eerdere opdracht van een speciale-sectorbedrijf of een eerdere concessieopdracht en dit heeft geleid tot vroegtijdige beëindiging van die eerdere opdracht, tot schadevergoeding of tot andere vergelijkbare sancties;
- h. de inschrijver heeft zich in ernstige mate schuldig gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van de informatie die nodig is voor de controle op het ontbreken van gronden voor uitsluiting of het voldoen aan de geschiktheidseisen, of heeft die informatie achtergehouden, dan wel was niet in staat de ondersteunende documenten, bedoeld in de artikelen 2.101 en 2.102, over te leggen;
- i. de inschrijver heeft getracht om het besluitvormingsproces van de gemeente onrechtmatig te beïnvloeden, om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de aanbestedingsprocedure kan bezorgen, of heeft door nalatigheid misleidende informatie verstrekt die een belangrijke invloed kan hebben op besluiten inzake uitsluiting, selectie en gunning.

Voor het geval uw onderneming gedurende de aanbestedingsprocedure de voor de aanbesteding relevante bedrijfsactiviteiten staakt, is de uitsluitingsgrond zoals weergegeven onder b. van toepassing. Om die reden wordt een dergelijke inschrijver als ongeldig terzijde gelegd.

Het begrip 'ernstige fout' onder c. wordt als volgt gedefinieerd: "handeling welke ziet op onrechtmatig gedrag dat invloed heeft op de professionele geloofwaardigheid van de betrokken inschrijver en voor zover dat gedrag wijst op kwaad opzet of bewuste nalatigheid van een zekere ernst. Ter illustratie, een gedraging of een

handeling (bv. onjuist advies) die juridische gevolgen heeft gehad en/of negatieve gevolgen heeft gehad op publieke fondsen (geld)”.

Wanneer inschrijver ten behoeve van het indienen van haar inschrijving zich laat begeleiden door een adviseur/adviesbureau en deze adviseur/adviesbureau begeleidt eveneens concurrerende inschrijvers, bestaat de schijn van belangenverstrengeling dan wel de schijn van beïnvloeding c.q. afstemming van inschrijvingen. Inschrijver is verantwoordelijk voor het handelen van door haar ingeschakelde adviseurs als zijnde haar eigen handelen. Op eerste verzoek van gemeente /opdrachtgever dient/dienen inschrijvers aan te tonen dat er geen sprake is van belangenverstrengeling en op welke wijze dit met effectieve maatregelen is geborgd. Niet tijdig reageren dan wel in optiek van gemeente onvoldoende aangetoond leidt tot uitsluiting en ongeldigheid van de inschrijving.

6.2.3 Verschoning

Indien toch één of meer van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gestelde uitsluitingsgronden op inschrijver van toepassing zijn, wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Dit is enkel anders indien een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86, eerste of derde lid, of artikel 2.87 van toepassing is en inschrijver hierop bij de betreffende grond in het UEA helder de redenen waarom sprake zou zijn van verschoning heeft beschreven waarmee hij aantoont voldoende vertrouwenwekkende maatregelen te hebben genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen en dient hij hieromtrent bewijsmiddelen bij te voegen. Indien de gemeente dat bewijs toereikend acht, wordt de betrokken inschrijver niet uitgesloten. Als het als ontoereikend wordt aangemerkt wordt dit de inschrijver medegedeeld.

6.2.4 Bewijsstukken

Bij **inschrijving** te overleggen bewijsstukken:

- Inschrijver overlegt bij zijn inschrijving een, door de rechtsgeldig vertegenwoordiger(s) ingevuld en ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) op TenderNed. Het UEA is als los document op TenderNed gepubliceerd.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken:

- Inschrijver dient op eerste verzoek een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in artikel 4.1 Aanbestedingswet, die op datum van indiening van de Inschrijving niet ouder is dan 24 maanden overleggen;
- Inschrijver dient op eerste verzoek een bewijs van non-faillissement van de Kamer van Koophandel (Verklaring non-faillissement) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden overleggen;
- Inschrijver dient op eerste verzoek een verklaring van de Belastingdienst waaruit blijkt dat hij voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies, die op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.

Let op! Het verkrijgen van een Gedragsverklaring Aanbesteden kan enige tijd in beslag nemen (vier tot acht weken). Vraag deze daarom tijdig aan! Een GVA is aan te vragen bij dienst Justis:

<https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>

6.3 Geschiktheidseisen

6.3.1 Financiële en economische draagkracht

Inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn, wiens continuïteit is gegarandeerd gedurende de looptijd van de Opdracht, inclusief een genoemde mogelijke verlenging.

Indien u controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van het UEA dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening geen paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen. De gemeente kan na voorlopige gunning vragen om deze accountantsverklaring en de jaarrekening.

Indien u niet controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van het UEA dat de financiële en economische draagkracht van uw onderneming zodanig is dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Opdracht, inclusief een mogelijke verlenging, niet in gevaar komt. De gemeente kan na voorlopige gunning vragen om een jaarverslag en/of een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

6.3.2 Dekking tegen aansprakelijkheidsrisico's

Inschrijver dient verzekerd te zijn voor bedrijfsaansprakelijkheid.

De verzekering dient voor de bedrijfsaansprakelijkheid een dekking te hebben van minimaal een en een achtste miljoen Euro (€ 1.125.000,-) per gebeurtenis met minimaal 2 gebeurtenissen per jaar en dient een einddatum te kennen die gelegen is na het tijdstip waarop de opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen heeft voldaan.

De inschrijver dient na voorlopige gunning een kopie van het polisblad, verzekeringsbewijs of verzekeringscertificaat te overleggen.

6.4 Technische en beroepsbekwaamheid

6.4.1 Referentie

De gemeente zoekt een opdrachtnemer die over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt op het gebied van de belangrijkste kenmerken van de opdracht.

Binnen deze opdracht onderkent opdrachtgever de volgende kerncompetenties:

1. Ervaring met het implementeren en werkend opleveren van KCC-software die functionele ondersteuning biedt bij de verwerking van telefonie.
2. Ervaring met het hosten en onderhouden van KCC-software die functionele ondersteuning biedt bij de verwerking van telefonie.

Om te bepalen of u bekwaam bent de Opdracht naar behoren uit te voeren, vragen wij u om een (1) referentie per competentie in te dienen. Indien u met 1 referentie kunt voldoen aan beide competenties is dit ook akkoord.

De referentie dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Bij een bedrijf met een KCC-afdeling of callcenter met minimaal 20 agents, inclusief supervisors;
- Hebben plaats gevonden in de afgelopen 3 kalenderjaren;

- Waar inschrijver aantoonbaar en verifieerbaar competentie 1 heeft verricht.

De referentie dient bij inschrijving te worden ingediend. U dient hiervoor gebruik te maken van Format Referentie (bijlage B, versie 2) dat als los document op TenderNed is gepubliceerd.

6.4.2 Kwaliteitsborging

De inschrijver dient gecertificeerd te zijn volgens NEN-EN-ISO 9001: 2015 , dan wel kan het werk uitvoeren op grond van een kwaliteitsplan op het niveau van de NEN-EN-ISO 9001:2015- of daarmee gelijkwaardig.

In geval van een combinatie dient iedere combinant die belast zal zijn met de uitvoering van de opdracht, aan deze geschiktheidseis te voldoen.

De gemeente vraagt na voorlopige gunning om het bewijsmiddel.

6.4.3 Arbeidsomstandigheden

De inschrijver dient gecertificeerd te zijn volgend OHSAS-18001 dan wel ISO 45002, dan wel RI&E certificaat of daarmee gelijkwaardig.

In geval van een combinatie dient iedere combinant aan deze geschiktheidseis te voldoen.

6.4.4 Duurzaamheid (milieu)

Gezien het belang van duurzaamheid, werken wij alleen samen met leveranciers die zorg tonen voor het milieu.

Inschrijver toont aan dat hij beschikt over een managementsysteem waarin minstens 2 van de volgende 5 punten zijn opgenomen en geborgd:

- er is een actuele door de directie ondertekende milieubeleidsverklaring;
- er is een milieuprogramma of actieplan waarin staat welke stappen de organisatie van inschrijver gaat nemen om de milieubelasting te reduceren;
- er is een formeel aangestelde milieucoördinator of andere functionaris die de milieumaatregelen van de organisatie coördineert;
- er is een (milieu-)verslag waarin gerapporteerd wordt over de milieumaatregelen en de behaalde resultaten;
- er is een plan waaruit blijkt dat het personeel wordt geschoold in milieuvriendelijk gedrag en hoe de controle hierop wordt uitgevoerd.

Inschrijver voldoet in elk geval aan de geschiktheidseis indien hij beschikt over een ISO 14001 of EMAS certificaat dat toeziet op hetgeen in deze eis gesteld is.

In het geval van een combinatie geldt bovengenoemde geschiktheidseis voor alle combinanten afzonderlijk.

De gemeente vraagt na voorlopige gunning vragen om het bewijsmiddel.

6.4.5 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver moet ingeschreven zijn in het handelsregister, conform de in de lidstaat van herkomst geldende voorschriften. Inschrijver dient dit aan te tonen door bij inschrijving een uittreksel uit het handelsregister (niet ouder dan 6 maanden voorafgaand aan de datum van inschrijving) in te dienen. Uit dit uittreksel dient de tekenbevoegdheid te blijken van de functionaris die de inschrijvingsdocumenten ondertekent.

6.5 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment

De gemeente Amersfoort vindt het belangrijk om samen met opdrachtnemers te investeren een inclusieve, duurzame en sociale stad en regio. Daarom maakt *Social Return on Investment* (SROI) al jaren onderdeel uit van de inkoop- en subsidievoorwaarden.

Bouwblokkenmethode en SROI-verplichting

Voor de invulling van SROI heeft de gemeente gekozen voor de 'bouwblokkenmethode'. Aan ieder bouwblok (zie het schema) is een relatieve inspanningswaarde gekoppeld, uitgedrukt in fictieve geldbedragen.

De opdrachtnemer is verplicht om SROI-inspanningen te leveren ter waarde van 2% van de gefactureerde opdrachtsom. De opdrachtnemer kan de bouwblokken stapelen, totdat aan de SROI-verplichting is voldaan.

De SROI-inspanningen mogen binnen de opdracht worden uitgevoerd, waarbij geldt dat dit ook in de bedrijfsvoering of bij een onderaannemer of toeleverancier mag zijn. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij gemeente wordt opgegeven. Bestaande of reeds eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen. Daarnaast dienen de activiteiten te starten na het begin van de opdracht en mogen deze doorlopen na het beëindigen van de opdracht.

Een voorbeeld

Een opdrachtnemer voert een opdracht uit met een totale opdrachtwaarde van €400.000. De opdrachtnemer heeft een SROI-verplichting van 5% van de €400.000,-. De te realiseren SROI-waarde is dan € 20.000,-. De opdrachtnemer kan op verschillende manieren deze SROI-waarde van €20.000 realiseren, een paar voorbeelden (niet-limitatief):

- 1. Iemand met een P-wet uitkering gedurende een half jaar full time in dienst nemen levert een SROI-waarde van €20.000; of*
- 2. Iemand met een P-wet uitkering gedurende een heel jaar parttime (50%) in dienst nemen levert een SROI-waarde van €20.000; of*
- 3. Iemand met een WW-uitkering voor een jaar full-time in dienst nemen levert een SROI-waarde van € 20.000,-; etc.*

Opdrachtnemer is verantwoordelijk

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van de SROI-verplichting, ook indien de activiteiten bij bijvoorbeeld een toeleverancier worden uitgevoerd. De opdrachtnemer dient hierover verantwoording af te leggen aan het Werkgeversservicepunt (WSP) van de gemeente, dat de uitvoering controleert. Het WSP kan ook adviseren en faciliteren bij de invulling van SROI. Het WSP is te bereiken via dit e-mailadres: socialreturn@amersfoort.nl.

Het proces vóór gunning

Vragen over de bouwblokken, de verplichting, de haalbaarheid van een specifieke SROI-inspanning en andere dienen gesteld te worden volgens de bepalingen in 4.3.

Het proces na gunning

De opdrachtnemer dient na definitieve gunning, binnen één week, contact op te nemen met het WSP. In samenspraak met het WSP stelt de opdrachtnemer een plan van aanpak op waaruit blijkt op welke wijze de verplichting wordt ingevuld. Het plan bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Opdrachtsom, of in het geval dat deze nog niet bekend is de verwachte opdrachtsom
2. Keuze welke bouwblokken worden ingezet
3. Indien door de opdrachtnemer 'maatschappelijke activiteiten' worden ingezet zal vooraf een waarde door het WSP worden bepaald

4. Eventuele tussenevaluaties, inclusief eventuele bewijsstukken
5. Eindevaluatie, inclusief eventuele bewijsstukken
6. Akkoord WSP

Het resultaat van deze fase is een plan dat concreet en realiseerbaar is. Dit plan is gereed en goedgekeurd door het WSP binnen 6 weken na gunning opdracht. Het WSP kan deze termijn schriftelijk verlengen tot maximaal 12 weken.

Tips

De gemeente Amersfoort verwijst hierbij vrijblijvend naar haar website:

<http://www.amersfoort.nl/socialreturn>, waar enkele tips over SROI staan beschreven.

Schema Bouwblokken

Soort kandidaat / bouwblok	Inspanningswaarde Social Return 2019 (op basis van een fulltime jaarcontract)
Participatiewet-uitkering	€ 40.000
Wajong/Doelgroep Banenafspraken	€ 50.000
WW-uitkering	€ 20.000
WIA/WAO	€ 40.000
Niet uitkeringsgerechtigde (NUGger)	€ 10.000
Leeftijdstoelag 50+	€ 10.000
Beroepsbegeleidend (BBL) traject/leerwerkplek, MBO-3, MBO-4	€ 25.000
Beroepsbegeleidend (BBL) traject/leerwerkplek, MBO-1, MBO-2	€ 35.000
Beroepsopleidend (BOL) traject/stageplek, MBO-3, MBO-4	€ 10.000
BOL traject / stageplek Pro, VSO, MBO-1, MBO-2	€ 20.000
Maatschappelijke activiteit, bijvoorbeeld • inkopen van producten en diensten/detacheringen bij sociaal ondernemers² en Sociale Werkvoorzieningen, • delen van kennis, expertise en/of middelen ten behoeve van de doelgroep Social Return, • hulp/steun/kennis bieden aan een lokaal initiatief (bijvoorbeeld van een social enterprise) dat bijdraagt aan een inclusieve samenleving	€100 per besteed uur per medewerker en/of betaalde factuur
Eenmalige bonus	Extra inspanningswaarde boven op bovenstaande bedragen
Statushouders	€ 10.000
Een kandidaat een vast dienstverband aanbieden	€ 10.000

² De gemeente volgt voor de definitie van een sociaal ondernemer de omschrijving zoals opgenomen in art. 2.82 van de Aanbestedingswet.

6.6 Verdere voorwaarden ten aanzien van de mededinging

6.6.1 Eénmaal inschrijven

Rechtspersonen en vennootschappen kunnen zich slechts eenmaal zelfstandig (c.q. als hoofdaannemer) óf als combinant in een samenwerkingsverband inschrijven.

6.6.2 Concernverhoudingen en holdingverklaring

Van één concern kunnen meerdere dochterondernemingen en/of werkmaatschappijen zich afzonderlijk inschrijven.

Indien inschrijver deel uitmaakt van een concern dient zij een concerngarantieverklaring te verstrekken, een artikel 2:403-verklaring is hiertoe voldoende.

Inschrijver verklaart met ondertekening van het UEA dat hij onderdeel uitmaakt van een concern/holding en de onderhavige inschrijving geheel zelfstandig en onafhankelijk van het concern te hebben opgesteld. Hierbij dient hij bij de inschrijving inzichtelijk te maken welke ondernemingen onderdeel uitmaken van de holding door een beschrijving van de structuur, inclusief organisatieschema/organogram bij te voegen van het concern waaronder zij ressorteert.

Indien de gemeente het redelijke en zwaarwegende vermoeden heeft dat deze inschrijvers elkaars gedrag beïnvloeden, kan de gemeente nader onderzoek instellen en van deze inschrijvers eisen dat zij aantonen dat de afhankelijkheidsrelatie hun gedrag in het kader van de aanbestedingsprocedure niet heeft beïnvloed. Indien zij hier niet in slagen, zal de gemeente hen in beginsel uitsluiten van de aanbesteding.

Inschrijvers die onderdeel uitmaken van een concern dienen de volgende documenten bij de inschrijving te voegen:

- Concerngarantieverklaring;
- Beschrijving van het concern en de toegepaste structuur (mate van invloed);
- Organogram/organisatieschema van het concern;
- Alle relevante uittreksels van het handelsregister (van bovenliggende organisaties).

6.6.3 Combinaties

Een combinatie moet voldoen aan de voorwaarden die zijn opgenomen in de beleidsregels combinatieovereenkomsten 2013, alle op straffe van uitsluiting. De voorkeur voor een rechtsvorm van de combinatie gaat uit naar een vennootschap onder firma (vof) of gelijkwaardig. Het is voor de uitvoering van de opdracht niet verplicht een entiteit op te richten.

De deelnemers aan een combinatie mogen niet als deelnemer van een andere combinatie, op eigen titel of als onderaannemer inschrijven. Indien blijkt dat ondernemingen zich hieraan niet hebben gehouden, zal:

- Ingeval een deelnemer eveneens als onderaannemer heeft ingeschreven, de inschrijving van de betreffende combinatie(s) van de aanbesteding worden uitgesloten.
- Ingeval een deelnemer eveneens op eigen titel een inschrijving heeft ingediend, de inschrijving op eigen titel van de aanbesteding worden uitgesloten.
- Ingeval een deelnemer met meerdere combinaties heeft ingeschreven, zal aan de betreffende combinaties worden verzocht te bepalen welke inschrijver wordt uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Wanneer niet of niet tijdig aan dit verzoek wordt voldaan, zal de gemeente dit met behulp van een loting bepalen. De uitkomst van deze loting is bindend voor alle belanghebbenden.

6.6.4 Inzet onderaannemers

In het geval er een beroep wordt gedaan op een onderaannemer (beroep op derde) mag deze niet (tevens) op eigen titel een inschrijving indienen voor deze aanbestedingsprocedure. Hetzelfde geldt voor de inschrijver; de inschrijver mag zich niet (tevens) als onderaannemer inschrijven. Indien een situatie zich voordoet waarin een onderaannemer ook als zelfstandig inschrijver heeft ingeschreven, zal de inschrijving van de onderaannemer als zelfstandig inschrijver worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Verschillende werkmaatschappijen binnen een holding kunnen, indien door de inschrijver gewenst, fungeren als onderaannemer(s) van de hoofdaannemer. Let wel, wanneer de inschrijver een zuster- of moedermaatschappij nodig heeft om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan moet een beroep op hen worden gedaan (beroep op derde).

Voor onderaannemers waarop geen beroep als derde wordt gedaan en welke zullen worden ingezet ten behoeve van de uitvoering van de opdracht dient inschrijver bij inschrijving een opgave te doen middels het bijvoegen van een lijst van de betreffende onderaannemers alsmede daarbij vermeld voor welke onderdelen deze onderaannemers zullen worden ingezet. Deze onderaannemers (derden waarop geen beroep wordt gedaan) mogen wel als onderaannemer voor verschillende inschrijvers fungeren, mits de vigerende mededingingsregelgeving dit niet uitsluit alsmede daardoor de eerlijke mededinging niet wordt belemmerd. Onderaannemers die niet benoemd zijn bij de inschrijving kunnen in beginsel niet zonder nadrukkelijke toestemming van de gemeente worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht.

6.6.5 Beroep op derde m.b.t. de technische of beroepsbekwaamheid

Indien de inschrijver een beroep doet op een derde voor het voldoen aan (één van de) eisen uit deze Aanbestedingsleidraad met betrekking tot de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid of financiële/economische draagkracht, worden de volgende eisen gesteld:

- De inschrijver is bij opdrachtverlening jegens de gemeente volledig aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht, dat wil zeggen ook voor de werkzaamheden die hij in onderaanneming laat verrichten. Hij verstrekt alle gegevens die nodig zijn voor de selectie en gunning.
- Indien u met betrekking tot deze aanbesteding voornemens bent om voor delen van de gevraagde diensten een beroep op een derde te doen, omschrijf in dat geval dan duidelijk het UEA (Deel II C van het UEA) op welk deel van de diensten dit betrekking heeft en waarbij de taakverdeling en de betreffende werkzaamheden worden omschreven. De betreffende derde dient daadwerkelijk dienovereenkomstig te worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht. Ook dient betreffende derde zelf een UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Met de ondertekening van het UEA verklaart de derde dat de inschrijver over de bekwaamheden van de derde(n) kan beschikken en daadwerkelijk de betreffende werkzaamheden zal uitvoeren. De inschrijver dient bij inschrijving het UEA van deze derde samen met het uittreksel van het handelsregister in te dienen.

Alle gestelde uitsluitingsgronden zijn van toepassing op de derde. Indien er een beroep wordt gedaan op de financiële en economische draagkracht van een hogergelegen maatschappij in een concern/(groot)moedermaatschappij, dan dient de van toepassing zijnde concerngarantieverklaring bij de inschrijving te worden gevoegd. Tevens dient een uittreksel uit het handelsregister van deze moedermaatschappij worden bijgevoegd.

6.7 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Elke inschrijver dient bij inschrijving het UEA ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te uploaden.

- Bij een combinatie voegt elke deelnemer een rechtsgeldig ondertekend exemplaar van het UEA toe.
- In deel II van het UEA dienen alle deelnemers te worden genoemd en de penvoerder van de combinatie. Hier geeft elke deelnemer ook aan voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan.
- Bij een beroep op derden, dient inschrijver als hoofdaannemer bij Deel II C van het UEA aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op derden wordt gedaan.
- Deze derden dienen het UEA ook in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij inschrijving in te dienen.
- Onderaannemers die worden ingezet maar waarop geen beroep als derde wordt gedaan, worden opgenomen in deel II D van het UEA.

Met het invullen en ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat:

- geen van de toepasselijke uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn;
- hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen;
- hij voldoet aan de gestelde technische specificaties, uitvoerings- en contractvoorwaarden zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten;
- dat hij de opdracht zal uitvoeren conform de gestelde eisen en criteria.

Inschrijvers dienen in staat en bereid te zijn om binnen 7 werkdagen na een eerste verzoek daartoe van de gemeente bewijsmiddelen te overleggen ter verifiëring van het UEA.

Een inschrijver die het UEA niet bij inschrijving heeft ingediend of niet rechtsgeldig heeft ondertekend of die niet aan de eisen/voorwaarden in het UEA voldoet, wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

7 Wijze van beoordeling van de inschrijvingen

7.1 Stappenplan beoordeling inschrijvingen

De beoordeling van de ingediende inschrijvingen verloopt als volgt:

Stap 1 Vaststellen volledigheid en geldigheid van de inschrijvingen

De inschrijving moet volledig en geldig zijn. Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de in deze aanbestedingsleidraad voorgeschreven wijze. Een onvolledige inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door de gemeente als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Geldig betekent dat daar waar gevraagd de stukken rechtsgeldig en door een uit het handelsregister blijkende bevoegde functionaris zijn ondertekend. Hiertoe dient de hardcopy met een zogenaamde “natte” handtekening ondertekend te zijn en volstaat het een digitale scan van deze hardcopy te gebruiken voor de inschrijving. De hardcopy dient als bewijsmiddel en is opvraagbaar en dient tijdens de verificatie overlegbaar te zijn.

Inschrijver dient, op straffe van uitsluiting een onvoorwaardelijke inschrijving in te dienen. Dat wil zeggen dat er geen ‘mitsen en maren’ aan de inschrijving kleven. Daarnaast dienen de standaardverklaringen in de bijlagen op de gevraagde manier te worden ingevuld en ondertekend. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van standaardformulieren te wijzigen.

Een inschrijving onder voorwaarden c.q. voorbehouden dan wel een onvolledige en/of ongeldige inschrijving zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling.

Stap 2 Beoordelen uitsluitingsgronden en minimumeisen

Beoordeling van de geldige en volledige inschrijvingen geschiedt aan de hand van de uitsluitingsgronden, welke niet op de inschrijver van toepassing mogen zijn, en de minimumeisen, waaraan de inschrijvers dienen te voldoen. Voldoet een inschrijver niet aan één of meerdere van deze minimumeisen of juist wél aan een van de uitsluitingsgronden, dan wordt de inschrijving als ongeldig terzijde gelegd. Dit is enkel anders indien er naar opvatting van de gemeente sprake is van een situatie als bedoeld in de artikelen 2.87a en 2.88 Aw 2012.

Stap 3 Beoordelen voldoen aan het programma van eisen

Aan alle eisen, zoals gesteld in het programma van eisen, dient te worden voldaan dan wel alle eisen dienen onvoorwaardelijk te worden geaccepteerd en te zijn inbegrepen bij de geoffreerde prijs, tenzij in de aanbestedingsleidraad expliciet anders is vermeld. Het programma van eisen, eventueel aangepast door de nota(s) van inlichtingen, is leidend en prevaleert boven eventuele bijlagen of toelichtingen bij inschrijving.

Stap 4 Beoordeling op het gunningscriterium

Alle inschrijvingen worden afzonderlijk beoordeeld op het benoemde gunningscriterium door de leden van de beoordelingscommissie, volgens de methode zoals beschreven in deze aanbestedingsleidraad. Hetgeen geoffreerd bij de kwalitatieve gunningscriteria dient bij de geoffreerde prijs te zijn inbegrepen, tenzij expliciet anders vermeld in de aanbestedingsleidraad.

Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de inschrijvingen worden beoordeeld op basis van hetgeen door inschrijvers is ingediend.

Indien een inschrijving bij stappen 1 t/m 3 enkel op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept kan de gemeente besluiten de inschrijving verder te beoordelen en navraag enkel uit te voeren bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. Indien uit navraag blijkt dat een inschrijving niet voldoet, zal deze alsnog als ongeldig ter zijde worden gelegd en wordt de als tweede geëindigde inschrijver als beoogd opdrachtnemer aangemerkt.

Daarnaast zal de gemeente besluiten om alle bewijsmiddelen te laten overleggen en kan de gemeente besluiten om aanvullende bewijsmiddelen te laten overleggen dan wel verificatievragen te stellen aan de beoogde opdrachtnemer.

7.2 Gunningscriterium

Als gunningscriterium hanteert de gemeente de "beste prijs-kwaliteitsverhouding", waarbij kwaliteit en prijs als subcriteria worden gehanteerd, gelet op onderstaande criteria en weegfactoren.

1. Prijs	40%
2. Kwaliteit	60%
Aanvullende functionaliteiten	20%
Implementatieplan	20%
Use Cases	60%
Totaal	100%

7.3 Beoordelingsmethodiek

7.3.1 Gunningscriterium 'prijs'

De beoordeling van het gunningscriterium 'prijs' gebeurt op basis van de totaalprijs zoals blijkt uit het prijzenblad (Bijlage C).

7.3.2 Gunningscriteria 'kwaliteit'

Onder kwaliteit wordt de wijze van invulling van de wensen verstaan. Voor elk van de drie wensen zijn punten te verdienen, afhankelijk van de mate waarin een inschrijving overeenkomt met het in de wens gevraagde. In hoofdstuk 9 is aangegeven hoe de wensen beoordeeld worden en welke informatie bij inschrijving moet worden aangeleverd teneinde deze beoordeling te kunnen doen.

De antwoorden op de wensen worden inhoudelijk beoordeeld door een beoordelingsteam. In het beoordelingsteam is deskundigheid aanwezig op het gebied van telefonie, klantcontact en informatievoorziening.

De antwoorden op de wensen (gunningcriterium 2 en 3) worden door de beoordelaars per wens beoordeeld met cijfers, volgens onderstaande tabel:

Scoregrondslagen

Betekenis / motiveringsmogelijkheden	Beoordeling	Score
Wijze van invulling ontbreekt geheel		0
Wijze van invulling / visie is volstrekt onduidelijk/ontoereikend	Zeer slecht	1
Wijze van invulling /visie past geheel niet bij de opgave		
Geen inzicht in wijze van invulling /visie		

Geen enkele onderbouwing		
Wijze van invulling / visie is onduidelijk/ontoereikend Vrijwel geen inzicht in de wijze van invulling / visie Onderbouwing uitermate mager	Slecht	2
Wijze van invulling past maar ten dele bij de vraag Wijze van invulling wel aanwezig maar gebrekkig of slecht, niet doordacht Onderbouwing te mager	Zeer onvoldoende	3
Er ontbreken 2 of meer relevante onderdelen in het antwoord Wijze van invulling / visie onvoldoende, en/of onvoldoende doordacht Onderbouwing matig en/of bepaald niet overtuigend	Onvoldoende	4
Er ontbreekt 1 relevant onderdeel in de wijze van invulling / visie Wijze van invulling / visie niet overtuigend en/of doordacht Onderbouwing te algemeen, en/of niet erg overtuigend	Twijfelachtig	5
Er ontbreken alleen minder significante punten Wijze van invulling / visie niet meer dan redelijk en/of voldoende overtuigend Onderbouwing voldoende, en/of voldoende overtuigend.	Voldoende	6
Wijze van invulling past volledig bij de opgave wijze van invulling / visie voldoende en voldoende overtuigend; Onderbouwing prima, en/of voldoende overtuigend	Ruim voldoende	7
Wijze van invulling / visie geeft veel inzicht Wijze van invulling / visie goed en ook overtuigend Wijze van invulling / visie is goed doordacht en/of bevat creatieve/innovatieve elementen Onderbouwing degelijk, en overtuigend	Goed	8
Wijze van invulling geeft uitgebreid inzicht in gevraagde Wijze van invulling uitstekend en/of zeer overtuigend en/of innovatief, en/of zeer doordacht Onderbouwing uitermate degelijk en zeer overtuigend	Zeer goed	9
Voortreffelijke wijze van invulling, en/of zeer overtuigend, en/of uitermate goed doordacht Onderbouwing perfect	Uitmuntend	10

Elke beoordelaar maakt een afweging aan de hand van onderdelen in de beantwoording die positief en negatief zijn, en bepaalt zo zijn oordeel.

Als ondergrens geldt dat voor de hierboven genoemde wensen ‘Use cases’ en ‘Implementatieplan’ gemiddeld een te behalen score van minimaal een 6 per wens nodig is. Het niet behalen van deze minimale score leidt tot uitsluiting.

7.3.3 Totstandkoming beste prijs/kwaliteitsverhouding

Ter vaststelling van de inschrijving met de beste prijs/kwaliteitsverhouding wordt eerst de score “Q” bepaald voor de wensen onder “kwaliteit” (op de eerder genoemde wijze).

De opgegeven totaalprijs wordt vergeleken met de eerder bepaalde gewogen kwaliteitsscore Q. Hiervoor wordt de volgende formule gehanteerd:

$$PKV = \frac{P}{(Q^{(WK/WP)})}$$

Waarbij:

PKV : Uw score op Prijs-Kwaliteit Verhouding
P : Uw inschrijfprijs, uitgedrukt in Euro's.
Q : Uw kwaliteitsscore (in een bereik van 0 tot 10)
WK : Weegfactor Kwaliteit
WP : Weegfactor Prijs

In de getoonde machtsfactor ($Q^{(WK/WP)}$) wordt de verhouding tussen prijs en kwaliteit tot uitdrukking gebracht.

De inschrijver met de laagste PKV score komt voor gunning in aanmerking. Indien twee inschrijvers een gelijke eindscore verkrijgen, komt de inschrijver met de hoogste score voor kwaliteit voor gunning in aanmerking. Indien ook daar een gelijke score is, is de score op het onderdeel Use Cases doorslaggevend.

Fictief rekenvoorbeeld	subweging	Inschrijver A		Inschrijver B	
		score	punten	score	punten
Wens 1 Aanvullende functionaliteiten	20%	6,00	1,20	8,00	1,60
Wens 2 Implementatieplan	20%	8,00	1,60	8,00	1,60
Wens 3 Use Cases	60%	7,00	4,20	7,00	4,20
Gewogen score voor kwaliteit			7,00		7,40
Prijs			€ 625.000		€ 750.000
$F=P/(Q^{(60/40)})$			33746,83		37257,50
Rangorde			1		2

7.4 Toelichting werkwijze beoordelingscommissie

7.4.1 Totstandkoming van de scores

De commissieleden beoordelen de inschrijvingen aan de hand van de wensen individueel. Per beoordelaar wordt één score gegeven voor de wensen voor kwaliteit. De scores van de individuele beoordelaars worden per aspect opgeteld en gemiddeld. Afronding vindt plaats op 2 cijfers achter de komma.

Vervolgens wordt aan de hand van de toegekende individuele scores via de formule voor prijs-kwaliteitverhouding de totaalscore vastgesteld, welke tot een rangorde van de inschrijvingen leidt.

7.5 Gunningsbeslissing

De gemeente zal de inschrijvers gelijktijdig via TenderNed informeren over de gunningsbeslissing. Aan deze gunningsbeslissing kan de winnende inschrijver geen enkel recht ontlenen. De mededeling van de gunningbeslissing houdt géén aanvaarding in als bedoeld in art. 6:217 lid 1 BW van diens aanbod.

Zoals in hoofdstuk 6 beschreven volstaat bij inschrijving in eerste aanleg het aanleveren van het UEA en de bewijsmiddelen waarvan in deze leidraad gesteld is dat zij bij inschrijving ingeleverd moeten worden. Bij het

voornemen tot gunning wordt aan de winnende inschrijver gevraagd om de bewijsmiddelen ter verificatie van het UEA, eventuele andere (aanvullende) bewijsmiddelen, bij de gemeente in te leveren binnen de hiertoe vastgestelde termijn. Deze termijn bedraagt 7 werkdagen.

NB. Het tijdig aanvragen, verkrijgen en op verzoek aan de gemeente overleggen van de genoemde bewijsdocumenten is voor uw eigen risico en verantwoordelijkheid. De gemeente is bevoegd hiervoor uitstel te verlenen, maar is hiertoe niet verplicht. Het niet tijdig aanvragen van bewijsmiddelen is voor de gemeente geen grond voor uitstel.

De afgewezen inschrijvers ontvangen een deugdelijke motivering van de reden van de afwijzing en de naam van de winnende inschrijver. De inschrijvers kunnen nadere informatie inwinnen bij de gemeente.

Een belanghebbende die het niet met het gunningvoornemen eens is, kan binnen een termijn van 20 kalenderdagen na verzending van het gunningvoornemen (de zgn. standstill-termijn) bezwaar aantekenen door middel van een kort geding bij de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere belanghebbende dringend verzocht om de gemeente tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel.

De gemeente verzoekt een belanghebbende om alvorens een dagvaarding te betekenen hun bezwaren kenbaar te maken aan de gemeente om zo te bezien of een nadere toelichting volstaat om de bezwaren weg te nemen.

De standstill-termijn van 20 kalenderdagen na verzending van het gunningvoornemen is eveneens een vervaltermijn. Is door de afgewezen inschrijver binnen deze termijn geen dagvaarding aan de opdrachtgever betekend, dan verliest de inschrijver het recht om rechtsmaatregelen te treffen. De gemeente zal er dan gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat ter zake van de gunning geen kort geding meer aanhangig wordt gemaakt en staat het de gemeente vrij de opdracht definitief te gunnen.

Indien er op de voorgeschreven wijze tijdig een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal de gemeente de uitkomst van dat kort geding in eerste aanleg afwachten alvorens hij tot definitieve gunning overgaat. Zodra de gemeente de winnende inschrijver in kennis stelt van het feit dat er een kort geding aanhangig is gemaakt, dan dient de winnende inschrijver in deze kort gedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van recht om – nadien – nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd gunningvoornemen.

De winnende inschrijver kan worden uitgenodigd voor een gesprek ter verificatie van de gegeven verklaringen en verstrekte gegevens.

Blijkt tijdens de verificatiebesprekingen met de winnende inschrijver dat in de inschrijving onjuiste verklaringen zijn verstrekt, of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan zal de betrokken inschrijver alsnog worden uitgesloten. In dit geval zal een hernieuwde gunningsbeslissing worden verzonden naar alle afgewezen inschrijvers en wordt de inschrijver die als 2e in de oorspronkelijke rangorde is geëindigd als winnende inschrijver aangewezen.

De gemeente zal alle inschrijvers gelijktijdig schriftelijk informeren over het gewijzigd resultaat van de aanbesteding. Na de gewijzigde gunningsbeslissing loopt een nieuwe standstill-termijn van 20 kalenderdagen, waarvoor hetzelfde van toepassing is als bij de eerste termijn.

7.6 Definitieve gunning

Met het ondertekenen van de overeenkomst wordt de opdracht definitief gegund. De gunning kan pas definitief worden nadat:

- de standstill-termijn ongebruikt is verlopen of na een vonnis van de voorzieningenrechter die gunning niet in de weg staat;
- de gemeente de bewijsmiddelen van inschrijver (tijdig) heeft ontvangen, heeft gecontroleerd en akkoord bevonden;
- en eventueel uit verificatie blijkt dat de inschrijver de opdracht naar behoren kan en zal uitvoeren.

7.7 Staken aanbestedingsprocedure

De gemeente behoudt zich het recht voor te allen tijde de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk te stoppen of op te schorten, zonder dat daartoe een verplichting ontstaat jegens de gegadigden of inschrijvers tot vergoeding van de kosten die zij gemaakt hebben om deel te nemen aan de onderhavige aanbestedingsprocedure.

8 Programma van Eisen

In dit hoofdstuk staat het programma van eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. In deel IV van het UEA dient de inschrijver expliciet aan te geven dat hij aan het programma van eisen voldoet.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient deze dit aan te geven in de nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de gemeente wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure. Middels het indienen van een inschrijving gaat inschrijver expliciet akkoord met alle eisen van het programma van eisen.

De inschrijver dient bij uitvoering van de opdracht te voldoen aan elk van de gestelde eisen. Indien bij beoordeling van de inschrijvingen blijkt dat zulks niet het geval is, zal de inschrijving ter zijde worden gelegd en komt betreffende inschrijver niet voor gunning in aanmerking. Indien gedurende de uitvoering van de opdracht blijkt dat inschrijver als opdrachtnemer niet voldoet aan het programma van eisen kan de overeenkomst worden ontbonden en is opdrachtnemer aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van opdrachtgever, waaronder kosten voor heraanbesteding en alsnog correct uitvoeren van de opdracht.

Nr.	Eis
	Algemeen
1	Leverancier levert een oplossing waarbij de gemeente maximaal technisch ontzorgd wordt. Dit betekent een hosted oplossing, of een Cloud/SaaS oplossing.
2	De oplossing heeft een native Teams cliënt, of is zodanig geïntegreerd met Teams dat er geen verlies van functionaliteit is. Dit betekent ook dat de UCC-, supervisor- en rapportagefunctionaliteiten die in dit PVE worden geëist mogen worden ingevuld door de inzet van Teams-functionaliteit, zolang deze per implementatiedatum volledig werkend beschikbaar is en op een logische manier werkt met de te leveren oplossing.
3	Er is minimaal één extra omgeving waar zaken getest kunnen worden door de opdrachtgever. Deze omgeving is dusdanig gescheiden van de productieomgeving dat wijzigingen in één omgeving een andere omgeving niet kunnen beïnvloeden.
4	Basisaanpassingen zoals tijden en het al dan niet afspelen van bandjes zijn door medewerkers zelf uit te voeren.
5	Het is voor zowel agents als supervisors mogelijk om locatieonafhankelijk te werken met de oplossing.
6	De gebruikerskant van de applicatie is minimaal in de Engelse of Nederlandse taal beschikbaar.
7	De leverancier levert een concept SLA op waarbij minimaal de mogelijkheden rondom de volgende onderdelen zijn benoemd: - Beschikbaarheid binnen en buiten kantooruren (binnen kantooruren is 99,95% de minimale eis) - Snelheid en wijze van oplossen verstoringen

	- Escalatieladder - Disaster recovery inclusief fallback scenario voor wanneer de oplossing eruit ligt (eis is 24 uur voor RPO/RTO). - Proces voor aanvragen changes - Beschikbaarheid helpdesk en responsetijden - Performance van de oplossing en van de rapportages - Dienstenrapportage/klantoverleg Deze SLA wordt in overleg met de gemeente tijdens de implementatie definitief gemaakt en wordt onderdeel van de overeenkomst.
8	De oplossing is proven technology. Amersfoort verstaat hieronder dat de oplossing al bij minimaal bij 3 andere organisaties succesvol is geïmplementeerd.
	UCC-functionaliteit
9	UCC routing op basis van skills is mogelijk.
10	Het is mogelijk om openings- en sluitingstijden in te stellen, en om vakantieschema's door te voeren in de oplossing.
11	Het is mogelijk om voor elk scenario een bandje klaar te zetten en in of uit te schakelen.
12	Het is mogelijk om meerdere telefoonnummers aan één UCC te verbinden.
13	Het is mogelijk om een auto attendant (IVR) in te zetten.
14	Het is makkelijk om automatische doorschakelingen door te voeren.
15	De oplossing beschikt over een noodschakeling, waarmee bij een calamiteit de gemeente de keuze heeft om ofwel alle gesprekken door te schakelen naar een ander nummer, ofwel een bandje af te spelen.
16	Het is mogelijk om spraakherkenning aan te sluiten.
17	Agenten kunnen zichzelf aan of afmelden in een belgroep.
18	Het uitbelnummer is aanpasbaar door de functioneel beheerder
19	Het ingestelde uitbelnummer geldt voor alle agents.
20	Het is mogelijk om overflow groepen in te stellen.
21	Het is mogelijk om zowel intern als extern doorschakelingen in te stellen.
22	Het is mogelijk om wrap up time in te stellen.

23	Het is voor de agent mogelijk om met een reason code aan te geven waarom hij/zij even niet beschikbaar is of uitgelogd wordt, bijvoorbeeld: 10 minuten break, lunch (afmelden in groep), melding maken, nawerk, overleg (afmelden in groep).
	Supervisor en rapportages
24	Supervisor-functionaliteit is webbased beschikbaar.
25	Actuele cijfers zijn altijd realtime beschikbaar en inzichtelijk voor de supervisor.
26	Het is voor de supervisor mogelijk om mee te luisteren met gesprekken.
27	Er is een standaard real time rapportagepakket beschikbaar met minimaal de volgende onderdelen: - Aanbod en bereikbaarheid KCC - o Hoeveel telefoontjes komen er binnen op het KCC en worden er beantwoord? - o Wat is de bereikbaarheid in percentages? Hoe varieert deze per dag/week/per maand/per jaar? - o Wat is de bereikbaarheid van de interne nummers waar KCC naar doorverbindt? (de x meest gebelde nummers; neem op als optie zodat we na aanbesteding kunnen bepalen welke en hoeveel. Geef aan hoeveel dit kost per nummer.) - o Hoeveel van de telefoontjes wordt binnen 20 seconden (of binnen x seconden bij verschillende categorieën) opgenomen? (Tbv interne KPI 80/20) - o Wachtijd beller (gemiddeld en langste wachtijd, liefst percentage per categorie) Hoe varieert deze per dag/week/per maand/per jaar? - Medewerkersrapportage - o Totaal aantal telefoon beantwoord (team & individueel) - o Gemiddeld aantal gesprekken per uur (team & individueel) - o Gemiddelde gespreksduur (team & individueel) - o Inlog- uitlogtijden per dag, maand, gemiddelde per medewerker - o Nawerktijd per dag, maand, gemiddeld - o Tijdsduur beschikbaar voor gesprekken per medewerker - o Tijdsduur niet gereed per medewerker - o Redenen voor 'niet gereed' (zoals bijvoorbeeld lunchpauze, 10- minuten break, melding maken, etc, in tijd per dag, maand, gemiddeld)
28	Het is mogelijk om naast de standaard set ook custom rapportages aan te vragen.
29	Wanneer meerdere nummers aan één UCC zijn gekoppeld, is het mogelijk om dit in de rapportage uit te splitsen per nummer.
30	Wallboards zijn webbased beschikbaar voor alle KCC-medewerkers. Hierop is realtime minimaal te zien: - Het aantal beantwoorde gesprekken - Het aantal gemiste gesprekken - Het aantal actieve gesprekken op dit moment - Het aantal gesprekken in de wacht - De wachtijd van de langst wachtende - De gemiddelde gespreksduur - De beschikbaarheid per medewerker inclusief eventuele reden afwezigheid
31	Het is mogelijk om wallboards op meerdere plekken tegelijk weer te geven.

	Informatiebeveiliging
32	Het informatiesysteem biedt authenticatie op basis van Single Sign On (SSO) middels Azure Active Directory Identity, middels SAML. Alle type persoonsgebonden accounts zijn hiermee te koppelen.
33	Toegang tot het informatiesysteem is op basis van IPv4 en IPv6 mogelijk
34	Mits de leverancier DNS diensten aanbiedt, moeten de records gesigned zijn door DNSSEC.
35	Het informatiesysteem maakt gebruik van een versleutelde verbinding op basis van TLS versie 1.2 en hoger en HTTPS.
36	Ontwikkel/test/acceptatieomgevingen dienen gevuld te zijn met geanonimiseerde data zonder verlies van functionaliteiten in de toepassing.
37	Bij toegang door de leverancier voor werkzaamheden gelden de volgende voorwaarden: 1) Toegang is op basis van 2-factor authenticatie of op basis van een VPN-verbinding. 2) Er wordt gebruik gemaakt van een formele registratie- en afmeldingsprocedure voor het beheren van gebruikersidentiteiten (aanmaken, wijzigen en verwijderen van accounts). 3) Accounts die gebruikt worden zijn herleidbaar naar een natuurlijk persoon.
38	Ter aanvulling op eis hierboven: Onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer wordt aan beheerders: • toegang verleend tot data met het least privilege-principe; • toegang verleend tot data met het need-to-know principe; • toegang verleend met multi-factorauthenticatie.
39	Indien er lokale accounts worden gebruikt moeten deze gebruik maken van 2-factor authenticatie op basis van RFC 6238. Service Accounts zijn uitgezonderd van deze regel. Deze accounts hebben een wachtwoord van minimaal 20 karakters met een entropie van 120 bits of hoger.
40	Alleen gebruikers met geauthenticeerde apparatuur kunnen toegang krijgen tot IT-diensten en data.
41	Alle binnen het informatiesysteem opgeslagen gegevens (alles omvattend bijv. database, back-up etc) worden naar de laatste stand der techniek beveiligd met encryptie en met een tenminste voor het doel toereikende sleutellengte (bijv. AES-256)
42	De data blijft zowel in rust als transport binnen de EER.
43	Back-ups worden minimaal jaarlijks getest of na een grote wijziging om de goede werking te waarborgen als deze in noodgevallen uitgevoerd moet worden.
44	Back-ups worden op een locatie opgeslagen, waarbij een incident op de ene locatie niet kan leiden tot schade op de andere.
45	Het informatiesysteem wordt jaarlijks gecontroleerd op technische naleving van beveiligingsnormen en risico's t.a.v. feitelijke veiligheid (bijv. m.b.v. kwetsbaarheidsanalyses of pentesten).
46	De informatieverwerkende faciliteiten m.b.t. de dienst zijn gehardend (servers, virtuele machines etc. middels bijv. CIS richtlijnen.
47	De data worden minimaal logisch gescheiden van data van andere klanten.

48	Wijzigingsbeheer vindt plaats op basis van een algemeen geaccepteerd beheerframework (bijv Information Technology Infrastructure Library (ITIL), Application Services Library (ASL), Business Information Services Library (BiSL), Scrum, SIG en SSD).
49	In de procedure voor wijzigingenbeheer is minimaal aandacht besteed aan: a. het administreren van wijzigingen; b. risicoafweging van mogelijke gevolgen van de wijzigingen; c. goedkeuringsprocedure voor wijzigingen.
50	Bij het ontwikkelen van software en systemen wordt gebruik gemaakt van bekende standaarden zoals grip op SSD, NCSC richtlijnen, ISO27002, NIST, OWASP.
51	De gangbare principes rondom 'security by design' en 'privacy by design' zijn uitgangspunt voor de ontwikkeling van software en systemen zoals: ○ defence in depth (beveiliging op verschillende lagen) ○ least privilege (minimaal toegangsniveau); ○ doe niet meer dan nodig (functies binnen informatiesystemen die overbodig zijn dienen te zijn uitgeschakeld en/of verwijderd a.k.a hardening ○ bescherming van informatie tijdens invoer, verwerking, verzending en opslag ○ functiescheiding ○ minimaliseren: waarbij het verwerken van persoonsgegevens zoveel mogelijk wordt beperkt ○ scheiding: waarbij de verwerking van (persoons)gegevens zo veel mogelijk van elkaar wordt gescheiden.
52	Het dataverkeer dat de organisatie binnenkomt of uitgaat wordt bewaakt / geanalyseerd op kwaadaardige elementen middels detectievoorzieningen (zoals beschreven in de richtlijn voor implementatie van detectieoplossingen), zoals het Nationaal Detectie Netwerk (alleen voor rijksoverheidsorganisaties) of GDI, die worden ingezet op basis van een risico-inschatting, mede aan de hand van de aard van de te beschermen gegevens en informatiesystemen.
53	In koppelpunten met externe of onvertrouwde zones zijn maatregelen getroffen om mogelijke aanvallen die de beschikbaarheid van de informatievoorziening negatief beïnvloeden (bijvoorbeeld DDoS-aanvallen, Distributed Denial of Service attacks) te signaleren en hierop te reageren.
54	De malware-bescherming wordt op verschillende omgevingen uitgevoerd, en bij de toegang tot het netwerk van de organisatie. De scan op malware omvat onder andere: • alle bestanden die via netwerken of via elke vorm van opslagmedium zijn ontvangen, nog voor het gebruik; • alle bijlagen en downloads nog voor het gebruik; • virtuele machines; • ☐ netwerkverkeer.
55	De gebruikte antimalwaresoftware en bijbehorende herstelsoftware is actueel en wordt ondersteund door periodieke updates.
56	Voor machine to machine (M2M) of API Koppelingen geldt dat het authenticatieproces op basis van TLS Certificaten plaatsvindt.
57	Activiteiten van gebruikers en beheerders, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen worden gemonitord en vastgelegd in audit-logbestanden, met inachtneming van relevante wetgeving, BIO, waarbij geldt: - Dat deze audit-logbestanden minimaal drie maanden worden bewaard. - Er is vastgelegd bij welke drempelwaarden meldingen en alarmoproepen gegenereerd worden. - Van audit-logbestanden rapportages worden gemaakt die periodiek, zoals afgesproken met de Gemeente worden gedeeld en beoordeeld. - De volgende gebeurtenissen worden in ieder geval opgenomen:

	De volgende gebeurtenissen worden in ieder geval opgenomen in de logs: • Gebruik van technische beheerfuncties, zoals een backup maken. • Gebruik van functionele beheerfuncties, zoals het wijzigen van instellingen, updates van de applicaties. • Handelingen van autorisatiebeheer, zoals het aanmaken van een gebruiker, wachtwoord reset. • Inlogpogingen zowel succesvol als onsuccesvol worden vastgelegd. • Handelingen van gebruikers, het uitvoeren van acties zoals het raadplegen van bestanden/informatie, uitvoeren van overige acties die binnen de applicatie kunnen worden uitgevoerd (bewerken, verwijderen, kopiëren etc) • Foutmeldingen van applicaties. Een logregel bevat minimaal: a. de gebeurtenis; b. de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; c. het gebruikte apparaat; d. het resultaat van de handeling; e. een datum en tijdstip van de gebeurtenis. -Het (automatisch) overschrijven of verwijderen van audit-logbestanden wordt gelogd in de nieuw aangelegde log. -Het raadplegen van audit-logbestanden voorbehouden is aan geautoriseerde gebruikers. -Audit-logbestanden en de instellingen van logmechanismen zodanig worden beschermd dat deze niet aangepast of gemanipuleerd kunnen worden. -Indien de instellingen aangepast moeten worden, zal daarbij altijd het 4-ogen principe toegepast worden. - Het goed functioneren van de logging wordt continue gemonitord.
58	Logbestanden worden periodiek gecontroleerd.
59	Opdrachtnemer beschikt over een incidentmanagementproces waarin verantwoordelijkheden en procedures zijn vastgesteld om op adequate wijze met beveiligingsincidenten te kunnen omgaan (identificeren, reageren en afhandelen).
60	Er is een meldprocedure waarin de taken en verantwoordelijkheden van het meldloket staan beschreven.
61	Incidenten worden zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur na bekendwording gemeld bij de opdrachtgever.
62	De opvolging van incidenten wordt eens per kwartaal gerapporteerd aan de verantwoordelijke.
63	De analyses van de beveiligingsincidenten worden gedeeld met relevante partners om herhaling en toekomstige incidenten te voorkomen.
64	Het patchmanagementproces en de noodzakelijke patchmanagementprocedures zijn beschreven en geïmplementeerd.
65	Het patchbeheerproces bevat methoden om: • patches te testen en te evalueren voordat ze worden geïnstalleerd; • om te gaan met mislukte of niet uitgevoerde patches; • te rapporteren over de status van het implementeren van patches; • acties te bepalen als een technische kwetsbaarheid niet met een patch kan worden hersteld of een beschikbare patch niet kan worden aangebracht.
66	De risico's die verbonden zijn aan het installeren van de patch worden beoordeeld (de risico's die worden gevormd door de kwetsbaarheid worden vergeleken met het risico van het installeren van de patch).

67	Als de kans op misbruik en de verwachte schade beide hoog zijn (NCSC-classificatie kwetsbaarheidswaarschuwingen), worden patches zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen een week geïnstalleerd. In de tussentijd worden op basis van een expliciete risicoafweging mitigerende maatregelen getroffen.
68	Apparatuur wordt voldoende beschermd tegen bedreigingen van buitenaf zoals stroomuitval/ wateroverlast/ brand.
69	Toegang tot apparatuur gebeurt op basis van need-to-know. De toegang wordt met een audittrail vastgelegd door de opdrachtnemer.
70	De leverancier draagt zorg voor redundantie met betrekking tot de informatie verwerkende faciliteiten zodat aan de beschikbaarheidseisen kan worden voldaan.
71	Opdrachtnemer legt jaarlijks verantwoording af over de genomen/afgesproken beveiligingsmaatregelen op BBN2 niveau conform BIO. Dit kan op verschillende manieren zoals: • een ISO 27001 certificaat + VvT; • rapportages van periodieke externe controles zoals audits pentesten of TPM's; • een assurance rapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA; • of eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen m.b.v. een ICV uit de certificering/ periodieke externe controles/audits of uit de eigen controles/beschrijvingen blijkt of kan afgeleid worden dat de beveiliging voldoet aan de eisen op BBN2 niveau.
72	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om jaarlijks een audit uit te voeren. Opdrachtnemer verleent alle benodigde medewerking aan audits uitgevoerd door een gecertificeerde auditor over de nakoming van de afspraken binnen deze overeenkomst, tenzij de opdrachtnemer door middel van een geldige certificering, die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat de opdrachtnemer de gemaakte afspraken nakomt.
Koppelingen en overigen	
73	Wanneer een klant belt die bekend is in het systeem, wordt een klantkaart getoond waarmee (binnen de bevoegdheden van de agent) de vorige gespreksonderwerpen worden getoond. Het gaat hier om een koppeling met ons zaaksysteem waarbij de KCC-software het zaaksysteem aanroept op basis van het inkomende telefoonnummer, en deze informatie aan de agent toont. Het Amersfoortse zaaksysteem is gebaseerd op Dynamics365. NB: dit hoeft niet werkend geïmplementeerd te worden bij de initiële oplevering, maar moet wel mogelijk zijn en worden meegenomen in de inschrijfprijs. Implementatie kan dan op een later moment na livegang plaatsvinden.
74	Het is voor de agent in de oplossing mogelijk om beschikbaarheidsinformatie van collega's weer te geven.
75	Leverancier levert inzicht in manieren waarop nu of in de toekomst de oplossing via alle verschillende kanalen klantcontacten kan ontvangen en verwerken. Dat wil zeggen een beschrijving van de omnichannel-visie van leverancier op dit product. NB: dit hoeft niet werkend geïmplementeerd te worden bij de initiële oplevering, en is geen onderdeel van de inschrijfprijs. Wel wil de gemeente hierover graag op een later moment met de leverancier in gesprek.

9 Programma van Wensen

9.1 Gunningscriterium 'Aanvullende functionaliteiten', weging 20%

Dit criterium bestaat uit een verzameling functionaliteiten die niet verplicht zijn om te leveren, maar waar punten mee verdiend kunnen worden voor de gunning. Wanneer op een onderdeel 'ja' wordt geantwoord, wordt dat onderdeel van de opdracht en moet dit meegenomen worden in het prijzenblad. U kunt hiervoor bijlage H 'Aanvullende functionaliteiten' invullen en toevoegen aan uw inschrijving.

U kunt per wens die met 'ja' wordt beantwoord 1 punt verdienen. De punten worden opgeteld en gedeeld door het maximaal haalbare aantal van 8 punten, en daarna vermenigvuldigd met 10 om tot een eindscore voor dit criterium te komen.

Rekenvoorbeeld: 5 keer ja, 3 keer nee. Score = $(5/8) * 10 = 6,25$.

Nr.	Inhoud	Beantwoording Ja/Nee
1	Het is mogelijk om in te zien welke doorschakelingen naar het KCC op enig moment actief zijn.	
2	Het is mogelijk voor een supervisor om gesprekken op te nemen en op een later moment terug te luisteren.	
3	De gebruikerskant van de applicatie is in de Nederlandse taal beschikbaar.	
4	De oplossing is Microsoft Phone System / MS Teams gecertificeerd.	
5	De backend van de oplossing is volledig webbased.	
6	Het is mogelijk om op een externe website (bijvoorbeeld www.amersfoort.nl) weer te geven wat de gemiddelde wachttijden zijn en hoeveel mensen er momenteel in de wacht staan.	
7	Het is mogelijk om op het wachtbandje aan te geven wat de gemiddelde wachttijden zijn en hoeveel mensen er momenteel in de wacht staan.	
8	De oplossing biedt de mogelijkheid om wanneer een klant met hetzelfde telefoonnummer belt, het telefoongesprek indien mogelijk te routeren naar dezelfde agent die de vorige keer het gesprek heeft behandeld (last agent routing).	

9.2 Gunningscriterium 'Implementatieplan', weging 20%

De leverancier levert een implementatieplan van maximaal 6 A4 waarin minimaal de volgende onderwerpen worden benoemd:

- Plan van aanpak;
- Planning inclusief realistische doorlooptijd in maanden/aantal dagen en opleverdatum;
- Opleidingsplan per gebruikersgroep;
- Benodigde inzet vanuit Amersfoort (zowel rollen als uren);
- Aanpak voor in beheer name.

Dit implementatieplan wordt per onderdeel beoordeeld volgens de toegelichte scoretabel en vervolgens gemiddeld.

9.3 Gunningscriterium 'Use cases', weging 60%

De leverancier geeft in maximaal anderhalf uur een live demo van de oplossing. Daarbij dient u uitsluitend aandacht te besteden aan onderstaande scenario's.

Agents	Supervisor	Coach	Beheerder
Ik meld mij aan in een belgroep	Ik voer vakantieschema door in de oplossing om de openingstijden vooraf in te stellen.	Ik luister (op afstand) mee met een KCC collega.	Ik wijzig het uitbelnummer voor agents.
Ik bekijk het webbased wallboard en zie de actuele wachtrij, welke agents zijn ingelogd (en wat zij aan het doen zijn) en langste wachttijd.	Ik wijzig het bandje (ad hoc ivm crisis) of voor de toekomst.	Ik draai per agent een rapport uit over inlog-uitlogtijden, gemiddeld aantal gesprekken per uur, totale duur niet gereed per dag, week, maand.	Ik stel een overflowgroep in.
Ik beantwoord een gesprek, zet deze in de wacht of verbind deze door naar een collega.	Ik zie de actuele wachtrij en bereikbaarheidspercentage van de dag tussen openingstijden.		Ik stel de wrap-up time (eventueel per agent) in.
Ik bekijk beschikbaarheidsinformatie (online/offline en notitieveld) van een willekeurige medewerker binnen de organisatie.	Ik luister (op afstand) mee met een gesprek van de agent.		Ik luister (op afstand) mee met een gesprek van de agent.
Ik registreer klantcontact in de applicatie.	Ik bekijk gedurende de dag, actuele stand van aanbod en bereikbaarheid en gemiddelde gespreksduur (ook van individuele agents)		Ik bekijk welke doorschakelingen actief zijn.
	Ik bekijk de actuele status van de agents (beschikbaarheid of reden niet beschikbaar).		
Ik verbind de klant warm door.	Ik maak periodieke rapportages (dag/week/maand/jaar) over de aanbod en bereikbaarheid, medewerkers en (vak)afdelingen en kan de data en tijden zelf makkelijk aanpassen.		
	Ik maak custom rapportages.		
	Ik maak en bekijk het wallboard.		
	Ik maak een rapportage over het aantal doorverbonden telefoontjes (per afdeling - bereikbaarheid).		

Deze scenario's zullen door de beoordelaars worden beoordeeld volgens de toegelichte scoretabel op de volgende onderdelen:

- Gebruiksvriendelijkheid waaronder:
 - o Intuïtief voor de gebruiker (verrichting van de handelingen voor dagelijks gebruik is logisch en eenvoudig te begrijpen;
 - o Snelheid van uitvoeren (aantal handelingen).