

Aanbestedingsdocument

Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling

Uitnodiging tot Inschrijving

Openbare Europese Aanbesteding Vast-Mobiele telefonie en het Klant Contactcentrum

Referentie: SHN2214

Datum: 16 augustus 2022

Versie: def.

Inhoud

Inhoud	1	
1	Definities	2
2	Lijst met afkortingen	6
3	Organisatie	7
4	Opdrachtomschrijving	25
5	Beschrijving inschrijvingsprocedure voor zowel perceel 1 als perceel 2	29
6	De beoordeling van Inschrijvingen	35
7	Beoordeling gunningscriteria	41
	Bijlage A – Checklist voor de Inschrijving	46
	Bijlage B1 - Verklaring samenwerkingsverband / Combinatie	48
	Bijlage B2 - Verklaring beroep op (een) derde(n)	51
	Bijlage C - Holdingverklaring	55
	Bijlage D – Vorm- en procedurevereisten	56
	Bijlage E – Uniform Europees Aanbestedingsdocument	60
	Bijlage F – Geschiktheidseisen	61
	Bijlage G – Solvabiliteitsverklaring	64
	Bijlage H – Referentiebladen	65
	Bijlage I – Gunningseisen	67
	Bijlage J – Kwaliteitswensen	78
	Bijlage K - Prijsinschrijfformulier	84
	Bijlage L1 – Conceptovereenkomst inzake KCC	85
	Bijlage L2 – Conceptovereenkomst inzake vaste-en mobiele telefonie	86
	Bijlage M – Concept verwerkersovereenkomsten	87
	Bijlage N – Algemene Inkoopvoorwaarden Slachtofferhulp Nederland en Algemene Inkoopvoorwaarden	
	Perspectief Herstelbemiddeling	88
	Bijlage P – Verklaring banden Russische partijen	89

1 Definities

Definitie	Toelichting
Aanbestedende dienst	Een publiekrechtelijke instelling, gehouden aan de kaders van de AW2012. De regelgeving is op Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling van toepassing wanneer zij een levering of dienst wil inkopen bij een derde partij en het bedrag van de Opdracht het drempelbedrag overschrijdt. Let u alstublieft goed op: deze openbare Europese aanbesteding voor Vast-Mobiele telefonie en het Klantcontactcentrum bevat twee percelen. Perceel 1 ziet toe op het Klantcontactcentrum. Perceel 2 ziet toe op Vast-Mobiele telefonie. Voor perceel 1 en 2 treden Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling gezamenlijk op als Opdrachtgever.
Aanbestedingsdocument	Onderhavig document inclusief Bijlagen, waarin informatie over Opdrachtgever, de te volgen Aanbestedingsprocedure, de selectie- en gunningseisen en wensen worden beschreven en toegelicht.
Aanbestedingsprocedure	De in dit Aanbestedingsdocument beschreven procedure.
Algemene Inkoopvoorwaarden	De Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Slachtofferhulp Nederland en de Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Perspectief Herstelbemiddeling, die voor het laatst beschikbaar gesteld zijn in de Aanbestedingsprocedure en van toepassing zijn op de opdracht ten aanzien van zowel perceel 1 als perceel 2.
Bijlage(n)	Aanhangsel(s) bij het Aanbestedingsdocument dat/die integraal onderdeel uitmaakt/uitmaken van het Aanbestedingsdocument.
CAI	Contact-, Advies- en Informatiecentrum.
Combinant	De persoon, onderneming of organisatie die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Een combinatie van Inschrijvers gevormd met het doel om de in deze aanbesteding gevraagde leveringen te doen en/of diensten te verstrekken.
Contractant	De persoon, onderneming of organisatie die zich bij contract verbindt of verbonden heeft.
Inschrijver	De persoon, onderneming of organisatie of de Combinatie die een Inschrijving op deze aanbesteding uitbrengt.
Inschrijving	Het document waarmee de Inschrijver meedingt naar de opdracht die wordt aanbesteed.
Jaar	Aaneengesloten termijn van twaalf (12) kalendermaanden.
Klantcontactcentrum	Daar waar binnen Opdrachtgever alle klantcontacten worden gemonitord en deze contactmomenten zo effectief mogelijk worden beantwoord.
Nota('s) van Inlichtingen	Het document/de documenten (inclusief Bijlagen) waarin de Opdrachtgever de vragen van geïnteresseerden naar aanleiding van het Aanbestedingsdocument geanonimi-seerd beantwoordt. De Nota('s) van Inlichtingen maakt/maken integraal onderdeel uit van deze aanbesteding.
Opdracht	Overheidsopdracht die het onderwerp is van onderhavige Aanbesteding
Opdrachtgever	Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling gezamenlijk optredend als Opdrachtgever.
Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund en met wie de Overeenkomst wordt gesloten.
Overeenkomst	De definitieve Overeenkomst van opdracht, inclusief Bijlagen, die de Opdrachtgever met Opdrachtnemer aangaat conform de laatste concept-Overeenkomst die de Opdrachtgever voor het laatst beschikbaar heeft gesteld in de Aanbestedingsprocedure.
Toelichtingenronde	De bijeenkomst waarop alle potentiële Inschrijvers mondeling hun vragen kunnen toelichten. Opdrachtgever zal de vragen niet beantwoorden en zal enkel en alleen verduidelijkingsvragen stellen.

Total Cost of Ownership	Total Cost of Ownership heet ook wel life cycle cost analysis of levensduurcyclus. Niet alleen de aanschafkosten maar de gehele economische levensduur wordt berekend.
Verwerkers-overeenkomst	De definitieve Verwerkersovereenkomst, inclusief Bijlagen, die de Opdrachtgever met Opdrachtnemer aangaat conform de laatste concept Verwerkersovereenkomst die de Opdrachtgever voor het laatst beschikbaar heeft gesteld in de Aanbestedingsprocedure en waarin de voorwaarden en wijze van verwerken van (persoons-)gegevens staat beschreven.

2 Lijst met afkortingen

BPKV	Bij beste prijskwaliteitverhouding (BPKV) weegt de Aanbestedende dienst naast de prijs ook andere kwaliteitsaspecten mee in de beoordeling van inschrijvingen.
KCC	De klantcontactafdeling van Slachtofferhulp wordt het klantcontactcentrum (KCC) genoemd. KCC-medewerkers monitoren alle klantcontacten en zorgen dat deze zo effectief mogelijk beantwoord worden.
OM	Openbaar Ministerie
TCO	Total Cost of Ownership (zie voor definitie de definitielijst)
ZSM	Zorgvuldig Snel Maatwerk. De ZSM aanpak is voor zaken waarbij een verdachte is aangehouden voor criminaliteit die veel voorkomt zoals bedreiging, stalking, mishandeling, diefstel of vernieling. Op een ZSM-locatie kan de officier van justitie dan snel beslissen wat er met de strafzaak gebeurt.

3 Organisatie

3.1 Algemeen

Voor u ligt het Aanbestedingsdocument behorende bij de openbare Europese aanbesteding voor Vast-Mobiele telefonie en Klantcontactcentrum voor Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling, hierna gezamenlijk te noemen Opdrachtgever, met referentie SHN2214 met TenderNednummer TN369485. Dit document omvat alle gegevens met betrekking tot de omschrijving van de opdracht, de specificaties van de gewenste oplossing en dienstverlening en de eisen die gesteld worden aan de Inschrijver.

Dit Aanbestedingsdocument is, inclusief alle Bijlagen, de Nota('s) van Inlichtingen, overige aanvullingen en de aanbieding van de Inschrijver die de opdracht krijgt gegend, onderdeel van de Overeenkomst.

3.2 Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling

Stichting Slachtofferhulp Nederland helpt slachtoffers, nabestaanden, betrokkenen en getuigen na een misdrijf, verkeersongeluk of calamiteit. Jaarlijks worden circa 220.000 slachtoffers offline ondersteund en 280.000 online geholpen. Stichting Slachtofferhulp Nederland streeft ernaar de materiële en immateriële schade waarmee slachtoffers worden geconfronteerd zo veel mogelijk te verhelpen, beperken en voorkomen. Stichting Slachtofferhulp Nederland is een onafhankelijke stichting en wordt voornamelijk gefinancierd door het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Daarnaast ontvangt de stichting financiële steun van gemeentes of particulieren. De reguliere begrotingsomvang bedraagt ± € 45.000.000. Bij Stichting Slachtofferhulp Nederland zijn ca. 500 betaalde medewerkers, 1.000 vrijwilligers, 100 externen en 130 stagiaires actief op 25 locaties. Het landelijk kantoor is gesitueerd in Utrecht.

Stichting Perspectief Herstelbemiddeling staat voor wederzijds respect tussen mensen.

De kerntaak van Stichting Perspectief Herstelbemiddeling is het bemiddelen tussen betrokkenen van ingrijpende gebeurtenissen.

Een delict, verkeersongeval of medisch incident kunnen een grote (emotionele) impact hebben op de direct betrokkenen. Stichting Perspectief Herstelbemiddeling organiseert en begeleidt bemiddeling na dergelijke incidenten. Slachtoffers en daders kunnen zelf bijdragen aan herstel. Stichting Perspectief Herstelbemiddeling is een onafhankelijke stichting en wordt voornamelijk gefinancierd door het Ministerie van Justitie en Veiligheid. De reguliere begrotingsomvang bedraagt ± € 1.600.000.

Stichting Perspectief Herstelbemiddeling heeft het landelijke kantoor ook in Utrecht. Bij Stichting Perspectief Herstelbemiddeling werken ca. 18 betaalde medewerkers en worden tevens zo'n 10 bemiddelaars op opdrachtbasis ingezet voor de bemiddelingen.

Sinds 2002 is er eenheid van bestuur bij Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling; dit wil zeggen dat de Raad van Bestuur van Stichting Slachtofferhulp Nederland tevens de Raad van Bestuur vormt van Stichting Perspectief Herstelbemiddeling.

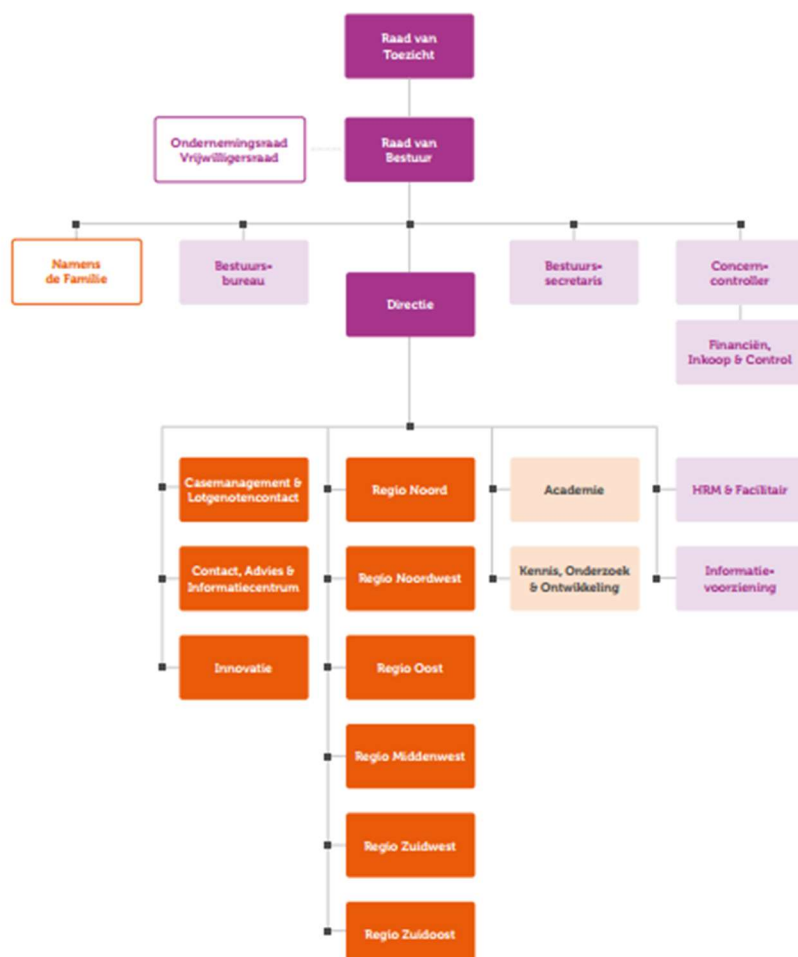
Daar waar in dit Aanbestedingsdocument 'Opdrachtgever' staat, dient dus conform de definitie van Opdrachtgever te worden begrepen Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling. Stichting Slachtofferhulp Nederland fungeert als de penvoerder van de aanbesteding, waardoor alle communicatie over de Aanbestedingsprocedure, met uitzondering van een eventueel geschil uitsluitend aan haar dient te worden gericht.

3.3 Beschrijving huidige situatie

De onderstaande beknopte beschrijving is zorgvuldig tot stand gekomen. Aan deze beschrijving kan echter **geen enkel recht** worden ontleend met betrekking tot aard en omvang van de telefonie diensten en Klant Contactcentrum, huidige en voorgenomen toepassingen en oplossingen en termijnen, of anderszins in dit hoofdstuk is beschreven. Deze beschrijving dient uitsluitend om Inschrijvers een beeld te geven van de telefonie diensten en van het Klant contactcentrum van Opdrachtgever.

Op het landelijk kantoor in Utrecht is de Raad van Bestuur werkzaam en hebben de directeuren, bestuurs-staf en stafafdelingen een plek. Hier wordt de strategie en het beleid van Opdrachtgever ontwikkeld. Ook worden de regio's vanuit de verschillende vakgebieden ondersteund en geadviseerd.

Organogram



Opdrachtgever werkt vanuit 6 regio's. Elke regio heeft een eigen regiomanager en bestaat uit meerdere locaties. Zo zijn er diverse bezoekslocaties waar slachtoffers langs kunnen komen voor een gesprek.

Regio's

Onze regio's



Adressen

Type kantoor	Straat	Postcode	Huisnummer	Toevoeging	Plaats
Landelijk Kantoor (HQ)	Moeder Teresalaan	3527WB	100		UTRECHT
Kantoor	Bergerweg	1815AC	1		ALKMAAR
Kantoor	Wierdensestraat	7607GE	23		ALMELO
Kantoor	Randstad 20	1314BC	27		ALMERE

Kantoor	Raoul Wallenbergplein	2404ND	25		ALPHEN AAN DEN RIJN
Kantoor	Piet Mondriaanlaan	3812GV	4		AMERSFOORT
ZSM / Politiebureau	Elandsgracht	1016TT	117	POL	AMSTERDAM
Kantoor	Baarsjesweg	1058AA	224		AMSTERDAM
Kantoor	Mercatorweg	6827DC	28		ARNHEM
Kantoor	Om de Toren	6191KZ	4		BEEK LB
Kantoor	Hekstraat	9411NE	1	1	BEILEN
Gesprekslocatie	Peter Vineloolaan	4611AN	4		BERGEN OP ZOOM
ZSM / OM	Stationslaan	4815HB	10		BREDA
Kantoor	Stationsweg	4811AX	1	A	BREDA
ZSM / OM	Storminkstraat	7418GJ	2	K22	Deventer
Kantoor	Burg de Raadtsingel	3311JG	57		DORDRECHT
Kantoor	Insulindelaan	5613BT	122		EINDHOVEN
Kantoor	Schweitzerlaan	9728NP	6		GRONINGEN
ZSM / Politiebureau	Rademarkt	9711CV	12	POL	GRONINGEN
Kantoor	Diakenhuisweg	2033AP	9		HAARLEM
ZSM / OM	Simon de Vrieshof	2011DB	1		HAARLEM
Kantoor	Tesselschadestraat	8913HA	29		LEEUWARDEN
ZSM / OM	Sint Hubertuslaan	6211KD	40		MAASTRICHT
Kantoor	Park Veldzicht	4336DX	75		MIDDELBURG
Kantoor	de Ruyterstraat	6512GG	246		NIJMEGEN
Kantoor	Buitenop	6041LA	8		ROERMOND
Kantoor	Westblaak	3012KM	136		ROTTERDAM
Kantoor	Koninginnegracht	2514AA	12		'S-GRAVENHAGE
ZSM / OM	Burgemeester Patijnlaan	2585BG	35		'S-GRAVENHAGE
Kantoor	Hugo de Grootlaan	5223LB	41		'S-HERTOGENBOSCH
ZSM / OM	Statenlaan	5223LA	41		'S-HERTOGENBOSCH
Gesprekslocatie	Prinses Beatrixlaan	4001AG	25		TIEL
Kantoor	Spoorlaan	5017JS	44		TILBURG
ZSM / OM	Kroonstraat	3511RC	25		UTRECHT
Gesprekslocatie	Kalkenkerkenweg	5913AE	20		VENLO
Kantoor	Burg Dijkmeesterwag	7201AL	12	A	ZUTPHEN
Kantoor	Hanzelaan	8017JL	340		ZWOLLE

Let wel! SHN is in beweging en er kunnen veranderingen plaatsvinden met betrekking tot de locaties gedurende het inkooptraject en gedurende de contractperiode

Contactpagina

Na een ingrijpende gebeurtenis, zoals een misdrijf, verkeersongeval of vermissing, kunnen mensen terecht bij Stichting Slachtofferhulp Nederland. Contact kan worden opgenomen per telefoon, mail, chat of social media. De

openingstijden zijn: maandag t/m vrijdag: 8.00 en 20.00 uur en zaterdag: 10.00 tot 17.00 uur. De contactmogelijkheden op de website van Stichting Slachtofferhulp Nederland worden momenteel als volgt weergegeven.

Chat met een medewerker

Klik op het blokje 'Chat' (linksonder) om anoniem te chatten.

Bel 0900 - 01 01

Stel uw vraag telefonisch aan een van onze medewerkers. Als u dat wilt, blijft u anoniem. Gebruikelijke belkosten.

Kunt u geen 0900-nummer bellen?

Gebruik het nummer 088 - 746 00 00 of klik op deze tegel.

Stuur ons een bericht

Vul het formulier in en u ontvangt binnen 3 werkdagen een mail van ons.

Bel mij terug

Laat uw telefoonnummer achter en we bellen u binnen 3 werkdagen.

Chat

Contact information for non-Dutch visitors

1. Are you in the Netherlands? You can call **116-006** to speak to us.
2. Are you outside of the Netherlands? You can call **+31887460000** to speak to us.

Klantcontactcentrum (hierna KCC)

Communicatie en (telefonische) bereikbaarheid zijn cruciaal voor een organisatie als Opdrachtgever. Het kloppend hart van het inkomend klantcontact is het KCC met hoofdnummer 0900-0101.

Het 1^e contact met het slachtoffer wordt voor 70% geïnitieerd door Opdrachtgever, de overige 30% wordt geïnitieerd door het slachtoffer zelf. Slachtoffers die (voor de eerste keer) contact zoeken met Opdrachtgever bellen het nummer 0900-0101. Bellers komen, na in een keuzemenu (4 opties) een keuze te hebben gemaakt, uit bij het KCC op het Landelijk Kantoor alwaar gespecialiseerde medewerkers hen te woord staan.

Gemiddeld worden hier per week 1500 inkomende gesprekken verwerkt, de openingstijden voor dit nummer zijn:

Maandag t/m Vrijdag	08.00h – 20.00h
Zaterdag	10.00h – 17.00h
Zondag	gesloten

Met 31 concurrent licenties staat deze afdeling garant voor het afhandelen van alle 1^e lijns vragen die Opdrachtgever binnenkrijgt, in totaal heeft de afdeling 50 (deels parttime) medewerkers die vanuit huis of op kantoor hybride werken. Ze werken via Citrix op een Chromebook, wat de standaard is bij Opdrachtgever). De afdeling verwacht een groei naar 50 concurrent licenties in de toekomst.

Op deze afdeling wordt voor de klantcontactkanalen gebruikt gemaakt van:

Genesys PureConnect voor spraak, mail en livechat (medewerkers werken blended)
Injixo voor planning
OBI4wan voor Twitter en Facebook

Er zijn momenteel een beperkt aantal koppelingen actief met Genesys PureConnect, te weten:

- Screen pop up van ticketsysteem MSZ (Exact Synergy), MijnSlachtofferzaak (gevoed vanuit Exact) wordt vanuit Pure Connect gestuurd o.b.v. een werkgroep/gekozen eindbestemmingsnummer.
- Koppeling (via Xlink) met Injixo. De chatfunctie is geïntegreerd met de website van Slachtofferhulp Nederland.

0900-0101 is de centrale ingang voor cliënten en slachtoffers. Daarnaast zijn er de volgende nummers in gebruik: Verbreek de stilte (VDS) met nummer 0900-9999001, de hulplijn Vermissing (0800-8376478), de "Helpdesk MijnSlachtofferzaak" (088-7460085) en de Europese hulplijn slachtoffer geweldmisdrijven (116006). Alle oproepen naar bovengenoemde nummers worden doorgeschakeld/gerouteerd naar het KCC.

In totaal zijn er 9 ACD voice werkgroepen, 3 ACD mail en 1 ACD livechat.

Belvolumes gemiddeld per maand

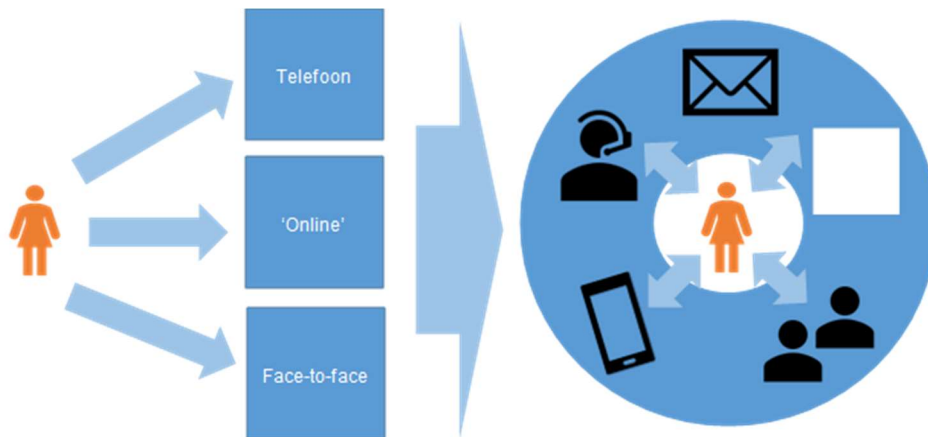
Nummer	Aantal	Duur (h:m:s)
KCC 0900-0101	7.000	700:00:00
VDS0900-9999001	70	10:00:00
Vermissing 0800-8376478	30	3:00:00
Internationale Geweldmisdrijven 116006	15	1:00:00
Gemiddeld per maand	7.115	714:00:00

Mail & Chat gemiddeld per maand

Mail & Chat (inkomend april 2022)	Aantal
Slachtofferhulp Nederland algemeen	829
Helpdesk Mijn Slachtofferzaak	69
Chat	846

Opdrachtgever wil slachtoffers helpen, 'op het moment dat zij dat willen, op een manier die bij hen past'. Dat kan voor elke persoon en elke situatie anders zijn. Daarvoor probeert Opdrachtgever zo veel mogelijk drempels weg te nemen of te verlagen in het contact tussen de (potentiële) cliënt en Opdrachtgever. Dat wordt bijvoorbeeld gedaan door hulp beschikbaar te stellen op zo veel mogelijk kanalen. Bij een grote vernieuwingsslag de afgelopen jaren werden er in de context van 'Slachtofferhulp 2.0' een aantal kanalen toegevoegd, waardoor slachtoffers de organisatie nu naast persoonlijk en telefonisch, onder andere ook via sociale media, chat of e-mail kunnen bereiken. Ook het vernieuwen van de website heeft de bereikbaarheid en zichtbaarheid vergroot. Hierdoor zijn er grote stappen gezet richting multichanneling – het creëren van meerdere wegen, of kanalen.

Van multichannel (huidig) naar omnichannel (toekomst).



Op dit gebied staat Opdrachtgever ook vandaag de dag nog voor een aantal uitdagingen. Zo is er op technisch en organisatorisch vlak nog winst te behalen op het gebied van integratie. De manier van binnenkomst van een casus is nu nog grotendeels bepalend voor de manier waarop deze door het primaire proces loopt. Dat zorgt voor een gefragmenteerde cliëntreis en verlies in efficiëntie van afhandeling van inkomend clientcontact.

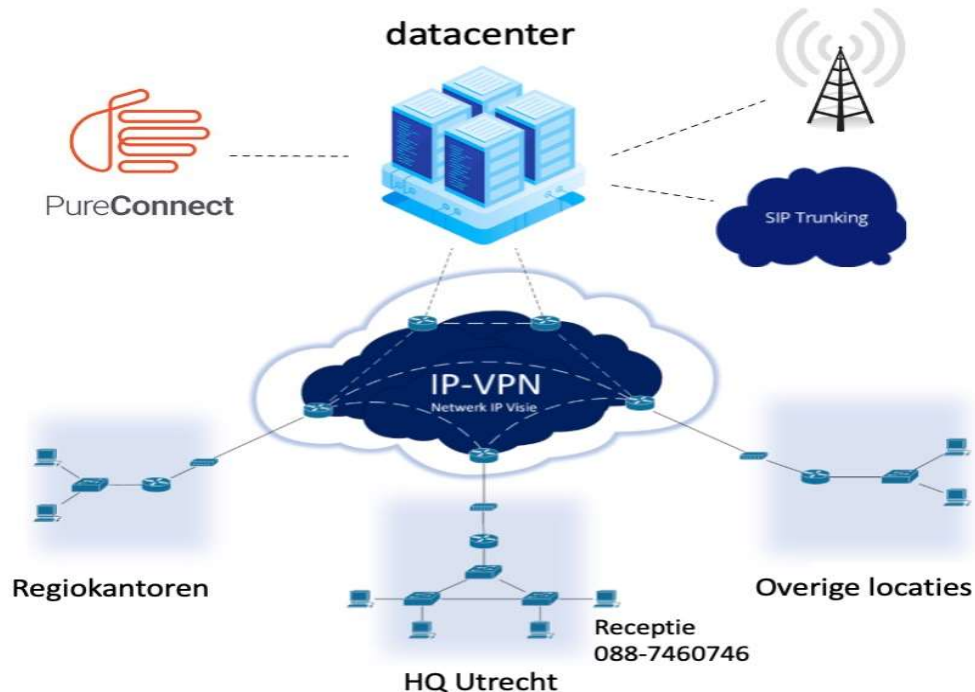
Vaste telefonie

De medewerkers op de kantoren gebruiken de vaste VoIP telefoontoestellen op de Mitel bedrijfstelefooncentrale om naar externe bestemmingen te bellen. De medewerkers op het Landelijk Kantoor en op de locaties in het land beschikken over vaste toestellen met een doorkiesreeks. Deze (doorkies)nummers worden niet gecommuniceerd en gebruikt. De medewerkers beschikken over een (buiten de doorkiesreeks) persoonlijk nummer dat middels in- en uitloggen wordt ge-(de)activeerd.

De medewerkers zijn, als ze niet op bezoek zijn bij cliënten, werkzaam op de kantoren in de regio of werken vanuit huis. Hybride werken is inmiddels de-facto standaard. Dit kunnen kantoorlocaties zijn van Opdrachtgever of zogenaamde ZSM-locaties. Op een ZSM locatie is het OM zeven dagen per week veertien uur per dag aanwezig om zaken te behandelen. Door de aanwezigheid van alle ketenpartners (waaronder Stichting Slachtofferhulp Nederland) op een ZSM-locatie wordt informatie-uitwisseling en samenwerking bevorderd. Wanneer alle relevante informatie beschikbaar is, kan de juiste beslissing worden genomen en kan het beste traject voor dader en slachtoffer worden gekozen. Op de ZSM locaties heeft Stichting Slachtofferhulp Nederland geen eigen infrastructuur, er staan ThinClients van Stichting Slachtofferhulp Nederland die aangesloten zijn op de aanwezige infrastructuur van derden.

Op de ca. 25 locaties waar Opdrachtgever actief is staan toestellen van de Mitel bedrijfstelefooncentrale die via het WAN gekoppeld zijn op deze centrale. Opdrachtgever maakt gebruik van een Mitel IP telefonieplatform dat is geplaatst in de Datacenters van Open Line aan de Minckelersstraat 2 (DC suite COL 3) 6372 PP Landgraaf en

Amerikalaan 35, 6199 AE Maastricht. Op basis van VoIP communiceert de Mitel met VoIP toestellen op de verschillende locaties van Opdrachtgever via een besloten IPVPN netwerk.



Inkomend verkeer

De centrale T-Mobile SIP-trunk heeft als hoofdnummer een 088-75225xx (100-nummerblok) en een 1000-nummerblok (030-3206xxx). Alle overige geografische nummers van de locaties in het land worden via de centrale SIP-trunk gerouteerd naar het Mitel platform. Het betreft op dit moment de volgende nummers:

Nummer		Nummerreeks
31-102440840		
31-102660430	31-102660459	30
31-118681244		
31-205210300	31-205210319	20
31-206228441		
31-229215776		
31-243233322		
31-243656534		
31-264426167		
31-299433302		
31-302315917		
31-302320770	31-302320799	30
31-302340045		
31-302340116		
31-302367600		
31-302631050	31-302631059	10
31-302631350	31-302631369	20
31-302631400	31-302631409	10
31-302632060	31-302632069	10
31-306918289		
31-307022600	31-307022699	100
31-307500600		
31-314334870		
31-314375610	31-314375619	10
31-318511175		
31-318613084		
31-318614337		
31-320255566		

31-334610805		
31-334612355		
31-341426402		
31-344631640		
31-344633008		
31-348416743		
31-348431532		
31-348431928		
31-348481609		
31-365345008		
31-365499818		
31-383330033		
31-383331879		
31-383331883		
31-383333443		
31-383333446		
31-383334489		
31-383336929		
31-383370470	31-383370479	10
31-384224350		
31-384235874		
31-464203500	31-464203509	10
31-475384990	31-475384999	10
31-503186266		
31-515434192		
31-521524030		
31-523272322		
31-534820000	31-534820009	10
31-546455058		
31-546829217		
31-570640571		
31-572363446		
31-575585560	31-575585569	10
31-596616893		
31-598616420		
31-707890112	31-707890121	10
31-725118557		
31-756121305		
31-756148174		
31-756315980		
31-765232980	31-765232999	20
31-887460000	31-765232999	1000
31-887462000	31-887462999	1000
31-887463000	31-887463399	400
31-887463500	31-887464115	615
31-887464118	31-887464399	280
31-887522500	31-887522599	100
31-09000101		Serviceno.
31-08008376478		Serviceno.

Er is tevens een 088-7460xxx reeks (1000-nummerblok) in gebruik, die 1-op-1 wordt gerouteerd via het 088-platform van Tele2 naar het 1000-nummerblok op de SIP trunk (reeks 030-3206xxx).

Uitgaand verkeer

De centrale SIP trunk heeft als hoofdnummer de 088-75225xx reeks (100-nummerblok) dat niet wordt meegestuurd bij nummerweergave, maar wel technisch gekoppeld is. Dit is **essentieel** bij uitgaande gesprekken naar de meldkamers (0900-8844 nummer) van Politie dat veelvuldig wordt gebruikt door Opdrachtgever i.v.m. opvragen van informatie over cases. Doordat een 088 nummer geografisch onafhankelijk is, wordt de beller een keuzemenu geboden en is hierdoor routing naar de juiste servicecenter van de Politie mogelijk, zodat een optimale samenwerking tussen Politie en Opdrachtgever kan plaatsvinden.

Het huidige aantal belminuten per maand is gemiddeld (maand april 2022):

Bestemming	Duur (minuten)
Internationaal vast	100
Internationaal mobiel	180
Mobiel nationaal extern	90.900
Vast nationaal	4.080
Servicenummers	510
Totaal per maand	95.770

De verwachting is, dat dit volume zal toenemen in verband met de vergroting van de dienstverlening van Opdrachtgever.

Belvolumes gemiddeld per maand

Nummer	Aantal	Duur (h:m:s)
KCC 0900-0101	7.000	700:00:00
VDS0900-9999001	70	10:00:00
Vermissing 0800-8376478	30	3:00:00
Internationale Geweldd misdrijven 116006	15	1:00:00
Gemiddeld per maand	7.115	714:00:00

Mitel telefooncentrale

Huidige releases:

	RELEASE	SYSTEM CAPACITY	CONFIGURATION		RESOURCE RESERVATIONS	
			VCPU	DISK	CPU	MEMORY
Hyper-V	Windows Server 2012 R2, 2016		1	20 GB	2 GHz	2.0 GB
CURRENT RELEASES						
MiVoice Business Virtual	9.2	250 devices	2	20 GB	50% 2 GHz	1.5 GB
		1500 devices	3	20 GB	50% 5 GHz	2.0 GB
		2500 devices	4	20 GB	60% 8 GHz	2.0 GB
		Embedded Voice Mail		included		
MiVoice Border Gateway Virtual	11.3	250 users	2	20 GB	50% 2.0 GHz	2.0 GB
		2500	4	40 GB	80% 6.0 GHz	4.0 GB

App Record ID	Description	Category	huidige versie	update
30004891	vMCD_1	MiVoice Business	9.0.9	9.3.0.19
55991497	vMBG_1	MiVoice Border Gateway	10.6	11.3.0.54
69284164	vMBG_2	MiVoice Border Gateway	10.6	11.3.0.54

Mobiele telefonie

Opdrachtgever faciliteert op dit moment de meeste gebruikers met een mobiele telefoon c.q. tablet.

De abonnementen zijn een combinatie van spraak en/of data abonnement gebaseerd op een bedrijfsbundel:

Voice NL + EU, Data 1GB shared	976
Voice NL + EU, Data 2,5GB shared	115
Voice NL + EU, Data 5GB shared	58
Voice NL + EU, Data 10GB shared	453
Data only 5GB shared	4

De abonnementen zijn actief op het technische netwerk van de provider T-Mobile en hebben een einddatum van december 2022.

Beheer

Het beheer wordt uitgevoerd door de ICT-dienstverlener Open Line Managed Services B.V. onder regie van de afdeling informatievoorziening van Opdrachtgever samen met de helpdesk van de huidige leverancier. Zij maken daarbij gebruik van de webportal van T-Mobile, dat een belangrijke tool is voor mutaties.

Mobiele telefoons en tablets zijn beveiligd middels Mobile Iron Software en Samsung Knox. De licenties zijn momenteel onderdeel van de overeenkomst met T-Mobile en noodzakelijk om devices en data af te schermen tegen onbedoelde situaties.

Huidige Omvang

Het huidige aantal belminuten en dataverbruik per maand is gemiddeld (maand april 2022):

Abonnementen april 2022	Aantal	Kosten	Buiten bundel april 2022	Duur/Volume	Kosten
Voice NL + EU, Data 1GB shared	976	€ 6.971,25	Overige mobiele nummers	12:16min	€ 1,76
Voice NL + EU, Data 2,5GB shared	115	€ 827,10	Servicenummers	974:37min	€ 31,01
Voice NL + EU, Data 5GB shared	58	€ 414,70	Bellen naar het buitenland	114:33min	€ 40,89
Voice NL + EU, Data 10GB shared	453	€ 3.238,95	Berichten naar het buitenland	13	€ 0,78
Data only 5GB shared	4	€ 17,54	Internet in het buitenland	157,18MB	€ 39,27

Mobiele toestellen in gebruik

Merk	Type	Aantal
Samsung	A310F	717
Samsung	A320F	46
Samsung	A405FN	205
Samsung	A505FN	554
Apple	Ipad-div	14
Apple	IPhone-div	2
Motorola	G(5)plus	1

Piketdienst en calamiteiten

Ook bijzonder zijn de calamiteiten- en piketoproepen. Calamiteiten zijn verdeeld in drie categorieën, waarbij de zwaarste gemiddeld één keer per 5 jaar voor kan komen. Dit zijn echt grote calamiteiten. Denk daarbij aan de MH17 ramp. Calamiteiten zoals de “tramaanslag” komt grofweg één keer per jaar voor. Bij dergelijke calamiteiten is Stichting Slachtofferhulp Nederland 7x24 beschikbaar en actief en zijn de reeds genoemde systemen essentieel.

Voor de wat lichtere spoedgevallen heeft Opdrachtgever een piketdienst. Piket-oproepen komen bij de teamleiders binnen die uitzoeken of we direct ondersteuning moeten bieden. Als beoordeeld wordt dat directe ondersteuning nodig is, dan zorgen de teamleiders ervoor dat de juiste medewerker wordt opgeroepen. Dit gebeurt gemiddeld één keer per dag en Opdrachtgever moet hiervoor 7x24 uur bereikbaar zijn. Om deze dienst goed uit te voeren gebruikt Opdrachtgever naast de eerdergenoemde middelen ook de Applicatie Itel Alert en semafoons.

3.4 Gewenste situatie

Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling kiezen ervoor om middels onderhavige uitvraag een openbare Europese Aanbestedingsprocedure met twee percelen in de markt te zetten, te weten: Vast-Mobiele telefonie en KCC. Reden hiervoor is o.a. dat Slachtofferhulp Nederland gebruikt maakt van beide percelen, terwijl Stichting Perspectief momenteel alleen gebruik maakt van het perceel Vast-Mobiele telefonie. Stichting Perspectief Herstelbemiddeling kan echter op elk gewenst moment, binnen de contractperiode, gebruik gaan maken van KCC-functionaliteit (indien gewenst). Een nadere beschrijving van beide percelen leest u in dit hoofdstuk.

De percelen kennen een eigen gunningsmethodiek en prijs-kwaliteitsverhouding. De motivatie om beide percelen een andere gunningsmethodiek te geven, is gelegen in het feit dat Vast-Mobiele Telefoon veelal standaard functionaliteit is (commodity), waardoor de prijs een belangrijkere factor bij de gunning is. KCC-software heeft veelal onderscheidende functionaliteit, waardoor kwaliteit van de oplossing een belangrijkere factor bij de gunning is.

Daar waar een onderdeel betrekking heeft op een specifiek perceel is dat als zodanig aangeduid. Indien dit niet specifiek is aangeduid in dit document heeft het betrekking op beide percelen.

Perceel 1: KCC

Het kloppend hart van het inkomend klantcontact is het KCC met het nummer 0900-0101. Het KCC is op dit moment voor slachtoffers de eerste kennismaking met Slachtofferhulp Nederland, een goede (telefonische) bereikbaarheid is cruciaal voor een organisatie als Stichting Slachtofferhulp Nederland.

In de toekomst verbetert Opdrachtgever de integratie tussen bestaande kanalen en wordt er toegewerkt naar een ICT-landschap dat een omnichannel strategie faciliteert. Omnichanneling (letterlijk ‘alle kanalen’) maakt gebruik van dezelfde diversiteit aan kanalen als multichannel, maar bij omnichannel vervagen de grenzen tussen de kanalen (bijvoorbeeld tussen online en offline-dienstverlening) toenemend. Cliënten maken gebruik van meerdere kanalen tegelijkertijd, op een manier die het beste past bij hun individuele behoeftes. Dat betekent een naadloze integratie van de cliëntreis door het primaire proces van Opdrachtgever, vanaf het moment van de hulpbehoefte tot het afsluiten van de dienstverlening. Elke cliënt doorloopt hetzelfde primaire proces, onafhankelijk van het initiële kanaal.

Het slachtoffer communiceert met het ecosysteem van Opdrachtgever als één geheel en naar eigen voorkeur. Daardoor draagt een omnichannel strategie bij aan een persoonlijk afgestemde en dynamische cliëntreis, en biedt

slachtoffers hulp op maat. Door omnichanneling brengt Opdrachtgever de hulp dicht bij het slachtoffer en wordt de instroom van cliënten, die op eigen initiatief Opdrachtgever benaderen, vergroot. Daarnaast raakt Opdrachtgever cliënten niet al na het eerste contactmoment kwijt, bijvoorbeeld vanwege onduidelijkheden in het primaire proces, zodat meer mensen de hulp krijgen die zij nodig hebben. Met een omnichannel inrichting zet Opdrachtgever het slachtoffer centraal.

Slachtofferhulp Nederland maakt op dit moment naar tevredenheid gebruik van de KCC-applicatie Genesys PureConnect, de aflooptdatum van het huidige contract is 7 december 2022. De afgelopen jaren heeft het KCC veel ervaring opgedaan met bovenstaande KCC-software. Voor de toekomst verwacht Opdrachtgever dat het KCC een nog belangrijkere plaats zal innemen in de organisatie, het is van groot belang dat de functionele en technische mogelijkheden van het aangeboden platform van Inschrijver uitgebreid en gedetailleerd worden beschreven.

Het KCC maakt op dit moment, zoals eerder genoemd, gebruik van onderstaande softwarepakketten voor de klantcontactkanalen:

- Genesys PureConnect – spraak, mail en livechat
- Injixo - planning (workforce management)
- OBI4wan – twitter, Facebook (social media)

In scope bij dit perceel is de vervanging van de Genesys PureConnect oplossing voor spraak, mail en livechat. Oplossingen voor een planningspakket, twitter en facebook vallen buiten de scope van deze aanbesteding. Gedurende de looptijd van het contract moeten zonder problemen extra (social) kanalen kunnen worden toegevoegd op het nieuw geselecteerde platform.

Het KCC heeft momenteel 31 concurrent licenties met in totaal 50 (deels parttime) medewerkers die hybride werken (vanuit huis of op kantoor). De afdeling verwacht op korte termijn een groei naar 50 concurrent licenties, op langere termijn kan dit uitgroeien naar 60-75 concurrent seats.

Het KCC heeft in de toekomst behoefte aan meer inzicht in de “customer journey” van het slachtoffer, zoals hoe benadert het slachtoffer de organisatie, welke kanalen worden gebruikt, is het slachtoffer tevreden over Opdrachtgever? Al met al is er bij het management van het KCC grote behoefte aan meer specifieke historische- en realtime rapportage over alle inkomende kanalen van Opdrachtgever. Met goede specifieke informatie kan de klant steeds beter worden geholpen, dit resulteert in een hoge mate van klanttevredenheid.

Het KCC moet verder professionaliseren, dit vereist een omnichannel contactcenter platform dat dit mogelijk maakt. Opdrachtgever zoekt een partner die de expertise heeft om het KCC te helpen bij deze professionaliseringsslag, bij oplevering van de nieuwe omgeving heeft het KCC het nodig:

- a. Te kunnen sturen op KPI's (key performance indicators);
- b. Klantcontact te kunnen voorspellen en trends te kunnen zien;
- c. Beslissingen te kunnen maken op basis van data.

Daarnaast wenst het KCC dit platform in de toekomst verder te professionaliseren door het eventueel toevoegen van:

- Klanttevredenheidsonderzoek;
- Koppelingen met systemen als CRM (momenteel Exact Synergy);

- Inzetten van chatbot gevolgd door livechat (reactief) en proactieve livechat;
- Call-me-now;
- Koppelingen met BI-systemen om rapportage voor (senior) management te genereren.

Met het nieuwe KCC kunnen de medewerkers van Opdrachtgever via een geïntegreerde interface klantinteracties via de telefoon afhandelen, inbound en outbound. Inbound gesprekken moeten op basis van wachtrijen en skills verdeeld worden over de beschikbare medewerkers. Per medewerker moet daarnaast in de beheeromgeving bepaald kunnen worden wat het skill gewicht van een medewerker is. Hiermee kan Opdrachtgever invloed uitoefenen op welke medewerker als eerste een gesprek aangeboden moet krijgen.

De medewerker moet in het werk ondersteund worden door realtime wachtrij informatie op de desktop. Dit betreft onder andere informatie over het aantal wachtenden, de (langst wachtende) wachttijd en het aantal beschikbare medewerkers. Met een ingebouwde softphone moet de medewerker werken door middel van een USB-headset die is aangesloten aan de PC/laptop.

Een dashboard moet de supervisor en de medewerkers extra informatie geven over de status in het KCC (o.a. live-data over status medewerkers, de calls/chats/mails in de wachtrijen) Het KCC management wenst uitgebreide rapportages om op basis van deze stuurinformatie geïnformeerd beslissingen te kunnen doorvoeren. In de toekomst wenst Opdrachtgever een datadump (rauwe data) te kunnen inladen in een BI tool.

Opdrachtgever dient voor het inrichten van webchat op de website een script aangeleverd te krijgen. De website beheerder zal dit script toevoegen aan de gewenste pagina's op de website. Op die pagina's moet het hiermee mogelijk worden voor een bezoeker om contact op te nemen middels een chatgesprek. Het gesprek moet automatisch landen in het omnichannel contactcenter van de Inschrijver. De chat button op de website moet zo worden ingesteld dat deze alleen zichtbaar is wanneer er een medewerker ingelogd is die chat-gesprekken kan afhandelen. In de chatfunctie dienen adequate maatregelen te worden getroffen om de vertrouwelijkheid te garanderen.

Opdrachtgever streeft naar een zo compleet mogelijk dossier van alle contacten met haar cliënten. E-mail- en telefonische contacten worden nu via een (user)interface bijgehouden in het CRM-systeem. Opdrachtgever wil chat ook op deze manier gaan verwerken. Deze chats dienen te worden bewaard in het CRM-systeem. Via de "Mijn-Slachtofferhulp-Nederland" omgeving (alleen voor Stichting Slachtofferhulp Nederland) kan een client overzicht behouden in de historie (dit is bestaande functionaliteit, buiten het KCC om). Uiteraard kunnen anonieme contacten niet bewaard worden in dit dossier. Zou een anonieme client de chat toe willen voegen aan het dossier, dan moet de client zich bekend maken met bijvoorbeeld een e-mailadres. Dit zou vooraf of tijdens de chat moeten kunnen. Daarbij kan het voorkomen dat de chat wordt gestart vanuit een situatie dat de client al ingelogd is op de website. Op dat moment is de client al bekend en dient de chat sowieso onderdeel te worden van het dossier (mits de client toestemming geeft). De client zou dan geen extra gegevens in de chat hoeven achter te laten om de chat in het dossier te bewaren. De chat is vertrouwelijk en kan niet door derden onderschept of uit een cache gevist worden. Wanneer de chat afgelopen is, moet binnen de informatiegegevens van de cliënt niet terug te vinden zijn dat er een chat is geweest.

Een integratie met het CRM-systeem is vooralsnog buiten scope, de Inschrijver dient mogelijkheden te bieden om dit (d.m.v. bijv. .net webservices of RESTapi's) mogelijk te maken indien het CRM-systeem via het web te benaderen is. De Inschrijver moet in de toekomst een partner zijn bij het uitdenken, beschrijven en realiseren van een dergelijke ideale koppeling.

De eerstelijns contacten en cliëntencontacten zijn voor Opdrachtgever bijzonder belangrijk. Beschikbaarheid, betrouwbaarheid en kwaliteit moet hierbij geborgd zijn. Elementen als redundantie, uptime garanties, privacybescherming en hoge servicelevels dienen eveneens geborgd te zijn. Inschrijver wordt verzocht hier uitgebreid en specifiek op in te gaan.

Opdrachtgever kent een 'cloud tenzij' principe, belangrijkste reden hiervoor is dat de meeste vernieuwingen tegenwoordig alleen in cloud toepassingen beschikbaar komen. Inschrijver wordt uitgenodigd een beargumenteerde toelichting te geven m.b.t. een KCC-cloudoplossing versus een on-premise-/hybride oplossing.

De KCC- licenties moeten gebaseerd zijn op het zogenaamde 'concurrent' kostenmodel aan de hand van de door Opdrachtgever verstrekte gegevens. In dit model kan Opdrachtgever zelf een onbeperkt aantal gebruikers aanmaken, en betaalt Opdrachtgever alleen voor het hoogste aantal gebruikers dat op enig moment in een maand gelijktijdig is ingelogd op de dienst. Inschrijver dient voor Opdrachtgever een garantie capaciteit (commitment) te reserveren welke maandelijks in rekening gebracht wordt. Opdrachtgever kan op ieder moment, bijvoorbeeld bij calamiteit, de garantiecapaciteit met 100% overschrijden (burst). Gebruikte additionele capaciteit dient maandelijks achteraf in rekening gebracht te worden.

Opdrachtgever beoordeelt de KCC-oplossing van Inschrijver met name op het feit of het platform zichzelf bewezen heeft (zowel on-premise als in de cloud), eenvoudig op maat te maken is dankzij open interfaces, altijd up-to-date is dankzij continue doorontwikkeling en een hoge klant- en medewerkerstevredenheid kent.

KCC als één perceel

Opdrachtgever heeft er bewust voor gekozen de KCC-omgeving uit te vragen als één perceel. De kwaliteit van de KCC-oplossing van Inschrijver is erg belangrijk voor Opdrachtgever, er is Opdrachtgever veel aan gelegen het omnichannel contactcenter voor de nieuwe contractperiode te faciliteren met een hoogwaardige, zichzelf bewezen, oplossing.

Perceel 2: Vast-mobiele telefonie

Opdrachtgever hanteert een mobiel-tenzij beleid; alleen daar waar nodig zal nog een vast toestel geplaatst worden. Opdrachtgever neemt afscheid van het huidige pabx-platform en wil vaste telefonie als dienst afnemen bij een leverancier voor cloud-communicatieoplossingen. Opdrachtgever heeft een 'cloud tenzij' uitgangspunt en in deze is de keuze voor een cloud oplossing gedreven door het feit dat telecomaandieners bijna alle toekomstige dienstverlening aanbieden als dienst vanuit de cloud.

Het portfolio van de Inschrijver op dit perceel omvat ten minste:

1. Infrastructuur als dienst (IAAS).
2. Totaal bereikbaarheidsconcept voor standaard telefonie en eventueel omnichannel klantcontact, volledig vanuit de cloud.
3. Hosting van het bestaande Nederlandse nummerplan van Opdrachtgever voor de afhandeling van inkomend en uitgaand telefoonverkeer.
4. Leveringsconnectiviteit op basis van diverse mogelijkheden:
 - a. Aansluiting op het WAN van Opdrachtgever;

- b. Koppeling door gebruik te maken van een eigen IP VPN-verbinding tussen de Inschrijver en de Opdrachtgever-locatie voor het afhandelen van het telefoonverkeer;
- c. Verbinding via bestaande internetverbinding van Opdrachtgever.

Opdrachtgever wenst een cloudplatform met productiviteitsverhogende functies waar werknemers in deze tijd behoefte aan hebben. De Inschrijver dient een softphone aan te bieden, waardoor het niet nodig is om een vast toestel op het bureau te hebben, softphone oplossingen mogen geen afname van kwaliteit betekenen. Echter, indien een medewerker voor de uitoefening van de functie beter met een vast toestel werkt, moet dit ook mogelijk zijn. De uiteindelijke inventarisatie hiervan zal na de gunning plaatsvinden en zal worden beschreven in het functioneel ontwerp.

Een meegeleverde App voor de mobiele telefoon moet ervoor zorgen dat medewerkers ook onderweg bereikbaar zijn op het zakelijke vaste telefoonnummer. Een medewerker moet in de App op een gebruiksvriendelijke en intuïtieve manier de bereikbaarheid van het vaste- en het mobiele nummer kunnen beheren. Het doorverbinden van de vaste telefoon naar een mobiel nummer/ ander nummer of vice versa moet uitgevoerd kunnen worden zonder tussenkomst van een fysiek toestel, dit komt de bereikbaarheid van de individuele medewerker ten goede.

De functioneel beheerder van Opdrachtgever moet in staat zijn om een centrale adressenlijst aan te maken en te beheren die ook op de mobiele App terug te vinden is. Tevens dient rekening gehouden te worden met een AFAS-koppeling en synchronisatie mechanisme. Gesprekskosten moeten inbegrepen zijn in het voorstel van de Inschrijver, waardoor Opdrachtgever tegen een scherp tarief onbeperkt kan bellen binnen de EU, naar zowel vaste- als mobiele nummers. Opdrachtgever wil niet voor verrassingen komen te staan v.w.b. variabele maandelijks kosten.

Mobile telefonie

Het huidige verbruik staat in onderstaande tabel weergegeven. Opdrachtgever wil gebruik blijven maken van een combinatie van spraak en/of data abonnementen. De aanbieding van de Inschrijver moet minimaal gebaseerd zijn op het huidige verbruik waarbij aangegeven wordt dat we groei van de data verwachten. Aanbieder wordt verzocht een groeiscenario qua kosten te beschrijven.

Voice NL + EU, Data 1GB shared	976
Voice NL + EU, Data 2,5GB shared	115
Voice NL + EU, Data 5GB shared	58
Voice NL + EU, Data 10GB shared	453
Data only 5GB shared	2

Opdrachtgever ziet graag dat mobiele toestellen zich gedragen als een 'vast' bureau-toestel. Waar iemand ook werkt, hij/zij is mobiel bereikbaar op het vaste nummer. Doel is om alle telefonie volledig te integreren en te beheren in één omgeving. Medewerkers moeten bereikbaar zijn met een vast nummer op mobiel of op hun vaste en mobiele toestel, waar ze ook werken. De mobiele toestellen moeten kunnen doorverbinden, in de App de beschikbaarheid kunnen zien van collega's en hun oproepgeschiedenis kunnen raadplegen of het adresboek van de organisatie kunnen inzien. Inschrijver dient "vaste telefonie functionaliteit op de mobiele telefoon" uitgebreid en specifiek te beschrijven.

Belangrijk voor Opdrachtgever is het kunnen selecteren van het telefoonnummer waarmee men uitbelt, gezien de gevoeligheid van het contact met slachtoffers. Medewerkers moeten zelf kunnen bepalen of ze op de mobiele telefoon uitbellen met een nummer van het KCC, met hun eigen vaste toestelnummer of met hun eigen mobiele nummer. De rechten hiervoor moeten kunnen worden ingesteld. Inschrijver dient de mogelijkheden hieromtrent uitgebreid en specifiek te beschrijven, met inachtneming van de (privacy-) gevoelige inhoud van de inkomende en uitgaande gesprekken bij Opdrachtgever.

Vast – Mobiel als één perceel

Opdrachtgever heeft er bewust voor gekozen vaste- en mobiele telefonie uit te vragen als één perceel. Vaste telefonie is steeds vaker een applicatie vanuit de cloud, of dit nu een softphone betreft, een App op de mobiele telefoon, etc. Opdrachtgever wil een besparing realiseren op haar uitgaande belkosten voor vaste telefonie, de wens is dan ook om vaste- en mobiele telefonie af te kopen in een bedrijfsbundel. Inschrijver wordt verzocht de mogelijkheden hieromtrent uitgebreid en specifiek te beschrijven en de meest gunstige aanbieding voor Opdrachtgever af te geven.

Lange termijn ontwikkelingen



Bovenstaande “feiten en cijfers 2021 Slachtofferhulp Nederland” (vermeld op de website) geeft de explosieve groei weer van de onlinedienstverlening. Steeds meer mensen weten Opdrachtgever te vinden via tal van kanalen, een kanaalstrategie is daarom van groot belang.

Voor Opdrachtgever gelden enkele belangrijke toekomstige ontwikkelingen, deze gaan hand in hand met de ontwikkelingen in de markt.

De medewerkers van Opdrachtgever zijn de voordelen gaan waarderen die de combinatie van thuiswerken en werken op kantoor met zich meebrengt. Concreet betekent dit dat Opdrachtgever plaats onafhankelijk werken wil blijven faciliteren voor haar medewerkers, dit geldt organisatie-breed van KCC-medewerker tot vrijwilliger. Inschrijver wordt verzocht een toekomst vaste aanbieding te doen en zijn visie te geven omtrent het steeds permanentere karakter van hybride werken en hoe de Inschrijver hierop inspeelt (dit heeft betrekking op beide percelen).

Opdrachtgever wenst in te spelen op de ontwikkelingen op het gebied van AI-gebaseerde NLP-technologieën (Natural Language Processing), Interactive Voice Response (IVR) en Automatic Speech Recognition (ASR) systemen, Inschrijver wordt verzocht zijn visie te geven omtrent de inzet van deze technologie voor Opdrachtgever. Videocommunicatie wordt steeds belangrijker voor een afdeling klantcontact. De belangrijke rol die video speelt vanuit persoonlijk en professioneel oogpunt is duidelijk geworden tijdens de Corona-beperkingen. Klantcontactmedewerkers schakelden moeiteloos tussen spraak- en videogesprekken. Opdrachtgever wenst in te spelen op deze trend en verzoekt Inschrijver zijn visie te geven omtrent de inzet van videocommunicatie.

4 Opdrachtomschrijving

4.1 Doelstelling en looptijd van de opdracht

Doel van de aanbesteding

Onderhavige Aanbestedingsprocedure leidt per perceel tot een Overeenkomst met een partij die de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding voor het betreffende perceel heeft gedaan. Opdrachtgever staat daarbij voor beide percelen het hanteren van onderaannemerschap toe. U leest hier meer over in onderstaande paragraaf "Combinatie en Onderaanneming". Inschrijver is vrij om de percelen met een Combinant aan te bieden, Inschrijver blijft echter hoofdaannemer en aanspreekpunt voor Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zal per betreffend perceel op professionele wijze gestalte geven aan de ontwikkeling en uitvoering van het doen van leveringen en verstrekken van diensten in kader van deze aanbesteding.

Duur van de opdracht

De vereiste ingangsdatum van de Overeenkomst ten aanzien van perceel 1 en perceel 2 ieder afzonderlijk is 1 januari 2023.

De aanbesteding wordt overeengekomen door het sluiten van een Overeenkomst met 1 Inschrijver voor ieder perceel afzonderlijk, voor een initiële contractperiode van 4 (vier) jaar. Opdrachtgever heeft de optie om de Overeenkomst inzake **perceel 1 (KCC)**: 2 (twee) keer te verlengen voor de duur van telkens (1) een jaar en Opdrachtgever heeft de optie om de Overeenkomst inzake **perceel 2 (Vast Mobiel)**: 2 (twee) keer te verlengen voor de duur van telkens 1 (een) jaar.

Verlenging van een Overeenkomst inzake een bepaald perceel, impliceert niet de verlenging van de Overeenkomst inzake het andere perceel. De initiële en minimale duur van de Overeenkomst(en) is 4 (vier) jaar en de maximale duur van de Overeenkomst(en) is 6 (zes) jaar inclusief alle mogelijke verlengingen. Bij de beoordeling tot verlenging van de Overeenkomst(en) beoordeelt Opdrachtgever per perceel de geleverde prestaties voor de aanbestede dienst(en) in totaliteit, inclusief de prijs/kwaliteit verhouding (o.b.v. de eisen en wensen in deze aanvraag).

Na de eerste twee jaar van de Overeenkomst voor perceel 2 en daaropvolgend elke twee jaar van de Overeenkomst voor perceel 2 wordt de prijs van de bel- en databundels naar beneden toe bijgesteld indien de stand van de markt op dat moment dat toelaat. De peildatum voor bijstelling is oktober in het voorafgaande kalenderjaar.

4.2 Scope van de opdracht

Opdrachtgever heeft m.b.t. de aanbesteding de volgende uitgangspunten gedefinieerd:

Voor wat betreft beide percelen moet er sprake zijn van een hoge beschikbaarheid, Opdrachtgever kan het ten aanzien van beide percelen zich niet permitteren niet bereikbaar te zijn

De omvang van **perceel 1 KCC** betreft de levering van onderstaande diensten:

- Scope van de oplossing t.b.v. het KCC staat buiten kijf, en dient vergelijkbaar te zijn met de huidige oplossingen waarmee Slachtofferhulp Nederland nu werkt;
- Alle contactcenter functionaliteit waarin momenteel wordt voorzien door de Genesys Pureconnect omgeving, t.b.v. het KCC;
- Beheer en doorontwikkeling van de applicatie;
- Implementatie van de nieuwe omgeving.

De omvang van **perceel 2 Vast Mobiel** betreft de levering van onderstaande diensten:

- De vervanging van alle huidige vaste telefoniefunctie (op hoofd- en nevenlocaties) door een cloudoplossing;
- Hosting van alle nummerblokken op naam van Opdrachtgever, te weten:
 - 0900-nummerreeksen
 - 030-nummerreeksen
 - 088-nummerreeksen
- Hosting van de nummers:
 - 116-006;
 - 0900-9999001;
 - 0800-8376478;
- Afkoop van het vaste belvolume op basis van een bedrijfsbundel;
- Alle mobiele abonnementen en daaraan gekoppelde 06-nummers die vallen onder het huidige T-Mobile contact t.b.v. smartphones en tablets;
- Afkoop van het mobiele belvolume op basis van een bedrijfsbundel;
- Afkoop van het mobiele datavolume op basis van een bedrijfsbundel;
- Mobile Device Management omgeving t.b.v. beheer van alle mobiele abonnementen;
- Kosten voor Opdrachtgever blijven zo laag mogelijk, op basis van een vooraf vastgestelde bundel wordt vast-mobiel bellen afgekocht;
- Implementatie van de nieuwe omgeving.

Buiten de scope van de opdracht valt:

- Injix - planning (workforce management);
- OBI4wan – twitter, Facebook (social media);
- iTelAlert – piketdienst;
- Semafonie – piketdienst.

4.3 Overeenkomst(en)/Algemene Inkoopvoorwaarden

De vereiste ingangsdatum van de Overeenkomst ten aanzien van perceel 1 en perceel 2 ieder afzonderlijk is 1 januari 2023.

De aanbesteding wordt overeengekomen door het sluiten van een Overeenkomst met 1 Inschrijver voor ieder perceel afzonderlijk, voor een initiële contractperiode van 4 (vier) jaar. Opdrachtgever heeft de optie om de Overeenkomst inzake **perceel 1**: 2 (twee) keer te verlengen voor de duur van telkens 1 (een) jaar en Opdrachtgever heeft de optie om de Overeenkomst inzake **perceel 2**: 2 (twee) keer te verlengen voor de duur van telkens 1 (een) jaar. Verlenging van een Overeenkomst inzake een bepaald perceel, impliceert niet de verlenging van de Overeenkomst inzake het andere perceel. Opdrachtgever beoordeelt, bij de beoordeling tot verlenging van de Overeenkomst, per perceel de geleverde prestaties voor de aanbestede diensten in totaliteit, inclusief de prijs/kwaliteit verhouding (o.b.v. de eisen en wensen in deze aanvraag). Indien een Overeenkomst niet wordt verlengd dan eindigt de betreffende Overeenkomst van rechtswege.

Voor beide percelen geldt dat indien de Overeenkomst van het betreffende perceel na de initiële looptijd wordt verlengd met 1 (een) jaar, de Overeenkomst van rechtswege eindigt na afloop van dat jaar zonder dat enige opzeggingshandeling is vereist, tenzij Opdrachtgever besluit de Overeenkomst wederom met 1 (een) jaar te verlengen, waarna dan de Overeenkomst van rechtswege eindigt na afloop van dat jaar zonder dat enige opzeggingshandeling is vereist. Dit Aanbestedingsdocument is, inclusief alle Bijlagen, de Nota('s) van Inlichtingen, overige aanvullingen en de aanbieding van de Inschrijver die de opdracht krijgt gegund, onderdeel van de Overeenkomst welke na definitieve gunning met de Opdrachtnemer wordt afgesloten.

Op deze Aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende, gunning en opdracht zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de Algemene Inkoopvoorwaarden Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling die Opdrachtgever in Bijlage N van dit Aanbestedingsdocument heeft opgenomen. De toepasselijkheid van algemene (levering)voorwaarden van Inschrijver(s) wordt hierbij expliciet van de hand gewezen.

4.4 Eisen aan de opdracht

Opdrachtgever heeft eisen aan de procedure en opdracht geformuleerd; deze zijn als Bijlage D toegevoegd aan de publicatie op TenderNed. Door het indienen van de Inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen die aan de procedure en de opdracht zijn gesteld en verklaart u onvoorwaardelijk de opdracht te kunnen uitvoeren conform de gestelde gunningseisen (Bijlage I).

4.5 Omvang van de opdracht

Het volume van perceel 1 laat zich, op basis van historische gegevens, als hierna volgt lezen. Aan deze aantallen mogen nimmer rechten worden ontleend:

2019: € 110.000
2020: € 45.000
2021: € 27.500
2022: € 67.500 (geprognoseerd)

Het volume van perceel 2 laat zich, op basis van historische gegevens, als hierna volgt lezen. Aan deze aantallen mogen nimmer rechten worden ontleend:

2019: € 305.000
2020: € 225.000
2021: € 287.500
2022: € 325.000 (geprognoseerd)

4.6 Percelen

De opdracht wordt onderverdeeld in 2 percelen, perceel 1 KCC en perceel 2 Vast-Mobiele telefonie. Per perceel wordt een (1) overeenkomst gesloten.

4.7 Varianten

Er zijn geen varianten benoemd en toegestaan.

4.8 Combinatie en onderaanneming

Combinatie

Een combinatie van ondernemers als Inschrijver is toegestaan. De combinatie (hierna: de Inschrijver) dient een penvoerder aan te wijzen welke het aanspreekpunt zal zijn tijdens deze procedure. De penvoerder zal aangeven hoe de taakverdeling tijdens de contractperiode binnen de combinatie is geregeld. Combinatievorming is toegestaan, maar mag niet ten koste gaan van de opbouw van de gewenste vertrouwensband en de integrale en multidisciplinaire behandeling van de vraagstukken. Ondernemers in een combinatie kunnen niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven indien de mededingingsregels worden overschreden. Indien de ondernemer de mededingingsregels overschrijdt, zijn de betreffende Inschrijvingen ongeldig.

Onderaanneming

Opdrachtgever hecht er sterk aan dat de vraagstukken integraal en multidisciplinair door de Contractant worden behandeld. Onderaanneming is toegestaan en niet onmogelijk, maar mag niet ten koste gaan van de opbouw van de gewenste vertrouwensband en de integrale en multidisciplinaire behandeling van de vraagstukken.

Eisen in geval van onderaanneming

De Contractant (Hoofdaannemer) beschikt over alle kennis die wordt gevraagd in dit Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen.

4.9 Marktconsultatie

Er is geen marktconsultatie gehouden voorafgaand aan deze Aanbestedingsprocedure omdat Opdrachtgever voldoende kennis heeft van hoe de aanbesteding in de markt gezet moet worden.

5 Beschrijving inschrijvingsprocedure voor zowel perceel 1 als perceel 2

5.1 De procedure

Opdrachtgever handelt conform de Aanbestedingswet 2012, in werking getreden op 1 april 2013. De Aanbestedingswet 2012 is in 2016 aangepast om drie Europese Aanbestedingsrichtlijnen te implementeren. Voor de Europese aanbesteding wordt de openbare procedure gevolgd. De Aanbestedingswet geeft regels voor opdrachten boven en onder de Europese aanbestedingsdrempels.

5.2 De publicatie

De opdracht betreft een Europese aanbesteding volgens een openbare procedure en is op www.TenderNed.nl gepubliceerd. Het Aanbestedingsdocument inclusief Bijlagen is te downloaden via www.TenderNed.nl. Hetzelfde geldt voor de Nota(s) van Inlichtingen.

5.3 Auteursrechten

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niets uit dit Aanbestedingsdocument worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van dit Aanbestedingsdocument bedoeld), door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Daarnaast is het niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in teksten of rekenmodellen die als format zijn aangeleverd door Opdrachtgever. Indien een Inschrijver het Aanbestedingsdocument toch heeft gewijzigd, dan wordt de Inschrijving te allen tijde uitgesloten van verdere deelname.

5.4 Merknamen

Opdrachtgever wijst erop dat, daar waar in dit Aanbestedingsdocument in verband met technische specificaties melding wordt gedaan van een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, van een verwijzing naar een A-merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, deze melding of verwijzing alleen bedoeld is als voorbeeld. Deze melding of verwijzing dient dan zo gelezen te worden dat deze wordt opgevolgd door de woorden 'of gelijkwaardig'.

Voor de prijsvergelijking van de Inschrijvingen dient echter exact de beschreven specificaties als uitgangspunt te worden gehanteerd. Zonder dit uitgangspunt te hanteren worden ongelijke Inschrijvingen vergeleken.

5.5 Melding onjuistheden

Het Aanbestedingsdocument met alle bijbehorende Bijlagen is met zorg samengesteld. Mochten er desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in voorkomen, dan dient Inschrijver onmiddellijk Opdrachtgever hier schriftelijk van op de hoogte te stellen via de Nota van Inlichtingen.

5.6 De planning van de aanbesteding

In onderstaande tabel is de planning weergegeven. De data en tijden zijn indicatief, Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze data te wijzigen.

	Activiteiten	Datum en tijd
1.	Plaatsing aankondiging van Opdracht op www.TenderNed.nl met de mogelijkheid het Aanbestedingsdocument en alle Bijlagen te downloaden.	16-08-22
2.	Uiterste termijn voor verzoeken om nadere informatie en het stellen van vragen door potentiële Inschrijvers voor Nota van Inlichtingen 1, uitsluitend via TenderNed.	29-08-22
3.	Mogelijkheid om mondeling de door u in Nota van Inlichtingen gestelde vragen toe te lichten	30-08-2022
4.	Plaatsing Nota van Inlichtingen 1 (inclusief Bijlagen) door Opdrachtgever op www.TenderNed.nl met de mogelijkheid de Nota van Inlichtingen te downloaden.	05-09-22
5.	Uiterste termijn voor verzoeken om nadere informatie en het stellen van vragen door potentiële Inschrijvers voor Nota van Inlichtingen 2, uitsluitend via TenderNed.	12-09-22
6.	Plaatsing van de laatste Nota van Inlichtingen 2 (inclusief Bijlagen) door Opdrachtgever op www.TenderNed.nl met de mogelijkheid de Nota van Inlichtingen te downloaden.	19-09-22
7.	Uiterste termijn voor het indienen van een Inschrijving.	01-10-22
8.	Presentaties	05-10-20; 06-10-2022; 07-10-2022; en 10-10- 2022
9.	Voorgenomen voorlopige gunning, dan wel afwijzing door Opdrachtgever.	08-11-22
10.	Bezwaarperiode.	08-11-22 t/m 28-11-22
11.	Definitieve gunning.	29-11-22
12.	Voorgenomen ondertekening van de Overeenkomst.	01-12-22
13.	Ingangsdatum van aanvang van uitvoering van de Overeenkomst.	01-01-23
14.	Uiterste datum afgeronde implementatie	30-06-23

Tabel 1: planning aanbesteding KCC en Vast-mobiele telefonie

5.7 De communicatie

Communicatie tussen Inschrijver en Opdrachtgever geschiedt uitsluitend via TenderNed (www.tenderned.nl), met uitzondering van de inlichtingenbijeenkomst, presentaties en/of demonstraties. Opdrachtgever gebruikt de webportal TenderNed voor de publicatie van de officiële Aanbestedingsdocumenten.

Verzoeken om nadere informatie met betrekking tot inhoudelijke en procedurele aspecten rond deze aanbesteding dienen te allen tijde en uitsluitend via TenderNed te geschieden.

Geïnteresseerden en Inschrijvers die op andere wijze bij de Opdrachtgever informatie trachten in te winnen over deze aanbesteding, worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat telefonische verzoeken om nadere informatie niet in behandeling worden genomen noch worden beantwoord.

5.8 Nota('s) van Inlichtingen

Als Inschrijver wordt u in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen over de aanbestedingsstukken en/of de beoordelingsprocedure te maken.

Op de in de planning opgenomen datum zal er een Nota van Inlichtingen worden gegenereerd met daarin alle gestelde vragen en gegeven antwoorden. Deze Nota van Inlichtingen zal via TenderNed beschikbaar worden gesteld en moet worden beschouwd als een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken.

Na het verlopen van de uiterste datum voor het indienen van vragen worden alle Inschrijvers die vragen hebben ingediend uitgenodigd om hun vragen persoonlijk en individueel toe te lichten. Opdrachtgever wenst door middel van een toelichting meer inzicht te krijgen in de achtergrond en redenen waarom vragen en verzoeken tot wijziging worden gesteld zodat Opdrachtgever een antwoord kan verstrekken dat recht doet aan de gestelde vraag. Opdrachtgever verstrekt in deze gesprekken nadrukkelijk geen verdere informatie. De antwoorden op de vragen zoals deze in de Nota van Inlichtingen worden vermeld, zijn te allen tijde leidend.

Vervolgens zal er op de in de planning opgenomen datum een Nota van Inlichtingen worden gegenereerd (via TenderNed) met daarin alle gestelde vragen en gegeven antwoorden. Deze Nota van Inlichtingen moet worden beschouwd als een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken.

Vragen die worden gesteld nadat Nota van inlichtingen is gepubliceerd, kunnen onbeantwoord blijven.

Inschrijver verklaart door het indienen van de Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen. Het is daarom belangrijk dat Inschrijvers alle elementen uit hun voorgenomen Inschrijving, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke alternatieven en, in hun ogen, verbeteringen, tijdens de informatieronde aan Opdrachtgever ter beoordeling voorleggen.

Mocht u derhalve bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel van het Aanbestedingsdocument, of tegen aspecten van de procedure, dan dient u deze tijdig en voor de indiening van de Inschrijving schriftelijk en gemotiveerd naar voren te brengen via de hierboven beschreven procedure.

In dit verband is van belang, dat blijkens jurisprudentie (van zowel het Europese Hof van Justitie als van nationale rechters) een Inschrijver die niet overeenkomstig het vorenstaande handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt.

5.9 Beoordelingscommissie

Zowel het opstellen van het Aanbestedingsdocument als het beoordelen van de Inschrijvingen vindt plaats door twee beoordelingscommissies (een voor perceel 1 en een voor perceel 2) waarin diverse deskundigheden zijn verenigd.

In de beoordelingscommissie van perceel 1 zijn vertegenwoordigd:

- Het afdelingshoofd CAI;
- Het afdelingshoofd Informatievoorziening;
- Een teamleider van het KCC;

- Een product owner;
- Een technisch vertegenwoordiger;
- De Servicemanager IV;
- Tweemaal: een Enterprise en/of Solution Architect;
- Een Business Vertegenwoordiger.

In de beoordelingscommissie van perceel 2 zijn vertegenwoordigd:

- Het afdelingshoofd CAI;
- Het afdelingshoofd Informatievoorziening;
- Projectleider;
- De Servicemanager IV;
- Tweemaal: een Enterprise en/of Solution Architect;
- Een Business Vertegenwoordiger.

Het is niet toegestaan om in het kader van de Aanbestedingsprocedure contact te zoeken met leden van de beoordelingscommissies ter verkrijging van welke informatie dan ook, op straffe van uitsluiting van deelname aan de aanbesteding. Het inwinnen van informatie kan uitsluitend in de in deze paragraaf benoemde Informatieronde op de aangegeven wijze.

5.10 De sluitingsdatum indienen Inschrijvingen

De Inschrijvingen dienen geheel digitaal, volledig en tijdig ingediend te zijn via TenderNed. Dat wil zeggen dat alle vragenlijsten, het prijsinschrijfformulier en Bijlagen voor 100% in TenderNed zijn ingevuld en voor de gestelde deadline, zoals opgenomen in de planning, worden ingediend. Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken op TenderNed te zetten en is het niet meer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. Het risico van niet op tijd indienen is geheel voor risico van de Inschrijver. Inschrijvingen per e-mail, fax of post worden niet geaccepteerd.

Er wordt vanuit TenderNed automatisch een notificatie verstuurd op het moment dat de Inschrijving is ingediend. Een notificatie dat de Inschrijving is ingediend, kan niet gezien worden als waardeoordeel over de Inschrijving. De notificatie wil slechts zeggen dat de Inschrijving na de aanbesteding te zien is door Opdrachtgever en beoordeeld kan worden.

Inschrijver heeft bij het accepteren van de 'voorwaarde aan deelname' aan deze tender verklaard een instructie over het indienen van een digitale Inschrijving in TenderNed gelezen en begrepen te hebben. Nadere informatie over het werken met TenderNed is te vinden via: <https://www.TenderNed.nl/cms/TenderNed-voor-ondernemingen>.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Inschrijving. Bij vragen of onduidelijkheden kan er contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed.

Opening door Opdrachtgever van de Inschrijvingen

Na sluiting van de termijn voor het indienen van Inschrijvingen worden de Inschrijvingen uit de digitale kluis gedownload en start de beoordelingsprocedure. De Inschrijvingen worden door de beoordelingscommissies vertrouwelijk behandeld.

Let op: Opdrachtgever raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Inschrijving te verifiëren dat uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op www.TenderNed.nl en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op www.TenderNed.nl, dit proces kan meerdere dagen duren.

5.11 Concept- Overeenkomsten en Verwerkersovereenkomsten

Opdrachtgever sluit na gunning van de opdracht een Overeenkomst met 1 (een) Inschrijver die de beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV) voor de levering van het perceel 1 heeft ingediend, en Opdrachtgever sluit na gunning van de opdracht een Overeenkomst met 1 (een) Inschrijver die de beste BPKV voor de levering van het perceel 2 heeft ingediend. Daarnaast wordt per perceel met Inschrijver een Verwerkersovereenkomst gesloten.

De concept Overeenkomst per perceel is in Bijlage L aan dit Aanbestedingsdocument toegevoegd. De concept-Verwerkersovereenkomst per perceel is in Bijlage M aan dit Aanbestedingsdocument toegevoegd.

Tijdens de Nota('s) van Inlichtingen zal Opdrachtgever vragen/voorstellen over deze concepten van de Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst beoordelen en vervolgens bepalen of er naar aanleiding daarvan wijzigingen of aanvullingen in de concepten van de Verwerkersovereenkomst en/of Overeenkomst zullen worden doorgevoerd. Tegelijkertijd met de laatste Nota van Inlichtingen zal een nieuwe Verwerkersovereenkomst en Overeenkomst beschikbaar worden gesteld. Nadat deze Verwerkersovereenkomst en Overeenkomst beschikbaar zijn gesteld, is wijziging daarvan niet meer mogelijk. De inhoud van de te zijner tijd af te sluiten Verwerkersovereenkomst en Overeenkomst staat daarmee vast.

De Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Slachtofferhulp Nederland en de Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Perspectief Herstelbemiddeling die van toepassing zijn op de Overeenkomst zijn als Bijlage N toegevoegd.

5.12 Communicatie gunning & afwijzing

Op de datum, genoemd in de planning van de Aanbestedingsprocedure, ontvangen alle Inschrijvers gelijktijdig via TenderNed bericht over de gunningsbeslissing. Het betreft hier een voorlopige gunning. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de Inschrijver met de beste BPKV voor de levering van de gevraagde diensten heeft gedaan. Door dit bericht komt derhalve geen Overeenkomst tot stand als bedoeld in artikel 6:217 BW.

De Inschrijvers van wie de Inschrijving niet de hoogste score heeft behaald, ontvangen in ditzelfde bericht de motivering van de voorlopige afwijzing.

Gedurende een termijn van 20 (twintig) dagen na dagtekening van het bericht, van de beslissing tot voorgenomen gunning, hebben Inschrijvers die het niet eens zijn met de gunningsbeslissing, de mogelijkheid een kort geding jegens Opdrachtgever aanhangig te maken bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. Dit recht is enkel voorbehouden aan Inschrijvers. Potentiële Inschrijvers die uiteindelijk geen Inschrijving hebben ingediend, hebben niet het recht om op te komen tegen een gunningbeslissing.

De Opdrachtgever verzoekt Inschrijvers, wanneer zij voornemens zijn bezwaar te maken, dit zo spoedig mogelijk, doch binnen 20 (twintig) dagen dit bezwaar eerst schriftelijk onderbouwd kenbaar te maken bij Opdrachtgever via het emailadres aanbesteding@slachtofferhulp.nl.

Indien een Inschrijver niet binnen de hiervoor genoemde termijn van 20 (twintig) dagen na de datum van de bekendmaking van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, is deze niet-ontvankelijk en vervalt de mogelijkheid om de gunningbeslissing in rechte te bestrijden. Na het verstrijken van de termijn wordt, indien er geen kort geding aanhangig is gemaakt, tot definitieve gunning overgegaan.

5.13 Eénmaal inschrijven

Gelet op de constructie met twee percelen wordt onderstaand aangegeven wat voor Inschrijvers wel/niet mogelijk is.

Het is een Inschrijver niet toegestaan, per perceel, meer dan één keer in te schrijven op deze uitnodiging tot inschrijving. Inschrijver schrijft afzonderlijk in voor perceel 1 en/of perceel 2, de percelen worden los van elkaar beoordeeld en gewaardeerd. Een gecombineerde aanbieding van perceel 1 en perceel 2 wordt niet in behandeling genomen en heeft uitsluiting tot gevolg.

Het is wel toegestaan dat een Inschrijver zelfstandig inschrijft en daarnaast als onderaannemer diensten verzorgt in (een) (andere) samenwerkingsvorm(en)/combinatie(s).

5.14 VOG-verklaring en GVA-verklaring

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst met Opdrachtgever kan personeel van Opdrachtnemer mogelijk vertrouwelijke (persoons)gegevens te zien krijgen en/of dient personeel van Opdrachtnemer daar mee te werken. Het personeel van de Opdrachtnemer dient voor dienstverlening aan Opdrachtgever te beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).

Voor de start van de dienstverlening dient Opdrachtgever te beschikken over een geldige GVA-verklaring. Deze dient minimaal drie maanden geldig te zijn vanaf de datum waarop de Inschrijving is ingediend. Na voorgenomen gunning wordt Opdrachtnemer gevraagd de verklaring te overleggen, dan wel te hebben aangevraagd en binnen een korte termijn te kunnen overleggen aan Opdrachtgever.

6 De beoordeling van Inschrijvingen

6.1 Beoordelingscommissies

Alle Inschrijvingen met betrekking tot perceel 1 en perceel 2 worden beoordeeld door een ter zake deskundige en per perceel ingerichte, beoordelingscommissie. De beoordelingscommissies bestaan uit verschillende deskundigen afkomstig van verschillende afdelingen van Opdrachtgever en zijn onder meer samengesteld uit deskundigen van de afdelingen Informatievoorziening en dienstverlening. Over de precieze samenstelling van de beoordelingscommissie van perceel 1 en de beoordelingscommissie van perceel 2, alsmede over de interne functies die daarin vertegenwoordigd zijn, heeft u in de paragraaf 5.9, kunnen lezen.

6.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de navolgende fasering, die gelijk is (en als zodanig gelezen kan worden) voor beide percelen:

Fase 1: vorm- en procedurevereisten

In deze fase wordt van alle Inschrijvers gecontroleerd of de Inschrijvingen voldoen aan de eisen zoals gesteld in Bijlage D.

Fase 2: uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In deze fase worden de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen van de Inschrijving gecontroleerd.

Opdrachtgever sluit Inschrijvers uit die verkeren in één van de omstandigheden die genoemd worden in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet 2012. Ten behoeve van de beoordeling van de omschrijving op de eigen verklaring en uitsluitingsgronden dient Inschrijver het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig in te vullen. Met de ondertekening van de Inschrijving tekent Inschrijver ook voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Geschiktheidseisen zijn bedoeld om vast te stellen of de Inschrijver geschikt wordt geacht om uitvoering te kunnen geven aan de in het Aanbestedingsdocument omschreven opdracht. De geschiktheid van de Inschrijver wordt gecontroleerd op grond van de geschiktheidseisen met betrekking tot economische en financiële draagkracht, technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid. De Inschrijving wordt beoordeeld op het voldoen aan gestelde geschiktheidseisen in Bijlage F. Een Inschrijving die niet voldoet aan één of meerdere geschiktheidseisen, wordt van verdere beoordeling uitgesloten.

Opdrachtgever behoudt zich het recht om bij de voorlopige gunning de officiële bewijsstukken op te vragen die behoren bij de geschiktheidseisen van de partij waaraan gegund wordt. Inschrijver dient deze bewijsstukken op eerste aanvraag van Opdrachtgever binnen 10 (tien) werkdagen te verstrekken.

Fase 3: controleren of onvoorwaardelijk aan alle gunningseisen is voldaan

In deze fase wordt aan de hand van de door de Inschrijvers ingediende documenten beoordeeld of de Inschrijvers onvoorwaardelijk aan alle gunningseisen voldoen, zoals gesteld in Bijlage I. Alleen Inschrijvers die onvoorwaardelijk akkoord gaan met de gunningseisen voldoen. Daar waar in de gunningseis om een verwijzing gevraagd wordt, moet deze verwijzing worden gegeven.

Inschrijvers die niet onvoorwaardelijk aan alle gunningseisen voldoen, worden uitgesloten van verdere deelname.

Fase 4: beoordeling op de beste prijs-kwaliteitsverhouding

In fase 4 worden de antwoorden op de geformuleerde gunningscriteria beoordeeld.

In fase 4 worden de Inschrijvingen beoordeeld op basis van beste prijs/kwaliteitsverhouding (Economisch Meest Voordelige Inschrijving). Er wordt per Inschrijver als volgt een totaalscore berekend:

$$\text{Inschrijfprijs} = \text{Initiële Inschrijfprijs} - \text{Kwaliteitswaarde}$$

Kwaliteitsbeoordeling

De kwaliteit is verwoord in de wensen. Aan iedere wens is door de beoordelingscommissies een kwaliteitswaarde toegekend. Hierbij is een wens waaraan een lage kwaliteitswaarde is toegekend van minder belang dan een wens waaraan een hoge kwaliteitswaarde is toegekend. Voor de beschrijving van de gunningscriteria en de daarbij behorende maximale kwaliteitswaardes wordt u verwezen naar Hoofdstuk 4 van dit Aanbestedingsdocument.

Bij de beoordeling van wensen waarbij als antwoord een beschrijving gegeven dient te worden, verloopt het proces als volgt:

Consensusscore

Het beoordelingsteam beoordeelt het kwaliteitscriterium middels onderstaande tabel waarin zowel de compleetheid als ook de kwaliteit van de inschrijving tot uitdrukking komen.

Waardering	Beoordeling
10	Zeer Goed Aan <u>alle</u> bij het kwaliteitscriterium genoemde aspecten wordt <u>volledig</u> voldaan en deze aspecten worden elk voldoende (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt <u>en bovendien</u> worden er aanvullende, aan het betreffende beoordelingscriterium gerelateerde onderwerpen benoemd, gemotiveerd en uitgewerkt, die objectief kunnen bijdragen aan een kwalitatief goede uitvoering van de Opdracht.
8.5	Goed Aan de bij het kwaliteitscriterium genoemde aspecten wordt <u>volledig</u> voldaan en deze aspecten worden elk voldoende (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt.
6	Voldoende Aan de bij het kwaliteitscriterium genoemde aspecten wordt <u>grotendeels</u> voldaan en deze worden voldoende (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt.
3	Onvoldoende Aan de bij het kwaliteitscriterium genoemde aspecten wordt beperkt voldaan en deze worden deels (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt.
0	Slecht Het blijkt onvoldoende dat aan (het merendeel van) de bij het kwaliteitscriterium genoemde aspecten wordt voldaan en/of het voldoen aan deze aspecten wordt <u>onvoldoende</u> onderbouwd/uitgewerkt.

Ieder lid van de betrokken beoordelingscommissies beoordeelt eerst de binnengekomen Inschrijvingen individueel. In de daaropvolgende consensusbijeenkomst worden de individuele scores besproken en wordt er, na hoor en wederhoor van de motivatie en argumenten die beoordelaars aandragen, per wens een consensusscore bepaald door de beoordelaars. De beoordelingssessie wordt geleid door een onafhankelijk voorzitter. De onafhankelijk voorzitter borgt gedurende de beoordelingsprocedure nadrukkelijk het objectieve karakter van de sessie. De beoordelingscommissies zullen hun oordeel baseren op de bij de wens vermelde elementen in combinatie met het totaalbeeld van de Inschrijving. Deze elementen zijn voor Opdrachtgever van belang en slechts vermeld als toelichting ten behoeve van de Inschrijver. Deze elementen zijn niet te beschouwen als nadere sub-gunningscriteria.

Prijsbeoordeling

De opgave van prijzen en tarieven dient te geschieden via het Prijsinschrijfformulier, Bijlage K, dat onderdeel is van het Aanbestedingsdocument. Op dit formulier mogen uitsluitend bedragen worden ingevuld op de daarvoor kennelijk bedoelde plaatsen. Het hanteren van afwijkende tarieven of prijsmodellen is niet toegestaan.

Inschrijver heeft de mogelijkheid aanvullend een bijlage in te dienen waarin, de opbouw van de opgegeven prijs voor de eenmalige kosten en vaste kosten verduidelijkt wordt. Hiervoor mag inschrijver een eigen format hanteren.

Voor de op te geven prijzen/tarieven gelden de volgende voorwaarden:

- Opgegeven (eenheids)prijzen mogen niet *abnormaal laag* zijn. Bij de vaststelling of hier sprake van is neemt Opdrachtgever artikel 2.116 van de Aanbestedingswet in acht;
- Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw. Inschrijver dient alle in te vullen bedragen ook exclusief btw op te nemen;
- Het is Inschrijver niet toegestaan om negatieve bedragen in het Invulformulier Prijs in te vullen;
- Het is Inschrijver niet toegestaan om in het prijsinschrijfformulier 0 in te vullen op een plaats die als noemer in een breuk fungeert (delen door 0 is niet mogelijk);
- In de Inschrijving op te nemen prijzen drukt Inschrijver uit in euro's (€), prijspeil januari 2023 exclusief btw;
- Toevoegingen aan het formulier zijn niet toegestaan. Indien de toevoeging de transparante toepassing van de gunningssystematiek onmogelijk maakt doordat een nadere toelichting door Inschrijver zou zijn vereist, wordt de Inschrijving zonder meer als ongeldig terzijde gelegd;
- De afgegeven prijzen en tarieven voor de in het prijzenblad genoemde jaren 1 t/m 4 zijn vast en kunnen tijdens deze 4 jaar niet geïndexeerd worden. Pas na deze initiële periode van vier (4) jaren is het mogelijk om een indexering conform de inkoopvoorwaarden toe te passen;
- Ongevraagde toevoeging van kortingen op het Prijsinschrijfformulier of elders in de Inschrijving blijven in het kader van de gunning buiten beschouwing maar zijn wel bindend voor de Inschrijver die korting heeft aangeboden. Indien aldus de gunningssystematiek kan worden toegepast, zonder dat een nadere toelichting door Inschrijver is vereist, wordt de Inschrijving niet terzijde gelegd. Zou uiteindelijk worden gegund aan een Inschrijver die een dergelijke korting heeft aangeboden, dan dient die Inschrijver ook het kortingsaanbod gestand te doen.

Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om alle aan zijn zijde opkomende kosten en risico's te verwerken bij het calculeren van de bedragen die hij in het Prijsinschrijfformulier opvoert. Opdrachtgever kan niet achteraf geconfronteerd worden met meerkosten voor deze opdracht die niet vooraf door Inschrijver zijn genoemd. Deze kosten worden ook niet achteraf vergoed door Opdrachtgever.

De prijs (inschrijfprijs) wordt beoordeeld op basis van het ingevulde en ondertekende Prijsinschrijfformulier.

De Inschrijving met de laagste prijs krijgt de maximale score van 40 punten voor het prijs criterium. Bij het berekenen van de prijsscore zal worden gerekend met twee (2) decimalen achter de komma. De score wordt als volgt berekend:

$(\text{Laagste prijs} / \text{Inschrijfprijs}) * 400 \text{ punten} : 10$

Voorbeeld:

Laagste prijs = € 400.000

Inschrijfprijs = € 550.000

Score $(€ 400.000 / € 550.000) * 400 = 290,8$ punten

Dit totale puntenaantal wordt vervolgens gedeeld door 10.

NB: De leden van de beoordelingscommissies krijgen nadat de definitieve scores voor de kwalitatieve beoordelingscriteria zijn vastgesteld de scores van het prijsaanbod te zien.

Presentatie

Na ontvangst van de Inschrijvingen, worden alle Inschrijvers uitgenodigd voor het verzorgen van een presentatie. Er vindt dus een presentatie per perceel plaats (zie planning voor de ingeplande presentatiemomenten). De Inschrijver licht hierbij haar keuzes met betrekking tot de invulling van de gunningscriteria toe. Tevens is gelegenheid voor het stellen van vragen door Opdrachtgever.

Het tijdstip van de presentatie en eventuele andere, voor alle Inschrijvers gelijke, gegevens worden tijdig aan u bekend gemaakt. U wordt verzocht de in de planning genoemde data vrij te houden voor de eventuele presentatie.

Voor het houden van de presentatie is een maximale tijdsduur van 60 minuten per perceel gereserveerd. Het uur is onderverdeeld in 45 minuten voor de presentatie en 15 minuten ruimte voor het stellen van vragen door Opdrachtgever. De presentatie wordt verzorgd door het projectteam dat inhoudelijk met de opdracht betrokken zal zijn (in elk geval de projectleider, een implementatieconsultant en een technisch specialist). Tijdens de presentatie krijgt de Inschrijver de gelegenheid om de gedane Inschrijving toe te lichten. Opdrachtgever hecht veel waarde aan validatie van de aanbidding gedurende de presentatie. Tijdens deze presentatie kunnen geen aanvullingen worden gemaakt, de presentatie dient enkel ter toelichting en verdere detaillering. De presentaties vinden plaats zonder aanwezigheid van de andere Inschrijvers.

Nadien maakt Opdrachtgever een verslag van de presentatie en biedt deze ter goedkeuring aan bij Inschrijver. Het verslag maakt onderdeel uit van de Inschrijving. De eindbeoordeling per wens wordt vastgesteld op basis van de Inschrijving die op papier is ingediend en hetgeen tijdens de presentaties is aangereikt.

Datum presentaties

Er vindt een presentatie per perceel plaats. De dagen waar de presentaties op gehouden worden zijn:

- Woensdag 5 oktober 2022;
- Donderdag 6 oktober 2022;
- Vrijdag 7 oktober 2022;
- Maandag 10 oktober 2022.

Gewenste inhoud presentatie

- Uitleg architectuur;
- Uitleg gebruikersgemak;
- Uitleg kosten;
- Uitleg aanpak transitieproject.

Duur presentatie

- Duur van de presentatie is maximaal 45 minuten exclusief het stellen van vragen aan de Inschrijver;
- Duur voor het stellen van vragen aan de Inschrijver is maximaal 15 minuten.

Fase 5: afronding oordeel

Op grond van alle beschikbare informatie komt de beoordelingscommissie per perceel tot een totaaloordeel, een rangorde en een eerste keuze van een Inschrijver. Dit is de Inschrijver met de laagste inschrijfprijs na aftrek van de som van de door Inschrijver behaalde kwaliteitswaarden.

In het geval dat Inschrijvingen een gelijke laagste inschrijfprijs hebben, dan geldt het volgende. De Inschrijving waaraan bij kwaliteitswens 1 de hoogste kwaliteitswaarde is toegekend zal de doorslag geven. Dus de Inschrijving met de hoogste waarde op kwaliteitswens 1 zal als de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding gelden. Indien de Inschrijvingen ook op deze kwaliteitswens gelijk scoren, zal de toegekende kwaliteitswaarde bij kwaliteitswens 2 de doorslag geven. Indien de Inschrijvingen ook op deze kwaliteitswens gelijk scoren, zal de toegekende kwaliteitswaarde bij kwaliteitswens 3 de doorslag geven.

Indien vervolgens de score van kwaliteitswens 3 van de Inschrijvingen ook weer gelijk is, dan bepaalt een loting, onder toezicht van een notaris, de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde Inschrijvingen.

Fase 6: bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing

Na beoordeling van de Inschrijvingen zal Opdrachtgever aan alle Inschrijvers per perceel door middel van een gunningsbeslissing schriftelijk mededelen aan welke Inschrijver zij voornemens is de opdracht te gunnen. Deze mededeling, betreffende het voornemen tot gunning, geeft de winnaar nog geen aanspraak op gunning van de opdracht, aangezien de mededeling geen aanvaarding van de aanbieding inhoudt. Er is dan dus nog geen sprake van een Overeenkomst tussen Opdrachtgever en de beoogde winnaar. Inschrijvers dienen eventuele bezwaren tegen het gunningsvoornemen binnen 20 kalenderdagen na de gunningsbeslissing middels een daartoe strekkend kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de Voorzieningenrechter te Utrecht. Deze bezwaartermijn is tevens een vervaltermijn.

Teneinde te voorkomen dat een uitgebrachte dagvaarding Opdrachtgever niet tijdig bereikt wordt de Inschrijver verzocht zo spoedig mogelijk een afschrift van de dagvaarding te mailen via TenderNed.

6.3 Procedure van verificatie en contractsluiting

De beoordelingscommissies stellen per perceel ter voorbereiding op de verificatie vast op welke punten, door de Inschrijver met de hoogste totaalscore geleverde informatie, geverifieerd moet worden c.q. welke documenten of nadere informatie de Inschrijver moet uitleggen. Tevens wordt vastgesteld welke vragen nog opheldering behoeven en welke punten nog afgestemd moeten worden, kortom op welke punten in de verificatiebespreking nog nader ingegaan moet worden.

Blijkt tijdens de verificatiebespreking met de Inschrijver dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan zal de betreffende Inschrijver alsnog afvallen. Ook kan blijken dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten Overeenkomst.

Gevallen als deze zullen de volgende consequenties hebben:

Ingeval blijkt dat een Inschrijving ongeldig verklaard had moeten worden in fase 1, 2 of 3 van paragraaf 6.2, maar dit niet gebeurd is, zal in dat geval besloten worden de procedure uit paragraaf 6.2 vanaf fase 4 opnieuw te doen (met de Inschrijvers die niet reeds eerder af zijn gevallen in fase 1, 2 of 3), waarbij de alsnog ongeldige verklaarde Inschrijving in deze fase zal afvallen. Fase 4 zal dus in dit geval slechts uitgevoerd worden met Inschrijvingen die na herbeoordeling van fase 1, 2 en 3 nog geldig blijken.

Ook ingeval tijdens verificatie met de voorlopige winnaar blijkt dat deze niet de bewijsstukken heeft dan wel kan aanleveren die Opdrachtgever verlangt ter controle van de geschiktheidseisen uit de publicatie, zal deze Inschrijver uitgesloten worden en zal besloten worden de procedure uit paragraaf 6.2 vanaf fase 3 opnieuw te doen zonder deze Inschrijver.

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid uit voor Opdrachtgever om te beslissen de gehele procedure te stoppen.

7 Beoordeling gunningscriteria

Bij beoordeling op basis van de beste Prijs-Kwaliteit Verhouding (BPKV) kunnen kwaliteitswaardes worden behaald die in mindering worden gebracht op de initiële inschrijfprijs.

De beoordelingscommissie beoordeelt de kwaliteitscriteria per perceel middels toekenning van scores. De maximaal te behalen scores, zijn opgenomen in onderstaande tabellen. Bij het toekennen van scores, komen zowel de compleetheid als de kwaliteit van de inschrijving tot uitdrukking.

Gunningscriteria aanbesteding Perceel 1 KCC	
Kwaliteitscriteria	Max score
KW1 Kwaliteit van de oplossing	35
KW2 Kwaliteit van de dienstverlener	15
KW3 Kwaliteit van het plan van aanpak (met daarin opgenomen de implementatiestrategie)	10
Prijs	Max score
	40
Totaal aantal punten	100

Gunningscriteria aanbesteding Perceel 2 Vast-Mobiele telefonie	
Kwaliteitscriteria	Max score
KW1 Kwaliteit van de oplossing	20
KW2 Kwaliteit van de dienstverlener	15
KW3 Kwaliteit van het plan van aanpak (met daarin opgenomen de implementatiestrategie)	5
Prijs	Max score
	60
Totaal aantal punten	100

7.1 Kwaliteitscriteria

Hieronder zijn de kwaliteitscriteria bij deze aanbesteding beschreven. Iedere kwaliteitswens bestaat uit een omschrijving en het beoordelingskader waarop de beoordelingscommissie het antwoord van Inschrijver zal toetsen. De gewenste dienstverlening door Opdrachtgever inclusief aanvullende kwaliteitswensen zijn verder uitgeschreven in hoofdstuk 3 en in bijlage J. De wijze van beoordeling van de gunningscriteria wordt beschreven in fase 4 van hoofdstuk 6 (De Beoordeling van Inschrijvingen) paragraaf 6.2 van het Aanbestedingsdocument.

Kwaliteitswens 1 Kwaliteit van de oplossing perceel 1 KCC

Inschrijver wordt gevraagd een grondige toelichting te geven van alle gewenste dienstverlening door Opdrachtgever zoals beschreven in de omschrijving in hoofdstuk 3 onder de subkop: "perceel 1: KCC." inclusief de kwaliteitseisen

die verder zijn uitgeschreven in bijlage J. De toelichting gaat uitputtend in op alle functionele- en technische wensen van Opdrachtgever. De toelichting moet specifiek zijn en vormt de basis voor beoordeling door Opdrachtgever.

Beoordelingskader

Bij de beoordeling wordt uitputtende toelichting op de volgende punten in acht genomen:

- Heeft de KCC-oplossing van Inschrijver zichzelf bewezen (zowel on premise als in de cloud);
- Is het platform eenvoudig op maat te maken, dankzij een open API-infrastructuur;
- Is er sprake van continue doorontwikkeling zodat het platform altijd up-to-date is;
- Is er sprake van een hoge klant- en medewerkerstevredenheid.

Kwaliteitswens 1 Kwaliteit van de oplossing perceel 2 Vaste- en Mobiele telefonie

Inschrijver wordt gevraagd een grondige toelichting te geven van alle gewenste dienstverlening door Opdrachtgever zoals beschreven in hoofdstuk 3 onder de subkop “perceel 2: Vast-mobiele telefonie.” inclusief de kwaliteitseisen die verder zijn uitgeschreven in bijlage J. De toelichting gaat uitputtend in op alle functionele- en technische wensen van Opdrachtgever. De toelichting moet specifiek zijn en vormt de basis voor beoordeling door Opdrachtgever. De toelichting die u geeft als antwoord op kwaliteitswens 1, kan onderbouwd worden door de invulling die u geeft aan de kerncompetenties en welke u opneemt in bijlage H- referentiebladen.

Beoordelingskader

Bij de beoordeling wordt uitputtende toelichting op de volgende punten in acht genomen:

- Heeft de Vast-mobiele aanbieder van Inschrijver zichzelf bewezen;
- Is er sprake van continue doorontwikkeling zodat het platform altijd up-to-date is;
- Is er sprake van een hoge klant- en medewerkerstevredenheid.

Kwaliteitswens 2: Kwaliteit van de dienstverlener voor perceel 1 KCC

Inschrijver wordt gevraagd een grondige toelichting te geven over haar dienstverleningsconcept. De toelichting moet specifiek zijn en vormt de basis voor beoordeling door Opdrachtgever.

Beoordelingskader

Bij de beoordeling wordt uitputtende toelichting op de volgende punten in acht genomen:

- Hoe kwaliteit van diensten en producten in stand wordt gehouden;
- Hoe kwaliteit van diensten en producten continu wordt verbeterd;
- Wat gedaan wordt om klanttevredenheid continu te verbeteren.

Kwaliteitswens 2: Kwaliteit van de dienstverlener voor perceel 2 Vast- en Mobiele telefonie

Inschrijver wordt gevraagd een grondige toelichting te geven over haar dienstverleningsconcept. De toelichting moet specifiek zijn en vormt de basis voor beoordeling door Opdrachtgever.

Beoordelingskader

Bij de beoordeling wordt uitputtende toelichting op de volgende punten in acht genomen:

- Hoe kwaliteit van diensten en producten in stand wordt gehouden;
- Hoe kwaliteit van diensten en producten continu wordt verbeterd;
- Wat gedaan wordt om klanttevredenheid continu te verbeteren.

Kwaliteitswens 3: Kwaliteit van het plan van aanpak voor perceel 1 KCC

Inschrijver wordt gevraagd een omschrijving te geven van de aanpak om te komen tot een succesvolle start van de dienstverlening. Inschrijver dient een robuust plan van aanpak in te dienen waarin Inschrijver omschrijft hoe de Implementatie aangepakt en uitgevoerd gaat worden. Het aangeleverde plan van aanpak moet specifiek zijn voor Opdrachtgever en vormt de basis voor het definitieve plan van aanpak.

Beoordelingskader

Bij de beoordeling van het ingediende plan van aanpak, worden minimaal de volgende punten in acht genomen:

- De haalbaarheid van het plan van aanpak waarin de implementatieaanpak nadrukkelijk is opgenomen (het zwaartepunt van uw beantwoording dient te liggen bij de uiteenzetting van uw implementatiestrategie);
- Realisme van de uitgangspunten en voorstellen;
- Detailniveau van het plan van aanpak;
- Werkverdeling Opdrachtgever/Opdrachtnemer;

De wijze waarop medewerkers van de KCC en Informatievoorziening worden meegenomen naar de nieuwe situatie.

Voor het plan van aanpak verwacht Opdrachtgever een integrale aanpak, d.w.z. een aanpak die het hele traject beslaat van het moment van ondertekening van de Overeenkomst tot en met het volledig overnemen van de dienstverlening van de huidige partijen inclusief Acceptatie door Opdrachtgever. Alle aspecten, zowel technisch als organisatorisch, moeten in de aanpak betrokken worden, Opdrachtnemer zal op een proactieve en zorgvuldige wijze haar processen communiceren, risico's mitigeren en bewaken.

Het plan van aanpak heeft focus op continuering van de dienstverlening, beheersbaarheid van de risico's en minimale impact op continuïteit van de primaire processen van Opdrachtgever. Tevens zijn de veranderingen die een tijdelijke impact zouden kunnen hebben op de productiviteit van de eindgebruikers en Cliënten, en daarmee op de uitvoering van de processen, minimaal. Eindgebruikers ontvangen in ieder geval een tijdige, adequate uitleg en/of training met betrekking tot de veranderingen ten opzichte van de huidige situatie. Een zorgvuldige communicatie is hierin essentieel.

Kwaliteitswens 3: Kwaliteit van het plan van aanpak identiek voor perceel 2 Vaste-en Mobiele telefonie

Inschrijver wordt gevraagd een omschrijving te geven van de aanpak om te komen tot een succesvolle start van de dienstverlening. Inschrijver dient een robuust plan van aanpak in te dienen waarin Inschrijver omschrijft hoe de Implementatie aangepakt en uitgevoerd gaat worden. Het aangeleverde plan van aanpak moet specifiek zijn voor Opdrachtgever en vormt de basis voor het definitieve plan van aanpak.

Beoordelingskader

Bij de beoordeling van het ingediende plan van aanpak, worden minimaal de volgende punten in acht genomen:

- De haalbaarheid van het plan van aanpak waarin de implementatieaanpak nadrukkelijk is opgenomen (het zwaartepunt van uw beantwoording dient te liggen bij de uiteenzetting van uw implementatiestrategie);
- Realisme van de uitgangspunten en voorstellen;
- Detailniveau van het plan van aanpak;
- Werkverdeling Opdrachtgever/Opdrachtnemer;
- De wijze waarop medewerkers Informatievoorziening, het Servicepunt en de medewerkers in het algemeen meegenomen worden naar de nieuwe situatie.

Voor het plan van aanpak verwacht Opdrachtgever een integrale aanpak, d.w.z. een aanpak die het hele traject beslaat van het moment van ondertekening van de Overeenkomst tot en met het volledig overnemen van de

dienstverlening van de huidige partijen inclusief Acceptatie door Opdrachtgever. Alle aspecten, zowel technisch als organisatorisch, moeten in de aanpak betrokken worden, Opdrachtnemer zal op een proactieve en zorgvuldige wijze haar processen communiceren, risico's mitigeren en bewaken.

Het plan van aanpak heeft focus op continuering van de dienstverlening, beheersbaarheid van de risico's en minimale impact op continuïteit van de primaire processen van Opdrachtgever. Tevens zijn de veranderingen die een tijdelijke impact zouden kunnen hebben op de productiviteit van de eindgebruikers en Cliënten, en daarmee op de uitvoering van de processen, minimaal. Eindgebruikers ontvangen in ieder geval een tijdige, adequate uitleg en/of training met betrekking tot de veranderingen ten opzichte van de huidige situatie. Een zorgvuldige communicatie is hierin essentieel.

Let op: Uw omschrijving voor **alle hierboven benoemde kwaliteitseisen gezamenlijk** is niet groter dan 25 pagina's A4 (inclusief eventuele schermafbeeldingen). Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal pagina's A4 overlegt, worden uitsluitend de eerste 25 aangetroffen pagina's A4 beoordeeld.

7.2 Prijs

De prijsinschrijfformulier ten behoeve van de berekening van de TCO (Total Cost of Ownership) is opgenomen in Bijlage K. Let op! Aan de door de opdrachtgever ingevulde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

Slotwoord

Wij willen u bij voorbaat hartelijk danken voor de genomen moeite om dit Aanbestedingsdocument door te nemen. Indien u na het lezen van dit Aanbestedingsdocument wenst deel te nemen aan deze Aanbestedingsprocedure, dan wensen wij u veel succes met het samenstellen van uw Inschrijving en zien wij uw Inschrijving graag tegemoet!

Bijlage A – Checklist voor de Inschrijving

Deze Bijlage is er voor Inschrijver om te zorgen dat alle benodigde documenten en formulieren bij de inschrijving worden gevoegd, zodat omissies worden uitgesloten. Geef in de eerste kolom van onderstaande tabel aan of Bijlagen zijn toegevoegd en onderteken het document. Let op, indien u besluit op beide percelen in te schrijven dan dient u 2 getekende sets bijlagen in te dienen.

Document bijgevoegd?	Locatie document	Onderwerp	Indienvorm
Ja / Nee	Zie TenderNed	Invulformulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Document UEA; rechtsgeldig ondertekendIk heb ze er tussen gezet
Ja / Nee	Zie Bijlage B1	Verklaring samenwerkingsverband/ combinatievorming (indien van toepassing)	Document Bijlage B1, rechtsgeldig ondertekend
Ja / Nee	Zie Bijlage B2	Verklaring beroep op (een) derde(n) (indien van toepassing)	Document Bijlage B2; rechtsgeldig ondertekend
Ja / Nee	Zie Bijlage C	Holdingverklaring	Document Bijlage C; rechtsgeldig ondertekend
Ja / Nee	Zie Bijlage D	Vorm- & procedurevereisten	Document Bijlage D; rechtsgeldig ondertekend
Ja / Nee	Zie Bijlage G	Solvabiliteitsverklaring	Document Bijlage G; rechtsgeldig ondertekend
Ja / Nee	Zie Bijlage F	Geschiktheidseisen	Document Bijlage F; rechtsgeldig ondertekend
Ja / Nee	Zie Bijlage H	Referentiebladen 1 t/m 2	Document Bijlage H; rechtsgeldig ondertekend

Ja / Nee	Aanbestedingsdocument	Beantwoording kwaliteitswensen	PDF of Word
Ja/Nee	Zie Bijlage I	Gunningseisen	Document Bijlage I; rechtsgelding ondertekend
Ja/Nee	Zie Bijlage J	Kwaliteitswensen	Document Bijlage J; rechtsgelding ondertekend
Ja / Nee	Zie Bijlage K	Prijsinschrijfformulier	Document Bijlage K; rechtsgeldig ondertekend
Ja / Nee	Aanbestedingsdocument	Uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel en/of een volmacht verklaring	Kopie van deze stukken
Ja/Nee	Bijlage P	Rusland verklaring	

Opdrachtgever heeft voorwaarden en eisen aan de procedure en opdracht geformuleerd, zoals deze zijn opgenomen in de Aanbestedingsdocumenten en Bijlagen. Door het indienen van uw inschrijving via TenderNed verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen die aan de procedure en de opdracht zijn gesteld en verklaart u onvoorwaardelijk de opdracht te kunnen uitvoeren conform de gestelde eisen. Met de ondertekening van deze Bijlage verklaart u daarnaast kennismaking te hebben genomen van het Aanbestedingsdocument en Bijlagen.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Inschrijver:

Plaats:

Naam ondergetekende:

Handtekening:

Datum:

Functie:

Bijlage B1 - Verklaring samenwerkingsverband / Combinatie

Eisen aan een Combinatie

Indien Inschrijver zich inschrijft als Combinatie en/of samenwerkingsverband dient dit formulier volledig te worden ingevuld en te worden ondertekend.

Combinatie

Inschrijver schrijft zich in als Combinatie	Ja
---	----

Indien bovenstaande vraag met **ja** beantwoord wordt, dienen alle Combinanten:

- Gezamenlijk deze Bijlage B1 (verklaring combinatievorming) in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen;
- Individueel Bijlage C (holdingverklaring) in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen.
- Individueel Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen.
- Individueel vóór contractondertekening ter verificatie van de rechtsgeldigheid van de ondertekening van deze verklaring als eenduidig bewijsmiddel ofwel een uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel met opgave van de actuele situatie van de Combinanten ofwel een origineel rechtsgeldige ondertekende volmachtverklaring met daarbij eenduidige bewijsmiddelen waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de volmachtgever blijkt (NB: bewijsmiddel mag niet ouder dan 6 maanden zijn), te overleggen.

Inschrijver dient onderstaande tabel in te vullen en alle leden van de Combinatie dienen deze verklaring mede te ondertekenen.

Zo ja: iedere Combinant dient de Bijlage B1 volledig ingevuld en het origineel rechtsgeldig te ondertekenen.

Combinatie bestaat uit:	< aantal invullen> Combinanten
Penvoerder en aanspreekpunt (Combinant 1) voor de Combinatie die als gevolmachtigde voor de Combinatie optreedt en de Combinatie mag binden.	< in te vullen door Inschrijver >
Combinant 1	< naam + rechtsvorm invullen >
Specificatie taakverdeling Combinant 1:	< in te vullen door Inschrijver >
Combinant 2	< naam + rechtsvorm >
Specificatie taakverdeling Combinant 2:	< in te vullen door Inschrijver >
Combinant 3	< naam + rechtsvorm >
Specificatie taakverdeling Combinant 3:	< in te vullen door Inschrijver >

Hierbij verklaren alle leden van de Combinatie als gezamenlijk opdrachtnemer:

- Akkoord te gaan met de aanvaarding van de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid voor de uitvoering van de Opdracht bij een eventuele gunning;
- te garanderen dat de combinatievorming geen invloed heeft op de door Opdrachtgever gewenste vorm van levering en dienstverlening door Inschrijver;
- één lid van de Combinatie aan te hebben gewezen die als penvoerder, aanspreekpunt en verantwoordelijke gevolmachtigde voor de Combinatie optreedt;

- te garanderen dat Opdrachtgever in de uitvoering met één aanspreekpunt, met één factuuradres en een eenduidige vorm van dienstverlening en levering te maken krijgt;
- in ieder geval tezamen aan de in het Aanbestedingsdocument gestelde eisen van financiële draagkracht en technische bekwaamheid voldoen.

NB:

- Alle bovengenoemde Combinanten dienen Bijlage C (holdingverklaring) in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen;
- alle bovengenoemde Combinanten dienen de eigen verklaring (UEA) in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen;
- alle bovengenoemde Combinanten dienen voor contractondertekening ter verificatie van de rechtsgeldigheid van de ondertekening van deze verklaring als eenduidig bewijsmiddel ofwel een uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel / Handelsregister met opgave van de actuele situatie van de Combinanten ofwel een origineel rechtsgeldige ondertekende volmachtverklaring met daarbij eenduidige bewijsmiddelen waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de volmachtgever blijkt (NB: bewijsmiddel mag niet ouder dan 3 (drie) maanden zijn), te overleggen.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Combinant 1:

Plaats:

Datum:

Naam ondergetekende:

Functie:

Rechtsgeldige handtekening:

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Combinant 2:

Plaats:

Datum:

Naam ondergetekende:

Functie:

Rechtsgeldige handtekening:

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Combinant 3:

Plaats:

Datum:

Naam ondergetekende:

Functie:

Handtekening:

Bijlage B2 - Verklaring beroep op (een) derde(n)

Indien Inschrijver een beroep doet op (een) derde(n) dient dit formulier volledig te worden ingevuld en te worden ondertekend.

Inschrijver verklaart in deze Bijlage of zij beroep doet op de middelen van (een) derde(n) om te voldoen aan de geschiktheidseisen inzake a) financiële en economische draagkracht en/of b) technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid.

Deze derde dient het toepasselijke gedeelte van deze verklaring volledig in te vullen en Rechtsgeldig te ondertekenen. Voor het bewijs van de rechtsgeldige ondertekening van de verklaring dienen voor contractondertekening geldige uittreksels uit het Handelsregister overgelegd te worden, met de meest actuele situatie, die niet ouder zijn dan drie (3) maanden.

Inzet van derden

Voor zowel individuele ondernemers als Combinaties is het mogelijk dat zij:

- Zich beroepen op kwalificaties van derden in het kader van de gestelde geschiktheidseisen die betrekking hebben op de economische en financiële draagkracht en/of op de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid;
Indien kwalificaties van een derde worden gebruikt om te voldoen aan de geschiktheidseisen inzake financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid, dient Inschrijver aan te tonen dat Inschrijver daadwerkelijk over de diensten van de betreffende derde kan beschikken. In dit geval moet de Inschrijver origineel rechtsgeldig ondertekende verklaring van de desbetreffende derde overleggen.
- Gebruik maken van derden bij de uitvoering van de Opdracht. Indien er voor de uitvoering van de opdracht een beroep op een derde wordt gedaan, dient Inschrijver dit expliciet in de Inschrijving te vermelden. Het inschakelen van een derde (onderaanneming) is slechts toegestaan onder volledige handhaving van de aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid van de Inschrijver (hoofdaannemer).
- Indien Inschrijver na het afsluiten van de overeenkomst een derde bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken, is dit slechts toegestaan nadat Opdrachtgever hiertoe voorafgaand en schriftelijke toestemming heeft verleend.

Derden

Alle onderstaande betrokken derden dienen:

- Gezamenlijk Bijlage B2 (verklaring beroep op derden) in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen.
- Individueel Bijlage C (holdingverklaring) in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen.
- Individueel de Eigen verklaring (Uniform Europees Aanbestedingsdocument) in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.
- Individueel vóór contractondertekening ter verificatie van de rechtsgeldigheid van de ondertekening van deze verklaring als eenduidig bewijsmiddel ofwel een uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel / Handelsregister met opgave van de actuele situatie van de betrokken derden ofwel een origineel rechtsgeldige ondertekende volmachtverklaring met daarbij eenduidige bewijsmiddelen waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de volmachtgever blijkt (NB: bewijsmiddel mag niet ouder dan drie (3) maanden zijn), te overleggen.

Inschrijver maakt bij het uitvoeren van de Opdracht gebruik van Ja
derden.

Inschrijver verklaart: Ja / Nee

- dat zij te allen tijde volledig verantwoordelijk en aansprakelijk blijft voor de uitvoering van de opdracht en de daaruit voortvloeiende resultaten en dat zij opdrachtgever hiermee vrijwaart van alle aansprakelijkheid die kan voortvloeien uit de wet.

Inschrijver verklaart dat gebruikmaking van een derde bij Ja / Nee
uitvoering van de opdracht niet anders geschiedt dan na schriftelijk verzoek van Inschrijver en schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever.

Deze derde, naam en adres, is: < in te vullen door Inschrijver >

< in te vullen door Inschrijver >

< in te vullen door Inschrijver >

< in te vullen door Inschrijver >

Taakverdeling:

Naam derde: Taak van de betreffende derde:

< in te vullen door Inschrijver >

< in te vullen door Inschrijver >

< in te vullen door Inschrijver >

< in te vullen door Inschrijver >

< in te vullen door Inschrijver >

< in te vullen door Inschrijver >

< in te vullen door Inschrijver >

< in te vullen door Inschrijver >

Indien Inschrijver beroep doet op de middelen van derden inzake financiële en economische draagkracht dient onderstaand blok ingevuld en ondertekend te worden door de derde:

Financiële en economische draagkracht

Ondergetekende derde verklaart hierbij dat:

- Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen.
- Zij zich bij gunning van de opdracht aan Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien en dat zij, indien en voor zover daarvan sprake is, (hoofdelijk) aansprakelijk is voor eventuele schade voortvloeiende uit het niet / niet deugdelijk / niet tijdig nakomen van de overeenkomst.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Bedrijfsnaam derde:

Plaats:

Datum:

Naam ondergetekende:

Functie:

Handtekening:

Indien Inschrijver beroep doet op de middelen van derden inzake technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid dient onderstaand blok ingevuld en ondertekend te worden door de derde:

Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid

Ondergetekende derde verklaart hierbij dat:

- Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Bedrijfsnaam derde:

Plaats:

Datum:

Naam ondergetekende:

Functie:

Handtekening:

Derden bij de uitvoering van de opdracht

Ondergetekende derde verklaart hierbij dat:

- Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Bedrijfsnaam derde:

Plaats:

Datum:

Naam ondergetekende:

Functie:

Handtekening:

Inschrijver dient in alle gevallen onderstaand blok in te vullen en te ondertekenen:

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Inschrijver:

Plaats:

Datum:

Naam ondergetekende:Functie:

Handtekening:

Bijlage C - Holdingverklaring

Inschrijver dient de holdingverklaring te overleggen indien de onderneming onderdeel uitmaakt van een holding en een beroep doet op de draagkracht van de holding.

Maakt Inschrijver deel uit van een groep of holdingmaatschappij? Ja

Maakt Inschrijver bij deze aanbesteding gebruik van de financiële en/ of economische draagkracht van de groep of holdingmaatschappij? Ja / Nee

Holdingverklaring is van toepassing:

Hierbij verklaart ondergetekende dat hij zich, als groep of holdingmaatschappij, namens de Inschrijver bij gunning volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de juiste en volledige nakoming van de verplichtingen die uit de eventueel af te sluiten overeenkomst(en) voortvloeien. Eveneens verklaart ondergetekende dat hij, indien en voor zover daarvan sprake is, namens de Inschrijver aansprakelijk gesteld kan worden voor het nakomen van verplichtingen en eventuele schade voortvloeiende uit het niet/niet deugdelijk/niet tijdig nakomen van de in het kader van deze aanbesteding af te sluiten overeenkomst.

Hierbij verklaart Inschrijver dat de holdingverklaring wel van toepassing is.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Holding:

Plaats:

Datum:

Naam ondergetekende:

Functie:

Handtekening:

Bijlage D – Vorm- en procedurevereisten

Met deelname aan deze aanbestedingsprocedure gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de onderstaande vorm- en procedurevereisten. Het betreft hier **knock-out criteria**; dat wil zeggen dat, indien het antwoord op één regel (vereiste) “nee” is, de Inschrijving voor verdere beoordeling wordt uitgesloten.

Nr.	Vorm- en procedurevereisten	Akkoord Ja/ Nee
1.	Alle door Inschrijver in het kader van deze aanbesteding overgelegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Inschrijver naar waarheid ingevuld en kunnen te allen tijde gestand worden gedaan.	
2.	Inschrijver is zich ervan bewust dat Opdrachtgever controleert op tijdig indienen van Inschrijving, conform planning.	
3.	Inschrijver is zich ervan bewust dat Opdrachtgever de Inschrijving controleert op volledigheid van de Inschrijving, voorzien van alle Bijlagen en informatie (welke Inschrijving uitsluitend digitaal kan worden geüpload in TenderNed).	
4.	Inschrijver is zich ervan bewust dat Opdrachtgever de Inschrijving controleert of Inschrijving is ingericht overeenkomstig Bijlage A, checklist van Aanbestedingsdocument.	
5.	Inschrijver heeft ervoor zorggedragen dat alle bijgevoegde bewijzen van recente datum zijn (niet ouder dan drie (3) maanden, tenzij anders staat vermeld). Bewijsstukken dienen op verzoek van Opdrachtgever te worden overlegd en geven de situatie op moment van indienen van de Inschrijving weer en bieden Opdrachtgever de mogelijkheid vast te stellen welke natuurlijk personen bevoegd zijn om de rechtspersonen van Inschrijver te vertegenwoordigen.	
6.	Inschrijver is zich ervan bewust dat, indien de bewijsstukken niet; niet tijdig, of niet juist zijn verstrekt, of niet of niet volledig overeenkomen met de Inschrijving, de Inschrijving kan worden uitgesloten van verdere deelneming aan de aanbesteding.	
7.	Met betrekking tot geheimhouding/publiciteit draagt Inschrijver er zorg voor dat: Er vanuit zijn rechtspersoon geen informatie die in het kader van deze aanbesteding beschikbaar bij hem komt en waarvan hij de vertrouwelijkheid kent of behoort te kennen, aan derden ter beschikking wordt gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen derden, Combinanten en/of hulppersonen. In een dergelijk geval blijft ondergetekende/Inschrijver verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen derden, Combinanten en/of hulppersonen. Er vanuit zijn rechtspersoon, c.q. door zijn onderneming voor onderhavige Opdracht eventueel in te schakelen derden, Combinanten en/of hulppersonen geen publiciteit aan dit project wordt gegeven, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.	
8.	Met betrekking tot integriteit draagt Inschrijver er zorg voor dat Inschrijver voldoet aan wat gebruikelijk en maatschappelijk aanvaard is. Dit houdt onder meer in: Geen prijsafspraken of kartelvorming met andere Inschrijvers. Geen prijsopdrijving door vermeende of daadwerkelijke inneming van monopolie posities.	

	Alleen het noodzakelijke contact met andere zelfstandige Inschrijvers tijdens de looptijd van onderhavige aanbestedingsprocedure. Indien voor het samenstellen van een goede Inschrijving informatie-uitwisseling tussen Inschrijvers nodig is dan gebeurt dit tijdig en compleet. Zorg dragen voor correcte mandatering tijdens onderhavige aanbestedingsprocedure. Inschrijver alleen meedoet met de intentie om voor gunning in aanmerking te komen.	
9.	Inschrijver heeft geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, van welke aard dan ook in het kader van deze aanbesteding.	
10.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij onvoorziene omstandigheden de gehele aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen.	
11.	De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van drie (3) maanden na datum van uitbrengen van de Inschrijving en zo nodig drie (3) maanden na een eventuele rechterlijke uitspraak die volgt op een jegens de voorlopige gunningsbeslissing aangevochten procedure, afhankelijk van welke termijn langer duurt. Tijdens deze termijn heeft de Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.	
12.	Tijdens het aanbestedingstraject en gedurende de hele contractperiode inclusief eventuele verlengingen, wordt uitsluitend de Nederlandse taal in woord en geschrift gebruikt, voorts in geval van gunning van de opdracht aan de Inschrijver, is dit tevens van toepassing bij de uitvoering m.b.t. al het betrokken personeel, rapportages, enzovoort.	
13.	Opdrachtgever aanvaardt geen enkel eigendomsvoorbehoud op een ingediende Inschrijving en de daarbij behorende documenten.	
14.	Na de sluitingsdatum voor het indienen van verzoeken om nadere informatie opgemerkte tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden, die niet eerder door Inschrijver zijn opgemerkt, zijn voor risico en rekening van Inschrijver.	
15.	Inschrijver heeft in de aangeleverde tekst van het Aanbestedingsdocument inclusief Bijlagen en verklaringen geen wijzigingen aangebracht, met uitzondering van die velden die expliciet als invulvelden door Opdrachtgever zijn aangeduid.	
16.	Inschrijver is zich ervan bewust dat het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie bij de Opdrachtgever kan worden aangemerkt als een valse verklaring.	
17.	Inschrijver stemt in met de tekst van de definitieve Overeenkomst zoals bij de laatste Nota van Inlichtingen gewijzigd.	
18.	Inschrijver stemt in met de tekst van de definitieve Verwerkersovereenkomst zoals bij de laatste Nota van Inlichtingen gewijzigd.	
19.	Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende, gunning en opdrachtverlening zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de (contractuele) voorwaarden die Opdrachtgever in het aanbestedingstraject ter beschikking heeft gesteld, te weten de concepten van de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst alsmede de Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Slachtofferhulp Nederland en de Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Perspectief Herstelbemiddeling, welke documenten door Opdrachtgever zo nodig zijn aangepast op basis van de in de Nota's van Inlichtingen gegeven antwoorden.	

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Inschrijver:

Plaats:

Datum:

Naam ondergetekende:

Functie:

Handtekening:

Bijlage E – Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bijlage F – Geschiktheidseisen

Inschrijver dient onderstaande lijst per regel volledig te beantwoorden. De Inschrijver dient zijn antwoord van de regels van de lijst tot “ja”, dan wel “nee” te beperken.

De Inschrijving wordt beoordeeld op het voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen in deze Bijlage met betrekking tot economische en financiële draagkracht, technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid. Het betreft hier **knock-out criteria**; dat wil zeggen dat, indien het antwoord op één regel (vereiste) “nee” is, de Inschrijving voor verdere beoordeling wordt uitgesloten.

Nr.	Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht	Akkoord Ja/ Nee
1.	Indien de financiële informatie betrekking heeft op de holding waartoe de onderneming behoort, dan wordt een verklaring bijgevoegd waaruit blijkt dat de holding (Bijlage C, Holdingverklaring) zich bij eventuele gunning garant stelt voor nakoming van de wettelijke en contractuele verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien.	
2.	Inschrijver verklaart met betrekking tot de wettelijke aansprakelijkheidsverzekering tegen bedrijfs- en beroepsrisico's van de Inschrijver dat: - Inschrijver beschikt over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van Opdrachtgever adequaat dekt, zoals blijkt uit een daartoe strekkende verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon. Uit de gevraagde verklaring dient helder te blijken dat Inschrijver verzekerd is, voor de verzekerde bedragen zoals opgenomen in de Overeenkomst. Binnen 10 werkdagen na het communiceren van het voorgenomen gunningsbesluit dient de Inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt een kopie van een verzekeringspolis en betalingsbewijs te overleggen, waaruit blijkt dat Inschrijver ten minste verzekerd is voor de evenementen en genoemde bedragen. - Inschrijver beschikt over een verzekering die de beroepsaansprakelijkheid ten opzichte van Opdrachtgever adequaat dekt, zoals blijkt uit een daartoe strekkende verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon. Uit de gevraagde verklaring dient helder te blijken dat Inschrijver verzekerd is, voor de verzekerde bedragen zoals opgenomen in de Overeenkomst. <i>Binnen 10 werkdagen na het communiceren van het voorgenomen gunningsbesluit dient de inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt voor zowel de bedrijfsaansprakelijkheid als de beroepsaansprakelijkheid een kopie van een verzekeringspolis en betalingsbewijs te overleggen, waaruit blijkt dat Inschrijver minimaal verzekerd is voor de genoemde bedragen.</i>	
3.	Bij een voorgenomen gunning kan een accountantsverklaring met betrekking tot de financiële gegevens gevraagd worden door Opdrachtgever. Deze accountantsverklaring mag geen gerede twijfel over de continuïteit van de onderneming of ernstige continuïteitsonzekerheid bevatten. Met het indienen van een Inschrijving verklaart u financieel voldoende gezond te zijn om de opdracht uit te voeren.	

	<i>Binnen 10 werkdagen na het communiceren van het gunningsbesluit dient inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt een verklaring van de accountant te overleggen met betrekking tot het laatste jaarverslag. In dit geval dient er geen gerede twijfel over de continuïteit van de onderneming of ernstige continuïteitsonzekerheid aanwezig te zijn.</i>	
4.	Inschrijver verklaart met betrekking tot de solvabiliteit dat de solvabiliteit (garantievermogen gedeeld door balanstotaal) over het afgelopen boekjaar (2021) minimaal 20% bedraagt en over de afgelopen drie boekjaren (2019-2021) gemiddeld minimaal 20% bedraagt. Inschrijver heeft hiervoor Bijlage G, Solvabiliteitsverklaring. De financiële informatie uit Bijlage G heeft betrekking op de eigen onderneming / organisatie. Indien wordt ingeschreven als Combinatie, moet de financiële informatie worden overlegd die betrekking heeft op de separate ondernemingen. Tevens moet voor Opdrachtgever herleidbaar zijn, welke delen van de informatie van welke organisatie afkomstig zijn. De argumentatie met betrekking tot deze solvabiliteit is gelegen in het feit dat de dienstverlening van Opdrachtgever sterk afhankelijk is van de kwaliteit en bovendien de continuïteit van haar infrastructuur.	

Nr.	Geschiktheidseisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid	Akkoord Ja/ Nee
5.	Inschrijver beschikt bij datum van ondertekening van de Overeenkomst over de hieronder beschreven kerncompetenties. Inschrijver toont aan dat hij over deze kerncompetenties beschikt door het overleggen van één referentie per kerncompetentie. De referentie dient minimaal aan de hieronder gegeven beschrijving van een referentieproject te voldoen en dient door de onderneming gedurende de afgelopen drie kalenderjaren uitgevoerd te zijn, en succesvol conform afspraak te zijn opgeleverd en afgerond. Het is toegestaan één referentie te gebruiken om meerdere kerncompetenties aan te tonen. Inschrijver toont aan over minimaal de volgende kerncompetenties te beschikken: Kerncompetentie voor perceel 1: Ervaring als leverancier van KCC-platformen, eigenaar of gebruikmakend van op Europees grondgebied gehoste KCC-omgevingen. Kerncompetentie voor perceel 2: Ervaring als mobiele en vaste telecomprovider in Nederland, eigenaar of gebruikmakend van de in Nederland aanwezige mobiele en vaste spraak- en data infrastructuur. Inschrijver heeft voor de kerncompetenties Bijlage H, Referentiebladen volledig ingevuld en ingediend bij de Inschrijving. Er is een contactpersoon van de referent ingevuld die rechtstreeks door Opdrachtgever te benaderen is zonder tussenkomst van Inschrijver.	

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Inschrijver:

Plaats:

Datum:

Naam ondergetekende:

Functie:

Handtekening:

Bijlage G – Solvabiliteitsverklaring

De Inschrijving wordt beoordeeld op het voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen in deze Bijlage met betrekking tot een minimale solvabiliteitseis. Het betreft hier **knock-out criteria**; dat wil zeggen dat, indien niet wordt voldaan aan de gestelde solvabiliteitseis, de Inschrijving voor verdere beoordeling wordt uitgesloten.

Solvabiliteitseis	Boekjaar 2021	Gemiddelde boekjaar 2019-2021
Solvabiliteit (garantievermogen/ balanstotaal)	Groter dan of gelijk aan 20%	Groter dan of gelijk aan 20%

Inschrijver voldoet aan Solvabiliteitseis

Ja / nee ^[1]

Indien bovenstaande vragen met ja beantwoord worden, dient Inschrijver de betreffende jaarrekeningen met accountantsverklaring na voorlopige gunning aan te leveren.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Inschrijver:

Plaats:Datum:

Naam ondergetekende:Functie:

Handtekening:

^[1] Doorstrepen wat niet van toepassing is.

Bijlage H – Referentiebladen

Referentie behoort toe <naam inschrijver/combinant/onderaannemer> aan:			
Referentieproject bij kerncompetentie voor perceel 1 <naam competentie>			
1	NAW-gegevens referentieproject	Naam organisatie	
		Naam contactpersoon	
		Telefoonnummer	
		Naam en omschrijving van het project	
2	Omzet van het project	Het bedrag aan omzet per jaar	
		De eventuele waarde van het gedeelte dat in onderaanneming is uitgevoerd	
3	Looptijd project	Datum aanvang project	
		Datum afronding project	
4	Eventuele onderaanneming	Naam onderaannemers	
		Adres onderaannemer(s)	
5	Werkzaamheden project	Korte beschrijving van de werkzaamheden, waaronder de omvang, aantallen en type werkzaamheden.	
		Korte beschrijving van de in onderaanneming uitgevoerde werkzaamheden, waaronder de omvang, aantallen en type werkzaamheden.	
6	Minimumeisen referentieproject:	Heeft u één (1) vergelijkbare opdracht uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar teruggerekend vanaf het moment van inschrijving die qua omvang de aantallen omvat als aangegeven in Bijlage F, Geschiktheidseisen betref?	☐ Ja ☐ Nee Verdere toelichting:

Aldus ondertekend en bijbehorende gegevens naar waarheid verstrekt.

Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger Inschrijver:

Datum:

Naam:

Functie:

Referentie behoort toe <naam inschrijver/combinant/onderaannemer> aan:			
Referentieproject bij kerncompetentie voor perceel 2 <naam competentie>			
1	NAW-gegevens referentieproject	Naam organisatie	
		Naam contactpersoon	
		Telefoonnummer	
		Naam en omschrijving van het project	
2	Omzet van het project	Het bedrag aan omzet per jaar	
		De eventuele waarde van het gedeelte dat in onderaanneming is uitgevoerd	
3	Looptijd project	Datum aanvang project	
		Datum afronding project	
4	Eventuele onderaanneming	Naam onderaannemers	
		Adres onderaannemer(s)	
5	Werkzaamheden project	Korte beschrijving van de werkzaamheden, waaronder de omvang, aantallen en type werkzaamheden.	
		Korte beschrijving van de in onderaanneming uitgevoerde werkzaamheden, waaronder de omvang, aantallen en type werkzaamheden.	
6	Minimumeisen referentieproject:	Heeft u één (1) vergelijkbare opdracht uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar teruggerekend vanaf het moment van inschrijving die qua omvang de aantallen omvat als aangegeven in Bijlage F, Geschiktheidseisen betrof?	☐ Ja ☐ Nee Verdere toelichting:

Aldus ondertekend en bijbehorende gegevens naar waarheid verstrekt.
Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger Inschrijver:

Datum:

Naam:

Functie:

Bijlage I – Gunningseisen

De Inschrijving wordt beoordeeld op het voldoen aan de gestelde eisen in deze Bijlage. Het betreffen hier **knock-out criteria**; dat wil zeggen dat, indien een Inschrijving niet voldoet aan de eisen, de Inschrijving voor verdere beoordeling wordt uitgesloten.

Algemeen (perceel 1 en 2)

Nr	Eisen.	Akoord ja/nee
1.	Opdrachtnemer voldoet nu en in de toekomst aan de AVG wetgeving conform interpretatie van Autoriteit Persoonsgegevens	
2.	De Opdrachtnemer dient regie te voeren over en is verantwoordelijk voor het beheer van de ICT infrastructuur en diensten van eventuele onderaannemers en/of derden (combinanten/derden). Onderaannemers (combinanten/derden) zullen alleen op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever rechtstreeks communiceren met Opdrachtgever. In alle andere gevallen zal alle communicatie via de regievoering van de Opdrachtnemer verlopen	
3.	Voor Opdrachtgever dient een team van personen binnen de servicedesk ter beschikking te staan, dat deskundig is voor wat betreft de ICT-omgeving van Opdrachtgever, om een snelle storingsafhandeling te bevorderen.	
4.	De Inschrijver dient de dienstbeschrijvingen toe te voegen van de aangeboden producten en diensten. Indien beschrijvingen afwijken van het gestelde in dit Aanbestedingsdocument (deze Gunningseisen) dan is het Aanbestedingsdocument, en meer specifiek de Gunningseisen, leidend.	
5.	Voor uitvoering van werkzaamheden op de locaties dient een vast team van medewerkers beschikbaar te zijn dat deskundig is voor wat betreft de ICT-omgeving van Opdrachtgever, welke allen gedurende de looptijd van het contract een geldige verklaring omtrent het gedrag hebben (VOG). De Opdrachtnemer dient zelf voor de aanvraag en instandhouding van de VOG zorg te dragen. Screening van medewerkers van de Opdrachtnemer door Politie en/of Justitie kan door deze organisaties geëist worden. Kosten voortvloeiende uit het niet inzetbaar zijn van medewerkers en daarmee niet uitvoeren van de noodzakelijke werkzaamheden op dat moment als gevolg van het niet voldoen aan de beveiligingseisen van politie en justitie zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.	
6.	Aan het einde van de contractlooptijd dient de Opdrachtnemer proactief, en tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven, mee te werken aan een complete overdracht naar een nieuwe leverancier. Hieronder kunnen bijvoorbeeld projectmanagement uren en overdracht van beschreven procedures vallen. De Opdrachtnemer moet kosteloze nummerportabiliteit garanderen bij verandering van leverancier.	
7.	De Opdrachtnemer zal niet in enigerlei vorm communiceren over de dienstverlening aan Opdrachtgever, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.	
8.	Alle aangeboden diensten werken op beide datacenters, bij een uitwijk- test dient kosteloos te worden meegewerkt en handelingen m.b.t. deze test te worden verricht.	
9.	Na de eerste twee jaar van de Overeenkomst voor perceel 2 en daaropvolgend elke twee jaar van de Overeenkomst voor perceel 2 wordt de prijs van de bel-en databundels naar beneden toe bijgesteld indien de stand van de markt op dat moment dat toelaat. De peildatum voor bijstelling is oktober in het voorafgaande kalenderjaar.	
10.	Inschrijver moet bij het opstellen van de technische specificaties rekening houden met de uit het Unierecht voortvloeiende eisen op het gebied van gegevensbescherming, met name wat de ontwerpseisen voor de verwerking van persoonsgegevens betreft (Privacy by Design)	

Klant Contactcentrum (perceel 1)

Nr.	Eisen	Akkoord ja/nee
11.	De oplossing dient gebaseerd te zijn op 'bewezen technologie'; dat wil zeggen dat de oplossing zoals door Inschrijver aangeboden en de onderdelen daarvan, ten minste 10 keer eerder door Inschrijver succesvol zijn geïnstalleerd.	
12.	De licenties worden aangeboden op basis van concurrent usage, onderverdeeld in staffels gebaseerd op de aantal vermeld in 1.4	
13.	De medewerkers maken gebruik van een (draadloze) headset.	
14.	Een medewerker kan zich zelfstandig in- en uitloggen.	
15.	De IVR functie heeft minimaal de volgende functionaliteit, die voor elk van de ingangen gescheiden kan worden ingericht: - Minimaal 3 niveaus zijn mogelijk, met elk de mogelijkheid om minimaal 5 menu-opties weer te geven; - Mogelijkheid tot automatisch verbreken; - Terugval naar hoofdmenu; - Flexibele instelling van opgenomen meldteksten (noodmelding) Mogelijkheid tot inspreken en activeren van calamiteitentekst via een beveiligde inbelmogelijkheid;	
16.	Wijzigingen en toevoegingen op de IVR kunnen binnen 4 werkuren worden gerealiseerd. Opdrachtgever kan hiertoe zelfstandig in een gangbaar formaat opgenomen spraakfiles aanleveren of toevoegen.	
17.	Meldteksten moeten door Opdrachtgever zelfstandig en op afstand kunnen worden gewijzigd.	
18.	In geval van een calamiteit moet een noodtekst per direct aangezet kunnen worden (brandalarm) en moet de routing van het verkeer kunnen worden aangepast voor noodopvang. Daarnaast moet het mogelijk zijn om via een telefonische ingang een noodboodschap in te spreken en te activeren.	
19.	Wachtenden krijgen met een in te stellen interval een melding van hun actuele positie in de wachtrij.	
20.	Het is mogelijk om een nawerkijd (wrap-up) in te stellen per callcenteringang. De nawerkijd is flexibel instelbaar qua tijd en modaliteit (automatisch, oproepbaar, uit).	
21.	De Functioneel Beheerder kan de nachtstand instellen waardoor binnenkomende oproepen worden doorgeschakeld naar een nachtvoorziening. Het is mogelijk om verschillende afwezigheidsscenario's te definiëren voor b.v. brandalarm (calamiteiten) of gesloten algemeen.	
22.		
23.	De supervisor heeft de mogelijkheid van tussenkomst (inbreken) in een staand gesprek.	
24.		
25.	De softphone moet terugval verkeer kunnen onderscheiden in bezet, niet beantwoord, onbereikbaar of buiten dienst.	
26.	De softphone moet het betreffende gesprek kunnen doorverbinden.	
27.	Op de softphone van de medewerker zijn de volgende visuele indicaties beschikbaar: - Attentiesignaal voor het aangeven van een wachtende oproep; - Wachtvelden; - Mogelijkheid tot stopzetten opname; - Telefoonnummer inkomende oproep + gekozen wachtrij - Duur actuele status	

28.	De softphone van de medewerkers dient bij oproepen het nummer van de oproeper weer te geven, • Wachtvelden; • Mogelijkheid tot stopzetten opname; • Doorkiesverkeer dat niet is geslaagd met de naam, vermelding van het toestelnummer (Terugvalverkeer).	
29.	De softphones van de medewerkers dienen in alle rapportages meegenomen te worden.	
30.	Het moet mogelijk zijn om realtime data te kunnen aanbieden t.b.v. wallboards, etc..	
31.	Het moet mogelijk zijn dat (tijdens en) kort na het gesprek een medewerker al het gesprek kan classificeren.	
32.	Skills en andere parameters kunnen worden aangepast door de Functioneel Beheerder.	
33.	Online zicht op medewerker-status, wachtrijen, servicelevel, gemiste oproepen.	
34.	Vermelding van de eigen status (wrap up, pauzeren, spreektijd).	
35.	Indicatie voor medewerkers wanneer ze worden gemonitord door een supervisor	
36.	Een klant kan vanaf de website, een webchat-sessie starten met een beschikbare medewerker. Een beschikbare medewerker met de juiste skills moet kunnen worden geselecteerd.	
37.	Chat: bezoeker heeft status ingelogd ja/nee in 'Mijn Slachtofferhulp', indien er ingelogd is, is er een token welke meegenomen moet kunnen worden in het interface bericht, om de bezoeker te identificeren	
38.	Het moet mogelijk zijn om rapportages van medewerker niveau via team en afdeling "op te bouwen" tot Opdrachtgever niveau.	
39.	Het moet mogelijk zijn om een IVR Keuzemenu rapportage te genereren met de volgende gegevens: aantal gemaakte keuzes per laag, duur per laag, succesvol transfer of abandoned of verbroken om andere reden.	
40.	Het moet mogelijk zijn om flexibel rapporten te genereren.	
41.	Het moet mogelijk zijn om per medewerker een rapport te maken van het statusgebruik	
42.	Het moet mogelijk zijn een KCC Service Level rapportage te genereren.	
43.	Vermelding van gedetailleerde informatie over wachtrijen, servicelevels (maar gedetailleerder dan op het wallboard) voor bijv. teamleider of supervisor.	
44.	Het moet mogelijk zijn om de informatie op het wallboard aan te (laten) passen: • Toevoegen van (vrije) teksten • Instellen van standaard teksten • Aanpassen van kleuren en lay-out om bijv. informatie te benadrukken • Aantal binnengekomen en niet-beantwoorde oproepen wachtrij; • ASA • AHT, inclusief wachtstand; • in te stellen per wachtrij • Bezetting van inkomende, uitgaande en dubbelgerichte netlijnen.	
45.	Wallboard informatie bevat minimaal voor call, e-mail en chat: • Aantal wachtenden in de wachtrij • Langst wachtende • Aantal beschikbare agenten per wachtrij • Aantal aangeboden • Aantal abandoned • Service Levels	

46.	Quality Monitoring maakt onderdeel uit van het aangeboden platform.	
47.	Recording maakt onderdeel uit van het aangeboden platform.	
48.	Een koppeling met Active Directory is beschikbaar voor het tonen van adresboek/telefoonnummers voor ruggespraak en doorverbinden	
49.	Een koppeling met Injixo tbv Real Time Adherence is beschikbaar	
50.	Rapporten en brongegevens voor rapporten dienen eenvoudig geëxporteerd te kunnen worden naar standaardapplicaties en formats zoals Excel, CSV (Comma Separated Values), etc.	

Vaste telefonie (perceel 2)

Nr.	Eisen	Akkoord Ja/nee
51.	De Opdrachtnemer is in staat om al het telefoonverkeer (dmv SIP-trunking) van Opdrachtgever te verwerken, inkomend en uitgaand, ongeacht vanaf welke of naar welke locatie van Opdrachtgever. Dit dient te gebeuren met behoud van geografische nummers en/of huidige servicenummers.	
52.	De Opdrachtnemer dient de bestaande nummerblokken van Opdrachtgever (zie 1.3 – inkomend verkeer) over te nemen van de huidige leverancier (nummerbehoud).	
53.	De Opdrachtnemer moet de mogelijkheid hebben om toekomstige extra nummerblokken te kunnen leveren.	
54.	De telefoonverbindingen dienen het verkeer van en naar alle bestemmingen te kunnen routeren (nationaal, mobiel, internationaal, 08xx-/090x-, etc.).	
55.	De Opdrachtnemer moet voorzieningen treffen om 112 verkeer volgens de vastgestelde regelgeving te kunnen routeren.	
56.	Opdrachtnemer garandeert dat de 088-reeks als hoofdnummer op de SIP trunk technisch wordt meegestuurd in verband met de specifieke wijze van werken van Opdrachtgever richting de algemene meldkamer van Politie.	
57.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch inrichten van de IP verbinding en SIP dienst (bijv. lijncapaciteit, lijnqualiteit, delay, jitter, packet loss, QoS), zodat de gesprekskwaliteit wordt gegarandeerd.	
58.	De cloud-telefoniedienst voorziet in alle gangbare telefonie functionaliteiten, waaronder minimaal een bemiddeling/telefonistefunctie met bijbehorend toestel die deze functionaliteiten ondersteund, zoals in de wacht zetten, doorverbinden met aankondiging, doorverbinden zonder aankondiging, ontvangen herrotering met opgave van oorspronkelijk gekozen toestel of groepsnummer (incl. reden van herrotering, uitgelogd, in gesprek, niet beantwoord), in de dag/nacht-stand zetten en gesprek achter een bestaand gesprek zetten. Daarnaast zijn functionaliteiten beschikbaar als groepsnummers (simultane groep, lineaire groep, circulaire groep), call pick-up groepen, multi-line extension, doorverbinden, flexible workspace (in- en uitloggen), chef-secretaresse schakeling.	
59.	De cloud-telefoondienst dient gehost te worden op Europees grondgebied door een Europees bedrijf.	
60.	Opdrachtnemer levert de benodigde IP verbinding(en) in de Datacenters van Open Line aan de Minckelersstraat 2 (DC suite COL 3) 6372 PP Landgraaf en Amerikalaan 35, 6199 AE Maastricht.	
61.	Alle benodigde IP-verbindingen dienen te worden aangeboden als managed service, waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor support en onderhoud. IP-verbindingen dienen bij voorkeur niet te worden ontsloten middels een publiek medium (internet).	
62.	De twee fysieke dataverbindingen tussen de datacenters van Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen te verlopen over separate, volledig (geografisch gescheiden circuits. Er mag geen sprake zijn van single-point-of-failures	

	(SPOFs) in de handover tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer: zowel lijn- als platformredundantie dient te worden gegarandeerd.	
63.	De capaciteit van de redundante SIP verbinding dient voldoende te zijn voor 100 gelijktijdige gesprekken (G.711).	
64.	De Opdrachtnemer voorziet in een 0800/0900 dienst en biedt de mogelijkheid tot het routeren van de bestaande (en eventueel toekomstige) 0800- en 0900-nummers en een internationaal toegangsnummer.	
65.	De Opdrachtnemer migreert de huidige servicenummers 0900-0101, 0900-9999001, 0800-8376478 en 116-006.	
66.	Een meegeleverde App voor de mobiele telefoon moet ervoor zorgen dat medewerkers ook onderweg bereikbaar zijn op het zakelijke vaste telefoonnummer (via de mobiele telefoon).	
67.	Het is mogelijk om gebruikersinstellingen qua aan- en/of aanwezigheid via de App door gebruikers zelf te laten instellen.	
68.	Een medewerker moet in de App op een gebruiksvriendelijke en intuïtieve manier de bereikbaarheid van het vaste- en het mobiele nummer kunnen beheren. Medewerkers moeten bijvoorbeeld bij uitbellen via de App kunnen switchen naar het algemeen telefoonnummer van bijvoorbeeld het KCC of een afdelingsnummer, i.p.v. het persoonlijke nummer.	

Mobiele telefonie (perceel 2)

Nr.	Eisen	Akkoord Ja/nee
69.	Alle abonnementen voor spraak en data vallen onder één Overeenkomst. Het dient mogelijk te zijn om onder de gesloten Overeenkomst nieuwe diensten en abonnementsvormen toe te voegen zonder dat daarvoor een nieuwe Overeenkomst hoeft te worden gesloten.	
70.	Einddata van alle afzonderlijke abonnementen zijn altijd gelijk aan de einddatum van de overkoepelende Overeenkomst. Dit geldt voor zowel de spraak als de data abonnementen.	
71.	Nummerbehoud is gegarandeerd voor alle reeds aanwezige mobiele aansluitingen.	
72.	Opdrachtnemer levert standaard de Standaard Sim kaarten met uitdrukbaar deel voor Micro/Nano Sim Kaarten. Op verzoek levert de Opdrachtnemer Nano Sim kaarten.	
73.	Opdrachtgever biedt abonnementen in Sim Only vorm aan.	
74.	Alle Sim Kaarten ondersteunen minimaal 4G.	
75.	Er mogen geen kosten in rekening gebracht worden voor het in en uit dienst nemen van abonnementen of het activeren of deactiveren van Sim Kaarten.	
76.	Opdrachtgever krijgt minimaal 100 Sim Kaarten (kosteloos) op voorraad. De abonnementskosten hiervoor gaan pas lopen nadat deze Sim Kaarten door Opdrachtgever zijn geactiveerd. Op verzoek van de Opdrachtgever wordt de voorraad aangevuld.	
77.	Door Opdrachtgever aangevraagde Sim Kaarten worden binnen vijf werkdagen geleverd.	
78.	Abonnementen van een andere provider kunnen op verzoek van Opdrachtgever met nummerbehoud naar een abonnement binnen het contract worden omgezet.	
79.	Zonder gekoppeld data abonnement is het niet mogelijk om van 4G gebruik te maken. Dit geldt zowel voor geporteerde/gemigreerde abonnementen als voor nieuwe abonnementen.	
80.	Het moet mogelijk zijn het bellen naar 0900, 0906, 0909 en andere servicenummers te laten blokkeren. Dit geldt voor zowel de gemigreerde abonnementen als voor nieuwe abonnementen. Hierbij moet deblokking van servicenummers mogelijk zijn.	
81.	Het servicepunt van Opdrachtgever kan in geval van verlies of diefstal van smartphone/tablet en bijbehorende Sim Kaart zelfstandig de kaart blokkeren, of opdracht geven aan leverancier om dit te doen.	

82.	Opdrachtnemer biedt in ieder geval de volgende functionaliteiten: • Bellen en gebeld worden; • Voicemail; • Doorschakelen naar voicemail bij niet beantwoorden; • SMS versturen en ontvangen; • SMS notificatie dat men een gesprek gemist heeft; • SMS notificatie van een nieuwe voicemail; • Wisselgesprek; • Conferentiegesprekken tussen minimaal 3 gesprekspartners.	
83.	De gebruiker dient kosteloos de beschikking te hebben over voicemail als onderdeel van de standaard aangeboden mobiele telefoniedienst.	
84.	Het door de Opdrachtnemer geboden voicemailsysteem maakt gebruik van de Nederlandse taal. De eigenaar van de voicemail box dient op eenvoudige wijze welkomsteksten te kunnen inspreken, wijzigen en (de-)activeren. Bij het achterlaten van een voicemail dient de gebelde een SMS notificatie te ontvangen dat er een voicemail is ontvangen inclusief het telefoonnummer van de beller indien beschikbaar. De limiet voor de duur van een voicemail bericht is minimaal 2 minuten. Er dienen minimaal 10 voicemail berichten ingesproken te kunnen worden.	
85.	Een gebruiker kan zelf aangeven, bij niet beantwoorden of als de telefoon uit staat, dat deze wordt doorgeschakeld naar een vooraf ingesteld vast of mobiel nummer.	
86.	De Opdrachtnemer moet de mogelijkheid aanbieden waarbij een tijdens een gesprek inkomende tweede oproep kan worden beantwoord door het eerste gesprek 'on hold' te zetten. Vervolgens moet tussen beide gesprekken geschakeld kunnen worden.	
87.	Opdrachtnemer biedt CLIP en CLIR aan. Bij inkomende oproepen wordt de nummeridentificatie van de oproeper kenbaar gemaakt (tenzij geblokkeerd), zodat deze in een display weergegeven wordt. Bij uitgaande oproepen moet de nummeridentificatie van de oproeper worden meegezonden, tenzij dit geblokkeerd is.	
88.	De mobiele data abonnementen mogen qua snelheid niet beperkt worden, anders dan door fysieke beperkingen van het netwerk.	
89.	Opdrachtgever is gerechtigd om bij grote problemen (prio 1 en 2) met de dekking van het netwerk van Opdrachtnemer een onafhankelijk bureau de dekking van het netwerk te laten controleren. Opdrachtnemer dient volledige medewerking te verlenen.	
90.	Eerstelijns support wordt door de IT-dienstenleverancier van Opdrachtgever (Open Line Managed Services BV) uitgevoerd, Openline kan namens Opdrachtgever alle operationele beheeractiviteiten met Opdrachtnemer afstemmen.	
91.	Opdrachtnemer moet voor zowel eindgebruiker als beheerder 24 uur per dag en 7 dagen per week de mogelijkheid bieden voor het: α. Eveneens kunnen laten blokkeren van Sim Kaarten (bijvoorbeeld in verband met diefstal).	
92.	Bij Opdrachtgever in gebruik zijnde en komende mobiele telefoonnummers worden in geen geval zonder toestemming van Opdrachtgever opgenomen in openbaar toegankelijke telefoonboeken of andere databases.	
93.	Direct na migratie wordt een lijst met SIM kaartnummers, mobiele telefoonnummers, PUK codes en einddatum van de contracten van alle gemigreerde/geactiveerde abonnementen beveiligd in Microsoft Excel formaat aangeleverd.	
94.	Opdrachtgever draagt per locatie zorg voor een goede overgang indien er een simwissel plaats moet vinden, waardoor medewerkers ondersteund worden bij het overzetten van hun gegevens	

Beheer, onderhoud en SLA (perceel 1 en 2)

Nr.	Eisen	Akkoord ja/nee
95.	Opdrachtnemer houdt de oplossing (hard- en software) in service gedurende de looptijd van de overeenkomst.	
96.	Inschrijver levert een set met SLA-parameters waar Opdrachtgever een keuze uit dient te maken.	
97.	Opdrachtnemer levert maandelijks een SLA-rapportage aan waarin over alle SLA-normen wordt gerapporteerd, inclusief alle incidenten, problemen en changes.	
98.	Bij niet-standaard wijzigingen zal de Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een marktconforme offerte opstellen voor de implementatie van de gevraagde wijziging. De offerte is ter acceptatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever is niet verplicht de offerte te accepteren.	
99.	In overleg met Opdrachtgever worden onderhoudsdata en onderhoudsweekenden minimaal 2 weken vooraf vastgesteld.	
100.	Gepland onderhoud vindt altijd plaats buiten de openingstijden van Opdrachtgever.	
101.	Opdrachtnemer stelt een webbased (online) beheerplatform c.q. portal ter beschikking aan de Opdrachtgever die 7 dagen per week en 24 uur per dag beschikbaar is.	
102.	Opdrachtnemer draagt de zorg en de kosten voor blijvende compatibiliteit van het webbased beheerplatform voor de duur van de Overeenkomst.	
103.	Opdrachtgever krijgt accounts beschikbaar op het beheerplatform met de mogelijkheid om verschillende rollen/rechten toe te kennen, o.a.: beheerder met alle rechten, gebruiker met alleen leesrechten op het gebruikersdeel.	
104.	De geautoriseerde toegang tot het webbased beheerplatform vindt minimaal plaats door middel van een gebruikersnaam en wachtwoord.	
105.	Ingelogde gebruikers van Opdrachtgever krijgen alleen toegang tot de gegevens die horen bij de aan hen toegekende klantnummers.	
106.	De communicatie met het webbased beheerplatform ondersteunt de meest gangbare webbrowsers zoals Safari, Edge, IE, Chrome en Firefox, waarvan minimaal de actuele en de laatste 2 versies worden ondersteund. Tevens is de communicatie versleuteld middels SSL.	
107.	Het webbased beheerplatform dient in ieder geval de volgende mogelijkheden te bieden: • Registratie en (de)activering Sim Kaarten; • Per gebruiker muteren van de faciliteiten (wel/geen voicemailbox, beperking/vrijgeven bestemmingen, wel/geen data, wel/geen routing bij in gesprek/buiten bereik/niet beantwoorden naar een alternatieve bestemming); • Sim Kaart beheer (blokkeren/ deblokkeren/ wisseling); • Opvragen PUK code; • Registratie en activering vaste nummers; • Configuratie functionaliteiten per nummer; • Informatie over lopende en recente storingen met in ieder geval het type storing; • Aanmelden storingen; • Helpfunctie; • Verstrekken van abonnementsinfo; • Rapportages maken en exporteren naar minimaal Excel format. • Doorschakeling 0800/0900 nummers	

Incident management (perceel 1 en 2)

Nr.	Eisen	Akkoord ja/nee
108.	SLA dient te worden voorzien van een escalatie schema waarbij de leiding van opdrachtgever direct telefonisch contact kan opnemen met hoger management van opdrachtnemer. Toelichting vereist.	
109.	Medewerkers van de Servicedesk hebben technisch inhoudelijke kennis van de diensten die Opdrachtnemer levert.	
110.	Bij telefonische aanmelding van een incident/storing bij de desk van Opdrachtnemer dient de aanmelder van Opdrachtgever in 80% van de gevallen binnen 30 seconden een medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen.	
111.	Telefonische incidentmeldingen kunnen 7 dagen per week, 24 uur per dag en 365 dagen per jaar worden aangemeld bij de serviceorganisatie van Opdrachtnemer.	
112.	E-mails met daarin incidentmeldingen dienen 7 dagen per week, 24 uur per dag en 365 dagen per jaar gezonden te kunnen worden aan Opdrachtnemer via het door Opdrachtnemer te bepalen e-mailadres.	
113.	Verzoeken, anders dan incidenten (verstoringen), kunnen telefonisch alleen tijdens werktijden, en per e-mail altijd worden ingediend. Verzoeken worden, conform de geldende SLA-norm, alleen tijdens kantooruren door Opdrachtnemer behandeld en beantwoord.	
114.	Van elk contact met de servicedesk, dat redelijkerwijs leidt tot verdere actie van Opdrachtnemer, meldt Opdrachtnemer aan het eind het referentienummer van dit contact. Indien het contact via de e-mail verloopt, zendt Opdrachtnemer hiertoe een e-mail aan de afzender.	
115.	Incidenten dienen bij aanmelding door Opdrachtnemer ingedeeld en geprioriteerd te kunnen worden conform de onderstaande verdeling dan wel een soortgelijke indeling, conform de definitie van Opdrachtnemer met minimaal drie te onderscheiden prioriteitsniveaus: • prioriteit 1 - urgent: Het primaire proces van Opdrachtgever (of delen hiervan) komt tot stilstand, of dreigt tot stilstand te komen, door uitval van één of meerdere diensten; • prioriteit 2 - hoog: Eén of meerdere functionaliteiten zijn niet beschikbaar, maar dit heeft nog geen of slechts geringe invloed op (delen van) het primaire proces van Opdrachtgever; • prioriteit 3 - normaal: Overige verstoringen. Verstoringen in de Klant Contactcenter omgeving hebben een prioriteit 1 of 2. De exacte definitie wordt in onderling overleg vastgesteld en in de SLA vastgelegd.	
116.	Zodra het incident verholpen is (structureel of met een tijdelijke oplossing), dient Opdrachtnemer Opdrachtgever direct te informeren. Het is aan Opdrachtgever om deze ook als zodanig te accepteren. Bij prioriteit 1 incidenten dient een rapport "reason for outage" te worden opgeleverd waarbij minimaal oorzaak en structurele oplossing in wordt vermeld.	
117.	Alle gemelde incidenten en alle relevante activiteiten, gebeurtenissen en contactmomenten, die tijdens het afhandelen van incidenten plaatsvinden, worden door Opdrachtnemer geregistreerd in een incidentregistratiesysteem en/of relevant ticketingsysteem.	
118.	Bij problemen zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een plan van aanpak opstellen voor de implementatie van de benodigde oplossing.	
119.	De SLA-norm voor het aanleveren van een plan van aanpak voor 95% van de vastgestelde problemen is: - Een eerste indicatie binnen 5 werkdagen;	

	- Een compleet plan van aanpak binnen 10 werkdagen; Indien de oplossing van het probleem te complex is om binnen 10 werkdagen te kunnen worden opgeleverd, zal Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een reële planning opleveren voor het aanleveren van het plan van aanpak.	
--	---	--

Programma management en migratie (perceel 1 en 2)

Nr.	Eisen	Akkoord ja/nee
120.	Opdrachtnemer start met de implementatie van het betreffende perceel op 1 januari 2023. Ten behoeve van de formele acceptatie stelt Opdrachtnemer een test- en acceptatieprocedure op. Opdrachtnemer levert het betreffende perceel uiterlijk op 31 mei 2023 op, waarna op 1 april 2023 de test- en acceptatieprocedure kan worden gestart.	
121.	Opdrachtnemer stelt voor de migratie een ervaren projectleider aan die resultaatverantwoordelijk is voor een succesvolle implementatie. Deze projectleider zal gedurende de periode tussen opdrachtverstrekking en oplevering van het implementatietraject niet worden vervangen, tenzij er sprake is van ziekte of anderszins situaties waarin het goed functioneren in het geding komt. In dat geval zal er overleg zijn tussen aanbieder en Opdrachtgever aangaande de ontstane situatie en in overleg vaststellen wie de vervanger wordt (ervaring en competenties) en de wijze waarop de vervanging plaatsvindt.	
122.	Van de projectleider wordt verwacht dat hij de coördinatie voert over alle werkzaamheden die worden uitgevoerd door of in opdracht van de Opdrachtnemer. Hierbij wordt een proactieve instelling van de Opdrachtnemer/projectleider verwacht, waaronder ook het aansturen van andere leveranciers die bijdragen aan het succesvol realiseren van het eindresultaat.	
123.	De projectleider dient tenminste de volgende werkzaamheden uit te voeren: β. Bewaken van de tijdsplanning; χ. Tijdig signaleren en (laten) oplossen van knelpunten; δ. Voorkomen van meerwerk(kosten) ε. Rapporteren van de voortgang op wekelijkse basis, mondeling (bij Opdrachtgever op het Landelijk Kantoor en/of op afstand via online elektronische media, zoals Teams) en via email.	
124.	Opdrachtnemer verzorgt directe telefonische ondersteuning voor de functioneel beheerder met betrekking tot de migratie vanaf het begin van de migratie tot 2 weken na het einde van de migratie.	
125.	Opdrachtgever zal na bovenstaande oplevering testen uitvoeren waarbij wordt aangetoond dat alle aangeboden functionaliteiten worden geboden. Hiertoe zal een door beide partijen vastgesteld testplan worden gehanteerd. Definitieve eindoplevering zal pas plaatsvinden na akkoord van de testresultaten, echter altijd voor gestelde datum in eis 157.	
126.	De migratie van de 0800/0900/116006 dienst zal via een nummer-portering plaatsvinden. De Opdrachtnemer verzorgt de portering. De eventuele verstoring hierdoor mag niet meer bedragen dan 10 minuten.	
127.	Binnen de openingstijden van de Opdrachtgever mag er tijdens de migratie geen overlast ontstaan in de bereikbaarheid van de Opdrachtgever.	
128.	De Oplevering geschiedt op de datum zoals hierboven gesteld. Indien de Inschrijver de overeengekomen afspraken voor voltooiing van de opdracht tot migratie door aan haar toe te rekenen oorzaken overschrijdt zal Opdrachtgever het recht hebben een boete te eisen.	

Commerciële eisen (perceel 1)

Nr.	Eisen	Akkoord ja/nee
129.	De in de Inschrijving aangeboden prijzen en kortingen zijn onvoorwaardelijk en vast en onveranderlijk tot 01-01-2025. In afwijking van hetgeen is opgenomen in artikel 4.3 van de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever komen partijen overeen dat Opdrachtnemer, na overleg met en voorafgaand schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever, de prijzen één (1) maal per Jaar mag indexeren. Een eventuele prijsindexering vindt plaats op basis van de CBS Consumenten Prijs Index (CPI) alle huishoudens, reeks 2015 = 100%. De maximale, op enig moment te hanteren prijsstijging, is gelijk aan de jaarmutatie van deze prijsindex over het laatste volledig afgeronde Jaar en is tevens gemaximeerd op 5%. Opdrachtnemer deelt zijn voorstel voor de nieuwe prijzen voor de dienstverlening steeds uiterlijk op 1 augustus van het kalenderjaar voordat de prijsverhoging in dient te gaan, mee aan Opdrachtgever. Na akkoord van Opdrachtgever kunnen de prijsverhogingen worden doorgevoerd met ingang van 1 januari van het betreffende Jaar. Indexering(sverzoek)en kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend of doorgevoerd.	
130.	In de Inschrijving dienen alle kosten gespecificeerd opgenomen te zijn die betrekking hebben op de implementatie, zoals projectmanagement, migratie en de initiële levering van de dienst met een totaalbedrag op basis van fixed price.	
131.	De Opdrachtnemer dient prijzen te verstrekken die gedurende de gehele looptijd vast staan. Indien en voor zover de kosten van Opdrachtnemer stijgen als gevolg van gewijzigde wet- en regelgeving treden partijen in overleg over een eventuele aanpassing van de prijzen.	

Commerciële eisen (perceel 2)

Nr.	Eisen	Akkoord ja/nee
132.	In de Inschrijving aangeboden prijzen en kortingen zijn onvoorwaardelijk en vast en onveranderlijk tot 01-01-2025. In afwijking van hetgeen is opgenomen in artikel 4.3 van de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever komen partijen overeen dat Opdrachtnemer, na overleg met en voorafgaand schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever, de prijzen één (1) maal per Jaar mag indexeren. Een eventuele prijsindexering vindt plaats op basis van de CBS Consumenten Prijs Index (CPI) alle huishoudens, reeks 2015 = 100%. De maximale, op enig moment te hanteren prijsstijging, is gelijk aan de jaarmutatie van deze prijsindex over het laatste volledig afgeronde Jaar en is tevens gemaximeerd op 5%. Opdrachtnemer deelt zijn voorstel voor de nieuwe prijzen voor de dienstverlening steeds uiterlijk op 1 augustus van het kalenderjaar voordat de prijsverhoging in dient te gaan, mee aan Opdrachtgever. Na akkoord van Opdrachtgever kunnen de prijsverhogingen worden doorgevoerd met ingang van 1 januari van het betreffende Jaar. Indexering(sverzoek)en kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend of doorgevoerd.	
133.	In de Inschrijving dienen alle kosten gespecificeerd opgenomen te zijn die betrekking hebben op de implementatie, zoals projectmanagement, migratie en de initiële levering van de dienst met een totaalbedrag op basis van fixed price.	

134.	De verstrekte Bundel tarieven zijn all-in tarieven waaronder starttarieven, beltarieven, kosten voor beheer en facturatiemiddel, onderhoudskosten van de dienst, rapportage-, facturatie en andere administratieve kosten als ook alle overige met de opdracht verband houdende kosten. Kortingen etc. en andere prijsdrukkende componenten dienen ook in het maandbedrag per beller/gebruiker te worden meegenomen. De tarieven zijn exclusief BTW.	
135.	All-in tarieven omvatten tevens alle beheer- en administratiekosten aangaande onderstand gebruik en mutaties zoals, echter niet beperkt tot: • Gebruik van alle soorten Sim, zoals Standaard/MiniSim/ MicroSim/ NanoSim, etc. • Aantal "blanco" Sim kaarten op voorraad. • SIM kaart wissel via beheertool. • Sim-kaart activeren via beheertool. • Opvragen PUK code via beheertool. • Opvragen PUK code door gebruiker. • Wijzigen gegevens van gebruiker via beheertool. • Blokkeren/deblokkeren mobiel nummer. • Blokkeren/ deblokkeren van/naar/in buitenland bellen. • Blokkeren/ deblokkeren gebruik data. • Blokkeren/deblokkeren roaming. • Blokkeren mobiel nummer door gebruiker na diefstal.	
136.	De Opdrachtnemer dient prijzen te verstrekken die gedurende de gehele looptijd vast staan. Indien en voor zover de kosten van Opdrachtnemer stijgen als gevolg van gewijzigde wet- en regelgeving treden partijen in overleg over een eventuele aanpassing van de prijzen.	
137.	Buitenslactarief, tarieven voor bellen naar en in het buitenland, tarieven voor gebeld worden in het buitenland, datatarieven buitenland en andere niet gevraagde tarieven, dienen marktconform te zijn. Een tariefoverzicht van alle nationale en internationale tarieven, gerelateerd aan bovengenoemde tarieven, dienen als los prijsblad toegevoegd te worden.	

Facturatie (perceel 1 en 2)

Nr.	Eisen	Akkoord ja/nee
138.	Facturatie (uitsluitend uit naam van Inschrijver) dient overeenkomstig de gedefinieerde dienstverlening te geschieden middels digitale facturatie in PDF format. Hiervoor dient de factuur gestuurd te worden naar het e- mailadres: crediteuren@slachtofferhulp.nl	
139.	Vragen over rekeningen worden binnen twee werkdagen beantwoord.	
140.	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst factuur.	
141.	Voor de structurele kosten worden de maandelijkse facturen aan Opdrachtgever gestuurd, evenals voor geoffreerde en geaccordeerde projecten. De projecten dienen afzonderlijk per project op een aparte factuur gefactureerd te worden voorzien van kenmerk / ordernummer van Opdrachtgever.	
142.	Changes dienen binnen 2 maanden op de factuur verwerkt te zijn.	
143.	Enige correcties dan wel creditering dienen binnen 2 maanden doorgevoerd te zijn.	
144.	Reiskosten en reistijd zijn opgenomen in uurloon	

Bijlage J – Kwaliteitswensen

Aanvullende kwaliteitswensen (naast de gewenste situatie in hoofdstuk 3) zijn onderstaand beschreven.

Perceel 1

Kwaliteitswens 1 Kwaliteit van de oplossing perceel 1 KCC
De oplossing dient gebaseerd te zijn op 'bewezen technologie'; dat wil zeggen dat de oplossing zoals door Inschrijver aangeboden en de onderdelen daarvan, ten minste 3 keer eerder door Inschrijver succesvol zijn geïnstalleerd hoe meer ervaring, lees, hoe vaker succesvol geïmplementeerd hoe beter de beoordeling wordt voor dit punt. .
Onderstaand een aantal wensen m.b.t. chat, indien Inschrijver niet voldoet aan de wens graag toelichten hoe e.e.a. alsnog kan worden gerealiseerd: • Contactreason chat minimaal 2 niveaus • Agent kan zien vanaf welke webpagina de chat afkomstig is • Reporting op concurrent chats • Reporting op herkomst • Reporting op bezoeker (IP-adres) • Mogelijkheid voor bezoeker tot anoniem chatten • Mogelijkheid voor bezoeker om chat te mailen/printen/exporteren • Meer dan 1 chat tegelijk mogelijk, maximaal 5 • Mogelijkheid voor bezoeker om score te geven (NPS/KTO/CES) • Blended met mail af te handelen • Standaardantwoord beheer door opdrachtgever • Reporting op gebruik standaardantwoorden
Onderstaand een aantal wensen m.b.t. mail, indien Inschrijver niet voldoet aan de wens graag toelichten hoe e.e.a. alsnog kan worden gerealiseerd: • Blended met chat af te handelen • Standaardantwoord beheer door Opdrachtgever • Reporting op gebruik standaardantwoorden • Mogelijkheid om voor verschillende merken te mailen (Slachtofferhulp Nederland/"MijnSlachtofferzaak")
Onderstaand een aantal wensen m.b.t. call-me-now, indien Inschrijver niet voldoet aan de wens graag toelichten hoe e.e.a. alsnog kan worden gerealiseerd: • Naast functionaliteit ook reporting op aantallen, tijdstippen, AHT en succesvolle interacties • Call-me-now direct of op te geven tijdstip/dag • Bij niet succesvol mogelijkheid bezoeker een SMS te sturen, beheerder dient verschillende SMS'jes te kunnen configureren • Mogelijkheid tot blacklisten nummers • Initiëren vanaf webpagina waar bezoeker informatie ingeeft in velden, deze velden plus informatie is zichtbaar voor medewerker die de call-me-now krijgt aangeboden
Waarschuwingen instellen, indien bepaalde waardes worden bereikt/overschreden. Grenzen en variabelen kunnen door een supervisor worden ingesteld.

Kwaliteitswens 2: Kwaliteit van de dienstverlener voor perceel 1 KCC

Het aangeboden product en dienstverlening van opdrachtnemer voldoet aan voor Stichting Slachtofferhulp Nederland passende informatiebeveiliging. Er wordt beoordeeld of de beveiligingsmaatregelen aansluiten bij de aard van de business en de data beveiligingsniveau.

Opdrachtnemer waarborgt actief de AVG wetgeving op het aangeboden product en de dienstverlening. Er wordt beoordeeld of Opdrachtnemer dusdanig georganiseerd is dat zij actief waarborgt dat aan de AVG wetgeving blijvend wordt voldaan.

Inschrijver dient aantoonbaar en bewijsbaar aan te geven hoe zij end-to-end processen waarborgt, daartoe maakt hij gebruik van een gebruikelijk kwaliteits-framework of methodiek zoals ITIL of vergelijkbaar.

Innovatie staat hoog in het vaandel bij opdrachtgever. De mate waarin opdrachtnemer nieuwe ontwikkelingen in hun processen borgt. Concrete nieuwe ontwikkelingen bij Opdrachtnemer en toelichting is gewenst omtrent huidige en toekomstige roadmap.

Opdrachtnemer dient onderhoud en reparatie zo veel mogelijk op afstand te leveren. Dit doet de Opdrachtnemer door proactief problemen te signaleren en op te lossen.

Opdrachtnemer dient het beheer op afstand op voldoende veilige manier in te richten, Ook in dit kader dient opdrachtnemer aan te tonen dat het beheer op afstand voldoet aan de juiste beveiligingsmaatregelen en tevens AVG-compliant is

Gepland of preventief onderhoud dient altijd in overleg met Opdrachtgever gepland te worden. Geef aan hoe het onderhoudsproces inclusief communicatie is ingeregeld.

Voor onderhoudswerkzaamheden waarbij de dienstverlening in gevaar komt, dient Opdrachtnemer een Plan van Aanpak op te leveren. Dit Plan van Aanpak wordt afgestemd met Opdrachtgever. De Opdrachtnemer geeft aan wat de risico's zijn voor de dienstverlening, Opdrachtgever bepaald of dit acceptabel is.

Opdrachtnemer heeft een speciale ingang voor storingsmeldingen van Opdrachtgever. Deze servicedesk is hierbij één centraal punt bij Opdrachtnemer voor het aanmelden en afmelden van alle incidenten betreffende alle diensten die Opdrachtnemer levert. De servicedesk verschaft tevens statusinformatie over de aangemelde incidenten. De servicedesk dient via verschillende communicatiemiddelen (minimaal: telefoon en e-mail) bereikbaar te zijn.

ALLEEN geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele gebruikers) van, of handelend namens, Opdrachtgever dienen 7 dagen per week, 24 uur per dag in contact te kunnen treden met de servicedesk van de Opdrachtnemer.

90% van alle Incidenten worden binnen 4 kantooruren opgelost. Opdrachtnemer zal zich maximaal inzetten om eventuele incidenten tot een minimum te beperken, zowel in aantal als in benodigde oplostijd.

90% van de Incidenten met de prioriteit Urgent moeten binnen 1 kantoor uur worden opgelost, 95% binnen 4 kantooruren.

90% van de Incidenten met de prioriteit Hoog moeten binnen 2 kantooruren worden opgelost, 95% binnen 8 kantooruren.

95% van de Incidenten met de prioriteit Normaal moeten binnen 2 werkdagen worden opgelost.

Bij verschil van mening over de prioriteit van een specifiek incident, stelt Opdrachtgever de prioriteit vast.

Na aanmelden van een incident dient Opdrachtnemer binnen 30 minuten met een eerste inhoudelijke reactie te komen. Bij deze terugkoppeling dient hij aan te geven of Opdrachtgever nog aanvullende informatie moet aanleveren.

Tijdens afhandeling van een incident verstrekt de incidentdesk statusinformatie aan een door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon in de volgende frequenties:

- Prioriteit urgent: één keer per 30 minuten;
- Prioriteit hoog: één keer per 2 uur;
- Prioriteit normaal: één keer per dag op werkdagen.

Indien na analyse blijkt dat de oorzaak van een incident buiten het domein van Opdrachtnemer ligt, dient Opdrachtnemer in samenwerking met Opdrachtgever en eventuele betrokkenen in de telecommunicatieketen, mee te werken aan het oplossen van het incident.

Opdrachtnemer wordt verzocht te specificeren hoe Problem Management is ingericht en wordt vastgelegd in de SLA.

Kwaliteitswens 3: Kwaliteit van het plan van aanpak voor perceel 1 KCC

Inschrijver geeft in maximaal 15 pagina's A4 een concept Transitieplan (ons Plan van Aanpak, of in ieder geval onderdeel van het plan van aanpak) dat aan volgende zaken voldoet:

- Een specifiek op Opdrachtgever toegespitst Transitieplan;
- Realistische planning met concrete fases, mijlpalen, beslis- en acceptatiemomenten;
- Inschatting van de inspanning te verrichten door Opdrachtgever;
- Per Transitiefase is er een test- en acceptatieplan waarin duidelijke acceptatiecriteria en verantwoordelijkheden beschreven zijn van Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor het opstellen, uitvoeren en evalueren van de testactiviteiten;
- Training en adoptie van eindgebruikers;
- Benodigde informatie aan te leveren door Opdrachtgever;
- Organisatorische opzet van het transitieteam, ook aan Opdrachtgeverzijde aangeven welke organisatie/bemensing verwacht wordt en heldere demarcatie waar welke verantwoordelijkheden liggen;
- Hoe richt Opdrachtnemer risicomanagement in, en welke rol speelt Opdrachtgever hierin? Welke risico's worden op voorhand onderkend en welke mitigerende maatregelen worden hiervoor genomen;
- Mate van inspraak Opdrachtgever tijdens het transitieproces;
- Wijze waarop omgegaan kan worden met aanpassingen in de planning.

Perceel 2

Kwaliteitswens 1 Kwaliteit van de oplossing perceel 2 Vaste- en Mobiele telefonie
De gesprekskwaliteit van een telefoongesprek tussen een VOIP toestel en een willekeurige vaste bestemming via de te leveren SIP dienst en IP verbinding, heeft een MOS waarde van 4. De MOS-waarde wordt bepaald volgens aanbeveling P800 van de ITU-T. Inschrijver mag referenties gebruiken om aantoonbaar kunnen maken dat bij huidige klanten goede MOS waarden worden behaald op lange termijn.
Enkele gebruikers hebben een visuele beperking, hiervoor worden de ondersteunende applicaties jaws v2022 en Fusion v2021 gebruikt. Het is wenselijk deze applicaties te blijven gebruiken in de nieuwe omgeving.
Blokkeringen van de Sim Kaart(en) opgegeven door de gebruiker of beheerder van Opdrachtgever dienen z.s.m. gerealiseerd te zijn in het netwerk. Opdrachtnemer dient aan te geven welke maximale de-activeringsperiode men hiervoor hanteert.
Medewerkers kunnen verschillende voicemailen invoeren afhankelijk van waar de inkomende oproep vandaan komt.
Er moeten meerdere medewerkers kunnen worden gekoppeld aan een algemeen nummer, oftewel bepaalde inkomende nummers moeten kunnen worden doorgezet naar meerdere medewerkers.
De Opdrachtnemer draagt zorg voor een hoge beschikbaarheid van de mobiele dienstverlening, een beschikbaarheid van minimaal 99,8% is wenselijk. Inschrijver wordt verzocht aan te geven hoe het beschikbaarheidspercentage gemeten wordt.
Het mobiele spraak netwerk van de Opdrachtnemer heeft bij goede dekking een MOS-waarde (Mean Opinion Score) van in ieder geval 3,5 of hoger. De MOS-waarde wordt bepaald volgens Aanbeveling P800 van de ITU-T. Inschrijver mag referenties gebruiken om aantoonbaar kunnen maken dat bij huidige klanten goede MOS waarden worden behaald op lange termijn.
De oplossing dient gebaseerd te zijn op 'bewezen technologie'; dat wil zeggen dat de oplossing zoals door Inschrijver aangeboden en de onderdelen daarvan, ten minste 3 keer eerder door Inschrijver succesvol zijn geïnstalleerd hoe meer ervaring, lees, hoe vaker succesvol geïmplementeerd hoe beter de beoordeling wordt voor dit punt. .

Kwaliteitswens 2: Kwaliteit van de dienstverlener voor perceel 2 Vaste- en mobiele telefonie
Het aangeboden product en dienstverlening van opdrachtnemer voldoet aan voor Stichting Slachtofferhulp Nederland passende informatiebeveiliging. Er wordt beoordeeld of de beveiligingsmaatregelen aansluiten bij de aard van de business en de data beveiligingsniveau.
Opdrachtnemer waarborgt actief de AVG wetgeving op het aangeboden product en de dienstverlening. Er wordt beoordeeld of Opdrachtnemer dusdanig georganiseerd is dat zij actief waarborgt dat aan de AVG wetgeving blijvend wordt voldaan.
Inschrijver dient aantoonbaar en bewijsbaar aan te geven hoe zij end-to-end processen waarborgt, daartoe maakt hij gebruik van een gebruikelijk kwaliteits-framework of methodiek zoals ITIL of vergelijkbaar.
Innovatie staat hoog in het vaandel bij opdrachtgever. De mate waarin opdrachtnemer nieuwe ontwikkelingen in hun processen borgt. Concrete nieuwe ontwikkelingen bij Opdrachtnemer en toelichting is gewenst omtrent huidige en toekomstige roadmap zoals de 2G, 4G en 5G ontwikkeling.
Blokkeringen van de Sim Kaart(en) opgegeven door de gebruiker of beheerder van Opdrachtgever dienen z.s.m. gerealiseerd te zijn in het netwerk. Opdrachtnemer dient aan te geven welke maximale de-activeringsperiode men hiervoor hanteert.

Indien en voor zover bij aanvang of gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat de dekking niet of niet langer voldoet aan de afgesproken en toegezegde minimale waarden, dan dient Opdrachtnemer binnen 1 week te melden welke maatregelen worden getroffen en binnen welke termijn zodat de dekking (wederom) aan de betreffende Service Levels voldoet. Welke acties neemt Opdrachtnemer indien blijkt dat dekking op bepaalde locaties/ binnen gebouwen slecht is?
Opdrachtnemer dient onderhoud en reparatie zo veel mogelijk op afstand te leveren. Dit doet de Opdrachtnemer door proactief problemen te signaleren en op te lossen.
Opdrachtnemer dient het beheer op afstand op voldoende veilige manier in te richten, Ook in dit kader dient opdrachtnemer aan te tonen dat het beheer op afstand voldoet aan de juiste beveiligingsmaatregelen en tevens AVG-compliant is
Gepland of preventief onderhoud dient altijd in overleg met Opdrachtgever gepland te worden. Geef aan hoe het onderhoudsproces inclusief communicatie is ingeregeld.
Voor onderhoudswerkzaamheden waarbij de dienstverlening in gevaar komt, dient Opdrachtnemer een Plan van Aanpak op te leveren. Dit Plan van Aanpak wordt afgestemd met Opdrachtgever. De Opdrachtnemer geeft aan wat de risico's zijn voor de dienstverlening, Opdrachtgever bepaald of dit acceptabel is.
Opdrachtnemer heeft een speciale ingang voor storingsmeldingen van Opdrachtgever. Deze servicedesk is hierbij één centraal punt bij Opdrachtnemer voor het aanmelden en afmelden van alle incidenten betreffende alle diensten die Opdrachtnemer levert. De servicedesk verschaft tevens statusinformatie over de aangemelde incidenten. De servicedesk dient via verschillende communicatiemiddelen (minimaal: telefoon en e-mail) bereikbaar te zijn.
ALLEEN geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele gebruikers) van, of handelend namens, Opdrachtgever dienen 7 dagen per week, 24 uur per dag in contact te kunnen treden met de servicedesk van de Opdrachtnemer.
90% van alle Incidenten worden binnen 4 kantooruren opgelost. Opdrachtnemer zal zich maximaal inzetten om eventuele incidenten tot een minimum te beperken, zowel in aantal als in benodigde oplostijd.
90% van de Incidenten met de prioriteit Urgent moeten binnen 1 kantoor uur worden opgelost, 95% binnen 4 kantooruren.
90% van de Incidenten met de prioriteit Hoog moeten binnen 2 kantooruren worden opgelost, 95% binnen 8 kantooruren.
95% van de Incidenten met de prioriteit Normaal moeten binnen 2 werkdagen worden opgelost.
Bij verschil van mening over de prioriteit van een specifiek incident, stelt Opdrachtgever de prioriteit vast.
Na aanmelden van een incident dient Opdrachtnemer binnen 30 minuten met een eerste inhoudelijke reactie te komen. Bij deze terugkoppeling dient hij aan te geven of Opdrachtgever nog aanvullende informatie moet aanleveren.
Tijdens afhandeling van een incident verstrekt de incidentdesk statusinformatie aan een door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon in de volgende frequenties:
- Prioriteit urgent: één keer per 30 minuten; - Prioriteit hoog: één keer per 2 uur; - Prioriteit normaal: één keer per dag op werkdagen.
Indien na analyse blijkt dat de oorzaak van een incident buiten het domein van Opdrachtnemer ligt, dient Opdrachtnemer in samenwerking met Opdrachtgever en eventuele betrokkenen in de telecommunicatieketen, mee te werken aan het oplossen van het incident.
Opdrachtnemer wordt verzocht te specificeren hoe Problem Management is ingericht en wordt vastgelegd in de SLA.

Kwaliteitswens 3: Kwaliteit van het plan van aanpak voor perceel 2 Vaste- en mobiele telefonie

Inschrijver geeft in maximaal 15 pagina's A4 een concept Transitieplan (ons Plan van Aanpak, of in ieder geval onderdeel van het plan van aanpak) dat aan volgende zaken voldoet:

- Een specifiek op Opdrachtgever toegespitst Transitieplan;

- Realistische planning met concrete fases, mijlpalen, beslis- en acceptatiemomenten;
- Inschatting van de inspanning te verrichten door Opdrachtgever;
- Per Transitiefase is er een test- en acceptatieplan waarin duidelijke acceptatiecriteria en verantwoordelijkheden beschreven zijn van Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor het opstellen, uitvoeren en evalueren van de testactiviteiten;
- Training en adoptie van eindgebruikers;
- Benodigde informatie aan te leveren door Opdrachtgever;
- Organisatorische opzet van het transitieteam, ook aan Opdrachtgeverzijde aangeven welke organisatie/bemensing verwacht wordt en heldere demarcatie waar welke verantwoordelijkheden liggen;
- Hoe richt Opdrachtnemer risicomanagement in, en welke rol speelt Opdrachtgever hierin? Welke risico's worden op voorhand onderkend en welke mitigerende maatregelen worden hiervoor genomen;
- Mate van inspraak Opdrachtgever tijdens het transitieproces;
- Wijze waarop omgegaan kan worden met aanpassingen in de planning.

Bijlage K - Prijsinschrijfformulier

Bijlage L1 – Conceptovereenkomst inzake KCC

Bijlage L2 – Conceptovereenkomst inzake vaste- en mobiele telefonie

Bijlage M – Concept verwerkersovereenkomsten

Bijlage N – Algemene Inkoopvoorwaarden Slachtofferhulp Nederland en Algemene Inkoopvoorwaarden Perspectief Herstelbemiddeling

Bijlage P – Verklaring banden Russische partijen

Om u ervan te verzekeren dat er geen sprake is van enige Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de overeenkomst vragen wij u om onderstaande verklaring in te vullen.

Hierbij verklaar ik naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt.

Ondergetekende verklaart hierbij dat:

- a) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland;
- b) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd;
- c) noch ik noch de onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b);
- d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Plaats:

Datum:

Naam ondergetekende:

Functie:

Handtekening: