



Leidraad

Europees openbare aanbesteding
conform de AW2012

Omnichannel oplossing

Versie
Datum
Kenmerk

Definitief
22 februari 2023
398317

Inhoudsopgave

1	Algemeen.....	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Aanbestedende dienst, contactgegevens en communicatie tijdens de aanbesteding	4
1.3	Klachtenprocedure.....	4
1.4	Marktorientatie	5
1.5	Omschrijving opdracht	5
1.5.1	Huidige situatie	5
1.5.2	Gewenste situatie	8
1.6	Aantal percelen.....	9
1.7	Varianten	9
2	Aanbestedingsprocedure	10
2.1	Planning	10
2.2	Het stellen van vragen	10
2.3	Wijze van aanbieden inschrijvingen	11
2.4	Samenwerkingsverband of beroep op een derde(n)	12
2.5	Aanbestedingsvoorwaarden	13
3	Beoordelingssystematiek	15
3.1	Aanbestedingsteam	15
3.2	Procedure	15
3.3	Gunningsbeslissing.....	17
4	Vaststellen geschiktheid inschrijver	18
4.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument(UEA)	18
4.1.1	Uitsluitingsgronden	18
4.1.2	Geschiktheidseisen.....	18
4.1.3	Derde(n)verklaring	20
5	Gunningseisen en –criterium	21
5.1	Gunningscriteria.....	21
5.2	Kwalitatieve subgunningscriteria	21
5.2.1	K.1 De omnichannel oplossing en speciale functionaliteit.....	21
5.2.2	K.2 Plan van aanpak.....	22
5.2.3	Beoordeling K.1 en K.2.....	22
5.2.4	K.3 Programma van wensen	23
5.2.5	K.4 Gebruikerstest	24
5.3	Prijs	25
5.4	Bepaling evaluatieprijs.....	26
Bijlage 1AD.	Checklist in te leveren documenten	27
Bijlage 2AD.	Programma van eisen en wensen.....	28
Bijlage 3AD.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	29
Bijlage 4AD.	Conformiteitsverklaring	30
Bijlage 5AD.	Prijsformulier	31
Bijlage 6AD.	Concept overeenkomst.....	32

Bijlage 7AD.	Formulier nota van inlichtingen	33
Bijlage 8AD.	GIBIT 2020	34
Bijlage 9AD.	Derdenverklaring	35

1 Algemeen

1.1 Inleiding

Deze Leidraad is geschreven voor een Europees openbare aanbesteding ten behoeve van de gemeente Barneveld, verder Opdrachtgever te noemen in deze Leidraad.

De uit te voeren werkzaamheden staan omschreven in het Programma van eisen (PvE) welke is bijgevoegd als Bijlage 2AD.

De Opdrachtgever wil een overeenkomst aangaan met één (1) Leverancier voor de duur van vier (4) jaar met verlengingsmogelijkheden van vier (4) maal één (1) jaar. Totaal dus maximaal acht (8) jaar. Op onderhavige opdracht zullen de 'GIBIT 2020' voorwaarden van toepassing zijn, welke zijn toegevoegd als bijlage 8AD.

Als gunningscriterium wordt gehanteerd:

"Economisch Meest Voordelige Inschrijving" (EMVI) op basis van:

"Beste Prijs-Kwaliteitverhouding" (BPK)

Gegadigden worden uitgenodigd om op basis van de verstrekte informatie een inschrijving in te dienen met inachtneming van de eisen en wensen die in deze Leidraad, inclusief de bijlagen, zijn geformuleerd.

Voor deze aanbesteding wordt gebruik gemaakt van het digitaal inschrijven via www.TenderNed.nl, verder TenderNed te noemen.

1.2 Aanbestedende dienst, contactgegevens en communicatie tijdens de aanbesteding

De aanbestedende dienst is de Opdrachtgever.

Contactpersoon bij deze aanbesteding is de heer T (Thomas) Nield, Inkoopadviseur ICT en Bouw.

Communicatie kan uitsluitend via TenderNed (berichten en vragen) plaatsvinden.

Het is niet toegestaan tijdens deze aanbestedingsprocedure rechtstreeks contact op te nemen met medewerkers van de Opdrachtgever over deze aanbesteding, anders dan uitsluitend met de hierboven vermelde contactpersoon. (De overtreder hiervan riskeert uitsluiting van deze aanbesteding, dit ter beoordeling van de Opdrachtgever)

Indien op enig moment communicatie via TenderNed niet mogelijk is, dient de communicatie met betrekking tot deze aanbesteding te allen tijde schriftelijk, via onderstaand e-mailadres, te geschieden, onder vermelding van het onderwerp van de aanbesteding.

E-mail: inkoop@barneveld.nl

t.a.v. de contactpersoon.

1.3 Klachtenprocedure

Indien u gedurende deze aanbesteding een klacht heeft, dan dient u in eerste instantie de mogelijkheid tot het stellen van vragen te gebruiken, zoals omschreven in dit document.

Indien u niet tevreden bent met het antwoord op uw klacht of uw klacht na het publiceren van de nota van inlichtingen ontstaat, kunt u melding maken van uw klacht bij de klachtencommissie van de

gemeente Barneveld. Uw klacht dient voorzien te zijn van een motivering. Anoniem een klacht indienen is niet toegestaan.

Een klacht kan alleen betrekking hebben op deze aanbesteding en niet op het aanbestedingsbeleid in zijn algemeenheid van de gemeente Barneveld. Een klacht dient betrekking te hebben op bepaald handelen of nalaten van de gemeente Barneveld, dat in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor deze aanbesteding gelden.

Uw klacht kunt u via het onderstaande (e-mail) adres richten aan:

Gemeente Barneveld

t.a.v. Klachtencommissie

Met vermelding van "klacht" en het onderwerp van de aanbesteding

Postbus 63

3770 AB Barneveld

info@barneveld.nl

De klacht wordt in behandeling genomen en na uiterlijk zes weken na binnenkomst van de klacht volgt een gemotiveerde uitspraak over de klacht.

Een ingediende klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op. Het is aan de gemeente Barneveld om te bepalen of de aanbestedingsprocedure wordt stopzet, opschort of voortgezet.

1.4 Marktoriëntatie

De Opdrachtgever heeft zich, voorafgaand aan deze aanbesteding, op de hoogte gebracht van de gebruikelijke standaarden, de meest voor de hand liggende perceelindeling, de meest geschikte aanbestedingsprocedure, en de toegankelijkheid van het MKB, etc. Hierdoor hoopt de Opdrachtgever de administratieve lasten van de inschrijvers zo laag mogelijk te houden.

1.5 Omschrijving opdracht

1.5.1 Huidige situatie

Organisatie, dienstverlening en (telefonische) bereikbaarheid

Algemeen

De gemeente Barneveld heeft ruim 60.000 inwoners en ongeveer 650 medewerkers.

De gemeentelijke organisatie werkt vanuit vier locaties: Raadhuisplein (het gemeentehuis, waar ook de dienstverlening is geconcentreerd), de Werf, het Hulpverleningscentrum en de Milieustraat.

Dienstverleningsconcept

In het dienstverleningsconcept 'Blij met Barneveld' heeft de gemeente Barneveld haar ambities voor de dienstverlening verwoord. De ambitie van Barneveld is dat iedere inwoner in zijn/haar contact met Barneveld ervaart: 'Ik ben blij met Barneveld.' De klantvraag staat centraal, waarbij we via één ingang ook één antwoord geven. We zijn voor onze dienstverlening via alle geboden kanalen bereikbaar (Omnichannel).

Het KCC

Op het KCC werken de medewerkers in roosterdiensten. Gemiddeld zijn er 3-5 medewerkers ingeroosterd. We starten om 8.30 uur met het inlezen van mail, intranet, het opstarten van de benodigde applicaties en het volgen van de weekstart. De weekstart is op maandag- of dinsdag- of woensdagochtend van 8.30 tot 8.45. Deze weekstart is zoveel mogelijk fysiek en samen met de collega's van publiekszaken. In de weekstart worden actuele zaken die van belang zijn voor ons werk besproken. Het KCC is de enige centrale telefonische toegang van de gemeente. Dat betekent dat er

over de meest uiteenlopende onderwerpen gebeld wordt. Veel vragen kunnen we op het KCC zelf beantwoorden, andere vragen moeten worden doorverbonden naar een afdeling, meldingsbalie of specifieke medewerker.

Om 9 uur gaat de telefoonlijn open tot 16.30 in de middag. Op vrijdag sluiten we om 13 uur. De koffie en lunchpauzes delen we onderling in zodat de telefoon met voldoende mensen bezet blijft. Naast de telefoon worden op het KCC de berichten die via Whatsapp en de Chat binnenkomen beantwoordt. Gemiddeld beantwoorden we op een dag 160-200 gesprekken.

Werkwijze

Als een telefoongesprek moet worden doorgezet naar een collega, verbindt het KCC 'warm' door: de beller wordt pas doorverbonden als de KCC-medewerker contact heeft gekregen met de betreffende collega. Als het niet mogelijk is om door te verbinden wordt een terugbelverzoek gemaakt met behulp van het zaaksysteem.

Er zijn vrijwel geen vaste telefoons meer. Op dit moment wordt dan ook de gezochte collega bereikt op het 06-nummer. Ook 'naar buiten bellen' gebeurt via het 06-nummer, afhankelijk van de persoonlijke voorkeur, met of zonder nummerherkenning.

Naast het KCC is er een interne Servicedesk ICT met functionaliteit voor welkomstmeldingen, wachtrijmanagement, routing naar de verschillende servicedeskmedewerkers en rapportages. En een tweedelijns meldingsbalie voor het Sociaal Domein.

Het ICT-landschap

De gemeente hanteert het 'Cloud tenzij' beleid. Veel kernapplicaties draaien nog on premise, maar zullen de komende jaren naar de Cloud gemigreerd worden. Er vindt een stapsgewijze migratie naar de Microsoft-cloud plaats: Al langere tijd wordt gebruik gemaakt van Exchange Online voor mail, agenda etc. en Teams voor digitaal vergaderen. Inmiddels wordt dat stapsgewijs uitgebreid tot een samenwerkingsomgeving met documenten en andere Microsoft365 functionaliteiten.

De belangrijkste componenten van de on premise infrastructuur zijn (in twee datacentra op geografisch verschillende locaties) dubbel uitgevoerd. Alle locaties zijn onderling verbonden door een ringvormige darkfiber.

De on premise private IAAS-omgeving dient als host voor de benodigde storage, de Citrix VDI-omgeving en de virtuele (applicatie)servers. Netwerk- en werkplekbeheer heeft de gemeente in eigen hand.

De werkplekken op de kantoorlocaties zijn voorzien van docking stations. Kantoormedewerkers hebben een (Intune managed) Dell of Lenovo laptop. Alle medewerkers hebben een (Intune managed) smartphone (meest iOS, een beperkt aantal Android). Daarnaast beschikken sommige medewerkers over een tablet (ook Intune managed).

Verdere relevante informatie:

- De gemeente Barneveld beschikt over twee firewalls, verdeeld over de twee datacenters. Deze firewalls zijn van het merk Cisco.
- De huidige WiFi access points en appliances worden 1e helft 2023 vervangen door een nieuwe (Cisco) WiFi-oplossing.
- Om de toegangsbeveiliging tot het netwerk te borgen wordt gebruik gemaakt van Cisco ISE.
- De Cisco edge en distributie switches zijn aangesloten op de HPE centrale core switches. Er is een mix van 24- en 48-poorts switches en Cisco modellen.
- De gemeente Barneveld beschikt over één productie Azure AD.

Huidige telefonie-oplossing en -inrichting

De telefooncentrale

De huidige Cisco telefonie-oplossing is on-premise en volledig redundant ingericht in de twee datacenters en bestaat uit

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) v12.5
 - 430 standaard gebruikers (professional)
 - 17 vaste toestelaansluitingen (enhanced)
 - 15 analoge toestel aansluitingen(access)
 - Beperkt voicemail gebruik voor de piketdiensten
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 'Premium' v12.5, High Availability, inclusief Cisco Finesse Agent desktop.
 - 1 Contact Center On-Premises UCCX Premium agent (concurrent user)
 - 7 Contact Center On-Premises UCCX standaard agent (concurrent user)
 - Callrecording

Circa 200 medewerkers maken alleen gebruik van de mobiele telefoon en bijbehorende 06 nummer.

De functionaliteit in gebruik

Voor bijna alle medewerkers is hun vaste telefoonnummer doorgeschakeld naar hun 06 nummer. Alleen medewerkers die voor hun functie nog een vaste telefoon nodig hebben, regelen hun doorschakelingen en instellingen in het Cisco self care portal.

Verder zijn er de volgende bijzonderheden:

- **Standaard piketdiensten:** Er zijn ongeveer 10 piketnummers in gebruik. De huidige piket inrichting is als volgt:
 1. Een piketnummer. Als dit telefoonnummer wordt gebeld komt de oproep uit bij de dienstdoende piket ambtenaar
 2. De piketmedewerker kan met behulp van het Cisco self care portal van het piketnummer de oproepen op het piketnummer doorschakelen naar het 'eigen' 06 nummer.
 3. Bij wisseling van de wacht past de nieuwe piketmedewerker in het Cisco self care portal de doorschakeling van het piketnummer aan naar het eigen 06 nummer.
- **Het piket rioolbeheer**
 1. Er is één piketnummer. Als dit telefoonnummer wordt gebeld heeft beller A de mogelijkheid een voicemail in te spreken.
 2. Als beller A de voicemail heeft ingesproken kiest de applicatie het 06 nummer van de piketmedewerker.
 3. De piketmedewerker beantwoordt de telefonische oproep.
 4. De piketmedewerker beluistert het ingesproken voicemailbericht en start de vervolg handelingen.
 5. In de melding van het ingesproken voicemail bericht wordt ook het nummer van de beller A meegegeven zodat de piketmedewerker beller A kan terugbellen.
 6. De piketmedewerker kan met behulp van het Cisco self care portal van het piketnummer de oproepen op het piketnummer doorschakelen naar het 'eigen' 06 nummer.
 7. Bij wisseling van de wacht past de nieuwe piketmedewerker in het Cisco self care portal de doorschakeling van het piketnummer aan naar het eigen 06 nummer.
- **De meldingsbalies.** Vier afdelingen hebben een telefoondienst ingesteld. Dit houdt in dat als er bellers zijn die vragen hebben op hun specifieke dienstverlening, het KCC doorverbindt naar de

dienstdoende medewerkers. Dit zijn altijd een of twee medewerkers. De medewerkers melden zich aan in de groep als ze telefoondienst hebben. Het KCC verbindt warm door naar de telefoondienst.

De verdeling van de oproepen over de medewerkers van de telefoondienst is lineair. Altijd eerst de oproep aanbieden aan de medewerker 1 en als deze in gesprek is dan de oproep aanbieden aan medewerker 2. De oproepen worden nu aangenomen op de native dialer van de mobiele telefoon.

- Diverse teams werkten met **huntgroepen**. Bij de overgang van vaste naar mobiele telefoons is het gebruik hiervan gestopt.
- **Chef-secretaresse schakelingen**. Oproepen op de vaste telefoonnummers van het college en management worden aangeboden aan de secretaresses. Deze verbinden de oproepen door naar de mobiele telefoons van college en MT leden.
- **Vaste toestellen** staan nog op een beperkt aantal plaatsen voor algemeen gebruik. Denk aan BHV en de receptie.

De vaste telefonie

Gemeente Barneveld is deelnemer in 'GT Vaste Communicatie' van de VNG. Vodafone is hierbij de leverancier. Vodafone levert de volgende diensten:

- 1 SIP 60 aansluiting op locatie Raadhuisplein 2 Barneveld
- 1 SIP 60 aansluiting op locatie Nijkerkerweg 119 te Barneveld

Daarbij zijn de volgende nummerreeksen in gebruik:

- 0342 495 200- 299
- 0342 495 300- 399
- 0342 495 400- 499
- 0342 495 500- 599
- 0342 495 600- 699
- 0342 495 800- 899
- 0342 495 900- 999

1.5.2 Gewenste situatie

De scope van de opdracht

Op hoofdlijnen behelst de opdracht:

- Het vervangen van de huidige telefonieoplossing, door middel van het leveren, inrichten, implementeren en onderhouden van:
 - Een nieuwe toepassing voor het KCC om binnenkomend telefoonverkeer te beheersen (ontvangen, routeren, wachtrijen managen, doorverbinden etc.).
 - Bellen via Microsoft Teams phone standard voor in- en uitgaand verkeer.
- Het leveren, inrichten, implementeren en onderhouden van een omnichannel oplossing - voor de kanalen mail, (web)chat en Whatsapp – voor het KCC, geïntegreerd met het Zaaksysteem.
- Het kunnen bieden van de functionaliteit van een omnichannel oplossing voor social media-kanalen Facebook, Twitter, Instagram en LinkedIn. Deze zullen nog niet direct geleverd, ingericht, geïmplementeerd en onderhouden hoeven te worden.

Voor het telefonie- / callcenter gedeelte geldt daarbij aanvullend:

1. Integratie Microsoft Teams phone standard.
2. Het ondersteunen van:
 - 20 gebruikers – met 10 gelijktijdige gebruikers voor telefonie en chat.
 - Het blended kunnen aannemen, verwerken en/of beantwoorden van calls, webchat, WhatsApp en mogelijk nog in gebruik te nemen communicatiekanalen en/of social media.
3. Het inrichten en leveren van het 'Bellen met Teams' middels Direct Routing op basis van de SIP-trunk van Vodafone uit het GT-Vast contract.
4. Opdrachtgever hanteert de volgende profielen:
 - De vaste toestelaansluiting;
 - De MS Teams gebruiker;
 - De Chef secretaresse MS Teams gebruiker;
 - De piket MS Teams gebruiker;
 - De omnichannel contactcenter gebruiker;
 - De omnichannel contactcenter supervisor;
5. De diensten en functionaliteit zijn zonder maatwerk, conform de Programma's van Eisen en Wensen direct beschikbaar en onderdeel van de Inschrijving.
6. Een netwerkscan om te beoordelen of de ICT infrastructuur en de inrichting geschikt is voor het gebruik van de aangeboden diensten.

Buiten scope

- De Microsoft Teams standard Phone licenties (gemeente Barneveld beschikt reeds over de benodigde E5-licenties).
- Hardware zoals headsets, laptops, PC's en beeldschermen.

De werkzaamheden vallen onder de CPV-code:
48000000-8 Software en informatiesystemen

De in deze paragraaf genoemde omschrijvingen en eventuele aantallen zijn ter indicatie en zijn derhalve niet leidend. Voor een gedetailleerde omschrijving en aantallen wordt verwezen naar het Programma van eisen (PvE).

1.6 Aantal percelen

De opdracht is niet onderverdeeld in percelen. De volgende redenen liggen hiervoor ten grondslag:

- a. De opdracht wordt gezien als een logisch samenhangend geheel.
- b. Het verdelen van de opdracht in percelen brengt voor de Opdrachtgever extra administratieve lasten, risico's en faalkosten met zich mee. Voor onderhavige opdracht worden deze niet acceptabel bevonden.

1.7 Varianten

Varianten worden niet geaccepteerd.

2 Aanbestedingsprocedure

2.1 Planning

De onderstaande planning geeft enig inzicht in het tijdpad van deze aanbesteding en welke fasen daarvan deel uit maken. Deze planning is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Activiteit	Data
Publicatie aanbesteding (TenderNed)	23 februari 2023
Sluitingsdatum indienen vragen, uiterlijk (via (berichten in) TenderNed)	09 maart 2023, 10:00 uur
Publicatie nota van inlichtingen I (TenderNed), uiterlijk	14 maart 2023
Sluitingsdatum indienen vragen over nota van inlichtingen I, uiterlijk	21 maart 2023, 10:00 uur
Publicatie nota van inlichtingen II (TenderNed), uiterlijk	28 maart 2023
Sluitingsdatum en –tijdstip indienen inschrijving, uiterlijk (via de kluis in TenderNed)	12 april 2023, 10:00 uur
Opening kluis TenderNed	Na sluitingstijdstip
Uitnodigen, in aanmerking komende, inschrijvers voor gebruikerstest, uiterlijk	19 april 2023
Gebruikerstest (zie hoofdstuk 5)	25 en 26 april 2023, 8:00 - 17:30 uur De sleutelfunctionarissen van de inschrijvers dienen deze dag hiervoor te reserveren. Er is geen mogelijkheid tot het verplaatsen van het verificatie-interview!
Uitslag beoordeling inschrijvingen en voorgenomen gunning, uiterlijk (via TenderNed) (daarna standstill 10 dagen),	01 mei 2023
Definitieve gunning vanaf (via TenderNed)	22 mei 2023
Afronden sluiten overeenkomst	z.s.m. na definitieve gunning.
Start uitvoering werkzaamheden	01 juni 2023.
Livegang applicatie, uiterlijk	15 november 2023

2.2 Het stellen van vragen

Gegadigden hebben de gelegenheid tot het stellen van vragen.

- Uiterlijk op de datum als genoemd in de planning, van deze aanbesteding, dienen de vragen, met gebruikmaking van het '*Formulier nota van inlichtingen*', zoals opgenomen in een van de bijlagen van deze Leidraad, via de **button 'berichten'**, **geüpload** te worden.
- Conform art. 2.53 AW2012 kan een gegadigde een verzoek indienen voor nadere inlichtingen die niet worden opgenomen in de nota van inlichtingen. Op het '*Formulier nota van inlichtingen*', kan hiervoor de keuze worden aangevinkt. Indien de Opdrachtgever van mening is dat een dergelijke nadere inlichting/vraag niet een rechtmatig commercieel belang vertegenwoordigd zal de vraagsteller hiervan op de hoogte worden gebracht, waarbij de vraagsteller in de gelegenheid wordt gesteld de nadere inlichting/vraag als niet ingezonden aan te merken. **Let op, het verzoek dient wel gemotiveerd te worden.**
- Vragen die **enige spoed met beantwoording vereisen** (bv procedureel, termijnen of bij het ontbreken van belangrijke documenten) kunnen via de **button 'vragen over de aanbesteding'**, uiterlijk op de datum als genoemd in de planning gesteld worden.

Van de gegadigden wordt een proactieve houding verwacht. Hij dient de Opdrachtgever tijdig (d.w.z. uiterlijk op de laatste dag van de termijn voor het stellen van vragen) op de hoogte te stellen van onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden of disproportionaliteit in de Leidraaden of de aanbestedingsprocedure. Indien de gegadigde dit tijdens de vragenronde nalaat, verwerkt hij zijn rechten om daar later tegen op te komen. Het risico van niet gestelde vragen komt voor rekening van de gegadigde en kan leiden tot niet ontvankelijkheid bij de rechtbank. Na de nota van inlichtingen wordt verondersteld dat alle documenten helder en eenduidig zijn.

Van de beantwoording van de vragen en overige verstrekte informatie wordt door Opdrachtgever een geanonimiseerde nota van inlichtingen opgemaakt. Deze zal volgens planning gepubliceerd worden op TenderNed.

Van de individueel gestelde vragen die door de Opdrachtgever bevestigd zijn als individuele vragen, wordt door de Opdrachtgever een individuele nota van inlichtingen opgesteld die alleen bestemd is voor de desbetreffende vraagsteller.

Na afloop van deze informatieronde kunnen gegadigden geen vragen meer stellen en/of opmerkingen maken, tenzij deze betrekking hebben op de verstrekte nota van inlichtingen en per ommegaande na publicatie van de nota van inlichtingen worden gesteld.

Omissies in de verstrekte documenten die redelijkerwijs niet eerder opgemerkt konden worden, mogen/moeten ook na het verstrijken van de vragenronde kenbaar worden gemaakt (via berichten). Het is aan de Opdrachtgever om te bepalen welke maatregelen noodzakelijk zijn en welke eventuele procedurele gevolgen dit kan hebben.

Mondelinge toezeggingen hebben geen enkele rechtsgeldigheid. Alle vragen en opmerkingen die later worden aangeleverd of die niet worden aangeleverd op de voorgeschreven manier, worden niet in behandeling genomen of de Opdrachtgever moet hier aanleiding toe zien.

2.3 Wijze van aanbieden inschrijvingen

De inschrijving dient, uiterlijk op de datum en het tijdstip, als genoemd in de planning van deze aanbesteding, via TenderNed aangeboden te worden. Deze datum en het tijdstip vormen een fatale termijn.

De kluis op TenderNed sluit automatisch op het genoemde tijdstip, uploaden van inschrijvingen is dan niet meer mogelijk.

Gegadigde/inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig uploaden van alle documenten en tijdige ter beschikking stelling van alle documenten aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is niet verantwoordelijk voor het niet kunnen inschrijven, door gegadigde/inschrijver, vanwege automatiserings- of telefoonproblemen.

Inschrijvingen die op andere wijze dan genoemd worden/zijn ontvangen, zijn ongeldig en worden uitgesloten van deze aanbesteding. Indien een storing bij TenderNed het inschrijven mogelijk gaat belemmeren zal de Opdrachtgever trachten het indieningstijdstip te verplaatsen, in de tijd vooruit. Een uitzondering op het niet anders mogen indienen dan digitaal via TenderNed betreft een storing bij TenderNed. Ten tijde van de storing of daarna moet deze storing bevestigd worden door TenderNed. In dat geval mag gegadigde/inschrijver in de laatste 30 minuten tot aan de fatale termijn de inschrijving indienen via het e-mailadres uitwijkaanbesteden@barneveld.nl. Ingeval van een storing bij TenderNed zal opening van de kluis niet eerder plaatsvinden nadat de Opdrachtgever er zich van vergewist heeft dat de storing al dan niet aan TenderNed te wijten was en eventueel passende maatregelen nemen.

2.4 Samenwerkingsverband of beroep op een derde(n)

Het is toegestaan samen te werken met andere bedrijven. Dit is mogelijk door het vormen van een combinatie of door het beroep te doen op (een) derde(n) waarbij het principe van hoofd- en onderaannemer geldt.

1. Indien een beroep gedaan wordt op een derde/derden (onderaannemer) bij het voldoen aan een geschiktheidseis is het volgende van toepassing:
 - a. De hoofdaannemer is en blijft altijd verantwoordelijk voor de totale bij deze opdracht uit te voeren werkzaamheden.
 - b. Indien een inschrijver een beroep doet op de draagkracht en/of op de bekwaamheid van een derde, dan dient op het in te dienen Uniform Europees Aanbestedingsdocument ingevuld te worden op welke geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan en welke onderneming daarvoor gebruikt gaat worden. Indien dit aanbestedingsdocument hierom vraagt, onderbouwd met de benodigde bewijsmiddelen. Een inschrijver dient, op verzoek van de Opdrachtgever, een volledig ingevulde en ondertekende derde(n)verklaring, voor een voorbeeld zie bijlage 9AD, in te dienen om aan te tonen dat hij werkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van die reeds aangedragen derde.
 - c. De inschrijver kan niet, op straffe van uitsluiting van deze aanbesteding:
 - Ook als onderaannemer van een andere inschrijver fungeren wanneer die inschrijver als hoofdaannemer een beroep doet op de deelnemer om die hoofdaannemer aan de geschiktheidseisen te laten voldoen;
 - Ook als deelnemer in een samenwerkingsverband (combinatie) inschrijven.
 De deelnemer waarop dit sub van toepassing is bepaald bij overtreding hiervan zelf welke inschrijving als ongeldig verklaard moet worden.
2. Indien gebruik wordt gemaakt van samenwerkingsverbanden (combinatie) is het volgende van toepassing:
 - a. Inschrijvers die inschrijven als combinatie (combinanten) dienen een gezamenlijke inschrijving in.
 - b. Deelnemers uit het samenwerkingsverband (combinatie) zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste en volledige naleving van de overeenkomst.
 - c. Deelnemers uit het samenwerkingsverband (combinatie) dienen ieder afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (zie hoofdstuk 3 en 4 van dit aanbestedingsdocument) in en dienen afzonderlijk aan de gestelde eisen voor wat betreft de uitsluitingsgronden van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te voldoen.
 - d. Deelnemers uit het samenwerkingsverband (combinatie) dienen ieder afzonderlijk alle gevraagde bescheiden in te dienen;
 - e. De combinatie als geheel moet aan de eventueel gestelde specifieke (geschiktheids)eisen (zie hoofdstuk 4 van dit aanbestedingsdocument) voldoen.
 - f. Een deelnemer uit het samenwerkingsverband (combinatie) kan niet, op straffe van uitsluiting van deze aanbesteding:
 - Ook als zelfstandige inschrijver inschrijven;
 - Ook als onderaannemer van een andere inschrijver fungeren wanneer die inschrijver als hoofdaannemer een beroep doet op de deelnemer om die hoofdaannemer aan de geschiktheidseisen te laten voldoen;
 - Ook als deelnemer in een ander samenwerkingsverband (combinatie) inschrijven.
 De deelnemer waarop dit sub van toepassing is bepaald bij overtreding hiervan zelf welke inschrijving als ongeldig verklaard moet worden.

2.5 Aanbestedingsvoorwaarden

1. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor gedurende de gehele aanbestedingsprocedure de randvoorwaarden van de aanbesteding/opdracht te wijzigen al naar gelang nieuwe inzichten of ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. In dat geval zal aan iedere inschrijver de mogelijkheid worden geboden op basis van de nieuwe randvoorwaarden een inschrijving te doen. Inschrijvers kunnen in voorkomend geval echter géén aanspraak maken op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding.
2. Leverings-, betaling- en andere algemene voorwaarden van de inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Door in te schrijven gaat inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de voorwaarden zoals deze gesteld zijn in de aanbestedingsstukken.
3. Op deze aanbesteding en eventueel voortvloeiende overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.
4. Inschrijven op een gedeelte van de opdracht is niet mogelijk.
5. In de uitgebrachte inschrijving zijn alle kosten opgenomen. Inschrijver kan zich na het uitbrengen van de inschrijving en gedurende de looptijd van de opdracht/overeenkomst niet beroepen op nog niet berekende kosten of extra kosten.
6. De Opdrachtgever is niet verplicht interne (aanbestedings-) documenten, zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning, aan de inschrijvers bekend te maken.
7. Correspondentie en ontvangen inschrijvingen worden eigendom van de Opdrachtgever.
8. Indien om enige reden met de beoogde Leverancier geen opdracht/overeenkomst wordt gesloten zal, voor zover nodig, herbeoordeling van de ontvangen inschrijvingen plaatsvinden.
9. Elk geschil tussen de bij deze aanbestedingsprocedure betrokkenen dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure, dient middels een civiel kort geding of een voorlopige voorziening, bij de voorzieningenrechter van de rechtbank Gelderland aanhangig gemaakt te worden. De Opdrachtgever dient hiervan gelijktijdig in kennis te worden gesteld door betekening van de dagvaarding.
10. Indien niet binnen twintig (20) kalenderdagen na dagtekening van de mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding dan wel een voorlopige voorziening aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde inschrijvers geen bezwaren meer maken naar aanleiding van de beslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. Opdrachtgever is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing. Indien een kortgeding aanhangig is gemaakt, zal niet worden overgegaan tot gunning, tenzij onverwijld spoed dit noodzakelijk maakt. Door in te schrijven op de opdracht gaat de inschrijver akkoord met bekend- dan wel openbaarmaking van (onderdelen) van zijn inschrijving indien een rechter in een gerechtelijke procedure de Opdrachtgever hiertoe verplicht.

11. De Opdrachtgever is gerechtigd de opdracht/overeenkomst met de Leverancier met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat de gunningsbeslissing onrechtmatig is, of dat de opdracht/overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten, alsmede aan een verzoek tot aanvulling van de inschrijving of aan andere mededelingen of gedragingen van de Opdrachtgever voorafgaand aan de gunningsbeslissing, kunnen door inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade jegens de Opdrachtgever worden ontleend.
12. Aan het uitbrengen van een inschrijving zullen voor de Opdrachtgever geen kosten zijn verbonden, ongeacht of de inschrijving tot het sluiten van een overeenkomst zal leiden.
13. Zolang er geen volledige overeenstemming is bereikt over de voorwaarden en ter zake geen schriftelijke overeenkomst is gesloten, is er geen sprake van enige verbondenheid van de Opdrachtgever. In dat geval is er ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of van welke kosten dan ook.
14. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor te allen tijde de verstrekte gegevens en verklaringen aan een nader onderzoek te onderwerpen en op juistheid te (laten) controleren.
15. Wanneer inschrijvingen worden gedaan die in verhouding tot de te verrichten diensten/levering abnormaal laag of hoog lijken, kan de Opdrachtgever verzoeken om schriftelijke verduidelijkingen over de samenstelling van de desbetreffende inschrijving.
16. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, zonder opgaaf van redenen, de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te staken. Gegadigden/inschrijvers kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontlelen, noch is de Opdrachtgever op wat voor wijze dan ook schadeplichtig. Gegadigden/inschrijvers zijn zich hiervan bewust en aanvaarden het feit dat zij meedoen aan deze aanbesteding voor eigen rekening en risico.
17. Geldigheidsduur inschrijving
De inschrijving dient een minimale geldigheidsduur te hebben van twee (02) maanden na sluitingsdatum. Gedurende deze periode is de inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek; prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. De Opdrachtgever kan de gestanddoeningstermijn éénmaal eenzijdig met een periode van twee (02) maanden verlengen. Een inschrijver kan aan de verlenging geen rechten ontlelen op verkrijging van de opdracht. Indien het verstrijken van de geldigheidsduur valt in de periode van de (voorgenomen) gunningsbeslissing en de definitieve gunning van de opdracht, wordt de geldigheidsduur van de offerte van de inschrijver(s) automatisch verlengd tot en met het moment van de definitieve gunning.

3 Beoordelingssystematiek

3.1 Aanbestedingsteam

De beoordeling van de inschrijvingen zal worden gedaan door een multidisciplinair team, bestaande uit vertegenwoordigers vanuit relevante vakgebieden. Inkoop heeft de rol van procesbegeleider.

3.2 Procedure

De beoordelingsprocedure start bij de opening van de kluis van TenderNed. Het aanbestedingsteam verricht de beoordelingen van de inschrijvingen als volgt:

Fase 1: Opening kluis TenderNed en daarmee de ingediende inschrijvingen

De kluis van de aanbesteding in TenderNed wordt geopend. Van deze opening wordt via TenderNed een proces verbaal opgemaakt en kenbaar gemaakt aan de inschrijvers.

Fase 2: Vaststellen geschiktheid inschrijver (zie hoofdstuk 4)

Een inschrijver verklaart eerst door middel van de ingediende, ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) of:

- de gestelde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn;
- de inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen.

Bij inschrijving dienen de bewijsmiddelen voor de kerncompetenties te worden overlegd, voor de overige geschiktheidseisen hoeft dat niet op het moment van inschrijving. Op verzoek worden de overige bewijsmiddelen overlegd.

Een inschrijver die de UEA niet heeft toegevoegd, niet heeft ondertekend of die niet aan alle gestelde voorwaarden en/of eisen voldoet, wordt uitgesloten. Ook wanneer de in de bijlagen genoemde direct bij te voegen documenten niet kunnen worden overlegd, zal dit leiden tot uitsluiting.

Let op: De UEA kan niet digitaal worden ondertekend. De UEA moet daarom worden geprint, ondertekend, gescand en als gescande versie worden ge-upload.

Let op: De UEA hoeft maar eenmalig bij overige documenten in TenderNed geplaatst te worden.

Fase 3: Beoordelen of inschrijver zich conformeert aan de eisen

In deze fase wordt aan de hand van de ingediende, ingevulde en ondertekende Bijlage 4AD, "Conformiteitsverklaring", vastgesteld of de inschrijver zich onvoorwaardelijk conformeert aan alle genoemde eisen. Een inschrijver die niet (onvoorwaardelijk) aan alle gestelde eisen voldoet of die de verklaring niet heeft toegevoegd of niet heeft ondertekend, wordt uitgesloten van deze aanbesteding.

Let op: De ingevulde en ondertekende 'Conformiteitsverklaring', Bijlage 4AD, hoeft maar eenmalig bij 'overige documenten' in TenderNed geplaatst te worden.

Fase 4: Beoordeling prijsformulier en eventueel andere prijsdocumenten

Deze fase wordt alleen door team inkoop uitgevoerd!

In deze fase wordt beoordeeld of het prijsformulier, plus eventueel andere gevraagde prijsdocumenten, is/zijn ingediend, ingevuld en indien gevraagd, ondertekend. Indien het/de document(en) niet is/zijn toegevoegd of niet is/zijn, indien gevraagd, ondertekend, wordt de desbetreffende inschrijving uitgesloten van deze aanbesteding. De prijscomponenten van de geldige inschrijvingen worden in de beoordelingsmatrix geplaatst.

De leden van het aanbestedingsteam, m.u.v. de voorzitter, zullen niet eerder dan na afronding van alle verificatie-interviews inzage krijgen in de ingediende prijscomponenten. Zij krijgen eventueel alleen de voorlopige eindrangorde te zien. Indien hier gegronde redenen voor zijn kan toch besloten worden dat het aanbestedingsteam inzage moet krijgen in de overige prijscomponenten. Bijvoorbeeld

omdat de ingediende prijscomponenten zeer sterk van elkaar afwijken en dit van invloed kan zijn op de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria.

Let op: Het prijsformulier, Bijlage 5AD, plus eventueel andere gevraagde prijsdocumenten, bij overige documenten in TenderNed plaatsen.

Fase 5a: Beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria

In deze fase worden de ingediende kwalitatieve gunningscriteria van de verschillende geldige inschrijvingen beoordeeld, zoals omschreven in hoofdstuk 5. Het oordeel van het aanbestedingsteam wordt in de beoordelingsmatrix verwerkt.

Fase 5b: Bepaling voorlopige rangorde

Uit de beoordeling van de fasen 4 en 5a komt een voorlopige score en bijbehorende rangorde.

Fase 5c: Verificatie-interviews op de kwalitatieve gunningscriteria

Met de sleutelfunctionarissen van de inschrijvers met geldige inschrijvingen zullen verificatie-interviews plaatsvinden. De geïnterviewden zullen beoordeeld worden zoals omschreven in hoofdstuk 5. Het oordeel van het aanbestedingsteam wordt in de beoordelingsmatrix verwerkt.

Fase 5d: 2^e beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria

Na afloop van de verificatie-interviews zullen de inschrijvingen op de kwalitatieve gunningscriteria, van de geïnterviewde inschrijvers, indien nodig, herbeoordeeld worden door het aanbestedingsteam en worden verwerkt in de beoordelingsmatrix. Voor de uitleg over deze eventuele herbeoordeling zie hoofdstuk 5.

Fase 5e: Bepaling voorlopige rangorde

Uit de beoordeling van de fasen 4 t/m 5d komt een nieuwe voorlopige score en bijbehorende rangorde.

Fase 6: Bekend maken prijscomponenten en bepaling voorlopig definitieve rangorde

Indien in de voorgaande fasen de prijscomponent nog niet bekend is gemaakt aan het aanbestedingsteam zal dat in deze fase geschieden. Uit de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria en de prijs komt een voorlopige totaalscore en een voorlopig definitieve rangorde.

Fase 7: Inhoudelijke beoordeling prijzen

In deze fase wordt van de inschrijving met de laagste evaluatieprijs de ingediende prijscomponenten beoordeeld op volledigheid, juistheid en redelijkheid van die prijscomponenten. Met nadruk wijst de Opdrachtgever de inschrijvers erop dat bij het onvolledig/onjuist/onredelijk afprijzen (van de eenheidsprijzen) de inschrijving van desbetreffende inschrijver uitgesloten zal worden van deze aanbesteding. Deze inschrijver zal echter wel een mogelijkheid geboden worden om een nadere uitleg te geven, voordat Opdrachtgever overgaat tot uitsluiting.

Fase 8: Eventuele nadere verificatie

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij de inschrijver, die in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, bewijsmiddelen op te vragen. Tevens behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om bij/met deze partij, naast de gehouden verificatie-interviews, een verificatiebezoek/verificatiegesprek (hierna: verificatie) af te leggen/te houden. Dit houdt in dat de Opdrachtgever in de praktijk kan gaan verifiëren of de inschrijving aan het gestelde in deze Leidraad voldoet. Dit kan op locatie van de Opdrachtgever of inschrijver zijn of op locatie bij een van de klanten van inschrijver, waar de (functionele) eisen en criteria in de praktijk zullen worden geverifieerd. Door het indienen van een inschrijving gaat inschrijver akkoord met de verificatie en dient ook volledig hieraan mee te werken. Wanneer hieruit blijkt dat de inschrijving niet voldoet aan de eisen en criteria,

dan wordt de inschrijving van desbetreffende inschrijver alsnog terzijde gelegd en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

De scores van de gunningscriteria en rangorde van de inschrijvingen worden definitief na de eventuele nadere verificatie.

3.3 Gunningsbeslissing

De inschrijving met de laagste evaluatieprijs, die voldoet aan alle gestelde eisen en criteria, is de Economisch Meest Voordelige Inschrijving en komt voor gunning van de opdracht in aanmerking.

De inschrijvers worden schriftelijk, via TenderNed, geïnformeerd over de voorgenomen gunning van de opdracht.

Na de voorgenomen gunningsbeslissing wordt een standstill periode in acht genomen, zie paragraaf 2.5.

Over de ondertekening van de overeenkomst zullen nadere afspraken gemaakt worden.

4 Vaststellen geschiktheid inschrijver

Aan de hand van de eisen, zoals hieronder en in de publicatie in TenderNed vermeld, wordt de geschiktheid van de inschrijver vastgesteld, de zogeheten geschiktheidseisen. Indien blijkt dat inschrijver niet voldoet aan de gevraagde eisen, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de inschrijving ter zijde te leggen en niet inhoudelijk te beoordelen. De bewijsmiddelen die op verzoek verstrekt dienen te worden dienen binnen vijf (05) kalenderdagen, nadat hierom verzocht is, door inschrijver te worden overlegd.

4.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument(UEA)

De inschrijver dient middels de UEA zijn bedrijfsgegevens aan te leveren en aan te geven of hij in samenwerking met andere ondernemingen inschrijft.

Let op:

- **Voor een goede werking dient het UEA document met “Adobe Acrobat” geopend en ingevuld te worden.**
- **Het UEA kan niet digitaal worden ondertekend. UEA moet daarom worden geprint, ondertekend, gescand en als gescande versie worden ge-upload.**
- **Het UEA hoeft maar eenmalig bij overige documenten in TenderNed geplaatst te worden.**

Door invulling en ondertekening van het UEA, door een rechtsgeldig vertegenwoordiger, verklaart inschrijver eerst te voldoen aan de eisen en criteria vermeld in dit hoofdstuk en de publicatie in TenderNed, of hier moet expliciet in deze Leidraad om worden gevraagd. Op verzoek dient een inschrijver, binnen vijf (05) kalenderdagen, aanvullende bewijsmiddelen te kunnen overleggen.

4.1.1 Uitsluitingsgronden

Opdrachtgever sluit van deelneming aan de aanbestedingsprocedure of de opdracht iedere ondernemer uit waarop een of meer van de verplichte uitsluitingsgronden, zoals opgenomen in de UEA, van toepassing zijn. Dat geldt ook indien op één of meerdere combinanten of één of meerdere derden waarop de inschrijver een beroep heeft gedaan één of meer van de verplichte uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Op verzoek dient inschrijver, binnen vijf (05) kalenderdagen, een geldige GedragsVerklaring Aanbesteden (GVA), zoals bedoeld in artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet 2012, te kunnen overleggen

4.1.2 Geschiktheidseisen

Er wordt getoetst of de inschrijver geschikt is om de opdracht uit te voeren. Dit gebeurt aan de hand van onderstaande eisen.

4.1.2.1 Financiële en economische draagkracht

De inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over voldoende financiële en economische draagkracht.

Op verzoek dient inschrijver, binnen vijf (05) kalenderdagen de laatst gedeponeerde accountantsverklaring te kunnen overleggen.

4.1.2.2 Technische bekwaamheid

De inschrijver dient, aan de hand van onderstaande eisen, aan te tonen dat hij beschikt over voldoende kennis en ervaring.

4.1.2.2.1 Ervaringseis kerncompetenties

Door de Opdrachtgever zijn de volgende kerncompetenties vastgesteld, benodigd voor het toetsen van technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid, overeenkomend met essentiële punten van de opdracht:

Gevraagde kerncompetentie(s):

- **Kerncompetentie 1.**

Het leveren en implementeren van een omnichannel oplossing als dienst met een omvang van minimaal 8 agenten waarbij telefonie, mail en chats etc. blended worden aangeboden bij een (lokale) overheidsorganisatie.

- **Kerncompetentie 2.**

Het leveren en implementeren van het Bellen met MS Teams bij een organisatie met circa 300 medewerkers op basis van:

- Een session boarder controller waarop aangesloten een SIP trunk van GT vast met tenminste 30 spraakkanalen
- Functioneel inrichten MS Teams phone standard
- Ondersteuning adoptietraject

- **Kerncompetentie 3.**

Het daadwerkelijk oplossen van één of meer hardnekkige problemen die zich voordoen bij de implementatie van een omnichannel oplossing en betrekking hebben op:

- de integratie met de ICT infrastructuur van de Opdrachtgever óf
- de werking van de omnichannel oplossing óf
- de combinatie met de inrichting van en integratie met Microsoft Teams en Microsoft Teams phone standard.

Inschrijver dient zijn ervaring te onderbouwen door het geven van één referentieopdracht per genoemde kerncompetentie die in het afgelopen drie (3) jaar zijn uitgevoerd. Er kan volstaan worden met een (1) referentie indien in de opdracht daarvan alle kerncompetenties zijn vertegenwoordigd.

Van het referentiewerk moet een ondertekende verklaring van de Opdrachtgever inzake de goede uitvoering en tijdige oplevering overlegd worden en een toelichting over de wijze waarop de referentie aansluit op de betreffende kerncompetentie.

Bij inschrijving dient inschrijver de bewijsmiddelen te overleggen (het bewijs moet geldig zijn op de datum van inschrijving).

Eventuele extra referenties zullen terzijde worden gelegd.

4.1.2.2.2 Technische bekwaamheid: kwaliteitsnorm en kwaliteitsbewaking

Opdrachtgever verlangt van de inschrijver dat hij kwaliteitsbewaking in zijn organisatie heeft verankerd en toepast. Dit kan op een van de volgende manieren worden aangetoond:

- a. kopieën van certificaten volgens de normenreeks NEN-EN-ISO 9001:2015;
of
- b. kopieën van gelijkwaardige certificaten op het gebied van kwaliteitsbewaking;

Bij het indienen van een vergelijkbaar certificaat, zal deze indien nodig door een erkende en bevoegde instantie (bv KIWA) moeten worden getoetst waarbij de eventuele kosten van toetsing voor rekening

van de inschrijver komen. De inschrijver geeft hierbij opdracht aan deze instantie om eventuele vergelijkbaarheid al dan niet aan te tonen.

Op verzoek dient inschrijver, binnen vijf (05) kalenderdagen, de bewijsmiddelen te overleggen (het bewijs moet geldig zijn op de datum van inschrijving).

4.1.2.2.3 Technische bekwaamheid: normen inzake informatiebeveiliging

Opdrachtgever verlangt van de inschrijver dat hij informatiebeveiliging in zijn organisatie heeft verankerd en toepast. Dit kan op een van de volgende manieren worden aangetoond:

- a. kopieën van certificaten volgens de normenreeks NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 of NEN-EN-ISO/IEC 27001:2022. Leverancier beschikt over een geldig certificaat waaruit dit blijkt. Uit de Verklaring Van Toepasselijkheid blijkt dat de gehele dienstverlening van Leverancier aan Opdrachtgever onder deze certificering valt. Leverancier zal gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief verlengingen, aantoonbaar gecertificeerd zijn volgens de dan geldende NEN-EN-ISO/IEC 27001 norm.

of

- b. Indien Leverancier niet beschikt over een ISO/IEC-27001 certificering;

Dient Leverancier de toereikendheid van de informatiebeveiliging aan te tonen door één van de volgende opties. Er dient een keuze gemaakt te worden:

- i. Periodieke, onafhankelijk geverifieerde, externe controles zoals audits, pentesten of TPM's;
- ii. Een Assurance rapport (TPM) van een auditor die is aangesloten bij NOREA;

Bij het indienen van een vergelijkbaar certificaat, zal deze indien nodig door een erkende en bevoegde instantie (bv KIWA) moeten worden getoetst waarbij de eventuele kosten van toetsing voor rekening van de inschrijver komen. De inschrijver geeft hierbij opdracht aan deze instantie om eventuele vergelijkbaarheid al dan niet aan te tonen.

Op verzoek dient gegadigde, binnen vijf (05) kalenderdagen, de bewijsmiddelen te overleggen (het bewijs moet geldig zijn op de datum van aanmelding).

4.1.3 Derde(n)verklaring

Indien de inschrijver voor het voldoen aan de geschiktheidseisen gebruik maakt van (een) derde(n) overlegt de inschrijver, per derde waarop een beroep wordt gedaan om aan de eis te voldoen, op verzoek, binnen vijf (05) kalenderdagen, een derde(n)verklaring, zoals opgenomen in bijlage 9.

5 Gunningseisen en –criterium

5.1 Gunningscriteria

Beoordeling zal plaatsvinden op basis van “Beste Prijs-Kwaliteitverhouding” (BPK). Hierbij wordt gebruik gemaakt van de methode Gunnen op Waarde (GOW)

De evaluatieprijs, op basis waarvan de BPK wordt bepaald, komt tot stand door de inschrijfsom te verminderen met de scores (fictieve kortingen) van de kwalitatieve subgunningscriteria. De subgunningscriteria en de wijze van beoordelen staan omschreven in de volgende paragrafen.

Eventueel te maken kosten voor de gunningscriteria – al dan niet genoemd in het Programma van eisen (PvE) – zijn verdisconteerd in de bedrijfsvoering. Voor deze opdracht kunnen de gunningsaspecten later op geen enkele wijze tot meerwerk leiden.

5.2 Kwalitatieve subgunningscriteria

De subgunningscriteria die betrekking hebben op het onderdeel kwaliteit staan in onderstaande scoretabel weergegeven met daarachter de maximaal te behalen fictieve kortingen per subgunningscriterium.

Subgunningscriteria kwaliteit	Maximale fictieve korting
K.1 De omnichannel oplossing en speciale functionaliteit	€ 40.000,-
K.2 Plan van aanpak	€ 30.000,-
K.3 Programma van wensen	€ 30.000,-
K.4 Gebruikerstest	€ 50.000,-
Totaal	€ 150.000,-

De kwalitatieve subgunningscriteria, de wijze van beoordelen de evaluatieprijs staan nader omschreven in de volgende paragrafen.

5.2.1 K.1 De omnichannel oplossing en speciale functionaliteit

Inschrijver dient te beschrijven hoe de volgende punten ten aanzien van de omnichannel oplossing worden ingevuld:

- Hoe de bereikbaarheid van de Opdrachtgever bij uitval van het bellen met MS Teams wordt geborgd
- Hoe de bereikbaarheid van de Opdrachtgever bij uitval van de omnichannel oplossing wordt geborgd voor de oproepen en berichten.
- De GUI's/dashboard voor de gebruikers van de aangeboden applicaties;
 - Wat wordt getoond bij het aanbieden van de oproep of bericht(voorbeelden);
 - Het vroegtijdig beëindigen of verlengen van de nawerktijd.
- Alarmering grenswaarden bij de callcenter agent;
- Opmaak van de rapportages en wallboard (voorbeelden);
- Tonen van de contacthistorie van het kenmerk (telefoonnummer, klantnummer, mailadres etc.) in de omnichannel callcenter applicatie;
- Inzicht van de omnichannel callcenteragent in de eigen werkzaamheden;
- Hoe social mediaberichten worden opgenomen in het dashboard van de contactcenter applicatie
- De samenhang met het kennismanagementsysteem Polly voor doorverbinden en informatie.

Inschrijver dient aan te geven hoe de volgende functionaliteit door de aangeboden omnichannel oplossing wordt ingevuld:

- Inrichting van de piket diensten algemeen (zie de huidige situatie paragraaf 1.5 IST'):

- Inrichting van de piketdiensten 'Rioolbeheer'
- De inrichting van de meldingsbalie
- Het instellen van een webchat op de website van de Opdrachtgever
- De manieren waarop de chatfunctie het werk van de medewerker ondersteunt door slimme functionaliteit (denk hierbij aan voor ingevulde antwoorden als "Goedemorgen", "Een ogenblikje a.u.b.", "Een prettige dag", etc.)
- De uitvoering van het Klant Tevredenheids Onderzoek

Het criterium bevat maximaal 8 A4, lettertype Arial, lettergrootte 10, regelafstand 1,15. Ter illustratie van de beschrijving mogen maximaal 20 afbeeldingen worden bijgevoegd. Indien beschikbaar kan er ook een link naar een demo-omgeving ingediend worden. De afbeeldingen en/of demo-omgeving worden niet beoordeeld.

5.2.2 K.2 Plan van aanpak

De te contracteren Leverancier dient tijdens de opdracht op alle fronten **proactief** en **transparant** te handelen en zijn werkzaamheden uit te voeren in het belang van de projectdoelstellingen en dus ook die van de Opdrachtgever.

De inschrijver wordt daarom uitgedaagd een plan van aanpak, **specifiek** voor deze opdracht, op te stellen waarin de inschrijver duidelijk maakt wat in zijn ogen zijn **meerwaarde** is voor deze opdracht en de inschrijver dus de aangewezen partij is voor deze opdracht. De onderbouwing daarvan dient **SMART** te zijn en gestoeld te zijn op meetbare gegevens (eventueel met gegevens uit het verleden).

De beschrijving gaat onder andere in op:

1. De projectorganisatie, de communicatielijnen en wijze van rapporteren over de voortgang van de implementatie;
2. De werkverdeling, verdeling van verantwoordelijkheden en de van Opdrachtgever verlangde inzet;
3. De aanpak;
4. De planning van de verschillende fases waarin rekening wordt gehouden met de opleverdatum; De (visie op) training van gebruikers en beheerders;
5. Welke resterende zekerheden worden gegeven dat het project binnen de kaders van de afgegeven planning en budget blijven zonder in te boeten op de te leveren kwaliteitseisen.
6. Risico en kansen dossier. Welke risico's ziet u voor de uitvoering van het project gezien de te realiseren doelstellingen en termijn. Welke maatregelen treft inschrijver om de risico's te mitigeren. Welke kansen ziet u – aanvullende op de te realiseren doelstelling en beschreven eisen, wensen en casuïstiek – om met uw omnichannel oplossing de dienstverlening en interne bedrijfsvoering te verbeteren.
7. Hoe een getrapte overgang van de oude telefooncentrale naar het gebruik van de omnichannel – oplossing en bellen met Microsoft Teams phone standard kan worden gerealiseerd;
8. Welke maatregelen inschrijver neemt wanneer (performance) issues optreden aan de geïmplementeerde diensten als: wegvallende oproepen, het niet kunnen doorverbinden van oproepen, vertraging in de spreek/luister verbinding
9. De wijze waarop een netwerk readyscan uitgevoerd zal worden

Het criterium bevat maximaal 8 A4, lettertype Arial, lettergrootte 10, regelafstand 1,15. Een detail planning dient separaat op A3 formaat aangeleverd te worden

5.2.3 Beoordeling K.1 en K.2

De kwalitatieve subgunningscriteria K.1 en K.2 worden, door het aanbestedingsteam als volgt beoordeeld:

- Teamleden kennen individueel een beoordeling toe en motiveren op basis van onderstaand beoordelingskader.
- Daarna zal het aanbestedingsteam in consensus een definitief oordeel toekennen op basis van onderstaand beoordelingskader.
- Een beoordeling 'Onvoldoende' voor K.1 of K.2 zal leiden tot uitsluiting van de inschrijving van verdere beoordeling.

Beoordeling	Maximale waarde
Uitstekend De beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit zeer goed aan bij de behoeften en wensen van de aanbestedende dienst en geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van de aanbestedende dienst. Dit blijkt onder meer uit de relevante en onderscheidende meerwaarde in relatie tot het betreffende gunningscriterium in de beantwoording van inschrijver. De beantwoording is tevens goed onderbouwd, concreet en realistisch.	100% van de maximale waarde
Goed De beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoeften en wensen van de aanbestedende dienst en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van de aanbestedende dienst. De beantwoording is tevens goed onderbouwd, concreet en realistisch.	90% van de maximale waarde
Voldoende De beantwoording voldoet grotendeels aan het gevraagde en sluit aan bij de behoeften en wensen van de aanbestedende dienst. De beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet en realistisch.	60% van de maximale waarde
Matig De beantwoording voldoet slechts gedeeltelijk aan het gevraagde en sluit slechts gedeeltelijk aan bij de behoeften en wensen van de aanbestedende dienst. De beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet en realistisch.	30% van de maximale waarde
Onvoldoende (uitsluiting) De beantwoording is onvolledig en voldoet onvoldoende aan het gevraagde en sluit onvoldoende aan bij de behoeften en wensen van de aanbestedende dienst. De beantwoording is niet concreet en realistisch.	0% van de maximale waarde

5.2.4 K.3 Programma van wensen

In bijlage 2AD-B zijn wensen opgenomen. Per wens zijn een aantal punten toegekend, tot een totaal van 195 punten. Indien inschrijver naar het oordeel van het beoordelingsteam voldoet aan de wens, worden de punten toegekend. Iedere punt vertegenwoordigt een aftrekwaarde van €153,85 en de aftrekwaarde voor dit criterium komt tot stand door het aantal behaalde punten te vermenigvuldigen met de aftrekwaarde per punt tot een maximum van €30.000,-.

Aandachtspunten:

- Een wens waar inschrijver aan voldoet, wordt geacht onderdeel te zijn van het aanbod en kan dus niet tot meerkosten leiden ten opzichte van de aangeboden prijs. In het prijsformulier is ruimte opgenomen om de incidentele en/of structurele kosten van de aangeboden wensen op te nemen. Tevens dient een beknopte uitsplitsing van de incidentele en/of structurele kosten per wens bij de inschrijving ingediend te worden.
- Indien het beoordelingsteam van mening is dat uit de onderbouwing van een wens blijkt dat er niet aan een wens voldaan wordt, dan zullen de bijbehorende punten en aftrekwaarde niet toegekend worden.
- Opdrachtgever bepaalt lopende het contract of en welke door inschrijver aangeboden wensen afgenomen worden en op welk moment dit gebeurt.

Inschrijver dient een ingevulde bijlage 2AD-B in bij haar inschrijving.

5.2.5 K.4 Gebruikerstest

Voor de gebruikerstest wil aanbestedende dienst een selectie personen zelf met de aangeboden omnichannel oplossing laten werken. De testgroep bestaat uit KCC-medewerkers. In de gebruikerstest zullen een aantal casussen uitgevoerd worden. Alleen inschrijvers die voor gunning in aanmerking komen worden uitgenodigd voor de gebruikerstest.

Functionaliteit van de omnichannel contactcenter applicatie:

De volgende functionaliteit dient te worden gedemonstreerd. Leden van het beoordelingsteam krijgen de mogelijkheid de handelingen zelf uit te voeren.

1. De informatie die in het dashboard wordt getoond:
 - a. Status informatie over de agenten: op welk kanaal is agent bezet, reason codes, beschikbaarheid/ingelogd, nawerktijd van oproep of bericht;
 - b. Wachtrijinformatie: aantal wachtenden en wachttijd van de langstwachtede per wachtrij (14+ en algemene nummer).
2. Bij integratie met een CRM- of zaaksysteem kan de volgende informatie op basis van een inkomende oproep of bericht, met als kenmerk het telefoonnummer of e-mailadres, in het zaaksysteem op een apart scherm worden getoond:
 - a. Achternaam, telefoonnummer, adres en geboortedatum;
 - b. Bij een onbekend kenmerk het zoekscherm van het zaaksysteem;
 - c. De eventueel eerdere contactmomenten.
3. Het zoeken in het telefoonboek waarbij van de gebruikers de volgende informatie wordt getoond:
 - a. De Teams status van de medewerker: bezet, beschikbaar, afwezig, niet storen, offline, zo terug/afwezig;
 - b. Agenda informatie over de werkdag en of werkweek: werkdag, bezet, vakantie, ziek;
 En indien beschikbaar binnen de omnichannel oplossing:
 - c. Afwezigheidsmelding in outlook;
 - d. Het statusbericht in MS Teams.
4. Het beantwoorden van een WhatsApp bericht;
5. Het beantwoorden van een webchat bericht;
6. Het blended beantwoorden van oproepen en berichten;
7. Het bewaren/opslaan van het bericht van WhatsApp en webchat in het zaaksysteem;
8. Het doorverbinden van een oproep naar de meldingsbalies (groepsnummers in teams of ACD nummers) vanuit de contactcenter applicatie;
9. Het doorverbinden naar een nieuw extern nummer;
10. Het eenvoudig doorverbinden naar een extern nummer
11. Het opzoeken van informatie in de kennismanagement applicatie en het bellen naar een telefoonnummer dat vermeld staat in Polly of ander kennissysteem in de omnichannel contactcenter applicatie;
12. Het aan en afmelden in de ACDM groepen door de agent,
13. Het aanmelden bij automatische afmelding (na het niet beantwoorden van de oproep of bericht door de KCC'er);
14. Het classificeren van de oproep of het bericht door de KCC'er.

Het beheer:

- De stappen of handelingen te verrichten bij het toevoegen en verwijderen van een gebruiker in de omnichannel contactcenter applicatie;
- Het aanpassen van de instellingen en alarmeringen bij de callcenter applicatie.
- Het inspreken en aanpassen van de meldteksten, tijdschema's realtime en conform schema's en het activeren van reeds ingesproken meldteksten;
- Het aanpassen van een callflow om extra teksten en keuzes op te nem (in de IVR);

- Het genereren van een rapportage met de aangeboden rapportage applicaties voor callcenter, afdelingen en Teams gebruikers.

De aanbestedende dienst beoordeelt de Gebruikerstest op basis van:

- Toegankelijkheid
- Gebruiksgemak (medewerkers kunnen snel aan de slag met minimale ondersteuning).
- Heldere en duidelijke instructie/ondersteuning van Inschrijver.
- Uitwerking casus.
 - Het afhandelen van het proces.
 - Het betrekken interne en externe collega's.
 - De inzet van verschillende kanalen
 - De archivering

De gebruikerstest dient door in te zetten projectleider en consultant bijgewoond te worden en zal maximaal 180 minuten duren inclusief een korte instructie/demonstratie aan de deelnemers van de gebruikerstest.

Het kwalitatieve subgunningscriterium K.4 wordt door het aanbestedingsteam als volgt beoordeeld:

- Teamleden kennen individueel een beoordeling toe en motiveren op basis van onderstaand beoordelingskader.
- Daarna zal het aanbestedingsteam in consensus een definitief oordeel toekennen op basis van onderstaand beoordelingskader.
- Een beoordeling 'Onvoldoende' voor K.4 zal leiden tot uitsluiting van de inschrijving.

Beoordeling	Maximale waarde
Onvoldoende (uitsluiting) Indien de door inschrijver geboden Oplossing naar het oordeel van het beoordelingsteam niet goed te hanteren is voor Aanbestedende Dienst.	0% van de maximale waarde
Voldoende Indien de door inschrijver geboden Oplossing naar het oordeel van het beoordelingsteam voldoende te hanteren is voor Aanbestedende Dienst.	30% van de maximale waarde
Goed Indien de door de Inschrijver geboden Oplossing naar het oordeel van het beoordelingsteam goed te hanteren is voor Aanbestedende Dienst.	70% van de maximale waarde
Uitstekend Indien de door de Inschrijver geboden Oplossing naar het oordeel van het beoordelingsteam zeer goed te hanteren is voor Aanbestedende Dienst. Tevens is de Oplossing toe te passen op een wijze die niet van tevoren te voorzien is door aanbestedende dienst.	100% van de maximale waarde

5.3 Prijs

Voor het beoordelen van de prijs zal uitgegaan worden van de totaalprijs over vier jaar.

Elke inschrijver dient binnen twee (02) werkdagen na een daartoe ontvangen verzoek een volledig onderbouwde detailbegroting van alle prijzen aan te leveren die inzicht geeft in uren/kosten voor

materieel, materiaal en personeel. Van de werkzaamheden die door een onderaannemer worden uitgevoerd dient, per onderaannemer, tegelijkertijd eveneens een volledig onderbouwde detailbegroting van alle prijzen aangeleverd te worden die inzicht geeft in uren/kosten voor materieel, materiaal en personeel.

In de regel zal dit de inschrijver zijn aan wie de Opdrachtgever voornemens is de opdracht te gunnen. Echter dit verzoek kan ook bij meerdere inschrijvers worden gedaan. Inschrijvers zijn verplicht hier gehoor aan te geven, op straffe van uitsluiting.

Voor de opgave van de prijzen gebruikt u prijsformulier, Bijlage 5AD.

5.4 Bepaling evaluatieprijs

De evaluatieprijs komt tot stand door de volgende formule:

Inschrijfsom – (gescoorde waarde K.1 t/m K.4)

Indien meerdere inschrijvingen een gelijke laagste evaluatieprijs behalen bepalen de scores van de volgende subgunningscriteria (in geplaatste volgorde) wie de nummer 1 in de ranking wordt:

1. Score K.4 (hoe hoger hoe beter), indien dan nog gelijk vervolgens op;
2. Score K.1 (hoe hoger hoe beter), indien dan nog gelijk vervolgens op;
3. De inschrijfsom (hoe lager hoe beter).

Indien er dan nog een gelijke score is dan bepaald een loting, eventueel in het bijzijn van de desbetreffende inschrijvers, de ranking.

Bijlage 1AD. Checklist in te leveren documenten

In onderstaand overzicht staan de documenten die aanwezig dienen te zijn, op het sluitingstijdstip, bij de inschrijving in de kluis van TenderNed.

	In te leveren documenten	Volgens	Als aparte bestanden	Waar?
1.	Uniform Europees Leidraad Let op: de UEA kan niet digitaal worden ondertekend. UEA moet daarom worden geprint, ondertekend, gescand en als gescande versie worden ge-upload.	Bijlage 3AD	X (pdf)	Let op!! Eenmalig bij overige documenten in TenderNed plaatsen
2.	Conformiteitsverklaring	Bijlage 4AD	X (pdf)	
3.	Subgunningscriteria kwaliteit K.1 en K.2	Eigen format	X (pdf)	
4.	Prijsformulier ondertekend	Bijlage 5AD	X (pdf)	
5.	Prijsformulier	Bijlage 5AD	X (xls(x))	
6.	Programma van wensen	Bijlage 2AD-B	X (xls(x))	
7.	verklaringen en toelichtingen kerncompetenties	Eigen format	X (pdf)	
Op verzoek dienen onderstaande documenten door inschrijver overlegd te worden				
8.	GVA	Uitgevende instantie	Op verzoek	Op verzoek
9.	Accountantsverklaring	Uitgevende instantie	Op verzoek	Op verzoek
10.	Bewijsmiddelen ISO9001	Uitgevende instantie	Op verzoek	Op verzoek
11.	Bewijsmiddelen ISO27001	Uitgevende instantie	Op verzoek	Op verzoek
12.	Detailbegroting(en)	Eigen format	Op verzoek	Op verzoek
13.	Derdenverklaring	Bijlage 9AD	Op verzoek	Op verzoek

Bijlage 2AD. Programma van eisen en wensen

Bestaande uit:

- Bijlage 2AD-A – Programma van eisen
- Bijlage 2AD-B – Programma van wensen

Zijn als aparte bijlagen toegevoegd.

Bijlage 3AD. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Is als aparte bijlage toegevoegd.

Bijlage 4AD. Conformiteitsverklaring

Is als aparte bijlage toegevoegd.

Bijlage 5AD. Prijsformulier

Is als aparte bijlage toegevoegd.

Bijlage 6AD. Concept overeenkomst

Is als aparte bijlage toegevoegd.

Bijlage 7AD. Formulier nota van inlichtingen

Is als aparte bijlage toegevoegd.

Bijlage 8AD. GIBIT 2020

Is als aparte bijlage toegevoegd.

Bijlage 9AD. Derdenverklaring

Is als aparte bijlage toegevoegd.