

Aanbestedingsleidraad

ten behoeve van de
Europese openbare aanbesteding

met betrekking tot

Contact Center as a Service (CCaaS) applicatie



Versie : definitief
Datum : 26 juli 2023

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de Aanbestedingsstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Het Juridisch Locket en Pro 10 B.V. is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Checklist voor het indienen van een Inschrijving

Hieronder treft u de checklist aan van documenten die u dient te overleggen bij de Inschrijving, welke formats u daarbij dient te hanteren en hoe uw Inschrijving samengesteld moet zijn. Dit wordt nader toegelicht in deze Aanbestedingsleidraad. Daarnaast drie aandachtspunten vooraf:

- ✓ Het doen van een Inschrijving is geen sinecure. Los van de inhoud van het aanbod, kan ook een ogenschijnlijk kleine (vorm)fout er toe leiden dat een Inschrijving ongeldig is. Wij adviseren daarom om zo snel mogelijk kennis te nemen van de Aanbestedingsstukken en vragen te stellen bij twijfels.
- ✓ Schrijft u in als Samenwerkingsverband en/of met een Derde en/of Onderaannemer? Dan gelden aanvullende voorschriften waar u goed kennis van moet nemen. Zie de Bijlage Inschrijven als Samenwerkingsverband of met Derde/Onderaannemer voor meer informatie.
- ✓ Na de Gunningsbeslissing vraagt de Aanbestedende dienst Verificatiedocumenten op bij de winnende Inschrijver. U hoeft deze Verificatiedocumenten dus nog niet bij uw Inschrijving in te dienen. U dient zich er wél bewust van te zijn dat deze opgevraagd kunnen worden. Voor de Verklaring van de Belastingdienst en de Gedragsverklaring aanbesteden kan de aanvraagtijd oplopen tot meerdere weken. Hier moet u rekening mee houden. Zie verder ook de Bijlage Checklist Verificatiedocumenten.

Document	Actie	Inschrijver *	Elke deelnemer Samenwerking?	Derde en/of Onderaannemer?
Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (Hoofdstuk 3 Aanbestedingsleidraad)				
Aanbiedings-brief	Rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
UEA	Bijlage UEA invullen, rechtsgeldig ** ondertekenen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Ja	Alleen Derde waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen
Format kerncompetenties	Bijlage Format kerncompetenties invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
Subgunningscriteria (Hoofdstuk 4 Aanbestedingsleidraad)				
Kwaliteit	1. Programma van eisen en wensen, invullen en bijvoegen in .xls(x) en .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	2. Implementatieplan, beheer en exit-strategie, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	3. Kansendossier (doorontwikkeling), vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	4. SROI, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	5. Mondeling deel, Format Sleutelfunctionarissen invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
Prijs	Bijlage Prijzenblad invullen en bijvoegen, in .pdf en .xls(x).	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee

*) Zijnde zelfstandig Inschrijver, hoofdaannemer of penvoerder namens een Samenwerkingsverband.

**) Onder rechtsgeldige ondertekening wordt verstaan een rechtsgeldige elektronische handtekening of een rechtsgeldige 'natte' handtekening, waarna de stukken zijn gescand. De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere

natuurlijke personen dient te blijken uit het uittreksel van inschrijving van de onderneming in het handelsregister. Daartoe dient de Inschrijver op eerste verzoek een uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden, te overleggen. Indien de Inschrijver deel uitmaakt van een holding, kan het nodig zijn om ook uittreksels daarvan te overleggen om aan te tonen dat de Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend. Indien bestuurders beperkt en/of gezamenlijk bevoegd zijn, dient aangetoond te worden dat de bevoegdheid voldoende was om de Inschrijving rechtsgeldig te kunnen ondertekenen.

Inhoudsopgave

Checklist voor het indienen van een Inschrijving	2
Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht	5
1.1 Inleiding	5
1.2 Keuze aanbestedingsprocedure	5
1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed	5
1.4 Contact tijdens de aanbesteding	5
1.5 Planning	6
1.6 Het stellen van vragen tijdens de aanbesteding en kenbaar maken van bezwaren	6
1.7 Het doen van een Inschrijving	7
1.7.1 Tijdigheid	7
1.7.2 Volledigheid	7
1.7.3 Eén keer inschrijven	7
1.7.4 Meerdere keren inschrijven vanuit een holding	8
1.7.5 Gestanddoeningstermijn	8
1.7.6 Opening	8
1.8 Van Inschrijving naar Overeenkomst	8
1.9 Leeswijzer	8
Hoofdstuk 2 Over de Opdracht	10
2.1 Over de Opdrachtgever	10
2.2 Aanleiding voor de aanbesteding	10
2.3 Doelstellingen	10
2.4 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen	11
2.5 Aard van de Opdracht	11
2.5.1 Minimumeisen	12
2.5.2 Varianten	12
2.6 Omvang van de Opdracht	12
2.7 Vorm en duur Overeenkomst	12
2.8 Wachtkamerconstructie	13
2.9 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst	13
2.10 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Duurzaamheid	13
2.11 Innovatie	14
Hoofdstuk 3 Toetsing aan uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	15
3.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften	15
3.2 Stap 2a: Toetsen of geen sprake is van een Russische Inschrijver	15
3.3 Stap 2b: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn	15
3.4 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan	16
3.4.1 Financiële en economische draagkracht	16
3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid	16
3.4.3 Beroepsbevoegdheid	19
Hoofdstuk 4 Beoordeling van de Inschrijvingen: gunningscriterium	20
4.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure	20
4.2 Subgunningscriterium kwaliteit	21
4.2.1 Opmaak en aantal pagina's	21
4.2.2 Beoordelingskader	21
4.2.3 Onderdeel 1: Programma van eisen en wensen	22
4.2.4 Onderdeel 2: Implementatieplan, beheer en exitstrategie	22
4.2.5 Onderdeel 3: Kansendossier (doorontwikkeling)	23
4.2.6 Onderdeel 4: SROI	24
4.2.7 Onderdeel 5: Mondeling deel (presentatie/demo/interview)	24
4.3 Subgunningscriterium prijs	27

Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad behorende bij de Europese openbare aanbesteding van Het Juridisch Loket (hJL) (verder: Aanbestedende dienst) voor het sluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor het voorzien van een werkende en beheerde Contact Center Applicatie oplossing in de Cloud (hierna: CCaaS applicatie) waarbij het huidige systeem wordt vervangen, er sprake is van een soepele overgang en nieuwe functionaliteiten worden toegevoegd.

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op www.tenderned.nl en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie. Alle ondernemers die aan de eisen voldoen worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen. Dat kan zelfstandig, als Samenwerkingsverband en/of door een beroep te doen op Derden en/of Onderaannemers.

1.2 Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbestedingsprocedure is Deel 2 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing, omdat het van toepassing zijnde Europese drempelbedrag naar verwachting wordt overschreden en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn. De Aanbestedende dienst organiseert een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure.

Dit betekent dat alle Inschrijvers die aan de eisen voldoen een Inschrijving kunnen indienen. Deze keuze is hoofdzakelijk gebaseerd op de verwachting dat het aantal potentiële Inschrijvers relatief beperkt zal zijn. Een niet-openbare procedure voegt daarom vanuit het oogpunt van het beperken van de administratieve lasten weinig toe, omdat bij deze procedure aan minimaal vijf Inschrijvers om een Inschrijving moet worden verzocht. De Aanbestedende dienst wenst daarnaast zo min mogelijk drempels op te werpen voor geïnteresseerde Inschrijvers. Dit pleit ervoor om een procedure te kiezen met beperkte administratieve lasten. Het voordeel van de openbare procedure is voorts dat de doorlooptijd het kortste is en de mededinging en transparantie maximaal zijn.

1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- Alle Aanbestedingsstukken te vinden zijn op TenderNed.
- Het stellen van vragen plaatsvindt via de vraag- en antwoordfunctie van TenderNed.
- Inschrijvingen dienen ingediend te worden via TenderNed in een digitale kluis.
- Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed.

Indien Inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan kan contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed zelf.

Let op 1: Nederlandse ondernemers hebben eHerkenning nodig om deel te nemen aan deze aanbesteding¹.

Let op 2: Het beantwoorden van vragen en het uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een Inschrijving. Het indienen van de Inschrijving vereist een separate actie in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code. Na het indienen van uw Inschrijving ontvangt u een TenderNed-bericht met de bevestiging.

1.4 Contact tijdens de aanbesteding

Deze aanbesteding wordt begeleid door Pro 10 B.V. Totdat de definitieve gunning een feit is, zijn Loek van Beurden en Susan van der Linden voor Inschrijvers het enige aanspreekpunt voor deze aanbesteding. Alle

¹ <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-starten-met-tenderned/eherkenning-gebruiken-voor-tenderned>

correspondentie vindt in principe plaats via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins echt noodzakelijk zijn, dan kunnen Inschrijvers contact opnemen via ea@pro10.nl.

1.5 Planning

Binnen deze procedure moeten Inschrijvers op verschillende momenten tijdig actie ondernemen. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dienen Inschrijvers hiervan uit te gaan.

Activiteit	Datum	Tijd (C.E.T)
Publiceren aankondiging en Aanbestedingsstukken	26 juli 2023	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, eerste ronde	9 augustus 2023	10:00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen 1	17 augustus 2023	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, tweede ronde	24 augustus 2023	10:00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen 2	31 augustus 2023	
Sluitingstermijn voor het indienen van een Inschrijving	12 september 2023	10:00 uur
Interviews / Presentaties / Demo's	19 en 20 september 2023	
Verzenden Gunningsbeslissing, start bezwaartermijn en verificatiefase	5 oktober 2023	
Definitieve gunning	26 oktober 2023	
Ingangsdatum Overeenkomst	1 november 2023	
Start implementatiefase	1 november 2023	
Ingebruikname applicatie	Uiterlijk 1 december 2023	

1.6 Het stellen van vragen tijdens de aanbesteding en kenbaar maken van bezwaren

De Aanbestedende dienst nodigt Inschrijvers van harte uit vragen te stellen, waaronder ook wordt begrepen het doen van tekstvoorstellen, het plaatsen van opmerkingen en kenbaar maken van (potentiële) bezwaren. Een goede interactie tijdens de aanbesteding leidt tot een beter resultaat voor alle betrokkenen. De Aanbestedende dienst verwacht dan ook een proactieve houding die bijdraagt aan het slagen van deze aanbesteding. Het is belangrijk uw vragen zo vroeg mogelijk te stellen. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling om eventuele bezwaren te uiten na het moment waarop de Aanbestedende dienst beslissingen neemt in het kader van deze aanbesteding. Onverhoopte bezwaren dienen te worden geuit op een moment dat eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zo nodig nog kunnen worden weggenomen.

Door het doen van een Inschrijving stemt de betreffende Inschrijver uitdrukkelijk in met alle aspecten van deze aanbesteding. Aan het uitblijven van vragen, opmerkingen of uitiem een kort geding, ontleent de Aanbestedende dienst het vertrouwen dat de aanbesteding kan worden voortgezet en kan worden overgegaan tot ontvangst en opening van de Inschrijvingen. Inschrijvers die niet tijdig protesteren tegen de inhoud van de Aanbestedingsstukken respectievelijk die niet tijdig een kort geding aanhangig maken, verwerken in beginsel het recht om later nog in rechte te ageren tegen vermeende tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in het kader van deze procedure.

Vragen moeten worden gesteld via TenderNed. Om een goede verwerking mogelijk te maken dient elke vraag apart gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen. De Aanbestedende dienst zal schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen. Er kan voor gekozen worden vragen al eerder, tussendoor, te beantwoorden.

Mogelijkheid stellen individuele vragen: Op grond van art. 2:53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben Inschrijvers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan hun gerechtvaardigde economische belangen. Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daadwerkelijk aantoont dat sprake is van voornoemd belang. Indien een Inschrijver van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, dan dient hij dit te motiveren in zijn vraag. Als een motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet toereikend is, dan zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als niet-individuele vraag. De Aanbestedende dienst zal individuele vragen, die naar haar oordeel individueel beantwoord moeten worden, individueel beantwoorden.

1.7 Het doen van een Inschrijving

1.7.1 Aanbiedingsbrief

De Inschrijving wordt ingeleid door een aanbiedingsbrief. Hierin dient Inschrijver de volgende informatie te verstrekken:

- korte introductie van de onderneming(en);
- naam en (contact)gegevens van de persoon die gedurende deze procedure fungeert als contactpersoon;
- indien van toepassing de rolverdeling binnen een Samenwerkingsverband/vermelding van het gedeelte van de Opdracht dat de Inschrijver voornemens is aan een Onderaannemer te geven dan wel op welke Derden anderszins een beroep wordt gedaan.

1.7.2 Tijdigheid

Een Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd. De Inschrijving moet bovendien vóór de in de op dat moment geldende planning genoemde datum en tijd zijn ingediend. Na afloop van de indieningstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend, althans te laat ingediende Inschrijvingen worden niet geaccepteerd. Te late ontvangst is altijd voor rekening en risico van Inschrijvers.²

1.7.3 Volledigheid

De Inschrijving dient compleet te zijn. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke moeten worden overlegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Indien van toepassing moet daarbij gebruik worden gemaakt van de formats die ter beschikking zijn gesteld. Zie ook de Checklist vooraan in dit document. Indien een Inschrijving hier niet aan voldoet zal een Inschrijver worden uitgesloten van deelname, mits dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst proportioneel is, wat mede beoordeeld wordt in het licht van het gelijkheids- en transparantiebeginsel.

1.7.4 Eén keer inschrijven

Een Inschrijver mag slechts éénmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband. Indien een Inschrijver inschrijft, mag hij niet tevens als Derde en/of Onderaannemer fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Inschrijver.

Een Onderaannemer die voorziet in de applicatie (en/of het beheer daarvan) mag ten tijde van de Inschrijving wel als Onderaannemer voor meerdere Inschrijvers optreden. Een Derde mag niet voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht. Indien niet aan deze voorschriften wordt voldaan, worden alle betrokken Inschrijvingen terzijde gelegd.

² In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluitingstermijn, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn gepasseerd is. Dit is een recht en geen plicht van de Aanbestedende dienst en doet dus niets af aan het feit dat te late ontvangst ongeacht de oorzaak voor rekening en risico van Inschrijvers is.

1.7.5 Meerdere keren inschrijven vanuit een holding

Vanuit een holding mogen meerdere Inschrijvers (lees: werkmaatschappijen) een Inschrijving doen, zelfstandig of als deelnemer aan een Samenwerkingsverband of als Derde of Onderaannemer fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken Inschrijvers op verzoek van de Aanbestedende dienst kunnen aantonen dat Inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet kan worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Inschrijvers.

1.7.6 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving heeft op straffe van uitsluiting een gestanddoeningstermijn van ten minste vier maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Gedurende deze periode is de Inschrijving voor Inschrijver onherroepelijk en bindend. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt in het kader van deze aanbesteding, eindigt de termijn van gestanddoening één maand na uitspraak in kort geding.

1.7.7 Opening

De digitale kluis met Inschrijvingen wordt na afloop van de termijn voor het indienen van een Inschrijving geopend. Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt en verzonden naar Inschrijvers. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om de openingsprocedure bij te wonen. De opening van de Inschrijvingen is een formaliteit. Tijdens de opening worden de Inschrijvingen niet behandeld. Inschrijvingen zullen na afloop van deze procedure niet worden geretourneerd.

1.8 Van Inschrijving naar Overeenkomst

Na de opening zal de Aanbestedende dienst de Inschrijvingen toetsen en beoordelen. Dit wordt uiteengezet in de volgende hoofdstukken. Uiteindelijk mondt dit uit in een Gunningsbeslissing. Hiertegen kunnen afgewezen en gepasseerde Inschrijvers bezwaar maken. De Gunningsbeslissing wordt zo spoedig mogelijk, zoveel mogelijk gelijktijdig verzonden aan Inschrijvers, inclusief de relevante redenen voor die beslissing.

De Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee als openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van Inschrijvers zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen. In de Gunningsbeslissing zullen de scores van alle geldige Inschrijvingen per onderdeel binnen het gunningscriterium kenbaar worden gemaakt aan Inschrijvers die een geldige Inschrijving hebben ingediend, met dien verstande dat de identiteit van afgewezen Inschrijvers daarbij niet kenbaar wordt gemaakt.

De Aanbestedende dienst zal gedurende twintig kalenderdagen na verzending van de voorlopige Gunningsbeslissing geen uitvoering geven aan die beslissing en niet tot ondertekening van de Overeenkomst overgaan. Dit om Inschrijvers gedurende de bezwaartermijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de Gunningsbeslissing, door het laten betekenen van een dagvaarding voor kort geding op het adres van de Aanbestedende dienst. Deze bezwaartermijn is een vervaltermijn. Indien binnen de bezwaartermijn geen kort geding aanhangig is gemaakt, kan Inschrijver geen bezwaar meer maken tegen de Gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten verwerkt. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing.

De gunning is pas definitief zodra de Aanbestedende dienst de winnende Inschrijver hier schriftelijk over heeft geïnformeerd. Met de definitieve gunning komt nog geen Overeenkomst tot stand. De Overeenkomst komt tot stand ten tijde van de ondertekening van de Overeenkomst of de schriftelijke aanvaarding door de Aanbestedende dienst van het voor Inschrijver bindende en onherroepelijke aanbod van Inschrijver in de vorm van zijn Inschrijving met inachtneming van het bepaalde in de Aanbestedingsstukken. De Inschrijving van de winnende Inschrijver, wordt onderdeel van de te sluiten Overeenkomst en derhalve ook van de Opdracht. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat Opdrachtnemer de beloftes in zijn Inschrijving niet nakomt is er in principe sprake van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer.

1.9 Leeswijzer

Het vervolg van dit document bestaat uit navolgende hoofdstukken en Bijlagen:

1. Hoofdstuk 2 gaat in op het doel van de aanbesteding en de aard en omvang van de Opdracht.
2. Hoofdstuk 3 beschrijft de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.
3. Hoofdstuk 4 schetst de gunningscriteria en de wijze waarop Inschrijvingen worden beoordeeld.

De volgende Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad:

1. Checklist Verificatiedocumenten
2. Definities
3. Spelregels rondom de aanbesteding
4. Inschrijven als Samenwerkingsverband of met Derde/Onderaannemer
5. UEA
6. ARBIT-2022
7. Format kerncompetenties
8. Prijzenblad CCaaS applicatie
9. Programma van eisen en wensen hJL
10. Concept-Dienstverleningsovereenkomst
11. Concept-Wachtkamerovereenkomst
12. Concept-Verwerkersovereenkomst
13. Format sleutelfunctionarissen
14. Klachtenregeling hJL
15. Architectuurprincipes hJL
16. Code of conduct hJL
17. Verplichte onderdelen SLA

Hoofdstuk 2 Over de Opdracht

2.1 Over de Opdrachtgever

Het Juridisch Loket is een stichting, wordt gefinancierd door het ministerie van Justitie en Veiligheid en heeft als taak om alle burgers toegang tot het recht te geven.

De overheid startte in 2000 met het reorganiseren van de gesubsidieerde rechtshulp. De toegang tot gratis juridische dienstverlening en de spreiding en bereikbaarheid van de vestigingen moesten verbeterd worden. De Bureaus voor Rechtshulp verdwenen. In 2004 werd het Juridisch Loket opgericht. Een onafhankelijke en laagdrempelige stichting, waar burgers zonder enige vorm van belangenverstrengeling gratis juridische hulp krijgen.

Het Juridisch Loket (hJL) levert dienstverlening aan burgers via afspraken op fysieke locaties (ongeveer 40 vestigingen), via telefoon en deels via de website. Het is de bedoeling de dienstverlening over alle kanalen meer gelijkwaardig te maken. De Nederlandse vestiging van het netwerk van Europese Consumenten Centra (ECC) is ondergebracht bij het Juridisch Loket. Het ECC helpt bij het oplossen van grensoverschrijdende Europese consumentengeschillen.

Zie voor meer informatie over het Juridisch Loket: [Gratis juridisch advies | Het Juridisch Loket](#)

2.2 Aanleiding voor de aanbesteding

De CIC (Customer Interaction Center) applicatie is één van de belangrijkste primair proces applicaties van het Juridisch Loket. Met dit systeem wordt zowel de telefoniebediening als informatie over wachtrijen beheerd. CIC is onderdeel van Pureconnect van Genesys.

Het Klant Contact Centrum (KCC), een organisatieonderdeel van het Juridisch Loket, gebruikt een module van CIC voor het roosteren en workforce management. Omdat de leverancier het systeem binnenkort niet langer ondersteunt is het nodig een vervanging in gang te zetten. Uit marktverkenningen en analyses en het Meerjarenplan ICT komt voort dat een standaard systeem voor telefonie en contactcenter functionaliteit door de markt geleverd moet kunnen worden. Contact center systemen bieden alles wat nodig is om telefonische interacties met relaties af te handelen.

Gebruik van CIC

CIC heeft ruim 500 gebruikers. Belteam medewerkers, juridisch adviseurs en medewerkers van het hoofdkantoor maken gebruik van CIC. Het aantal calls bedraagt 1.600 tot 2.000 per dag.

Vanaf 1 januari 2023 heeft het Juridisch Loket een gratis telefoonnummer. Dit heeft geleid tot een toename van het aantal calls. Het Juridisch Loket verwacht dat het aantal calls in de toekomst verder zal toenemen.

Achtergrond informatie, andere belangrijke applicaties van de aanbestedende dienst

De andere belangrijke applicaties van de aanbestedende dienst zijn Webtop en Kennisbank.

Webtop is de CRM applicatie waarin klantgegevens, zaakgegevens en contactgegevens worden opgeslagen. Webtop is een maatwerk applicatie. Het is een .Net applicatie die on premise draait. Naast een klantregistratiemodule kent Webtop ook een verwijssysteem, waarmee klanten naar een ketenpartner (o.a. advocaat of mediator) voor juridische bijstand worden verwezen. Verder voorziet de Webtop applicatie in een Agenda-module waarin medewerkers landelijk afspraken met klanten maken.

Kennisbank is een kennismanagement systeem dat door de Juridisch Adviseurs wordt gebruikt als naslagwerk.

2.3 Doelstellingen

Met deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst beoogt de Aanbestedende dienst een leverancier te contracteren die voor meerdere jaren voorziet in een werkende en beheerde Contact Center as a Service applicatie (hierna: CCaaS applicatie) oplossing in de Cloud waarbij het huidige systeem wordt vervangen en sprake is van een soepele overgang voor 1 december 2023.

Eindresultaat:

- a) Ingerichte en werkende operationele omgeving voor telefonie en contactcenter;

- b) Opgeleide eindgebruikers, functioneel beheerders en planners;
- c) Met de beheerder van de Infrastructuur (waaronder het netwerk en de cloudomgeving, inclusief AD beheer) afgestemde, werkende oplossing;
- d) Hoge beschikbaarheid van de applicatie;
- e) Roadmap om in de toekomst meer functionaliteiten te benutten binnen de applicatie en zo de dienstverlening van de Aanbestedende dienst steeds verder te verbeteren, ook wel geduid als doorontwikkeling;
- f) Door de leverancier ingerichte beheerprocessen om de dienstverlening optimaal te kunnen ondersteunen.

2.4 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen

Binnen de Opdracht is geen onderscheid gemaakt in percelen. Het is niet wenselijk om de implementatie partner los aan te besteden van de applicatie omdat de applicatie as a service wordt afgenomen. Een succesvolle inrichting, implementatie en beheer is het beste gewaarborgd als dit in één hand ligt. Verder gaat de bestaande applicatie in de loop van 2024 end of support hetgeen vraagt om een slagvaardige aanpak.

De Aanbestedende dienst is van mening dat het één opdracht betreft, omdat de verschillende onderdelen van de Opdracht één economische en één samenhangende technische functie vervullen. Er is daarom geen sprake van het onnodig samenvoegen van meerdere opdrachten van aanbestedende diensten.

Uit een marktverkenning is gebleken dat er voldoende marktwerking is en er meerdere partijen in de gevraagde oplossing "as a service" kunnen voorzien inclusief de implementatie daarvan. Er worden geen drempels opgeworpen om het MKB mee te laten dingen naar deze opdracht.

Bij de formuleren van de opdracht is ieder geval acht geslagen op:

- a. De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging van implementatie en beheer op de toegang voor voldoende MKB-bedrijven;
- b. De organisatorische gevolgen en risico's voor de Aanbestedende dienst en Inschrijver;
- c. De mate van samenhang van de werkzaamheden.

2.5 Aard van de Opdracht

De Opdracht betreft een dienst waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het voorzien in en beschikbaar houden van een CCaaS applicatie inclusief de daaraan voorafgaande implementatie. Daarnaast dient Opdrachtnemer beschikbaar te zijn voor eventuele vragen rond het gebruik en verder inrichten van de applicatie.

De eisen en wensen die aan de applicatie en de daarmee samenhangende dienstverlening worden gesteld zijn gevoegd in een aparte bijlage (**Bijlage Programma van eisen en wensen**).

In het kort zien de werkzaamheden toe op:

- a) De implementatie van de software door de Opdrachtnemer i.s.m. Opdrachtgever en beheerders van de infrastructuur;
- b) Het nader beschrijven, inrichten en uitvoeren van een acceptatieproces. Hierbij dient Opdrachtnemer specifiek aandacht te hebben voor de samenhang met werkprocessen van Opdrachtgever en de integratie van de oplossing in het applicatielandschap van Opdrachtgever. Afhankelijk van timing van andere projecten vallen toekomstgerichte integratiewerkzaamheden onder doorontwikkeling (bijv. integratie met Webtop, Data Ware House (DWH)), waarbij de nu geboden oplossing d.m.v. API's wel de technische mogelijkheden moet bieden;

- c) Opleiding / training van de eindgebruikers, functioneel beheerders en callcenter agents/teamleiders KCC;
- d) Vormgeven van tooling en content voor rapportage over gebruik, wachttijden etc.;
- e) Oplevering van onderwerpen t.b.v. doorontwikkeling/roadmap;
- f) Uitvoeren van Beheerafspraken/SLA ;
- g) Beschikbaar houden van de applicatie.

2.5.1 Minimumeisen

De minimumeisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht, zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder in de **Bijlage Programma van eisen en wensen**. Inschrijvers dienen zich hier, op straffe van uitsluiting, volledig en onvoorwaardelijk aan te conformeren. Met het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken, inclusief de **Bijlage Programma van eisen en wensen**, gestelde eisen, voorschriften en voorwaarden.

Een Inschrijving onder andere voorwaarden is niet toegestaan en leidt dus tot uitsluiting. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn, geldt ten tijde van het indienen van een Inschrijving de navolgende rangorde:

- a. de Nota's van inlichtingen, waarbij het recentst gestelde prevaleert;
- b. de concept-Overeenkomst – uiteindelijk prevaleert de Overeenkomst, waarbij de noodzakelijke wijzigingen die voortvloeien uit de Nota's van inlichtingen in de definitieve Overeenkomst worden verwerkt;
- c. deze Aanbestedingsleidraad, inclusief overige niet in deze opsomming expliciet benoemde Bijlagen, waaronder het Programma van eisen en wensen;
- d. Architectuurprincipes;
- e. ARBIT-2022;
- f. de Inschrijving van Inschrijver.

Let op: Inschrijvers moeten terdege kennis nemen van deze bescheiden aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat de Inschrijver een Inschrijving indient. Het indienen van een Inschrijving betekent de volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van de Aanbestedingsstukken door de Inschrijver.

2.5.2 Varianten

Varianten worden niet geaccepteerd. Een Inschrijving dient altijd te voldoen aan de gestelde minimumeisen.

2.6 Omvang van de Opdracht

De raming bedraagt over een periode van 3 jaar ca. € 1.249.280 - € 2.525.840 (excl. BTW).

Deze raming bestaat uit € 20.000 - € 80.000 (excl. BTW) initiële kosten, € 400.000 - € 800.000 (excl. BTW) jaarlijkse kosten en € 9.760 - € 15.280 (excl. BTW) en consultancy uren per jaar (ca. 120). Het aantal consultancy uren kan fluctueren. De hierboven genoemde omvang is slechts bedoeld als indicatie. Opdrachtnemer kan hier op geen enkele wijze rechten aan ontleen.

De Aanbestedende dienst heeft geen afnameverplichting voor consultancy uren en geeft geen omzetgarantie. Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw.

2.7 Vorm en duur Overeenkomst

Er is sprake van een dienstverleningsovereenkomst met een initiële looptijd van 36 maanden met de mogelijkheid de Overeenkomst driemaal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen voor een periode van telkens 24 maanden. De maximale looptijd bedraagt daarmee 108 maanden (9 jaar).

Opdrachtnemer dient 6 maanden voor het verlopen van de contracttermijn proactief te informeren bij de Aanbestedende dienst of deze van de verlengingsoptie gebruik wenst te maken. De eerste verlengingsoptie kan Aanbestedende dienst eenzijdig afroepen. Voor de 2^e verlengingsoptie is wederzijdse instemming vereist. Indien Opdrachtnemer niet wenst te verlengen dient zij dit minimaal 9 maanden tevoren schriftelijk kenbaar te maken bij de Aanbestedende dienst zodat deze nog de tijd heeft een nieuwe leverancier te contracteren. Indien de Aanbestedende dienst niet wenst te verlengen zal zij dit uiterlijk 3 maanden voor het einde van de looptijd bekend stellen. Indien er niet wordt verlengd eindigt de Overeenkomst van rechtswege.

De Aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid gedurende de gehele looptijd de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden.

De concept- dienstverleningsovereenkomst is bijgevoegd als Bijlage.

Algemene inkoopvoorwaarden

De Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT-2022) zijn van toepassing op de Opdracht. Algemene voorwaarden van Inschrijvers of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Suggesties ten aanzien van de voorwaarden kunnen uitsluitend worden gedaan door het stellen van vragen. In de Nota('s) van inlichtingen wordt aangegeven of en op welke wijze met deze suggesties rekening wordt gehouden. Daarna zijn de voorwaarden definitief.

2.8 Wachtkamerconstructie

Op de Overeenkomst is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de Inschrijvingen overeenkomstig hoofdstuk 5 ontstaat een rangorde van Inschrijvers. Met de Inschrijver die op basis van de rangorde als eerste niet in aanmerking komt voor de gunning van de Overeenkomst, wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten met een looptijd van 24 maanden. De wachtkamerovereenkomst is als Bijlage toegevoegd. Hierin is onder meer opgenomen dat deze Inschrijver de gestanddoeningstermijn van zijn Inschrijving verlengt voor de duur van de wachtkamerovereenkomst.

De Aanbestedende dienst behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de Overeenkomst met de oorspronkelijke Opdrachtnemer, de Opdracht alsnog tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan voornoemd recht invoeren tot 12 maanden na het sluiten van de Overeenkomst met de eerste Opdrachtnemer. Na 12 maanden is daartoe wederzijdse instemming vereist. De Aanbestedende dienst kan ook besluiten geen gebruik te maken van de wachtkamerovereenkomst. De Concept Wachtkamerovereenkomst wordt bijgevoegd als Bijlage.

2.9 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst

Gezien de aard van de Opdracht is Opdrachtnemer bij uitoefening van de Opdracht (in potentie) verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Onderdeel van de Aanbestedingsstukken is daarom een verwerkersovereenkomst (zie **Bijlage Concept-Verwerkersovereenkomst**), waaraan Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk conformeert met het indienen van een Inschrijving.

2.10 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Duurzaamheid

Per 1 november 2018 zijn de landelijke criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) beschikbaar via de webtool mVICriteria.nl. De MVI-criteriatool ondersteunt bij maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI). Dit betekent dat, naast op de prijs van de producten en diensten ook wordt gestuurd op de effecten op duurzaamheid: milieu, klimaat, circulariteit en sociale aspecten. Via deze webtool worden verschillende selectiecriteria, eisen, gunningscriteria en suggesties beschikbaar gesteld. De MVI-criteriatool bevat inkoopcriteria voor 45 productgroepen. Er zijn geen milieucriteria voorhanden voor deze Opdracht maar gezien het maatschappelijk karakter van de Aanbestedende dienst heeft maatschappelijk ondernemen in termen van Social Return, wel een plek gekregen bij de gunningscriteria.

2.11 Innovatie

De Aanbestedende dienst wil sneller kunnen reageren op vernieuwing, zoals het toevoegen van extra kanalen of andere innovatieve technologie binnen het klantcontactdomein. Daarom zoekt zij naar een Opdrachtnemer die flexibel is en proactief meedenkt in het kader van innovatie en verbetermogelijkheden in de dienstverlening van Opdrachtgever. Dit onderdeel krijgt een plek bij de gunningscriteria.

Hoofdstuk 3 Toetsing aan uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe wordt getoetst of aan de voorwaarden voor deelname aan de aanbesteding is voldaan. De toetsing van de Inschrijvingen bestaat uit drie stappen, waarbij geldt dat in beginsel slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de Inschrijving terzijde moet worden gelegd en Inschrijver moet worden uitgesloten van deelname.

3.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften

De Inschrijving wordt na opening eerst getoetst aan procedurele aspecten, voorschriften en spelregels, hoegenaamd dan ook, die uiteen zijn gezet in de Aanbestedingsstukken. Indien een Inschrijver of Inschrijving hier niet aan voldoet zal een Inschrijver worden uitgesloten van deelname, mits dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst proportioneel is, wat mede beoordeeld wordt in het licht van het gelijkheids- en transparantiebeginsel.

3.2 Stap 2a: Toetsen of geen sprake is van een Russische Inschrijver

De Aanbestedende dienst wil voorkomen, door gunning en/of betalingen, (in)direct bij te dragen aan (de financiering van) oorlog in Oekraïne. De Aanbestedende dienst zal in dat kader niet overgaan tot het sluiten van een Overeenkomst met een Inschrijver die onder het sanctiepakket van de Europese Unie valt, daaronder begrepen een Samenwerkingsverband waaraan één of meerdere ondernemers deelnemen die onder het sanctiepakket vallen – in dat geval wordt het gehele Samenwerkingsverband uitgesloten. Daarnaast geldt dat een Inschrijver waarbij een of meerdere Russische ondernemers (gezamenlijk) met meer dan 10% van de waarde van Opdracht deelnemen als Derde en/of Onderaannemer deze Opdracht niet kan winnen en uitgesloten wordt van deelname. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver een verklaring te overleggen waaruit blijkt dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze Overeenkomst. De Aanbestedende dienst kan daarnaast om aanvullende bewijsmiddelen verzoeken, bijvoorbeeld over eigendomsstructuren en aanvullende informatie van Derden en Onderaannemers. Inschrijver dient hieraan zijn medewerking te verlenen op straffe van uitsluiting.

3.3 Stap 2b: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

Tijdens de tweede stap wordt getoetst of op een Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Uitsluitingsgronden zien op omstandigheden die de Inschrijver betreffen en diens uitsluiting van deze procedure rechtvaardigen.

Op deze aanbesteding zijn alle wettelijk verplichte uitsluitingsgronden en facultatieve uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempel van toepassing met uitzondering van 'prestaties uit het verleden (past performance)' en 'ernstige beroepsfout'. De wettelijke verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder Deel IIIA en B van het UEA, de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder IIIC. De Aanbestedende dienst kiest hiervoor omdat zij in beginsel geen zaken wil doen met een Inschrijver die in één van deze omstandigheden verkeert.

Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het UEA. Indien een Inschrijver bij een van de uitsluitingsgronden aangeeft dat deze van toepassing is, wordt deze Inschrijver uitgesloten van deelname, tenzij de Aanbestedingswet 2012 in een uitzondering voorziet en de Aanbestedende dienst besluit zich op deze uitzondering, al dan niet na het hebben ontvangen van een nadere zienswijze van de Inschrijver, te beroepen.

Inschrijvers dienen aldus de Bijlage UEA in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving. Indien de Inschrijving elders rechtsgeldig ondertekend is, is ondertekening van het UEA niet noodzakelijk. De Aanbestedende dienst heeft in Deel I en Deel III alles al ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing is, de Inschrijver moet het overige invullen. Deel V van het UEA is voor deze aanbesteding niet relevant.

Na de Gunningsbeslissing vraagt de Aanbestedende dienst Verificatiedocumenten op bij de winnende Inschrijver in lijn met de Aanbestedingswet 2012 en de Aanbestedingsstukken. De Verificatiedocumenten die opgevraagd worden zijn weergegeven in de Bijlage Checklist Verificatiedocumenten. De Verificatiedocumenten zullen na de Gunningsbeslissing niet worden opgevraagd aan de Inschrijver met wie de Aanbestedende dienst voornemens is de wachtkamerovereenkomst te sluiten. Indien de Aanbestedende dienst op een later moment voornemens is om de wachtkamerovereenkomst in te roepen, dient de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan de Verificatiedocumenten op dat moment te verstrekken. Indien de Verificatiedocumenten niet voldoen aan de gestelde eisen bij de aanbesteding, zal de Opdracht niet alsnog worden gegund aan deze Inschrijver. Indien in de Aanbestedingsstukken eisen zijn verbonden aan de actualiteit van Verificatiedocumenten, dan wordt deze termijn in dat geval berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever om de Verificatiedocumenten van de wachtkamerpartij heeft verzocht.

Indien de Inschrijver op een later moment op de hoogte raakt van feiten en/of omstandigheden die eventueel alsnog tot het toepassen van een uitsluitingsgrond zouden leiden dient hij dit onverwijld aan de Aanbestedende dienst te melden. Indien op enig moment blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen of Verificatiedocumenten niet kan overleggen wordt hij uitgesloten. Indien dit feit zich na de Gunningsbeslissing voordoet komt een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand.

3.4 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

Als op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, dan wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van onderstaande eisen inzake financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. De Aanbestedende dienst stelt deze eisen met het doel een Opdrachtnemer te contracteren die over de juridische, financiële en technische capaciteiten beschikt om de Opdracht uit te kunnen voeren. Als de Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet dan zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Ook hier is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het UEA, waarin zij onder Deel IV verklaren aan alle hieronder gestelde geschiktheidseisen (in het UEA tevens 'Selectiecriteria') te voldoen ('ja'), tenzij uitdrukkelijk anders bepaald is dat bij de Inschrijving aanvullende informatie moet worden overlegd. Ten aanzien van het opvragen van Verificatiedocumenten geldt hetzelfde als hiervoor al is beschreven rondom de uitsluitingsgronden.

3.4.1 Financiële en economische draagkracht

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan de financiële en economische draagkracht van ondernemingen, omdat het voor de Aanbestedende dienst van belang is dat de continuïteit van de te contracteren Inschrijver niet in het geding is en dat Inschrijver beschikt over een passende verzekering. Daarom stelt de Aanbestedende dienst de volgende minimeisen aan Inschrijvers:

1. Continuïteit: Inschrijver mag geen signalen hebben dat de continuïteit van zijn onderneming in het geding is. Dat betekent dat de accountant geen continuïteitsparagraaf mag hebben opgenomen in het laatste jaarverslag van de onderneming. Er is geen signaal dat de continuïteit van de onderneming in het geding is. Indien ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband dienen alle afzonderlijke deelnemers aan het Samenwerkingsverband aan deze eisen te voldoen. Indien een beroep wordt gedaan op een Derde, dan geldt deze eis ook voor elke afzonderlijke Derde.

Indien de Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname. Bij de Inschrijving volstaat het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver Verificatiedocumenten te overleggen, waaruit blijkt dat aan deze eisen is voldaan in lijn met art. 2.91 Aanbestedingswet 2012.

3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Het is voor de Aanbestedende dienst van belang dat de gecontracteerde Opdrachtnemer qua technische en beroepsbekwaamheid geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Daarom worden de onderstaande geschiktheidseisen gesteld.

3.4.2.1 Kerncompetenties

De Aanbestedende dienst heeft twee kerncompetenties geïdentificeerd waarover Inschrijver moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Het betreft de volgende kerncompetenties:

1. Kerncompetentie 1. Integratie CC met CRM

Inschrijver heeft een implementatie uitgevoerd waarbij sprake was van de integratie (samenwerking tussen de systemen) van de CC Cloud applicatie met een CRM applicatie on premise die elders (niet in de Cloud) staat.

2. Kerncompetentie 2. Beheer

Inschrijver heeft ervaring met het gedurende een periode van minimaal 12 aaneengesloten maanden beheren van een CC systeem voor een CC/contactcenter waar minimaal 20 medewerkers gelijktijdig van het systeem gebruik maken en waarbij sprake was van een contactcenter.

Indien een beroep wordt gedaan op een Derde, dan kan dit alleen als de Derde waarop een beroep wordt gedaan om aan de kerncompetentie te voldoen vanuit de beoogde rolverdeling ook daadwerkelijk en uitsluitend de activiteiten gaat uitvoeren waarop het gevraagde ziet.

Behalve het UEA (Deel IV) dient Inschrijver één referentie per kerncompetentie te overleggen waaruit ondubbelzinnig blijkt dat de gevraagde werkzaamheden eerder zijn uitgevoerd. Het gaat dus om maximaal twee referenties.

Voor het overleggen van de referentie-opdrachten dient Inschrijver gebruik te maken van de **Bijlage Format kerncompetenties**. Het format dient altijd volledig te worden ingevuld; indien één referentie wordt gebruikt om aan meerdere kerncompetenties te voldoen dienen de gegevens herhaaldelijk te worden opgegeven.

Ten aanzien van de te overleggen referenties in het Format kerncompetenties gelden, naast de omschrijving van de kerncompetentie die er volledig en ondubbelzinnig in terug moet keren, de volgende eisen. Als hier niet aan is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd:

1. De gevraagde kerncompetentie is ten behoeve van een klant, de referentie-organisatie, aangewend in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving. De referentie-opdracht hoeft nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen waar de kerncompetentie betrekking op heeft moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd.
2. Ter controle dienen bij de referentie-opdracht de actuele contactgegevens van de contactpersoon te worden opgegeven. Verificatie van de referentie kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de contactpersoon van de referentie-organisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd.
3. Indien de verklaring van de referentie-organisatie niet overeenstemt met de verklaring van de Inschrijver of de referentie-organisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen en dus niet kan worden geverifieerd of aan het vereiste is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd met uitsluiting van deelname aan de aanbesteding tot gevolg, maar niet voordat Inschrijver om een nadere zienswijze is gevraagd.
4. Een referentie wordt alleen als geldig beschouwd indien de betreffende referentie-opdracht is uitgevoerd door Inschrijver. In het geval van een Samenwerkingsverband is dit een van de deelnemers aan het Samenwerkingsverband waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval de Inschrijver een beroep doet op een Derde, is dit de Inschrijver of de betreffende Derde.
5. De referentie-opdracht mag niet uitgevoerd zijn voor de eigen organisatie van Inschrijver of een Derde waarop deze zich beroept, een andere organisatie binnen de holding of een onderneming met een belang groter dan een derde in de onderneming die de referentie-opdracht heeft uitgevoerd.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor door Inschrijver Verificatiedocumenten te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld.

3.4.2.2 Certificeringen

Voorts dient Inschrijver op het moment van het indienen van een Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over de volgende certificeringen:

1. Inschrijver is gecertificeerd conform NEN-ISO 9001:2015 of gelijkwaardig. Van gelijkwaardigheid is sprake als Inschrijver aantoonbaar beschikt over een kwaliteitszorgsysteem dat ziet op de processen binnen de onderneming die samenhangen met de gevraagde dienstverlening alsmede het naleven van wet- en regelgeving, waarbij voorzien wordt in adequate waarborgen dat de processen in de praktijk werking hebben overeenkomstig het beschreven kwaliteitszorgsysteem, bijvoorbeeld doordat sprake is van periodieke interne of externe audits.

Indien Inschrijver een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsborgingsysteem heeft, gebaseerd op een andere norm dan de NEN-EN-ISO 9001:2015 dan volstaat een kopie certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aw 2012 en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN-EN-ISO 9001:2015 systeem. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:

- o visie op kwaliteitszorg;
- o kwaliteitszorgsystemen;
- o procedure voor behandeling van afwijkingen;
- o procedure voor de afhandeling van klachten;
- o methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
- o een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
- o beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit.

Indien Inschrijver geen certificaat kan overleggen volstaat een beschrijving en toelichting van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit voldoende is geborgd, alsmede van de maatregelen die worden genomen ter optimalisatie van de kwaliteit. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:

- o visie op kwaliteitszorg;
- o kwaliteitszorgsystemen;
- o procedure voor behandeling van afwijkingen;
- o procedure voor de afhandeling van klachten;
- o methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
- o een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
- o beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit.

2. Inschrijver is gecertificeerd conform NEN-ISO 27001 of gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee Inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat.
3. Inschrijver is gecertificeerd op basis van een ISAE 3000 type 2 verklaring of gelijkwaardig, waarbij de voor de Opdracht relevante componenten in de scope van de audit zitten.

Indien ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband dienen alle afzonderlijke deelnemers aan het Samenwerkingsverband aan deze eisen te voldoen.

Indien een beroep wordt gedaan op een Derde, dan kan dit alleen als de Derde waarop een beroep wordt gedaan om aan deze eis te voldoen vanuit de beoogde rolverdeling ook daadwerkelijk en uitsluitend de activiteiten gaat uitvoeren waarop het gevraagde certificaat ziet.

Bij de Inschrijving volstaat het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver een kopie van het betreffende certificaat te kunnen overleggen of andere bescheiden waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan.

3.4.3 Beroepsbevoegdheid

Inschrijvers, waaronder begrepen alle eventuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband en tevens de Derde(n) en Onderaannemer(s) waarop een beroep wordt gedaan, dienen te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister.

Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname. Dat een Inschrijver voldoet aan de eisen rondom beroepsbevoegdheid dient bij de Inschrijving verklaard te worden via het UEA. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver Verificatiedocumenten te kunnen overleggen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven, waaronder in ieder geval een uittreksel van de inschrijving in het handelsregister, niet ouder dan zes maanden.

Hoofdstuk 4 Beoordeling van de Inschrijvingen: gunningscriterium

Als een Inschrijving niet op eerdere gronden is uitgesloten, dan wordt overgegaan tot de inhoudelijke beoordeling van het aanbod van de Inschrijver. De economisch meest voordelige Inschrijving wordt door de Aanbestedende dienst bepaald op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. De Inschrijver achter de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding krijgt de Opdracht dus in beginsel gegund.

4.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure

In totaal zijn er **100.000 punten** te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria kwaliteit en prijs. Deze subgunningscriteria bestaan op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen. Het subgunningscriterium kwaliteit bestaat uit een schriftelijk en een mondeling deel. Het mondelinge deel bestaat uit een live demo en een interview met sleutelfunctionarissen. Dit wordt hieronder nader toegelicht. In onderstaand overzicht is per onderdeel weergegeven hoeveel punten maximaal kunnen worden toegekend aan een Inschrijving.

Subgunningscriterium	Onderdeel	Maximumaantal punten
Kwaliteit	1. Programma van eisen en wensen	20.800
	2. Implementatieplan, beheer en exitstrategie	8.200
	3. Kansendossier (doorontwikkeling)	7.000
	4. SROI	8.000
	5. Mondeling deel: o Interview met sleutelfunctionarissen o Demo o.b.v. PvE	10.000 20.000
Prijs	Totaal gewogen inschrijfsom	26.000
Totaal		100.000

Voor de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld. De intentie van de Aanbestedende dienst is om gedurende de procedure de samenstelling van de beoordelingscommissie niet te wijzigen. De samenstelling kan echter wijzigen door omstandigheden die zich voordoen gedurende de aanbestedingsprocedure. De beoordelingscommissie kan op onderdelen worden opgesplitst, bijvoorbeeld indien bepaalde subgunningscriteria slechts door bepaalde leden van de beoordelingscommissie zijn te beoordelen. De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de schriftelijke onderdelen van de Inschrijvingen.

De leden van de beoordelingscommissie zullen van het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit in eerste instantie de Inschrijvingen individueel beoordelen op de onderdelen 2, 3 en 4. Vervolgens worden de definitieve scores voor de onderdelen 2, 3 en 4 door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend.

Onderdeel 1, het Programma van eisen en wensen, wordt in eerste instantie door de beoordelingscommissie alleen gelezen, maar nog niet beoordeeld. De uiteindelijke beoordeling vindt pas plaats na de beoordeling van de demo. Zo kan de context en geboden oplossing beter gepositioneerd worden en worden Inschrijvingen niet over- of ondergewaardeerd. Vervolgens worden de definitieve scores voor het Programma van eisen en wensen ook door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend.

De individuele beoordelingen zullen nooit worden verstrekt aan Inschrijver of eventuele andere belanghebbenden. Deze beoordelingen zijn louter voor intern gebruik en de voorbereiding van het consensusoverleg.

Ook de definitieve scores voor het mondelinge deel worden door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Nadat deze scores ook zijn vastgesteld, worden deze punten opgeteld bij de punten van het schriftelijke deel van de Inschrijvingen (kwaliteit en prijs). Zo ontstaat een rangschikking van Inschrijvers. De Inschrijver die als hoogste gerangschikt is krijgt de Opdracht in beginsel gegund.

Indien meerdere Inschrijvingen met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het subgunningscriterium kwaliteit (als geheel) de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, zal de score voor de wensen (onderdeel 1) de doorslag geven, daarna de score voor het mondeling deel (totaalscore op onderdeel 5) als geheel en daarna de score voor de kansen (onderdeel 3). Indien ook dat geen uitsluitsel geeft, zal er worden geloot.

4.2 Subgunningscriterium kwaliteit

Hieronder worden de verschillende onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit beschreven: hetgeen gewenst wordt door de Aanbestedende dienst, op welke wijze de Inschrijver hier invulling aan moet geven en hoe dit door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden.

4.2.1 Opmaak en aantal pagina's

Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximaal aantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Indien meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een "expert" weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen. Aan de opmaak worden geen voorschriften verbonden. Onleesbare Inschrijvingen (op A4-formaat) zullen vanzelfsprekend niet kunnen worden gelezen.

4.2.2 Beoordelingskader

Het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit behelst - naast het Programma van eisen en wensen - open vragen gericht op kwalitatieve aspecten die door Inschrijvers moeten worden beantwoord. De onderdelen zien op de toegevoegde waarde die Inschrijvers kunnen leveren op de per onderdeel genoemde aspecten. Inschrijvers krijgen zo de gelegenheid zich te onderscheiden als de beste wederpartij voor de Aanbestedende dienst.

De schriftelijke onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit worden beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader. Tussenvallende scores worden niet toegekend.

Beoordelingskader subgunningscriterium kwaliteit – schriftelijk deel		
Waardering	%Punten	Toelichting
5 Uitmuntend	100%	Inschrijver wekt zeer veel vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is helder en begrijpelijk. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een uitmuntend resultaat. Inschrijver voegt aantoonbaar en naar het oordeel van de beoordelingscommissie grote waarde toe met zijn invulling en overstijgt daarmee de verwachtingen aanzienlijk.
4 Goed	80%	Inschrijver wekt zonder meer vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is helder en begrijpelijk. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een goed resultaat. Er wordt aantoonbaar enige waarde toegevoegd met de invulling, maar naar het oordeel van de beoordelingscommissie niet meer dan dat. De invulling overstijgt de verwachtingen enigszins.
3 Voldoende	40%	Inschrijver wekt voldoende vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel, maar niet meer dan dat. De invulling is op onderdelen minder helder of begrijpelijk en/of overstijgt de verwachtingen niet, maar zal in de ogen van de beoordelingscommissie

		wel tot een voldoende resultaat leiden. Er zijn punten voor verbetering vatbaar en/of de toegevoegde waarde is te beperkt om een hogere waardering te rechtvaardigen.
2 Matig	20%	Inschrijver wekt beperkt vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is niet per se onvoldoende, maar wekt ook niet het vertrouwen dat deze zeker tot een voldoende resultaat zal leiden. De invulling is op onderdelen niet voldoende helder of begrijpelijk en/of sluit inhoudelijk niet zonder meer voldoende aan bij de Opdracht.
1 Onvoldoende	0%	Inschrijver wekt geen vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is onvoldoende helder en/of begrijpelijk en/of zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een onvoldoende resultaat.

Indien een Inschrijving minder dan 10.000 punten scoort voor het Programma van eisen en wensen, dan wordt deze uitgesloten van deelname; de Aanbestedende dienst acht de Inschrijving dan hoe dan ook ongeschikt althans onaanvaardbaar.

Het beoordelingskader behorende bij het kansendossier en het mondelinge deel is bij de uiteenzetting van de betreffende onderdelen opgenomen.

4.2.3 Onderdeel 1: Programma van eisen en wensen

Als bijlage wordt het Programma van eisen en wensen en eisen gevoegd. Daarin staan wensen en eisen die betrekking hebben op de diverse onderdelen van de dienstverlening en de applicatie. Inschrijver moet voldoen aan alle gestelde eisen op straffe van uitsluiting.

Voor de wensen kunnen Inschrijvers punten scoren, deze zijn per wens gelijk. In het PvE is aangegeven wat het aantal punten is dat per wens valt te scoren. In totaal zijn maximaal 20.800 punten te halen. De beoordelingscommissie zal de oplossing van Inschrijver per wens beoordelen conform het beoordelingskader dat hierboven is opgenomen. Er komt dus per wens een afzonderlijke score tot stand. Een wens wordt gezien als optie die de Aanbestedende dienst kan afnemen, maar niet toe is verplicht. Waar met de realisatie van de wensen kosten zijn gemoeid dient Inschrijver alle kosten te vermelden. Inschrijver kan zich later niet beroepen op andere kosten die niet zijn vermeld.

Bij de verschillende onderdelen is in het PvE aangegeven of en hoe Inschrijver zijn antwoord moet toelichten en in hoeveel A-4 als daar beperkingen aan worden gesteld.

4.2.4 Onderdeel 2: Implementatieplan, beheer en exitstrategie

De Aanbestedende dienst acht het van belang om inzicht te krijgen hoe Inschrijver de dienstverlening bij de Aanbestedende dienst gaat implementeren bij aanvang van de opdracht, rekening houdend met de termijnen die opgenomen zijn in de planning in paragraaf 1.5, waarbij op 1 december 2023 de applicatie moet zijn geïmplementeerd. Ook wenst de Aanbestedende dienst inzicht te krijgen hoe aan het einde van de Overeenkomst de exitstrategie eruit ziet en een goede overdracht is gewaarborgd. Tijdens de implementatie moet de kwaliteit en continuïteit van de telefonische dienstverlening geborgd blijven. Tevens wenst de Aanbestedende dienst tijdens de beheerfase ontzorgd te worden, bijvoorbeeld op het gebied van contacten met de fabrikant van de applicatie bij updates, opleidingen, storingen en nieuwe functionaliteiten. Hierbij kan gedacht worden aan functioneel beheer door de Aanbestedende dienst (scripts, bandjes e.d.), technisch beheer door de leverancier zoals het monitoren van technische storingen, monitoren van performance en infra gebruik, release management: upgrades van software en onderliggende infra-componenten, SLA-rapportage. De Aanbestedende dienst wenst hier in het implementatieplan al een toelichting op te zien, samen met een RACI tabel hiervoor.

Inschrijver dient daarbij in ieder geval, doch niet uitsluitend, in te gaan op de volgende onderdelen:

1. Stappenplan implementatie in de vorm van een projectplan, inclusief resultaten en verantwoordelijkheden, tijdplanning, activiteiten, afhankelijkheden en risico's, voor het gefaseerd en bedrijfsklaar opleveren van de gehele oplossing.
2. Beschrijving van Inschrijver hoe de continuïteit van de telefonische dienstverlening gegarandeerd wordt tijdens implementatie en de looptijd van de overeenkomst.

3. Rolverdeling tussen Inschrijver en de Aanbestedende dienst tijdens implementatieperiode, waarbij van Inschrijver wordt verwacht dat deze de eindverantwoordelijkheid neemt en voorziet in een projectleider en een punt waar de Aanbestedende dienst kan escaleren.
4. Beschrijving aanpak hoe de koppeling met het on premise CRM systeem plaatsvindt en de integrale werking is gewaarborgd.
5. Opleiding en instructie gebruikers (teamleiders, WFM-ers, functioneel beheerders, etc.). De Aanbestedende dienst wenst tevens te vernemen hoe Inschrijver hiernaast invulling kan geven aan de mogelijkheid van train-de-trainer
6. Test en acceptatieprocedure.
7. Beschrijving aanpak hoe de Aanbestedende dienst ontzorgd wordt tijdens de beheerfase, zoals hierboven genoemd, inclusief RACI tabel.
8. Hoe zorgt Inschrijver er verder voor dat de Aanbestedende dienst als kleine organisatie altijd als preferred klant wordt behandeld en er dus gerekend kan worden op capaciteit? M.a.w. hoe wordt de continuïteit van de dienstverlening (o.a. het oplossen van incidenten en oppakken van nieuwe projecten) gewaarborgd?
9. Exitstrategie.

De Aanbestedende dienst zal de aanpak van Inschrijver beoordelen en daarbij o.a. kijken naar de mate waarin de aanpak in de ogen van de beoordelingscommissie succesvol zal zijn. Bij de beoordeling zal onder meer gelet worden op:

- a) Is de aanpak compleet en duidelijk.
- b) Draagt de aanpak er toe bij dat een goede basis wordt gelegd voor de samenwerking en de verschillende processen die zich daaromtrent afspelen.
- c) Is de Inschrijver van toegevoegde waarde voor de Aanbestedende dienst zodat zij enerzijds invulling kan geven aan haar rol en taken en anderzijds wordt ontzorgd.
- d) Zal de aanpak leiden tot een soepele overgang en geen verstoring van de lopende werkzaamheden zowel tijdens de implementatie als de exit.

Inschrijver mag maximaal twaalf A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

4.2.5 Onderdeel 3: Kansendossier (doorontwikkeling)

De Aanbestedende dienst heeft wensen en eisen gesteld aan de dienstverlening en de applicatie. Bij dit onderdeel is de Aanbestedende dienst met name geïnteresseerd in wat Inschrijver extra kan bieden, wanneer die extra's beschikbaar komen en wat daarmee gemoeide extra kosten zijn. **Let op!** Zonder die extra's dient de dienstverlening en de applicatie te voldoen als aangeven in de Inschrijving o.a. bij het Programma van eisen en wensen.

Het gaat hier om zaken die van extra toegevoegde waarde (kunnen) zijn voor de Aanbestedende dienst, bijvoorbeeld met betrekking tot het beschikbaar komen van nieuwe functionaliteiten die de dienstverlening van de Aanbestedende dienst verbetert en/of die efficiency vergroot. Ook dient aangeven te worden wanneer die extra's beschikbaar zijn in termen van tijd en hoe de roadmap eruit ziet om die kansen bijvoorbeeld te implementeren bij de Aanbestedende dienst. De kansen worden door de Aanbestedende dienst beschouwd als opties die zij kan afnemen, maar niet verplicht is af te nemen. Eventuele extra kosten rond de kansen dient Inschrijver per kans aan te geven. Indien er geen extra kosten worden aangegeven, dan worden deze geacht volledig te zijn inbegrepen in de inschrijfsom. Inschrijver kan daar later niet op terugkomen.

De Aanbestedende dienst zal kansen van Inschrijver beoordelen en daarbij kijken naar de mate waarin kansen de moeite waard zijn in termen van toegevoegde waarde en de kosten. Inschrijver dient zich te beperken tot **de in zijn ogen beste 4 kansen**. De kansen worden als geheel beoordeeld.

De beoordelingscommissie zal het geheel aan de kansen beoordelen conform onderstaand beoordelingskader. Tussenvallende scores worden niet toegekend.

Beoordelingskader : Kansendossier		
Waardering	%Punten	Toelichting
5 Uitmuntend	100%	Inschrijver wekt zeer veel vertrouwen met zijn beste 4 kansen. De invulling is helder en begrijpelijk en haalbaar. In de ogen van de beoordelingscommissie zullen de kansen veel toegevoegde waarde bieden. De beoordelingscommissie is positief verrast. De kansen overtreffen de verwachtingen. De kosten van het benutten van de kansen zijn in verhouding tot de toegevoegde waarde relatief beperkt.
4 Goed	80%	Inschrijver wekt vertrouwen met zijn beste 4 kansen. De invulling is helder en begrijpelijk en haalbaar. In de ogen van de beoordelingscommissie zullen de kansen toegevoegde waarde bieden en zijn de kosten relatief beperkt.
3 Voldoende	40%	Inschrijver wekt enig vertrouwen met zijn beste 4 kansen. De invulling kan op onderdelen duidelijker. De beoordelingscommissie is niet geheel overtuigd geraakt en/of heeft twijfels over de haalbaarheid. In de ogen van de beoordelingscommissie zullen de kansen mogelijk van toegevoegde waarde kunnen zijn en zijn de kosten relatief beperkt.
2 Matig	20%	Inschrijver wekt geen vertrouwen met zijn beste 4 kansen. De reden daartoe kan zijn dat de invulling op veel onderdelen onduidelijk is en vragen oproept. De beoordelingscommissie twijfelt over de toegevoegde waarde, of vindt deze niet aanwezig. Er zijn grote twijfels over de haalbaarheid. Deze score wordt ook toegekend indien de kosten van de kansen te hoog zijn in verhouding tot de toegevoegde waarde.
1 Onvoldoende	0%	Inschrijver die geen kansen indient scoort een "Onvoldoende".

Inschrijver mag maximaal zes A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

4.2.6 Onderdeel 4: SROI

De Aanbestedende dienst heeft maatschappelijke verantwoordelijkheid hoog in het vaandel staan mede gezien haar taak en doelgroepen. De Aanbestedende dienst wenst inzicht te krijgen welke bijdrage Inschrijver levert op maatschappelijk gebied, op het gebied van SROI. In zijn beantwoording dient Inschrijver ten minste in te gaan op de volgende punten, maar hij wordt uitgenodigd ook op andere punten in te gaan als dit naar het oordeel van Inschrijver van toegevoegde waarde kan zijn:

1. Op welke wijze draagt Inschrijver bij aan het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, hetzij voor de Opdracht voor de Aanbestedende dienst of voor zijn eigen bedrijfsvoering of anderszins.
2. Welke andere activiteiten onderneemt Inschrijver om de zwakkeren in de samenleving te ondersteunen?
3. Hoe toont Inschrijver de tijdens de looptijd geboekte resultaten op bovenstaande gebieden aan?

De Aanbestedende dienst zal de aanpak van Inschrijver beoordelen en daarbij o.a. kijken naar de mate waarin de aanpak vertrouwen wekt. Daartoe moet de aanpak specifiek zijn, meetbaar, ambitieus, realistisch en tijdgebonden waarbij duidelijk sprake is van maatschappelijk verantwoord ondernemerschap en kansen worden gecreëerd voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en zwakkeren.

Inschrijver mag maximaal twee A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

4.2.7 Onderdeel 5: Mondeling deel (presentatie/demo/interview)

Inschrijver wordt gevraagd om twee sleutelfunctionarissen af te vaardigen voor de presentatie, het interview en de demo. Het mondelinge deel zal fysiek plaatsvinden bij de Aanbestedende dienst in Utrecht. Inschrijvers dienen de **Bijlage Format Sleutelfunctionarissen** volledig in te vullen en bij te voegen bij de Inschrijving. Het format is ter informatie en zal niet worden meegenomen in de beoordeling.

Gestart wordt (ter introductie van uw organisatie) met de presentatie, welke 10 minuten mag duren. Daarna vindt de demo plaats a.d.h.v. de in het PvE benoemde eisen en wensen. Daarna vinden de twee interviews plaats.

De sleutelfunctionarissen die de Aanbestedende dienst wenst te interviewen zijn de implementatiemanager en degene die verantwoordelijk is voor het beheer/goede werking van de applicatie tijdens de looptijd van de Overeenkomst. Tijdens de interviews dient ieder vanuit zijn eigen rol antwoord te geven op de gestelde vragen. De sleutelfunctionarissen mogen gezamenlijk de presentatie en de demo verzorgen.

Inschrijver dient tijdens de demo, zoveel mogelijk in een live omgeving, de werking van de applicatie te tonen en mag enkel daar waar dit echt onmogelijk is om live te laten zien van sheets gebruik maken, waarbij duidelijk dient aangegeven te worden of en wanneer sprake is van de live omgeving en wanneer niet. De demo mag maximaal 60 minuten duren, inclusief vragen van de beoordelingscommissie over de applicatie. Na een pauze van 10 minuten vinden de interviews met de sleutelfunctionarissen plaats. Ieder interview duurt maximaal 25 minuten, met een pauze van 5 minuten tussen de interviews. Het mondelinge deel duurt daarmee totaal max. 2 uur en 15 minuten per Inschrijver.

Enkel de demo en de interviews worden beoordeeld en gescoord. De presentatie dient meer als achtergrondinformatie ter toelichting hoe de organisatie werkt.

De demo

De applicatie moet live getoond worden waarbij de werking van de in het PvE aangegeven eisen en wensen aangetoond moeten worden. Tijdens de demo wordt gelet op:

- De werking van de applicatie;
- Hoe goed en gebruikersvriendelijk verschillende functies afgehandeld worden (bellen, gebeld worden, rapportages);
- Of de gebruikersinterface helder en intuïtief te gebruiken is, door zowel een callcenter medewerker als een juridisch adviseur;
- Het voorkomen van fouten;
- Functionaliteiten die van extra toegevoegde waarde zijn en die in de standaardoplossing zitten (dus geen opties waarvoor extra moet worden betaald).

In de **Bijlage Programma van eisen en wensen** is expliciet vermeld waar de demo op moet ingaan en op wordt beoordeeld.

De demo wordt beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader.

Beoordelingskader Demo		
Waardering	% max. punten	Toelichting
5 Uitmuntend	100%	De demo heeft bij de beoordelingscommissie zeer veel vertrouwen gewekt. Bij de demo is getoond dat de applicatie beschikt over extra functionaliteiten met aanmerkelijke toegevoegde waarde en er is getoond dat de applicatie naar de indruk van de beoordelingscommissie zeer gebruikersvriendelijk is rond diverse functionaliteiten en dat de inrichting van de applicatie zeer flexibel is. Er is aangetoond dat de applicatie zeer eenvoudig is te doorgronden en gemakkelijk is in de werking. De demo heeft de beoordelingscommissie positief verrast.
4 Goed	80%	De demo heeft bij de beoordelingscommissie het vertrouwen gewekt dat de applicatie goed is. De demo heeft een goed beeld gegeven en bij de demo is getoond dat de oplossing beschikt over de juiste functionaliteiten, gebruikersvriendelijk is rond het gebruik van diverse functionaliteiten en dat de inrichting flexibel is. Er is aangetoond dat de applicatie is te doorgronden maar de medewerkers van hJL hier wel enige hulp bij nodig zullen hebben. De applicatie doet wat ervan wordt verwacht waardoor de beoordelingscommissie niet positief is verrast, maar het geheel voldoet goed aan de verwachtingen.
3 Voldoende	40%	De demo heeft bij de beoordelingscommissie voldoende het vertrouwen gewekt. De beoordelingscommissie heeft een redelijk beeld gekregen van de applicatie dan wel vond

		de gebruiksvriendelijkheid rond het gebruik van diverse functionaliteiten beperkt, en of vond de inrichting minder flexibel, doch niet onvoldoende. De beoordelingscommissie heeft de indruk dat de medewerkers aanmerkelijk moeten investeren om de applicatie te doorgronden. De beoordelingscommissie heeft beperkt het vertrouwen gekregen dat de applicatie op alle fronten doet wat ervan wordt verwacht. Er zijn punten voor verbetering vatbaar. De eventuele positieve punten van de oplossing wegen daar slechts met mate tegenop. Er is wel voldoende vertrouwen in de oplossing maar ook niet meer dan dat.
2 Matig	20%	De demo heeft bij de beoordelingscommissie weinig vertrouwen gewekt. De beoordelingscommissie heeft een beperkt beeld gekregen van de applicatie dan wel vond de gebruiksvriendelijkheid rond het gebruik van diverse functionaliteiten matig, en of vond de inrichting weinig flexibel. De beoordelingscommissie heeft de indruk dat de medewerkers aanmerkelijk moeten investeren om de applicatie te doorgronden. De beoordelingscommissie heeft minimaal het vertrouwen gekregen dat de applicatie op alle fronten doet wat ervan wordt verwacht. Er zijn veel punten voor verbetering vatbaar. De eventuele positieve punten van de oplossing wegen daar niet tegenop. Er is weinig vertrouwen in de oplossing.
1 Onvoldoende	0%	De demo heeft bij de beoordelingscommissie geen vertrouwen gewekt. De beoordelingscommissie heeft een slecht beeld gekregen van de applicatie dan wel vond de applicatie niet gebruiksvriendelijk en/of de inrichting is (nagenoeg) niet flexibel. De medewerkers van HJL zullen veel moeten investeren om de applicatie te doorgronden. De beoordelingscommissie heeft niet het vertrouwen gekregen dat de applicatie op alle fronten doet van wat ervan wordt verwacht. Een onvoldoende wordt ook toegekend als uit de demo blijkt dat bepaalde geëiste functionaliteiten niet/ nog niet operationeel zijn in de applicatie.

De interviews

Tijdens de interviews wordt gekeken in hoeverre de sleutelfunctionarissen de Inschrijving goed doorgronden en zij een vertaalslag weten te maken naar de Aanbestedende dienst. De sleutelfunctionarissen zullen de beoordelingscommissie moeten overtuigen dat zij over de kennis, expertise en toegang tot faciliteiten beschikken om de Opdracht vanuit ieders rol in de praktijk tot een succes te maken en daarbij van toegevoegde waarde te zijn. De sleutelfunctionarissen zullen een goed beeld moeten hebben van de Opdracht, de Aanbestedende dienst qua organisatie, werkwijze, systemen, de risico's die zich voordoen tijdens de implementatie respectievelijk uitvoering/beheer en de maatregelen die daartoe worden getroffen. Tevens dienen ze een doorkijkje te geven naar het kansendossier. Ook wordt gekeken naar hoe de sleutelfunctionarissen kunnen overtuigen met ervaring bij soortgelijke opdrachten en vergelijkbare opdrachtgeverorganisaties.

De interviews worden beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader, waarbij iedere sleutelfunctionaris afzonderlijk wordt gescoord en maximaal 5.000 punten kan behalen.

Beoordelingskader subgunningscriterium kwaliteit – Interview		
Waardering	%Punten	Toelichting
5 Uitmuntend	100%	De sleutelfunctionaris wekt zeer veel vertrouwen. Hij of zij doorgrondt de Inschrijving en Opdracht uitmuntend en is in staat deze overtuigend te vertalen naar een concrete aanpak in de praktijk. Naar het oordeel van de beoordelingscommissie heeft de sleutelfunctionaris aangetoond over de benodigde kennis en expertise te beschikken om een uitmuntend resultaat neer te zetten. Hij of zij overstijgt de verwachtingen aanzienlijk.
4 Goed	80%	De sleutelfunctionaris wekt goed vertrouwen. Hij of zij doorgrondt de Inschrijving en de Opdracht goed. Naar het oordeel van de beoordelingscommissie heeft de sleutelfunctionaris bovendien aangetoond over de benodigde kennis en expertise te beschikken om in de praktijk een goed resultaat neer te zetten. De sleutelfunctionaris overstijgt de verwachtingen echter niet aanzienlijk. Dit is gelegen in het feit dat de Inschrijving en/of Opdracht niet uitmuntend wordt doorgrond en/of dat de beoordelingscommissie niet overtuigd is van het feit dat de sleutelfunctionaris over de kennis en expertise beschikt om een meer dan goed resultaat neer te zetten.
3 Voldoende	40%	De sleutelfunctionaris wekt voldoende vertrouwen. Hij of zij doorgrondt de Inschrijving en/of de Opdracht voldoende. De sleutelfunctionaris heeft de

		beoordelingscommissie er echter niet van overtuigd dat hij of zij over de benodigde kennis en expertise beschikt om in de praktijk een meer dan voldoende resultaat neer te zetten.
2 Matig	20%	De sleutelfunctionaris wekt enig vertrouwen. De beoordelingscommissie is er niet geheel van overtuigd dat de sleutelfunctionaris de persoon is die vanuit zijn of haar rol een voldoende resultaat gaat behalen voor het Juridisch Loket omdat de Inschrijving en/of de Opdracht niet in alle opzichten voldoende wordt doorgrond en/of de beoordelingscommissie er niet geheel van overtuigd is dat hij of zij over de benodigde kennis en expertise beschikt om in de praktijk een voldoende resultaat neer te zetten. De invulling is echter niet geheel onvoldoende.
1 Onvoldoende	0%	De sleutelfunctionaris wekt geen enkel vertrouwen. Hij of zij doorgrondt de Opdracht en/of de Inschrijving onvoldoende en/of heeft de beoordelingscommissie er in het geheel niet van kunnen overtuigen dat hij of zij de persoon is die over de kennis en expertise beschikt om tot een voldoende resultaat te kunnen komen.

Indien de betreffende Inschrijver de Opdracht gegund krijgt, heeft de Aanbestedende dienst het recht om de sleutelfunctionaris(sen) voor de uitvoering van de Opdracht te laten vervangen door de Inschrijver, dan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hier dan in te voorzien. Een interview kan onderdeel zijn van deze vervangingsprocedure.

4.3 Subgunningscriterium prijs

Inschrijvers dienen het bijgevoegde Prijzenblad volledig in te vullen en in TenderNed te uploaden. Het niet volledig invullen of wijzigen van het Prijzenblad leidt tot uitsluiting van de Inschrijving. Het is enkel toegestaan positieve bedragen in te vullen. De prijsopgave dient in Euro's (€) (op 2 decimalen) en exclusief btw te geschieden. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken zijn prijzen all-in. Indexering van aangeboden prijzen is mogelijk conform het bepaalde in de concept-Overeenkomst.

De raming bedraagt over een periode van 3 jaar ca. € 1.249.280 - € 2.525.840 (excl. BTW) voor de onderdelen 1 t/m 3 die hieronder toegelicht worden. Voor verschillende onderdelen geldt een maximum (plafond)prijs waarboven niet mag worden ingeschreven. De kosten per jaar en overige tarieven staan, behoudens indexering als gesteld in de Overeenkomst, vast voor de gehele looptijd van de Overeenkomst.

Inschrijver dient in zijn Inschrijving een prijs op te geven voor de volgende onderdelen en daartoe in het Prijzenblad de oranje velden in te vullen. Andere kosten kunnen niet in rekening worden gebracht, met uitzondering van kosten voor wensen/opties die de Aanbestedende dienst kan afnemen, maar niet verplicht is om deze af te nemen. Dit zijn de kosten voor wensen en kansen als aangegeven bij de schriftelijke onderdelen van de Inschrijving die zien op kwaliteit, namelijk onderdeel 1 en onderdeel 3:

1. Implementatie projectkosten (eenmalige kosten)

Inschrijver dient aan te geven wat de kosten voor implementatie, trainingen en exit/overdracht naar een nieuwe partij zijn, zonder rekening te houden met indexeringen.

Deze kosten dienen te vallen binnen een range van € 20.000 (excl. btw) - € 80.000 (excl. btw). Inschrijver dient bij zijn Inschrijving de implementatiekosten, kosten voor trainingen en kosten voor exit te onderbouwen en dient daarbij de kosten inzichtelijk te maken (in een aparte sluitende kostenonderbouwing) en bij zijn Prijzenblad te voegen. De prijs voor dit onderdeel mag op straffe van uitsluiting niet hoger zijn dan € 80.000 excl. btw.

De (geïndexeerde) kosten voor de exit mogen enkel na exit in rekening worden gebracht. De exitkosten moeten gebaseerd zijn op de situatie direct na implementatie. Afwijkingen bij een werkelijke exit dienen te worden besproken met Opdrachtgever, waarna bepaald kan worden dat de kosten voor de exit uiteindelijk tot een ander bedrag kan leiden.

N.B. Betaling van deze kosten vindt uitsluitend plaats op nacalculatie op basis van de werkelijk gemaakte kosten, tot een maximum van de inschrijfprijs voor dit onderdeel.

2. **Abonnementskosten en kosten beheer (SLA) (per maand)**

Inschrijver dient aan te geven wat de vaste terugkerende abonnementskosten per maand zijn. In het prijzenblad dient Inschrijver hiervoor te kiezen uit abonnement Assignables en abonnement Concurrent, afhankelijk van het prijsmodel dat Inschrijver gebruikt en wat het gunstigste is voor Aanbestedende dienst. Inschrijver mag **Slechts één van beide tabbladen** invullen..

Onder concurrent licenties verstaat de Aanbestedende dienst het volgende:

Dit type licentie laat toe dat de licentie door meerdere gebruikers van de applicatie tegelijkertijd te gebruiken is. Het aantal gebruikers dat de software tegelijkertijd mag gebruiken is wel gelimiteerd. Concreet kan er dus aan meer agenten een licentie worden toegekend zonder dat de applicatie aangeeft dat je de limit heb bereikt. Bij het daadwerkelijk inloggen van de agent wordt dan gecontroleerd of de limit niet is bereikt. Voorbeeld: bij 50 concurrent licenties kan er aan 100 agenten de licentie toegekend worden, maar maximaal 50 agenten kunnen daadwerkelijk tegelijk werken. In het prijzenblad het tab concurrent users kolom C is het aantal gelijktijdige gebruikers vermeld.

Onder assignable licenties verstaat de Aanbestedende dienst het volgende:

Bij assignable licenties, ook wel named licenties genoemd, worden de licenties gekoppeld aan een specifiek individu op naam. Dit heeft echt een 1 op 1 relatie van het aantal agenten/gebruikers met het aantal aangeschafte licenties. Er kunnen niet meer licenties toegekend worden aan agenten, dan dat er beschikbaar zijn in de applicatie.

Inschrijver dient verder aan te geven wat de kosten voor beheer per maand zijn (tabblad SLA), waarin alle kosten zijn inbegrepen voor de infra, het gebruik, beheer, updates en upgrades zodat de CCaaS applicatie blijft voldoen en voldoet aan relevante wet- en regelgeving en technologie voor zover dit voor de goede werking van belang is. Deze kosten zijn all-in, wat betekent dat er geen andersoortige kosten voor in rekening gebracht kunnen worden. Aan inschrijvers wordt gevraagd om een concept SLA toe te voegen, zodat de Aanbestedende dienst weet uit welke componenten deze kosten per maand bestaan.

De prijs voor abonnementskosten en beheer (SLA) in totaal mag op straffe van uitsluiting niet hoger zijn dan € 800.000 per jaar excl. btw. Deze prijs mag maandelijks vooraf in rekening worden gebracht na succesvolle implementatie.

3. **Uurtarieven consultancy (per jaar)**

Inschrijver dient aan te geven wat het uurtarief is voor consultancy-uren. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen senior, medior en junior consultants. Dit tarief zal gebruikt worden bij de doorontwikkeling van de CCaaS applicatie. Dit uurtarief is all-in, dus inclusief overhead (zoals security), reiskosten etc. en moet binnen de in het prijzenblad aangegeven range vallen. Hoger inschrijven leidt tot uitsluiting. Het tarief waarmee Inschrijver inschrijft wordt gewogen naar het verwachte aantal uren gerekend voor een periode van 1 jaar, te weten 120 uur (uitgesplitst naar senior, medior en junior). Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

4. **Kosten toekomst / doorontwikkeling (ter info)**

De Aanbestedende dienst vraagt ter info uurtarieven van verschillende functies op verbonden aan uitbreidingen van de dienstverlening, gebaseerd op een geschatte inzet van maximaal 400 uur.

Onderdelen 1 t/m 3 worden gewogen naar verwachte afname, zie hiervoor het Prijzenblad. Inschrijver kan hier geen rechten aan ontleen. De verschillende gewogen onderdelen worden vervolgens bij elkaar opgeteld. Dit leidt tot een totaal gewogen inschrijfsom die binnen een range moet vallen. De range is € 1.249.280 - € 2.525.840. Een Inschrijver die aan de onderkant van de range (€ 1.249.280) inschrijft krijgt het maximum aantal punten voor het onderdeel prijs (26.000 punten). Een Inschrijver die aan de bovenkant van de range (€ 2.525.840) inschrijft krijgt 0 punten en daartussenin worden de punten recht evenredig toegekend.

De punten op het subgunningscriterium prijs worden als volgt toegekend:

*Toegekend aantal punten = (gewogen inschrijfsom Inschrijver - bovenkant range) / (onderkant range - bovenkant range) * maximum aantal punten*

De open kostencalculatie dient ter informatie en wordt als zodanig niet bij de puntentoekenning betrokken, maar is wel onderdeel van de te sluiten Overeenkomst. Inschrijver is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de open kostencalculatie. Indien deze niet volledig is en er komen extra kosten bij om conform te presteren is dit voor risico van Inschrijver. De inschrijfsom is bepalend voor het realiseren van de doelstellingen van de Opdracht. Indien de inschrijfsom, inclusief de openkostencalculatie, achteraf onvolledig of onjuist blijkt dan is dat voor risico van Inschrijver en kan dit nimmer leiden tot meerwerk of anderszins een vergoeding van extra kosten.

Wij wensen u veel succes met het doen van een Inschrijving en zien deze met belangstelling tegemoet.