



Offerteaanvraag ten behoeve van de Europese openbare
aanbesteding

Diensten

Programmatuur t.b.v. telefonie- & chatdienstverlening

Klant Contact Centrum

Stichting 113 Zelfmoordpreventie

Referentienummer aanbestedende dienst: 2024/EA/01

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
INLEIDING	4
DEFINITIES.....	5
1 OMSCHRIJVING OPDRACHT(GEVER).....	6
1.1 INHOUD VAN DE OPDRACHT	6
1.2 BESCHRIJVING AANBESTEDENDE DIENST.....	8
1.3 DE OVEREENKOMST	8
1.4 PROOF OF CONCEPT EN REFERENTIEBEZOeken	8
2 PROCEDURE VAN AANBESTEDING.....	9
2.1 AANBESTEDINGSPROCEDURE	9
2.2 GEHEIMHOUDING	9
2.3 ELEKTRONISCH MEDIUM: TENDERNED	9
2.4 COMMUNICATIE.....	9
2.5 PLANNING VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE	10
2.6 NOTA VAN INLICHTINGEN	10
2.7 INDIENEN (DOCUMENTEN BIJ) INSCHRIJVING	11
2.8 STORINGEN.....	12
2.9 BEOORDELINGSPROCEDURE	13
2.10 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNING	14
2.11 GESTANDDOENING.....	15
2.12 AANSPRAKELIJKHEID AANBESTEDENDE DIENST	15
2.13 KLACHTEN AANBESTEDING	1615
3 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	16
3.1 UITSLUITINGSGRONDEN.....	16
3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN	17
3.3 BEROEP OP EEN ANDER.....	19
3.4 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT.....	23
3.5 BEPALINGEN INZAKE BELASTINGEN, MILIEUBESCHERMING, ARBEIDSBESCHERMING, ARBEIDSVOORWAARDEN	23
3.6 CONCEPTOVEREENKOMST (BIJLAGE F)	24
3.7 CONCEPTWACHTKAMEROVEREENKOMST (BIJLAGE J)	24
3.8 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN (BIJLAGE G)	24
3.9 CONCEPTVERWERKERSOVEREENKOMST (BIJLAGE H)	24
4 GUNNINGSCRITERIUM EN BEOORDELING	26
4.1 GUNNINGSCRITERIUM	26
4.2 G1 PRIJS	26
4.3 G2 KWALITEIT	28

BIJLAGEN ZIJN SEPARAAT TOEGEVOEGD

BIJLAGE A:	PROGRAMMA VAN EISEN - pdf
BIJLAGE B:	UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT - pdf
BIJLAGE C:	CONCERNVERKLARING - Word
BIJLAGE D:	PRIJZENBLAD - Excel
BIJLAGE E:	STANDAARDFORMAT REFERENTIES - Word
BIJLAGE F:	CONCEPTOVEREENKOMST - Word
BIJLAGE G:	INKOOPVOORWAARDEN GIBIT 2023 – pdf
BIJLAGE H:	CONCEPTVERWERKERSOVEREENKOMST - Word
BIJLAGE I:	VERKLARING RUSSISCHE BETROKKENHEID - Word
BIJLAGE J:	WACHTKAMEROVEREENKOMST - Word
BIJLAGE K:	STROOMSCHEMA HULPLIJN CHAT OVERDAG - pdf
BIJLAGE L:	WENSENLIJST - Excel
BIJLAGE M:	FORMAT VRAGEN T.B.V. NOTA VAN INLICHTINGEN - Excel

INLEIDING

De opdrachtgever van de opdracht is Stichting 113 Zelfmoordpreventie (hierna: 113). De opdracht betreft het leveren, implementeren van programmatuur ten behoeve van telefonie en chatdienstverlening voor de hulplijn van 113. Deze aanbesteding vindt plaats op basis van de geldende Aanbestedingswet 2012 (Aw 2012).

De aanbestedende dienst handelt tijdens de aanbestedingsprocedure onder het voorbehoud van goedkeuring door of namens eindverantwoordelijke: Mw. M. Klavelaars, bestuurder van Stichting 113 Zelfmoordpreventie. De eindverantwoordelijke moet instemmen met de conceptovereenkomst tussen de aanbestedende dienst en de opdrachtnemer. Pas nadat deze instemming is verkregen en de bezwaartermijn is verlopen, kan de opdracht definitief gegund worden.

Deze offerteaanvraag bevat informatie die geïnteresseerden nodig hebben om een idee te kunnen krijgen van de inhoud van de opdracht om op die manier te kunnen besluiten of zij een inschrijving in willen dienen. Daarnaast worden geïnteresseerden door middel van deze offerteaanvraag nader geïnformeerd over de procedure die de aanbestedende dienst zal volgen om tot een overeenkomst te komen met een onderneming die de uitvoering van de opdracht op zich zal nemen. Deze offerteaanvraag is bedoeld voor exclusief gebruik door geïnteresseerden voor het indienen van een inschrijving. Alle informatie in deze offerteaanvraag dient vertrouwelijk behandeld te worden.

De offerteaanvraag bestaat uit vier delen:

- Hoofdstuk 1 bevat informatie over de opdrachtgever en over de opdracht;
- Hoofdstuk 2 bevat de regels en voorschriften met betrekking tot de aanbestedingsprocedure;
- Hoofdstuk 3 bevat de regels en voorschriften met betrekking tot de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen en de beoordeling hiervan;
- Hoofdstuk 4 bevat het gunningscriterium en de beoordeling hiervan.

© Niets uit onderhavig document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt worden, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stichting 113 Zelfmoordpreventie en COPPA CBP B.V.

DEFINITIES

In deze offerteaanvraag wordt gebruik gemaakt van de volgende definities. Deze definities gelden voor de gehele aanbestedingsprocedure.

Aanbestedende dienst / opdrachtgever

Stichting 113 Zelfmoordpreventie, gevestigd te Paasheuvelweg 25 in Amsterdam. Hierna te noemen '113'.

Aanbestedingsdocumenten

Alle documenten die door of namens de aanbestedende dienst zijn opgesteld voor de aanbestedingsprocedure en verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure.

Aankondiging

De formele aankondiging van de opdracht in het supplement op het publicatieblad van de Europese Unie (<http://ted.europa.eu>) en op TenderNed (www.TenderNed.nl).

Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zoals bijgevoegd in Bijlage B.

Implementatie

Het geheel van handelingen en activiteiten dat nodig is om alle onderdelen van de ICT Prestatie, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, in gebruik te kunnen nemen in de organisatie van Opdrachtgever, zodanig dat alle gebruikers van Opdrachtgever ermee kunnen werken overeenkomstig het Overeengekomen gebruik. Tot de Implementatie behoort tevens de Conversie, het realiseren van de voor het Overeengekomen gebruik noodzakelijke Koppelingen en het uitvoeren van de Acceptatieprocedure.

Inschrijving

De offerte van de inschrijver, die gebaseerd is op de eisen en wensen van de aanbestedende dienst zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

Overeenkomst

De schriftelijke afspraken tussen aanbestedende dienst (opdrachtgever) en beoogd opdrachtnemer (opdrachtnemer) op basis van de aanbestedingsdocumenten, de inschrijving en overige tijdens de aanbestedingsprocedure aan de orde gekomen zaken en documenten.

Werkdagen

Een dag, niet zijnde een zaterdag of een zondag en niet zijnde een algemeen erkende feestdag als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Algemene termijnenwet, noch een in het tweede of krachtens het derde lid van genoemd artikel met een algemeen erkende feestdag gelijkgestelde dag. Waar voor het overige gesproken wordt over een dag, wordt bedoeld een kalenderdag.

Verder zijn de definities zoals opgenomen in artikel 1.1 Aw 2012 van toepassing.

1 OMSCHRIJVING OPDRACHT(GEVER)

1.1 INHOUD VAN DE OPDRACHT

Deze opdracht bestaat uit het leveren en implementeren van een chat-, telefonie- en e-mailsysteem voor de hulplijn van 113 Zelfmoordpreventie, de nationale organisatie voor de voorkoming van zelfdoding.

Allerlei praktische en psychologische obstakels maken het moeilijker voor mensen die aan zelfdoding denken om hulp te zoeken. Ze schamen zich bijvoorbeeld voor hun problemen, zijn bang dat zij gedwongen opgenomen zullen worden, hebben geen huisarts of verzekering of zijn ervan overtuigd dat ze niet te helpen zijn. 113 biedt daarom een hulplijn aan, die 24/7 bereikbaar is voor mensen die aan zelfdoding denken en hun naasten. Zij kunnen zonder afspraak of verwijzing een chat starten vanaf de 113 website of bellen naar de nummers 0900-0113, 0800-0113 of simpelweg 113. Dat laatste nummer wordt binnenkort gratis beschikbaar. Daarnaast is er een aparte overleglijn voor professionals die willen overleggen over een casus.

De afgelopen jaren is het aantal gesprekken met de hulplijn ieder jaar met 10-20% gegroeid tot ongeveer 200.000 gesprekken per jaar. Ondanks deze groei is het gelukt de bereikbaarheid van de hulplijn aanzienlijk te verbeteren: het lukt nu om 85% van de mensen binnen 3 minuten te woord te staan, waar dit eerder bij de helft tot tweederde van de gesprekken lukte. Het lukt echter nog steeds niet om iedereen binnen een redelijke termijn een gesprek te bieden en de komende 4 jaar wordt opnieuw een groei van 40-80% verwacht, waardoor de bereikbaarheid verder onder druk zal komen te staan. Een groot deel van die groei zal door efficiëntieverbeteringen moeten worden opgevangen en veel van die verbeteringen vragen om een nieuw chat- en telefoniesysteem. Een medewerker die professionals te woord staat die de overleglijn bellen is nu bijvoorbeeld alleen daarvoor bereikbaar en kan tussen die gesprekken met professionals door geen mensen te woord staan die de hulplijn bellen omdat ze aan zelfdoding denken, terwijl skills-based routing dit wel mogelijk zou maken.

Om de hulplijn bereikbaar te houden heeft 113 verder behoefte aan meer mogelijkheden om ongepast en overmatig gebruik van de hulplijn terug te dringen. Dergelijk gebruik bedreigt de bereikbaarheid van de hulplijn voor andere hulpvragers en is belastend voor hulpverleners, temeer omdat de gesprekken met veelgebruikers gemiddeld moeilijker zijn en minder opleveren. Om ervoor te zorgen dat mensen contact met de hulplijn op durven te nemen is het dus belangrijk dat 113 niet weet wie de hulpvrager precies is, maar om diezelfde hulplijn bereikbaar te houden is het tegelijkertijd van belang dat 113 wél weet of de hulpvrager dezelfde is als iemand die eerder contact met de hulplijn heeft gehad. Hulpverleners zien daarom alleen een 'hash' van de hulpvrager en niet diens telefoonnummer of ip-adres, maar 113 registreert dit wel en vergelijkt het met dat van eerdere gesprekken om te kunnen monitoren hoe vaak mensen de hulplijn bezoeken en hulpvragers die een buitensporig beroep doen op de hulplijn zo nodig beperkingen op te kunnen leggen. In het huidige systeem wordt het aantal gesprekken echter niet correct geteld, omdat verlaten gesprekken ook mee worden geteld, en is het niet mogelijk om een limiet in te stellen voor het aantal keer dat een hulpvrager de hulplijn kan benaderen.

Naast de bereikbaarheid probeert 113 al een aantal jaren om de kwaliteit van de hulplijn te verbeteren. Dat is niet eenvoudig: het gaat om ingewikkelde gesprekken en met het aantal gesprekken groeit ook het aantal medewerkers dat getraind en gesuperviseerd moet worden. Op ieder willekeurig moment heeft 113 ongeveer 160 medewerkers in Nederland in dienst en 30 in Suriname, waarvan er tijdens piekmomenten ongeveer 50 tegelijkertijd actief zijn. Het

Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Programmatuur t.b.v. telefonie- & chatdienstverlening

personeelsverloop in de hulplijn is relatief hoog en goed personeel is moeilijk te vinden. Met name supervisors zijn schaars. 113 is daarom geïnteresseerd in systemen die kunstmatige intelligentie gebruiken om hulpverleners en supervisors te ondersteunen in hun werk, bijvoorbeeld door tijdens een gesprek feedback of suggesties te geven, in bepaalde situaties een supervisor waarschuwen of de kwaliteit van een gesprek meten en hierover rapporteren. Om ethische redenen is 113 minder geïnteresseerd in AI-toepassingen die rechtstreeks met de hulpvrager communiceren.

Momenteel worden telefoongesprekken voor de hulplijn die bij de telefoonprovider van 113 (Vodafone) binnenkomen, via een derde partij (CM) doorgeleid naar de servers van het huidige klantcontactcentrum van 113 (Quandago). In de nieuwe situatie wil 113 deze tussenstap graag laten vervallen.

Gewenste situatie

Voor de gewenste situatie geldt het volgende: Het primaire proces, de werkwijze van het klantcontactcentrum, zal in de basis gelijk blijven. De wijziging betreft de transitie van het huidige telefonie- en chatsysteem naar het nieuwe systeem. Leidend voor deze gewenste transitie zijn de volgende uitgangspunten:

1. De geboden oplossing behoeft geen maatwerk en koppelingen naar andere systemen
2. De geboden oplossing is flexibel en schaalbaar. Het kan de verwachte groei in telefonische gesprekken en chatcontacten van circa 20% zonder aanpassingen ondersteunen.
3. De gebonden oplossing is gebruiksvriendelijk, zowel in gebruik voor de agents als het gebruik van de beheer module.
4. De geboden oplossing biedt zowel realtime inzicht in de prestaties van het klantcontactcentrum, als uitgebreide rapportagemogelijkheden.
5. De gebonden oplossing ondersteunt plaats- en tijd onafhankelijk werken
6. De geboden oplossing biedt geruime mogelijkheden om de hulpvragen flexibel te routeren.

Zie voor aanvullende informatie Bijlagen K en L.

Clustering

Deze opdracht betreft een geclusterde opdracht. Er is een hoge mate van samenhang tussen de verschillende prestaties, omdat de prestaties immers een samenhangend geheel vormen. Uit een marktverkenning blijkt dat veel aanbieders totaaloplossingen bieden. Bovendien denkt 113 dat het belangrijke voordelen heeft als de levering, implementatie en ondersteuning door dezelfde partij worden geleverd. 113 verwacht bijvoorbeeld dat eventuele problemen sneller worden opgelost als het één aanspreekpunt heeft en er dus geen discussie kan ontstaan over wie waarvoor verantwoordelijk is. Dit is extra van belang vanwege het vitale belang van de hulplijn van 113. Daarnaast blijkt uit de analyse van de markt, de opdracht en de risico's en organisatorische gevolgen van de clustering dat de opdracht toegankelijk is voor marktpartijen in het midden- en kleinbedrijf. Gebaseerd op een gedegen belangenafweging heeft aanbestedende dienst ervoor gekozen deze opdracht als geclusterde opdracht in de markt te plaatsen.

1.2 BESCHRIJVING AANBESTEDENDE DIENST

Stichting 113 Zelfmoordpreventie is de nationale organisatie voor preventie van suïcide. Onze missie is een land waarin niemand eenzaam en radeloos sterkt door zelfdoding. Wij zijn ervan overtuigd dat er jaarlijks honderden suïcides meer kunnen worden voorkomen wanneer zelfmoord beter bespreekbaar is en de zorg innovatiever en menselijker wordt georganiseerd. Om dat doel te bereiken biedt 113 onder meer een hulplijn aan, waar mensen 24/7 gratis en anoniem mee kunnen bellen of chatten als ze overwegen een einde aan hun leven te maken, of denken dat iemand in hun omgeving dat overweegt. Het aantal mensen dat een beroep doet op de hulplijn van 113 is de afgelopen jaren met tientallen procenten gegroeid tot ongeveer 200.000 gesprekken per jaar, waarvan ongeveer de helft per chat en de andere helft telefoon, en de verwachting is dat dit aantal de komende jaren opnieuw met 10-20% per jaar zal toenemen.

Meer informatie over Stichting 113 Zelfmoordpreventie vindt u op www.113.nl

1.3 DE OVEREENKOMST

Deze opdracht betreft een overheidsopdracht met een geraamde waarde van circa € 992.000. Uitgaande van een onzekerheidsmarge t.b.v. niet voorziene ontwikkelingen van 25% is de totale raming € 1.240.000. Deze raming is gebaseerd op een contractperiode van 8 jaar, waarbij uitgegaan wordt van 200 gebruikers, waarvan 50 concurrent gebruikers in 2024. Na 2024 zullen beide getallen met 10% groeien.

De uitvoering van de opdracht is gepland vanaf het moment van inwerkingtreding van de overeenkomst. De overeenkomst gaat in op de eerste dag na de dag waarop de programmatuur is geïmplementeerd en geaccepteerd. Uitgangspunt is dat de implementatie begin september 2024 voltooid dient te zijn. In dat geval zal de overeenkomst lopen van 02/09/2024 tot en met 01/09/2028, met een optie tot verlenging van twee (2) maal twee (2) jaar. De eerste verlengingsoptie is tweezijdig, hetgeen betekent dat beide partijen het recht hebben om de overeenkomst op te zeggen tegen het einde van de initiële looptijd en rekening houdend met de van toepassing zijnde opzegtermijn. De tweede verlengingsoptie is eenzijdig, hetgeen betekent dat enkel opdrachtgever kan bepalen of daarvan gebruik wordt gemaakt. De overeenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve overeenkomst door partijen.

1.4 PROOF OF CONCEPT EN REFERENTIEBEZOEKEN

De partij met de economisch meest voordelige inschrijving zal de onderhavige opdracht voorlopig gegund krijgen onder voorbehoud van onder andere het succesvol doorlopen van een proof of concept. De proof of concept dient tijdens de bezwaartermijn te worden uitgevoerd. Daarbij dient u het hele proces 'hulplijn - chat - overdag' (zoals weergegeven in Bijlage K – Stroomschema hulplijn chat overdag), met uitzondering van stappen 1, 2, (die worden vervangen door start chat) en 12.

2 PROCEDURE VAN AANBESTEDING

2.1 AANBESTEDINGSPROCEDURE

De aanbestedende dienst volgt voor de aanbesteding een **Europees openbare procedure**.

De **openbare procedure** houdt in dat iedere geïnteresseerde die voldoet aan de gestelde eisen, een inschrijving mag indienen en mag meedingen naar gunning van de opdracht. De inschrijvers dienen zich te realiseren dat hun aanbod éénmalig en definitief is met de inschrijving die wordt ingediend. De openbare procedure biedt géén ruimte voor het voeren van onderhandelingsgesprekken.

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure, tijdens contractering en tijdens de uitvoering van de opdracht is Nederlands. Alle documenten van zowel de inschrijver als de aanbestedende dienst zijn in het Nederlands gesteld, tenzij expliciet anders is vermeld in deze offerteaanvraag.

De aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor om de aanbestedingsprocedure (tussentijds) stop te zetten of eenzijdig in te trekken. Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van eventueel gemaakte kosten en/of geleden schade.

Inschrijvers ontvangen van de aanbestedende dienst ook géén tegemoetkoming in de kosten voor het opstellen en indienen van hun inschrijving.

2.2 GEHEIMHOUDING

Een inschrijver zal alle informatie, die door de aanbestedende dienst wordt verstrekt, als vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen. Indien de inschrijver een onderaannemer wenst in te zetten, mag de inschrijver de benodigde informatie aan deze verstrekken, onder de voorwaarde dat deze onderaannemers zich ook aan deze paragraaf houden.

De aanbestedende dienst merkt ontvangen inschrijvingen als vertrouwelijk aan en handelt conform artikel 2.57 lid 1 Aw 2012.

2.3 ELEKTRONISCH MEDIUM: TENDERED

In deze aanbestedingsprocedure worden alle aanbestedingsdocumenten via een elektronisch medium digitaal beschikbaar gesteld.

Hiervoor wordt gebruik gemaakt van TenderNed.nl (verder: TenderNed).

2.4 COMMUNICATIE

Alle communicatie vindt uitsluitend via TenderNed plaats.

Teneinde oneerlijke concurrentie te voorkomen is het tijdens de gehele aanbestedingsprocedure uitdrukkelijk niet toegestaan om, behalve als er sprake is van een storing zoals in 2.8, op andere wijze contact op te nemen, op straffe van uitsluiting.

2.5 PLANNING VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE

In onderstaande tabel is de planning weergegeven. Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend.

Aankondiging	30 januari 2024
Indienen vragen eerste vragenronde	Uiterlijk 13 februari 2024 10:00 uur
Nota van inlichtingen 1/beantwoorden vragen	27 februari 2024
Indienen vragen tweede vragenronde	Uiterlijk 5 maart 2024 10:00 uur
Nota van inlichtingen 2/beantwoorden vragen	15 maart 2024
Indienen inschrijvingen/sluitingsdatum	Uiterlijk 29 maart 2024 10:00 uur
Opening inschrijvingen	29 maart 2024 om 10:15 uur
Demonstratie	22 april 2024
Bekendmaken voornemen tot gunning	6 mei 2024
Referentiebezoek (digitaal of op locatie)	Tijdens bezwaartermijn
Verificatiegesprek t.b.v. controle inschrijving (een dagdeel op locatie)	Tijdens bezwaartermijn
Proof of concept	Tijdens bezwaartermijn
Definitieve gunning	30 mei 2024

2.6 NOTA VAN INLICHTINGEN

Er zijn voor deze aanbesteding twee vragenronden gepland. Omdat vragen voor de tweede ronde alleen betrekking kunnen hebben op vragen die gesteld zijn voor de eerste nota van inlichtingen wordt van inschrijvers een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Eerste vragenronde

Vragen kunnen uiterlijk tot **13 februari 2024 10:00 uur** in het bijgevoegde Excelbestand, waar mogelijk met motivering/toelichting, via de berichtenmodule van TenderNed worden ingediend. De datum waarop de aanbestedende dienst de vragen ontvangt is leidend. Te laat ingediende vragen worden niet beantwoord, tenzij de aanbestedende dienst van mening is dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

De geanonimiseerde vragen worden omstreeks **27 februari 2024** door de aanbestedende dienst beantwoord in de nota van inlichtingen, die gepubliceerd wordt op TenderNed.

Tweede vragenronde

Na de eerste nota van inlichtingen kunnen inschrijvers nadere vragen stellen over de beantwoording van de eerder gestelde vragen. Inschrijver dient hierbij specifiek aan te geven op welk vraagnummer haar vervolgvraag ziet. De nadere vragen kunnen uiterlijk **5 maart 2024 10:00 uur** in het bijgevoegde Excelbestand, waar mogelijk met motivering/toelichting, via de berichtenmodule van TenderNed worden ingediend. De datum waarop de aanbestedende dienst de vragen ontvangt is leidend. Nieuwe of te laat ingediende vragen of vragen ingediend na verzending van de tweede nota van inlichtingen worden in principe niet beantwoord tenzij de aanbestedende dienst van mening is dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

De geanonimiseerde nadere vragen worden omstreeks **15 maart 2024** door de aanbestedende dienst in een tweede en laatste nota van inlichtingen beantwoord, die gepubliceerd wordt op TenderNed.

Inschrijver heeft de mogelijkheid voor de nota's van inlichtingen vragen over en/of tekstvoorstellen voor wijziging van de conceptovereenkomst en algemene inkoopvoorwaarden met motivering in te dienen. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tekstvoorstellen al dan niet aangepast over te nemen. De aangepaste conceptovereenkomst zal als bijlage bij de nota van inlichtingen worden gevoegd. Eventuele wijzigingen en aanvullingen op deze offerteaanvraag in de nota's van inlichtingen dient de inschrijver onvoorwaardelijk te accepteren. Deze wijzigingen en aanvullingen gaan voor in rangorde op de bepalingen in deze offerteaanvraag.

2.7 INDIENEN (DOCUMENTEN BIJ) INSCHRIJVING

Uiterlijk **29 maart 2024 10:00 uur** moet uw inschrijving, inclusief alle vereiste bijlagen, ingediend zijn. De inschrijving verloopt via TenderNed. U moet uw inschrijving uploaden in de daarvoor bestemde digitale kluis. Andere of andersoortige inschrijvingen zullen niet in behandeling worden genomen.

Let op: Na de sluitingsdatum/tijdstip voor het indienen van inschrijvingen sluit de kluis. Het is daarna niet meer mogelijk bestanden aan te leveren en/of te wijzigen. Wij raden u aan om al uw bestanden tijdig klaar te zetten voor het online indienen van uw inschrijving, zodat bij onvoorziene problemen bij de aanlevering de helpdesk van TenderNed u nog kan ondersteunen om alle informatie op de juiste wijze aan te leveren. Inschrijver blijft verantwoordelijk voor het tijdig en correct indienen van de inschrijving.

De inschrijving moet voldoen aan de voorschriften en voorwaarden die zijn opgenomen in deze offerteaanvraag inclusief bijlagen. Inschrijver is verantwoordelijk voor het juist en tijdig indienen van de gevraagde documenten, zoals omschreven in dit document. Ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geldt als ondertekening van de inschrijving. De inschrijving dient op sluitingsdatum en -tijdstip op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure in ieder geval het volgende te bevatten:

Formele criteria inzake volledigheid en geldigheid	
Wat	Hoe
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Bijlage B
Standaardformat referenties	Bijlage E
Verklaring Russische betrokkenheid	Bijlage I
Uittreksel Handelsregister	Zie paragraaf 3.2.1
Documenten t.b.v. gunningscriteria	Zie hoofdstuk 4
Optioneel: Toelichting prijzenblad	Zie paragraaf 4.2
Formele criteria inzake volledigheid en geldigheid, als inschrijver een beroep doet op een ander (paragraaf 3.3)	
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) van de ander	Bijlage B, en: - paragraaf 3.3 ad B (onderaannemer) - paragraaf 3.3 ad D (derde(n)) - paragraaf 3.3.1 (concern)
Uittreksel Handelsregister van de derde	Zie paragraaf 3.2.1 en paragraaf 3.3 ad D
Concernverklaring	Bijlage C en zie paragraaf 3.3.1

De opening van de digitale kluis vindt op zijn vroegst 15 minuten na het uiterste tijdstip voor het indienen van inschrijvingen plaats, op voorwaarde dat er geen sprake is van een situatie als beschreven in 2.8. De opening vindt NIET in het openbaar plaats. Er worden geen inschrijvers toegelaten bij de opening.

Van het openen van de inschrijvingen wordt een proces-verbaal opgemaakt.

Inschrijver dient rekening te houden met hetgeen is opgenomen in de verdere paragrafen over in te dienen bewijsmiddelen en overige na te vragen documenten.

2.8 STORINGEN

Als er sprake is van een aantoonbare storing van TenderNed waardoor het indienen van een tijdige inschrijving niet mogelijk is, kan de aanbestedende dienst na de sluitingsdatum/-tijdstip besluiten de inschrijftermijn te verlengen. Dit is een eenzijdig recht van de aanbestedende dienst en nadrukkelijk geen plicht. De aanbestedende dienst kan niet van dit recht gebruik maken na het moment waarop de kluis is geopend omdat zij dan kennis heeft kunnen nemen van de ontvangen inschrijvingen.

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

- de potentiële inschrijver aantoont tijdig, uiterlijk binnen 15 minuten na het sluiten van de kluis, melding van de storing te hebben gemaakt bij TenderNed;
- de potentiële inschrijver de aanbestedende dienst direct per e-mail via kenniscentrum@cbp.nl - met als onderwerp 'Storing TenderNed' en verzonden met hoge prioriteit/urgentie - helder en concreet heeft geïnformeerd over de storing;
- TenderNed de betreffende storing heeft bevestigd;

- d) de storing nadrukkelijk een storing van TenderNed betreft en geen storing betreft die binnen de ICT-applicaties, netwerk, etc. van de verzoeker ligt.

Als de aanbestedende dienst besluit de termijn te verlengen worden alle (potentiële) inschrijvers geïnformeerd over de verlenging. De (potentiële) inschrijvers die al een inschrijving (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

2.9 BEOORDELINGSPROCEDURE

De beoordeling van de ingediende inschrijvingen verloopt als volgt:

Stap 1 vaststellen volledigheid en geldigheid van de inschrijvingen

De inschrijving moet volledig en geldig zijn.

Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de in deze offerteaanvraag voorgeschreven wijze. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van standaardformulieren te wijzigen.

Geldig betekent dat het Uniform Europees Aanbestedingsdocument rechtsgeldig, door een uit het handelsregister blijvende bevoegd persoon, is ondertekend. De stukken dienen te zijn ondertekend met een “natte handtekening” en als digitale scan te worden ingediend. Inschrijver moet de originele hardcopy binnen twee dagen aan de aanbestedende dienst overleggen, indien de aanbestedende dienst dit verzoekt ter verificatie.

Een onvolledige en/of ongeldige inschrijving zal uitgesloten worden van verdere beoordeling, tenzij de onvolledigheid en/of ongeldigheid door de aanbestedende dienst als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Het ontbreken van documenten in het kader van gunningscriteria wordt niet aangemerkt als een kennelijke omissie.

Inschrijver dient een onvoorwaardelijke inschrijving in te dienen. Dat wil zeggen dat de inschrijving geen ‘mitsen en maren’ mag bevatten. Een inschrijving onder voorwaarden en/of voorbehouden zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling. Daarnaast dienen de standaardverklaringen in de bijlagen op de gevraagde manier te worden ingevuld en waar specifiek naar gevraagd te zijn ondertekend.

Stap 2 beoordelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Beoordeling van de geldige en volledige inschrijvingen gebeurt aan de hand van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Is op een inschrijver een uitsluitingsgrond van toepassing en/of voldoet een inschrijver niet aan een geschiktheidseis, dan wordt de inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure en de inschrijving terzijde gelegd. Dit is alleen anders indien er naar mening van de aanbestedende dienst sprake is van een situatie als bedoeld in de artikelen 2.87a en/of 2.88 Aw 2012.

Stap 3 beoordelen voldoen aan het programma van eisen

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

Stap 4 beoordeling op het gunningscriterium

Alle inschrijvingen worden beoordeeld volgens de methode zoals beschreven in hoofdstuk 5. Hetgeen aangeboden bij de kwalitatieve gunningscriteria dient bij de opgegeven prijs te zijn inbegrepen, tenzij expliciet anders vermeld in de offerteaanvraag.

Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de ingediende inschrijvingen. Als na beoordeling blijkt dat inschrijvers een gelijk aantal punten hebben behaald, geldt dat de inschrijver die het beste heeft gescoord op G2 Kwaliteit voor gunning in aanmerking komt. Als ook op dat onderdeel de scores gelijk zijn, zal via loting door een notaris worden bepaald welke inschrijver voor gunning in aanmerking komt. Van de loting wordt een proces-verbaal opgemaakt.

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

Daarnaast kan aanbestedende dienst besluiten om vragen te stellen en/of nadere bewijsmiddelen te laten overleggen.

2.10 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNING

Alle betrokken inschrijvers worden gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd door de aanbestedende dienst over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure door middel van verzending van de voorlopige gunningsbeslissing.

Een inschrijver verliest zijn recht om op te komen tegen de mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing wanneer de aanbestedende dienst niet binnen 20 kalenderdagen na de datum van verzending van de kennisgeving waarin de mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing bekend is gemaakt, is gedagvaard in kort geding voor de bevoegde voorzieningenrechter van de rechtbank Amsterdam te Amsterdam door betekening binnen de genoemde termijn van een kort geding dagvaarding op het adres van de aanbestedende dienst. Deze termijn betreft derhalve een vervaltermijn.

De aanbestedende dienst kan de opdracht definitief gunnen aan de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding, indien binnen de termijn van 20 kalenderdagen geen procedure op de voorgeschreven wijze aanhangig is gemaakt en de eindverantwoordelijke akkoord is met definitieve gunning. Deze termijn vangt aan op de kalenderdag na verzending van de voorlopige

gunningsbeslissing. Definitieve gunning kan alleen plaatsvinden aan een inschrijver die voldoet aan de gestelde eisen in deze offerteaanvraag.

In het geval dat de beoogde opdrachtnemer niet (meer) aan de gestelde eisen voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kan aanbestedende dienst een nieuw voornemen tot gunning nemen. Deze nieuwe voorlopige gunningsbeslissing zal gelijktijdig aan alle inschrijvers worden verzonden. De aanbestedende dienst kan de opdracht definitief gunnen aan de inschrijver waaraan het nieuwe voornemen tot gunning is verzonden, indien binnen de termijn van 20 kalenderdagen geen kort geding procedure op de voorgeschreven wijze aanhangig is gemaakt.

Indien in de situaties als bedoeld in bovenstaande tijdig een kort geding procedure aanhangig is gemaakt, dan zal de aanbestedende dienst pas tot definitieve gunning overgaan na de eventuele uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

2.11 GESTANDDOENING

De inschrijver doet zijn inschrijving gestand voor een periode van 90 dagen, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen.

Mocht tegen deze aanbesteding een kort geding worden aangespannen, dan zal de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch worden verlengd tot 14 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. Aangewende rechtsmiddelen schorten de gestanddoeningstermijn niet op. In overige gevallen kan de aanbestedende dienst inschrijvers verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

2.12 AANSPRAKELIJKHEID AANBESTEDENDE DIENST

Deze offerteaanvraag met bijbehorende documenten is met grote zorg samengesteld. Indien inschrijver meent dat dit document dan wel een nota van inlichtingen onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden bevat, of de geschiktheidseisen, het programma van eisen of de gunningscriteria onduidelijk of ongeoorloofd zijn, en/of de wijze van beoordelen onduidelijk is, en/of dit document geheel of deels strijdig zou zijn met het recht, dan dient de potentiële inschrijver hierover een vraag te stellen in de nota's van inlichtingen, en/of dit uiterlijk 5 kalenderdagen na verzending van de laatste nota van inlichtingen schriftelijk en gemotiveerd aan de aanbestedende dienst bekend te maken via TenderNed, bij afwezigheid waarvan ieder recht om tegen dit document in rechte op te komen vervalt.

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

2.13 KLACHTEN AANBESTEDING

Als een partij een klacht heeft tegen de aanbestedingsprocedure en/of tegen de handelswijze van de aanbestedende dienst, dan dient deze gemotiveerd en onderbouwd aan te geven op welke punten/onderdelen van de aanbesteding zij het niet eens is.

Deze klacht kan worden ingediend via kenniscentrum@coppa.nl, met in de onderwerpregel: Europese openbare aanbesteding Programmatuur t.b.v. telefonie- & chatdienstverlening Klant Contact Centrum, Stichting 113 Zelfmoordpreventie, t.a.v. mevrouw I. Kämink.

Het indienen van een klacht bij de Commissie van Aanbestedingsexperts, schort deze aanbestedingsprocedure niet op.

3 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

Hoofdstuk 3 bevat de uitsluitingsgronden die niet van toepassing mogen zijn op inschrijver en geschiktheidseisen waaraan de inschrijver dient te voldoen om voor gunning in aanmerking te komen, op straffe van uitsluiting. De geschiktheidseisen bestaan uit eisen aan de financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, en beroepsbevoegdheid.

3.1 UITSLUITINGSGRONDEN

De inschrijver dient in Deel III A van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat er geen sprake is van een in de afgelopen **vijf (5) jaren** onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak jegens inschrijver, in de zin van alle in artikel 2.86 Aw 2012 beschreven gronden, op straffe van uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure. De verplichting tot uitsluiting van de inschrijver is ook van toepassing wanneer een bij onherroepelijk vonnis veroordeelde persoon lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van inschrijver of indien hij daarin een vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

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

Ter bewijs van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet de voorlopig gegunde inschrijver bewijsstukken conform artikel 2.89 Aw 2012 aan de aanbestedende dienst overleggen:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan twee jaar op het moment van inschrijving. Deze is [hier](#) aan te vragen.
- Verklaring Belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), niet ouder dan zes maanden op het moment van inschrijving. Deze is [hier](#) aan te vragen.
- Eventuele overige bewijsmiddelen. Waar de aanbestedende dienst deze eist, is dit nadrukkelijk aangegeven.

Inschrijver moet deze bewijsstukken binnen tien (10) werkdagen na verzoek van de aanbestedende dienst overleggen. Inschrijver dient dus rekening te houden met eventuele aanvraagtermijnen met betrekking tot de bewijsmiddelen.

Wanneer inschrijver zich bij het indienen van haar inschrijving laat begeleiden door een adviseur/adviesbureau en deze adviseur/adviesbureau begeleidt ook concurrerende inschrijvers, bestaat de schijn van belangenverstrengeling en/of de schijn van beïnvloeding en/of afstemming van inschrijvingen. Inschrijver is verantwoordelijk voor het handelen van door haar ingeschakelde adviseurs als haar eigen handelen. Op eerste verzoek van aanbestedende dienst dient inschrijver aan te tonen dat er geen sprake is van belangenverstrengeling en op welke wijze dit met effectieve maatregelen is geborgd. Niet tijdig reageren en/of naar het oordeel van de aanbestedende dienst onvoldoende aangetoond leidt tot uitsluiting en ongeldigheid van de inschrijving.

3.1.1 WET BIBOB

De aanbestedende dienst is bevoegd om inschrijver/opdrachtnemer en zijn eventuele opdrachtgevers, eigenaren en vennoten te (laten) screenen op het van toepassing zijn van één of meerdere van de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden. Hiertoe wordt onder meer de toepassing van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Bibob) gebruikt. Indien de aanbestedende dienst hiertoe de medewerking van inschrijver/opdrachtnemer nodig heeft, zal zij hier op eerste verzoek aan voldoen. Bij weigering van medewerking of frustreren van het onderzoek door inschrijver/opdrachtnemer, is de aanbestedende dienst gerechtigd om de inschrijving af te wijzen of de overeenkomst onmiddellijk en naar eigen keuze op te schorten, te ontbinden of te beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen.

3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

Door ondertekening van Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de inschrijver dat zij voldoet aan alle geschiktheidseisen. Waar gevraagd wordt om bewijsmiddelen te overleggen, dient beoogd opdrachtnemer deze binnen 10 werkdagen te overleggen.

3.2.1 INSCHRIJVING HANDELSREGISTER (BEROEPSBEVOEGDHEID)

De inschrijver dient in de inschrijving een gewaarmerkt uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel toe te voegen niet ouder dan zes maanden op het moment van inschrijving. Deze is [hier](#) aan te vragen. Uit dit uittreksel moet de tekeningsbevoegdheid blijken voor minimaal de inschrijvingsom voor deze opdracht van degene die de inschrijving heeft getekend.

3.2.2. FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

3.2.2.1 BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING

De inschrijver dient behoorlijk verzekerd te zijn voor aansprakelijkheid door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering dekt minimaal €1.000.000,- per gebeurtenis (en samenhangende gebeurtenissen). De maximale aansprakelijkheidswaarde is €2.500.000,- ongeacht het aantal gebeurtenissen

Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Programmatuur t.b.v. telefonie- & chatdienstverlening

Klant Contact Centrum

Als bewijs moet de beoogd opdrachtnemer het volgende aan de aanbestedende dienst overleggen:

- Een geldig polisblad van de toepasselijke bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering;
- Indien het niet mogelijk is een geldig polisblad te overleggen mag een geldig verzekeringscertificaat worden overlegd waaruit blijkt dat inschrijver verzekerd is voor het vereiste bedrag.

3.2.2.2 STABILITEIT ONDERNEMING

Ook dient inschrijver een stabiele onderneming te zijn, die haar continuïteit kan garanderen. Als bewijs moet de beoogd opdrachtnemer een (meest) recente accountantsverklaring zonder een continuïteitsparagraaf aan de aanbestedende dienst overleggen. Deze paragraaf wordt alleen opgenomen door de accountant als deze vreest voor de (economische en financiële) continuïteit van inschrijvers onderneming.

NB: indien alleen geconsolideerde omzetcijfers kunnen worden opgegeven, dient het concern, in de zin van paragraaf 3.3.3, zich garant te stellen voor de inschrijver.

3.2.3 TECHNISCHE BEKWAAMHEID EN BEROEPSBEKWAAMHEID

3.2.3.1 KERNCOMPETENTIES

De inschrijver dient bij inschrijving referenties op te geven om zijn bekwaamheid aan te tonen met betrekking tot de onderstaande kerncompetenties. Daarbij wordt de aanvullende eis gesteld dat de referent tevreden moet zijn over de geleverde dienstverlening. De einddata mogen niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de sluiting van de inschrijvingstermijn van deze aanbesteding. Indien daarbij gebruik wordt gemaakt van een nog niet geheel afgeronde opdracht, gelden alleen de werkelijk behaalde resultaten en omvang van de betreffende opdracht tot het moment van inschrijving.

- Levering en implementatie van de software conform de van toepassing zijnde eisen t.b.v. chat en telefonie dienstverlening bij een organisatie waarin de Nederlandse voertaal wordt gehanteerd en tenminste 30 agents gelijktijdig ('concurrent') gebruik maken van de software met een vergelijkbaar eisenpakket.
- Bieden van 24/7 ondersteuning en oplossen van urgente meldingen buiten kantoortijden.
- Ondersteunen van een multi-site omgeving.

Als bewijs dient inschrijver de genoemde referenties, volgens het standaardformat (Bijlage E), toe te voegen aan de inschrijving. Uit referenties moet duidelijk en ondubbelzinnig de gevraagde ervaring blijken.

Dit betekent dat inschrijver één (1) referentie per kerncompetentie in kan dienen. Inschrijver mag met één (1) referentie aan meerdere kerncompetenties voldoen, op voorwaarde dat duidelijk en ondubbelzinnig uit de referentie blijkt op welke kerncompetenties de referentie ziet. Indien inschrijver

meer referenties indient dan is toegestaan, worden de extra referenties terzijde gelegd en worden alleen de referenties tot het gevraagde aantal in de beoordeling meegenomen. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan de gestelde kerncompetitie(s) met de juiste referentie(s). 113 behoudt zich het recht voor om de referentie(s) te controleren, bijvoorbeeld middels een referentiebezoek (digitaal of op locatie).

3.2.3.2 KWALITEITSBORGING

De inschrijver dient voldoende kennis en kunde in huis te hebben om de opdracht conform de geldende securityeisen uit te voeren. Inschrijver moet derhalve minimaal beschikken over een ISO27001 certificaat. Als bewijs moet de beoogd opdrachtnemer een kopie van de gevraagde certificeringen aan de aanbestedende dienst overleggen.

Als inschrijver niet over de vereiste certificaten beschikt, maar over een gelijkwaardig certificaat of kwaliteitsborgingssysteem, dan dient zij dit in haar inschrijving aan te geven en te omschrijven waarom het systeem gelijkwaardig is. De aanbestedende dienst moet uit de omschrijving kunnen opmaken dat het betreffende certificaat of kwaliteitsborgingssysteem daadwerkelijk gelijkwaardig is. Inschrijver dient in de inschrijving passend bewijs van de gelijkwaardigheid te leveren.

3.3 BEROEP OP EEN ANDER

Inschrijver kan op de volgende manier inschrijven op deze aanbesteding:

- A. Zelfstandig - In dit geval dient Inschrijver verplicht een ingevuld en ondertekend UEA en uittreksel Kamer van Koophandel in te dienen.
- B. Met een beroep op de draagkracht van Derden - In dit geval dient Inschrijver deel II C van het UEA met 'ja' te beantwoorden en verplicht een ingevuld en ondertekend UEA en uittreksel KvK van hoofdaannemer en iedere derde in te dienen.
- C. Met onderaannemers waarop geen beroep wordt gedaan op de draagkracht - In dit geval dient Inschrijver deel II D van het UEA met 'ja' te beantwoorden. Er zijn in dit geval geen verdere acties vereist. Het is verplicht om bij Inschrijving al te vermelden of en met welke onderaannemers wordt samengewerkt.
- D. Als Combinatie - In dit geval dient inschrijver deel II A, 'wijze van deelneming' van het UEA met 'ja' te beantwoorden en verplicht per combinant een separaat ingevuld en ondertekend UEA, en uittreksel van de Kamer van Koophandel in te dienen.

AD B: BEROEP OP DRAAGKRACHT VAN DERDE(N)

Inschrijver kan (al dan niet binnen een eigen concern) een beroep doen op een derde (of derden) wat betreft de technische beroepsbekwaamheid en de financieel economische draagkracht door Deel II C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen.

- Indien inschrijver een beroep doet op een derde dient hij zowel inhoudelijk als contractueel in de inschrijving aan te tonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de kennis en kunde

Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Programmatuur t.b.v. telefonie- & chatdienstverlening

Klant Contact Centrum

van deze derde. Ook dient deze derde de werkzaamheden waarvoor die bekwaamheid is vereist, daadwerkelijk te verrichten.

- Als inschrijver zich, voor het voldoen aan een referentie-eis, beroept op de technische bekwaamheid van een derde, mag inschrijver referentieprojecten van deze derde indienen alsof het haar eigen referentieprojecten zijn.
- Op de betreffende derde mag geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn en deze derde dient te voldoen aan de geschiktheidseisen die verband houden met de bekwaamheid waarvoor door inschrijver een beroep op haar wordt gedaan. Deze derde dient zelfstandig een Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen, met uitzondering van Deel II D als de derde geen onderaannemer wenst in te zetten. Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de derde ook de betreffende werkzaamheden daadwerkelijk te verrichten.
- De geschiktheidseisen ten aanzien van kwaliteitsborging die van toepassing zijn op de inschrijver, zijn ook van toepassing op een derde waar inschrijver een beroep op doet in het kader van deze aanbesteding.
- Als bewijs wordt van de beoogd opdrachtnemer verlangd de bijbehorende bewijsstukken van de derde aan de aanbestedende dienst te overleggen. De bewijsstukken in dit kader zijn in elk geval de volgende:
 - Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar op het moment van inschrijving;
 - Verklaring Belastingdienst betaling sociale zekerheidspremies en belastingen, niet ouder dan 6 maanden op het moment van inschrijving.
 - Bewijsstukken in het kader van kwaliteitsborging.
- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient door de derde rechtsgeldig ondertekend te zijn door een vertegenwoordigingsbevoegde. Uit het uittreksel uit het Handelsregister, die bij de inschrijving dient te worden gevoegd, dient de tekeningsbevoegdheid te blijken van degene die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft getekend.
- Ook een beroep op de ervaring of financiële draagkracht van een gelieerde onderneming binnen een concern (dochter-, zuster- of moedervenootschap) kwalificeert zich als een beroep op een derde.
- Als er een beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde, mag deze niet (ook) op eigen titel een inschrijving indienen voor deze aanbestedingsprocedure. Hetzelfde geldt voor de (hoofd)inschrijver; de inschrijver mag zich niet (ook) inschrijven als derde op wier draagkracht inschrijver een beroep doet. Indien een situatie zich voordoet waarin een derde waarop een beroep wordt gedaan ook als zelfstandig inschrijver heeft ingeschreven, zal de inschrijving van de derde als zelfstandig inschrijver worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

AD C: ONDERAANNEMERS WAAROP GEEN BEROEP ALS DERDE WORDT GEDAAN

Inschrijvers kunnen voor de uitvoering van de opdracht onderaannemers inzetten.

- Voor onderaannemers waarop geen beroep als derde wordt gedaan en die enkel zullen worden ingezet ten behoeve van de uitvoering van de opdracht (oftewel voor de feitelijke uitvoering van werkzaamheden binnen de opdracht) dient inschrijver in Deel II D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument op te geven welke onderaannemers het betreft en daarbij te vermelden voor welke onderdelen deze zullen worden ingezet.
- Onderaannemers die niet benoemd zijn bij de inschrijving kunnen in beginsel niet zonder nadrukkelijke toestemming van de aanbestedende dienst worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht.
- Onderaannemers mogen wel als onderaannemer voor verschillende inschrijvers optreden, op voorwaarde dat de geldende mededingingsregelgeving dit niet uitsluit en daardoor de eerlijke mededinging niet wordt belemmerd. Verschillende werkmaatschappijen binnen een concern kunnen, indien door de inschrijver gewenst, dienen als onderaannemer(s) van de hoofdaannemer.

AD D: COMBINATIE

Inschrijvers kunnen ook als combinatie inschrijven.

- Binnen de combinatie dient één contactpersoon te worden aangewezen die namens de combinatie optreedt als penvoerder. De penvoerder dient gedurende de uitvoering van de opdracht over volledige beslissingsbevoegdheid te beschikken en gemachtigd te zijn om namens de combinatie op te treden.
- Elke deelnemer aan de combinatie dient zelfstandig het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig in te vullen en deze rechtsgeldig te ondertekenen. Uit het uittreksel uit het Handelsregister, die bij de inschrijving dient te worden gevoegd, dient de tekeningsbevoegdheid te blijken van degene die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft getekend.
- Indien als combinatie ingeschreven wordt, dient in het UEA deel IIA 'Wijze van deelneming' beantwoord te worden met 'ja'.
- De combinatie dient als geheel te voldoen aan de geschiktheidseisen, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in de aanbestedingsdocumenten.

De deelnemers aan een combinatie mogen niet als deelnemer van een andere combinatie, zelfstandig of als onderaannemer inschrijven. Indien blijkt dat een deelnemer zich hieraan niet houdt, zal:

- Als een deelnemer ook als derde of onderaannemer (zoals bedoeld onder B en C) heeft ingeschreven, de inschrijving van de combinatie van de aanbesteding worden uitgesloten;

- Als een deelnemer ook zelfstandig een inschrijving heeft ingediend, de zelfstandige inschrijving van de deelnemer van de aanbesteding wordt uitgesloten;
- Als een deelnemer met meerdere combinaties heeft ingeschreven, aan de betreffende combinaties worden verzocht te bepalen welke combinatie(s) worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Wanneer niet of niet tijdig aan dit verzoek wordt voldaan, zal de aanbestedende dienst dit met behulp van een loting bepalen. De uitkomst van deze (notariële) loting is bindend voor alle belanghebbenden.

Een combinatie moet voldoen aan de Beleidsregels combinatieovereenkomsten 2013, op straffe van uitsluiting. De voorkeur voor een rechtsvorm van de combinatie gaat uit naar een vennootschap onder firma, of gelijkwaardig. Het is voor de uitvoering van de opdracht niet verplicht een entiteit op te richten.

3.3.1 CONCERN/HOLDING/DOCHTERONDERNEMING EN GELIEERDE ONDERNEMINGEN

Met een concern wordt bedoeld een economische eenheid waarin rechtspersonen en/of vennootschappen organisatorisch zijn verbonden. Deze ondernemingen zijn direct of indirect aan elkaar gelieerd middels (financiële) deelnemingen. Als ondernemingen dezelfde aandeelhouders en/of bestuurders hebben, of de aandeelhouders en/of bestuurders invloed kunnen uitoefenen op of zicht hebben op de bedrijfsvoering van andere organisaties, is er sprake van een concern. Ook is sprake van een concern als directie en/of bestuurders van de inschrijver ook werknemer of bestuurder zijn in een gelieerde (dochter/moeder) onderneming.

Met een holding en moedermaatschappij wordt bedoeld de hoogste maatschappij in de hiërarchie die zeggenschap over de inschrijver uitoefent. Onder zeggenschap valt de beslissende invloed die voornoemde hoogste maatschappij uitoefent over de samenstelling van het bestuur, de strategische beslissingen/bedrijfsvoering en het beleid van de inschrijver. Van zeggenschap is in ieder geval sprake als de inschrijver (staf)afdelingen deelt met de hoogste maatschappij of er sprake is van detachering van medewerkers tussen inschrijver en de hoogste maatschappij. Van zeggenschap is ook sprake indien de hoogste maatschappij inhoudelijk inzicht heeft in de keuzes, overwegingen en opgestelde documenten van de inschrijver.

- Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen een inschrijving indienen, als zij kunnen aantonen dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende inschrijvers.
- Inschrijver dient in de inschrijvingsbrief bij zijn inschrijving te verklaren onderdeel uit te maken van het concern, de inschrijving geheel zelfstandig en onafhankelijk van het concern te hebben opgesteld, en inzichtelijk te maken welke ondernemingen onderdeel uitmaken van het concern door een beschrijving van de structuur en een organisatieschema/organogram van het concern bij te voegen. De aanbestedende dienst kan op deze wijze toetsen of er sprake is van dubbele inschrijvingen zodat een zuivere mededinging gewaarborgd blijft. Inschrijver is

niet verplicht haar inschrijving aan andere maatschappijen in het concern kenbaar te maken, tenzij dit noodzakelijk is tot het doen van een geldige inschrijving.

Bovenstaande geldt ook voor een holding, een dochteronderneming of een andersoortig gelieerde onderneming.

Garantstelling concern

Indien inschrijver een beroep doet op de draagkracht van het concern om te voldoen aan een geschiktheidseis geldt hetgeen hieronder is opgenomen en hierboven inzake beroep op derden.

De inschrijver dient de concernverklaring conform Bijlage C bij inschrijving toe te voegen. In de concernverklaring verklaart de moedermaatschappij dat zij zich namens de inschrijver bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien en dat zij zich namens de inschrijver bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de uit de rechtshandelingen van de inschrijver voortvloeiende schulden in het kader van deze opdracht, ook na eventueel faillissement of liquidatie van de inschrijver.

Indien aantoonbaar geen sprake is van een zeggenschapsrelatie binnen het concern en inschrijver geheel zelfstandig en onafhankelijk van de overige/hogere ondernemingen functioneert, dan hoeft Bijlage C niet te worden ingediend. In dit geval moet er wel een artikel 2:403-verklaring worden ingediend als inschrijver een beroep doet op de draagkracht van het concern om aan een geschiktheidseis te voldoen.

3.4 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Inschrijver (en derde) verklaart door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage B) dat de uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn en te voldoen aan alle geschiktheidseisen, technische specificaties en uitvoerings- en contractvoorwaarden voor zover omschreven in deze offerteaanvraag en bijlagen en aangevuld en/of toegelicht in de nota('s) van inlichtingen. De verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door een uit het Handelsregister blijken vertegenwoordigingsbevoegde.

3.5 BEPALINGEN INZAKE BELASTINGEN, MILIEUBESCHERMING, ARBEIDSBESCHERMING, ARBEIDSVOORWAARDEN

Door inschrijving op deze opdracht geeft de inschrijver aan, dat hij bij het opstellen van zijn inschrijving rekening heeft gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in Bijlage B (10) van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht.

Inschrijvers kunnen informatie over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden, als bedoeld in artikel 2.81 Aw 2012, die gelden in Nederland, verkrijgen via;

Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Programmatuur t.b.v. telefonie- & chatdienstverlening

Klant Contact Centrum

- Met betrekking tot belastingen: Ministerie van Financiën, Den Haag (www.minfin.nl en/of www.belastingdienst.nl);
- Met betrekking tot milieubescherming: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Den Haag (www.minienw.nl);
- Met betrekking tot arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag (www.minszw.nl) en/of het UWV (www.uwv.nl).

De aanbestedende dienst zal als de toepasselijke verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de uitvoering van een overheidsopdracht niet worden nageleefd hiervan melding maken bij de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

3.6 CONCEPTOVEREENKOMST (BIJLAGE F)

In de conceptovereenkomst (Bijlage F) zijn de contractvoorwaarden opgenomen. Voor bepalingen in de conceptovereenkomst die strijdig zijn met de van toepassing verklaarde algemene inkoopvoorwaarden geldt dat de bepalingen uit de conceptovereenkomst leidend zijn. Door indiening van de inschrijving gaat de inschrijver uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de conceptovereenkomst.

3.7 CONCEPTWACHTKAMEROVEREENKOMST (BIJLAGE J)

Met de inschrijver die de op één na de economisch meest voordelige inschrijving op basis van kwaliteit heeft gedaan wordt er een wachtkamerovereenkomst (Bijlage J) afgesloten.

De inschrijver dient er rekening mee te houden dat hij, in het geval hij eindigt als tweede geplaatste inschrijver bereid dient te zijn om de wachtkamerovereenkomst te accepteren. Hierin is onder meer opgenomen dat deze partij de gestanddoeningstermijn van zijn inschrijving verlengt met de duur van de wachtkamerovereenkomst.

Het accepteren van de wachtkamerovereenkomst houdt in dat inschrijver voor een periode van zes (6) maanden na ingangsdatum van de overeenkomst bereid dient te zijn een overeenkomst te accepteren in het geval deze door 113 Zelfmoordpreventie, bij het wegvallen van de gegunde inschrijver, aan hem zal worden aangeboden.

3.8 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN (BIJLAGE G)

De algemene voorwaarden van inschrijver zijn uitdrukkelijk niet van toepassing. Uitsluitend de algemene de GIBIT 2023 voorwaarden, die als Bijlage G zijn bijgevoegd, zullen van toepassing zijn. Door indiening van de inschrijving gaat inschrijver uitdrukkelijk akkoord met deze voorwaarden.

3.9 CONCEPTVERWERKERSOVEREENKOMST (BIJLAGE H)

Omdat er tijdens de uitvoering van de opdracht (mogelijk) persoonsgegevens zullen worden verwerkt, dient rekening te worden gehouden met de geldende regels omtrent privacy zoals voortvloeien uit de

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In de concept-verwerkersovereenkomst (Bijlage H) zijn de afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens opgenomen. Door indiening van de inschrijving gaat de inschrijver uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de conceptovereenkomst. Na gunning zal er verdere afstemming tussen gegunde partij en aanbestedende dienst plaatsvinden over de verwerkersovereenkomst

4 GUNNINGSCRITEIUM EN BEOORDELING

4.1 GUNNINGSCRITEIUM

De inschrijvingen worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding', hierna afgekort als: 'Beste PKV'.

Het gunningscriterium 'Beste PKV' bestaat uit de volgende subgunningscriteria en het te behalen aantal punten:

	Subgunningscriteria	Te behalen punten
G1	Prijs	15
G2	Kwaliteit	85
	G2.1 Wensen	40
	G2.2 Implementatie	5
	G2.3 Service	10
	G2.4 MVO en duurzaamheid	5
	G2.5 ICT inrichting	10
	G2.6 Demonstratie	15
Totaal		100

4.2 G1 PRIJS

U dient uw prijs aan te bieden conform het aangeleverde prijzenblad (Bijlage D). Inschrijver verklaart middels inschrijving dat alle eisen zoals vermeld in het programma van eisen, en zoals aangepast in de nota('s) van inlichtingen, en alle wensen zoals door inschrijver aangeboden in de aangeboden prijzen verwerkt zijn. Het staat u vrij om een toelichting op het prijzenblad van maximaal 1 A4 toe te voegen. Voorgaande heeft geen invloed op het prijzenblad.

Het is inschrijver ~~niet~~ toegestaan een nulprijs in te dienen op bepaalde onderdelen in het prijzenblad. Het is absoluut niet toegestaan negatieve prijzen aan te bieden. Het niet invullen van (onderdelen van) een prijswens leidt tot ongeldigheid van de inschrijving.

Abnormaal lage prijzen worden door de aanbestedende dienst gecontroleerd/nagevraagd. Conform artikel 2.116 Aw 2012 kan de inschrijving ongeldig worden verklaard.

Wat betreft prijzen gelden de volgende voorwaarden:

1. U dient uit te gaan van 200 gebruikers en 50 concurrent users in het jaar 2024. Beide aantallen groeien ieder kalenderjaar met 10%, zoals ook staat vermeld in het prijzenblad. U dient de kosten per maand op te geven om voorgaande gerealiseerd te krijgen.
2. Indexatie vindt plaats conform Artikel 11.6 van de GIBIT 2023.

3. De door 113 genoemde aantallen zijn indicatief, daar kunnen geen rechten aan ontleend worden.
4. Bij het onderdeel variabele kosten vult u het prijzenpeil van 2024 in. Prijscorrecties worden immers ondervangen conform GIBIT 2023.
5. De eenmalige kosten worden a.d.h.v. Artikel 11.2 van de GIBIT 2023 gefactureerd.
6. De eenmalige kosten voor implementatie sluiten aan bij de activiteiten in het implementatieplan.
7. De jaarlijkse kosten kunnen jaarlijks vooraf worden gefactureerd.
8. De variabele kosten, lees het aantal af te nemen licenties, worden maandelijks achteraf gefactureerd.
9. De variabele kosten voor de projectleider, engineer en consultant is een stelpost vanuit 113 waar gedurende de samenwerking behoefte aan zou kunnen zijn. Deze variabele kosten kennen derhalve geen relatie met de implementatiekosten.

4.2.1 BEOORDELING G1 PRIJS

De prijs wordt beoordeeld op basis van de “totale fictieve kosten”. De “totale fictieve kosten” worden bepaald door de som van de fictieve aantallen vermenigvuldigd met de geoffreerde tarieven. De punten worden bepaald op basis van de volgende uitgangspunten:

- De inschrijver met de laagste “totale fictieve kosten” verkrijgt het maximum aantal punten.
- Het te behalen aantal punten van de overige inschrijvers wordt vastgesteld op grond van het verschil tussen de laagste ‘totale fictieve kosten’ (hierna: laagste kosten) en de eigen ‘totale fictieve kosten’ (hierna: eigen kosten), waarbij het behaalde aantal punten volgt uit onderstaande tabel:

Vershil tussen laagste kosten en eigen kosten is <€10.000,-	14 punten
Vershil tussen laagste kosten en eigen kosten is <€20.000,-, maar niet minder dan €10.000,-	13 punten
Vershil tussen laagste kosten en eigen kosten is <€30.000,-, maar niet minder dan €20.000,-	12 punten
Vershil tussen laagste kosten en eigen kosten is <€40.000,-, maar niet minder dan €30.000,-	11 punten
Vershil tussen laagste kosten en eigen kosten is <€50.000,-, maar niet minder dan €40.000,-	10 punten
Vershil tussen laagste kosten en eigen kosten is <€60.000,-, maar niet minder dan €50.000,-	9 punten

Verschil tussen laagste kosten en eigen kosten is <€70.000,-, maar niet minder dan €60.000,-	8 punten
Verschil tussen laagste kosten en eigen kosten is <€80.000,-, maar niet minder dan €70.000,-	7 punten
Verschil tussen laagste kosten en eigen kosten is <€90.000,-, maar niet minder dan €80.000,-	6 punten
Verschil tussen laagste kosten en eigen kosten is <€100.000,-, maar niet minder dan €90.000,-	5 punten
Verschil tussen laagste kosten en eigen kosten is <€110.000,-, maar niet minder dan €100.000,-	4 punten
Verschil tussen laagste kosten en eigen kosten is <€120.000,-, maar niet minder dan €110.000,-	3 punten
Verschil tussen laagste kosten en eigen kosten is <€130.000,-, maar niet minder dan €120.000,-	2 punten
Verschil tussen laagste kosten en eigen kosten is <€140.000,-, maar niet minder dan €130.000,-	1 punt
Verschil tussen laagste kosten en eigen kosten is <€200.000,-, maar niet minder dan €140.000,-	0 punten
Verschil tussen laagste kosten en eigen kosten is minimaal €200.000,-	Uitsluiting van verdere deelname

4.3 G2 KWALITEIT

G2.1 Voldoen aan de wensen (maximaal 40 punten)

Per wens kunnen twee punten behaald worden. Er zijn slechts twee uitkomsten mogelijk, namelijk (1) er wordt niet voldoen aan een betreffende wens en (2) er wordt wel voldaan aan de betreffende wens. Indien 1, dan 0 punten. Indien 2, dan 2 punten. U dient in Bijlage L per wens aan te geven of u daaraan voldoet of niet.

W1	Als blijkt dat twee of meer identificatienummers bij dezelfde hulpvrager horen, bijvoorbeeld omdat de hulpvrager meerdere telefoonnummers gebruikt of de hulplijn zowel via chat als telefoon bezoekt, kunnen daartoe gemachtigde medewerkers deze samenvoegen. Alle data die aan dit identificatienummer vastzit, wordt dan ook samengevoegd of kan na samenvoeging van de identificatienummers snel en eenvoudig handmatig worden samengevoegd (e.g. als de hulpvrager 20 keer onder het ene en 15 keer onder het andere identificatienummer de hulplijn heeft bezocht, staat na de samenvoeging geregistreerd dat de hulpvrager met dit identificatienummer 35 keer de hulplijn heeft bezocht).
W2	Hulpvragers kunnen automatisch gerouteerd worden naar de hulpverlener die zij als laatst hebben gesproken ('last agent routing').

Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Programmatuur t.b.v. telefonie- & chatdienstverlening

Klant Contact Centrum

W3	Hulpverleners kunnen een persoonlijk doorkiesnummer krijgen, dat hulpvragers kunnen invoeren om rechtstreeks aan de juiste hulpverlener te worden doorverbonden.
W4	Het is mogelijk hulpvragers in een wachtrij te prioriteren op het aantal keer dat ze al contact met de hulplijn hebben gehad.
W5	Standaardteksten ('macro's) kunnen gegroepeerd worden op tenminste 2 niveaus.
W6	Hulpverlener kan tijdens een gesprek gebruikmaken van een kennisbank met informatie over veelvoorkomende problemen (bijv. huiselijk geweld, depressie, etc.) en deze kennisbank is gemakkelijk doorzoekbaar. Daartoe gemachtigde medewerkers kunnen deze kennisbank aanpassen.
W7	Welke vragenlijst na het gesprek wordt aangeboden aan de hulpverlener is afhankelijk van het type gesprek (na een advies aan een professional moet de hulpverlener bijv. een andere vragenlijst invullen dan na een gesprek met iemand die aan zelfdoding denkt).
W8	Een slider is mogelijk in vragenlijsten.
W9	Hulpverlener kan alleen zijn of haar eigen gesprekken terugluisteren en -lezen.
W10	Tijdens het terugluisteren van gesprekken is het mogelijk het gesprek versneld af te spelen, bijvoorbeeld op dubbele afspeelsnelheid of door stiltes automatisch over te slaan.
W11	Hulpverleners kunnen onderling 1 op 1 chatten binnen het platform.
W12	Hulpverleners kunnen onderling chatten in een groep binnen het platform.
W13	Floormanager van dienst kan een melding instellen die alle medewerkers in beeld krijgen (bijv. 'vandaag om 11:00 uur gaat het water er even af').
W14	Single sign on op basis van SAML, Azure beveiligingsgroep.
W15	Het systeem raadt de hulpverlener op basis van AI automatisch relevante macro's en artikelen uit de kennisbank aan tijdens een gesprek.
W16	Het systeem herkent op basis van AI automatisch door 113 vooraf gespecificeerde situaties en waarschuwt dan de dienstdoende floormanager (bijv. als er dreigingen naar derden worden geuit of er gescholden wordt).
W17	Het systeem bepaalt op basis van AI automatisch of de uitspraken van de hulpverlener in een chat gesprek in overeenstemming zijn met de richtlijnen van 113. De hulpverlener krijgt hier tijdens een chat feedback op voordat hij of zij de uitspraak daadwerkelijk aan de hulpvrager stuurt.
W18	Het systeem is uit te breiden met een Workforce Management Systeem dat de benodigde bezetting kan voorspellen, in ieder geval op basis van historische data over het aantal gesprekken, en waarin tevens geroosterd kan worden.

Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Programmatuur t.b.v. telefonie- & chatdienstverlening

W19	Het systeem heeft mogelijkheden om hulpvragers die anoniem bellen te herkennen als zijnde een hulpvrager die al eerder gebeld heeft, bijv. middels stemherkenning of phone printing. Dit mag eventueel via een koppeling met een extern systeem gerealiseerd worden.
W20	Bij voorkeur kunnen ook links worden ingevoegd en kan tekst vet of cursief worden opgemaakt.

Aan uw inschrijving dient u daarnaast een plan van aanpak toe te voegen t.b.v. G2.2 t/m G2.5. Per gunningscriterium staat aangegeven hoeveel pagina's het plan van aanpak maximaal mag beslaan. Indien uw plan van aanpak meer pagina's bevat dan toegestaan, worden de extra pagina's terzijde gelegd en niet beoordeeld.

G2.2 Implementatie (maximaal 5 punten)

Uw plan van aanpak (maximaal 5 10 pagina's, incl. bijlagen) inzake de implementatie dient in ieder geval de volgende onderdelen te beschrijven:

- planning van de activiteiten
- inzet leverancier, verwachte inzet 113 per activiteit
- adoptieplan inclusief training
- risico's en beheersmaatregelen
- de wijze waarop data import naar het 113 datawarehouse wordt ingericht inclusief welke formats daarbij gebruikt worden

G2.3 Service (maximaal 10 punten)

Uw plan van aanpak (maximaal 6 10 pagina's, incl. bijlagen) dient in ieder geval de volgende onderdelen te beschrijven:

- maatregelen die u neemt om maximale bereikbaarheid te garanderen, als belangrijk deel van het business continuity plan van 113
- concept SLA met daarin in elk geval kpi's, responsetijden, priority incidents, change management, service release management, accountmanagement

Let op: In het concept SLA dienen eisen 68 tot en met 87 van het programma van eisen verwerkt te zijn. Dit betreft de ondergrens.

G2.4 MVO en duurzaamheid (maximaal 5 punten)

Geef aan welke duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen u neemt en onderbouw op welke wijze die verband houden met en impact hebben op de uitvoering van de onderhavige opdracht. Uw plan van aanpak mag in dezen maximaal 2 pagina's beslaan, incl. bijlagen.

G2.5 ICT inrichting (maximaal 10 punten)

Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Programmatuur t.b.v. telefonie- & chatdienstverlening

Klant Contact Centrum

Beschrijf (in maximaal ~~5~~ 10 pagina's, incl. bijlagen) hoe u ervoor zorgt dat het systeem beschikbaar is, ook bij onderhoud en calamiteiten, en de prestaties gelijk blijven, ook bij groei. Denk daarbij aan:

- Netwerk en infrastructuur;
- Beveiliging;
- Software en Applicatieontwikkeling;
- Performance en Betrouwbaarheid;
- Compliance en Standaarden;
- Ondersteuning, onderhoud en training.

G2.6 Demonstratie (maximaal 15 punten)

113 Zelfmoordpreventie wenst de functionaliteiten en gebruiksvriendelijkheid van de geboden oplossing te beoordelen tijdens een demonstratie. Inschrijvers wordt de gelegenheid geboden om de oplossing te demonstreren in een sessie van 1,75 uur, waarvan ~~45~~ 60 minuten gereserveerd is voor de demonstratie en 45 minuten voor het beantwoorden van eventuele vragen van 113 Zelfmoordpreventie. Tijdens de demonstratie dient u onderstaande aspecten te presenteren:

- Basisfunctionaliteiten chatdiensten (5 punten);
- Anonimiteit en de mogelijkheid om die te doorbreken in specifieke gevallen; met de mogelijkheid om bekende hulpvragers te herkennen op basis van hash of vergelijkbaar (5 punten);
- Al mogelijkheden voor kwaliteitsmonitoring en innovatieve mogelijkheden en oplossingen die in de aangeboden dienst zitten maar niet in het bestek zijn uitgevraagd (5 punten).

Deelname

De inschrijvers zullen vóór de demonstratie worden geïnformeerd over de puntenafstand tot de, op basis van de tussenstand (de score op het onderdeel prijs en de score op de kwalitatieve gunningscriteria exclusief het onderdeel demonstratie), hoogst scorende inschrijving. Op basis van deze informatie kan de inschrijver zelf bepalen of inschrijver aan de demonstratie wenst deel te nemen. Indien inschrijver niet aan de demonstratie wenst deel te nemen, meldt inschrijver dit uiterlijk drie dagen na dagtekening van de uitnodiging aan de contactpersoon van deze aanbesteding. Indien inschrijver niet deelneemt aan de demonstratie zal de score op dit onderdeel nul punten bedragen.

Rekenvoorbeeld

Totaal aantal punten te verkrijgen met de demonstratie = 15

Tussenstand vóór demonstratie:

Inschrijver A heeft hoogste puntenscore

Inschrijver B heeft 3 punten minder

Inschrijver C heeft 8 punten minder

Inschrijver D heeft 14 punten minder.

Inschrijver E heeft 16 punten minder.

Mededeling aan inschrijvers ten behoeve van deelname aan praktijkbeoordeling:

Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Programmatuur t.b.v. telefonie- & chatdienstverlening

Klant Contact Centrum

Inschrijver A: u heeft maximaal 5 punten achterstand op de inschrijver met de hoogste tussenstand
Inschrijver B: u heeft maximaal 5 punten achterstand op de inschrijver met de hoogste tussenstand
Inschrijver C: u heeft meer dan 5 maar minder dan 10 punten achterstand op de inschrijver met de hoogste tussenstand
Inschrijver D: u heeft meer dan 10 maar minder dan 15 punten achterstand op de inschrijver met de hoogste tussenstand
Inschrijver E: u heeft meer dan 15 punten (het maximaal aantal te behalen punten op het onderdeel praktijkbeoordeling) achterstand op de inschrijver met de hoogste tussenstand.

Er kunnen zich situaties voordoen waarbij inschrijvers die deelgenomen hebben aan de demonstratie van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure uitgesloten worden, bijvoorbeeld door een geconstateerde ongeldigheid. Dat heeft gevolgen voor de berekening van de puntenscore, met name voor de onderlinge puntenafstand tussen de inschrijvers. Daardoor kan het voorkomen dat het voor inschrijvers die in eerste instantie afgezien hebben van deelname aan de demonstratie, wellicht toch in tweede instantie wel interessant is om deel te nemen aan de demonstratie. Voor de inschrijvers in deze situatie wordt alsnog een demonstratie georganiseerd.

Over de tussentijdse scores wordt niet gecorrespondeerd. De scores worden op een later moment gecommuniceerd via de brief inzake de mededeling van de gunningsbeslissing, inclusief een uitgebreidtoelichting.

4.3.1 BEOORDELING G2 KWALITEIT VOOR G2.2 T/M G2.6

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de (sub-)subgunningscriteria afzonderlijk. Het beoordelingsteam bestaat uit een drietal hulpverleners, manager bedrijfsvoering en manager ICT. 113 maakt hierbij uitdrukkelijk het voorbehoud dat het aantal en de samenstelling van de beoordelingscommissie kan wijzigen.

Per onderdeel wordt door de beoordelaar een score van 0, 2, 4, 6, 8 of 10 gegeven. De inschrijvingen zullen absoluut worden beoordeeld. Dit houdt in dat op basis van de opgave van de inschrijver aan ieder individueel antwoord een score wordt toegekend. De beoordelingscommissie zal op basis van consensus een eindoordeel per (sub-)subgunningscriterium de uiteindelijke score bepalen.

De aanbestedende dienst zal het plan van aanpak in ieder geval:

Op basis van onderstaande algemene beoordelingscriteria beoordelen:

- De mate waarin de aanpak volledig is (d.w.z. de mate waarin op alle vragen uit de vraagstelling een antwoord is gegeven);
- De mate waarin de aanpak de aanbestedende dienst ontzorgt;
- De mate waarin de aanpak meerwaarde biedt ten opzichte van het programma van eisen;
- De mate waarin de aanpak SMART is. Onder SMART wordt verstaan:
 - Specifiek: de mate waarin de Inschrijver de door hem aangeboden aanpak eenduidig heeft omschreven, toegeschreven op de situatie bij de Opdrachtgever;

- Meetbaar: de mate waarin de Inschrijver aangeeft hoe hij zal verifiëren c.q. valideren dat met de door hem aangeboden aanpak het beoogde zal worden bereikt;
- Acceptabel: de mate waarin de Inschrijver kan aantonen dat de door hem aangeboden aanpak aanvaardbaar is voor de Opdrachtgever binnen de daaraan te stellen en gestelde eisen;
- Realistisch: de mate waarin de Inschrijver kan aantonen dat de door hem aangeboden aanpak haalbaar is;
- Tijdsgebonden: de mate waarin de Inschrijver kan aangeven dat de door hem aangeboden aanpak tijdgebonden is.

Hierbij worden de volgende scores gehanteerd:

0 = niet beantwoord

2 = slecht

4 = onvoldoende

6 = voldoende

8 = goed

10 = uitstekend

Schaal	Score	Beschrijving
Uitstekend	10	De aanpak voldoet uitstekend aan de genoemde punten en de gestelde criteria. De aanpak roept geen vragen op.
Goed	8	De aanpak voldoet goed aan de genoemde punten en de gestelde criteria. De aanpak roept nauwelijks vragen op.
Voldoende	6	De aanpak voldoet aan de genoemde punten en de gestelde criteria. Inschrijver beperkt zich echter bij de uitleg waardoor (aantoonbaar) onduidelijkheden kunnen blijven bestaan of sluit naar het oordeel van het beoordelingsteam niet helemaal aan de gehanteerde beoordelingscriteria. De aanpak roept enkele vragen op.
Onvoldoende	4	De aanpak voldoet gedeeltelijk aan de genoemde punten en de gestelde criteria. De aanpak roept veel vragen op.
Slecht	2	De aanpak voldoet in zijn geheel niet aan de genoemde punten en de gestelde criteria. De aanpak is onduidelijk en niet overtuigend. Inschrijving wordt terzijde gelegd.
Niet beantwoord	0	Een (sub)onderdeel wordt in zijn geheel niet beantwoord. De Inschrijving wordt terzijde gelegd.

De volgende formule wordt gehanteerd om de punten per (sub)onderdeel te bepalen:

$(\text{toegekende score}/10) \times \text{maximaal te behalen punten} = \text{behaalde aantal punten per (sub)onderdeel}$

Het behaalde aantal punten wordt per (sub)onderdeel afgerond op maximaal twee decimalen.

Het totaal aantal punten is de som van de behaalde punten per onderdeel.