
KCC-dienst
Aanbestedingsleidraad



Versie: 1.21
Datum 22-02-2024
TenderNed: 428941
[Nvi 1 en 2 verwerkt]

SVHW
Rijksstraatweg 3b
Postbus 7059
3286 ZH Klaaswaal
www.svhw.nl
(0186) 57 72 00

© 2024 SVHW / Tasclinx / Forum Systems & Consultancy BV

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van SVHW resp. Forum Systems & Consultancy BV.

Inhoudsopgave

1.	Begrippenlijst	5
2.	Inleiding	8
2.1	Algemeen	8
2.2	Organisatie	8
2.3	Aanleiding	9
2.4	Doel van de aanbesteding	9
2.5	Gemaakte keuzes	9
2.6	Aandachtspunten	10
2.7	Kengetallen	10
3.	Opdracht	11
3.1	CPV-code	11
3.2	Opdrachtschrijving	11
3.3	Scope	12
3.4	Gewenste situatie	13
3.5	Uitgangspunten	15
3.6	Herzieningsoptie	15
3.7	Procedure en voorwaarden	15
4.	Aanbestedingsprocedure	16
4.1	Algemeen	16
4.2	Planning	16
4.3	Communicatie	17
4.4	Vragen en Nota van Inlichtingen (NvI)	17
4.5	Opening van de Inschrijvingen	17
4.6	Voornemen tot gunning	17
4.7	Verificatie	18
4.8	Voorbehouden	18
5.	Inschrijving	20
5.1	Vormvereisten	20
5.2	Wijze van deelname	20
5.3	Geldigheid en volledigheid	21
5.4	Gestanddoeningstermijn	21
5.5	Vertegenwoordigingsbevoegdheid	21
5.6	Overige inschrijvingsvoorwaarden	22
6.	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	24
6.1	Algemeen	24
6.2	Uitsluitingsgronden	24
6.3	Economische en financiële draagkracht	25
6.4	Technische en beroepsbekwaamheid	26
6.5	Beroepsbevoegdheid	28
6.6	Russische ondernemingen uitgesloten van overheidsopdrachten	28

7.	Gunningscriteria.....	29
7.1	Algemeen.....	29
7.2	Gunningscriterium prijs.....	29
7.3	Gunningscriterium kwaliteit.....	29
8.	Beoordelingsprocedure.....	33
8.1	Beoordelingscommissie.....	33
8.2	Beoordelingsproces.....	33
8.3	Beoordelingsmethodiek.....	34
8.4	Score.....	35
9.	Voorwaarden en regelingen.....	37
9.1	ICT Inkoopvoorwaarden.....	37
9.2	Inschrijving naar waarheid.....	37
9.3	Collusie en onrechtmatigheid.....	37
9.4	Klachtenregeling.....	37
9.5	Geschillen.....	37
9.6	Rechtsverwerking clause.....	37
9.7	Gegevensuitwisseling en vertrouwelijkheid.....	38
9.8	Vergoeding.....	38
	Bijlagen.....	39

1. Begrippenlijst

In dit document worden diverse begrippen gehanteerd. Voor een juiste interpretatie is in onderstaande tabel een definitie van ieder begrip opgenomen.

Begrip	Omschrijving
Aanbestedende dienst	Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (SVHW). Na definitieve gunning dient, daar waar het van toepassing is, de term Aanbestedende dienst gelezen te worden als Opdrachtgever.
Aanbestedingsdocumenten	De documenten die door of namens de Aanbestedende dienst zijn opgesteld ten behoeve van de aanbestedingsprocedure en zijn gepubliceerd op TenderNed. Deze bestaan uit de Aankondiging, deze Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen en de Nota's van Inlichtingen.
Aanbestedingsleidraad	Document waarin de Aanbestedende dienst de Opdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure, de Geschiktheidseisen, Technische specificaties en Gunningscriteria heeft beschreven en toegelicht.
Beste prijs–kwaliteitverhouding (BPKV)	De Inschrijving die op basis van de Gunningscriteria, subgunningscriteria en prijs de hoogste puntenscore heeft behaald en wiens Inschrijving voldoet aan de toetsing van volledigheid, instructies, Geschiktheidseisen referenties en Technische specificaties.
Bijlage	Aanhangsel bij het Aanbestedingsleidraad dat volledig deel uitmaakt van de Aanbestedingsdocumenten als ook van de Overeenkomst.
Combinatie	Twee of meer Ondernemingen die een gezamenlijke Inschrijving indienen, waarbij de Ondernemingen ieder hoofdelijk aansprakelijk zijn voor het juist en volledig voldoen aan alle verplichtingen, voortvloeiend uit de Overeenkomst. De Combinatie dient te voldoen aan de wettelijke vereisten en de Beleidsregels combinatieovereenkomsten. De deelnemer in een Combinatie wordt aangeduid als Combinant.
Contractwaarde	De totale waarde van de opdracht exclusief BTW gedurende de hele contractperiode. Eventuele opties en verlengingen alsmede het totaal van alle variabele en vaste kosten, op basis van de geprognosticeerde aantallen, zoals gedefinieerd in de Aanbestedingsdocumenten en door Inschrijver in het Prijzenblad is ingevuld bij de overeenkomst, worden meegenomen.
Deelnemers	De deelnemende gemeenten en/of waterschap(pen) binnen het samenwerkingsverband van Aanbestedende dienst.
Diensten, Dienstverlening	Het geheel van activiteiten en daarbij behorende faciliteiten en diensten dat door Inschrijver wordt gebruikt ten behoeve van Opdrachtgever om invulling te geven aan de overeengekomen prestatie.
Geschiktheidseis	Eisen waaraan een Inschrijver minimaal dient te voldoen om voor gunning in aanmerking te komen. Geschiktheidseisen zien op de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijver. Het niet voldoen aan één of meerdere Geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting. Geschiktheidseisen dienen onvoorwaardelijk te worden geaccepteerd.

Begrip	Omschrijving
Gestanddoeningstermijn	De termijn waarbinnen de Inschrijver zijn Inschrijving niet mag herroepen.
GIBIT	De Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT), zoals vastgesteld door de VNG d.d. 26 oktober 2020.
Gunningscriterium	Het inhoudelijke criterium voor de keuze van de winnende Inschrijver.
Hoofdaannemer	Onderneming die voor eigen risico en rekening een Inschrijving uitbrengt, maar voor de uitvoering van (onderdelen van) de Opdracht één of meerdere Onderaannemer(s) inzet.
ICT-prestatie	Alle door Inschrijver op grond van de Overeenkomst te leveren goederen, waaronder zaken, gebruiksrechten en diensten.
Inschrijver	Een organisatie die een Inschrijving uitbrengt aan Aanbestedende dienst op basis van dit document. Na Gunning dient (daar waar het van toepassing is) de term Inschrijver gelezen te worden als Inschrijver of Leverancier.
Inschrijving	De onherroepelijke aanbieding/offerte van een Inschrijver die is gebaseerd op de Aanbestedingsdocumenten, inclusief alle Bijlagen en documenten die zijn ingediend ten behoeve van de aanbesteding om de Opdracht gegund te krijgen.
KCC	Klant Contact Centrum.
Leverancier	Inschrijver die de Opdracht gegund krijgt en met wie de Overeenkomst wordt gesloten. Leverancier wordt ook aangeduid als Inschrijver.
Nota van Inlichtingen (Nvl)	Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van potentiële Inschrijvers zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van het Aanbestedingsdocument. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten en prevaleert boven Aanbestedingsleidraad.
Onderaannemer	Een ondernemer aan wie door de Inschrijver een deel van de Opdracht in onderaanneming is of zal worden gegeven door Inschrijver. Onderaannemers dienen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) te worden vermeld.
Opdracht	De Opdracht die onderwerp is van de Overeenkomst, die gesloten zal worden tussen de Opdrachtgever en Inschrijver
Opdrachtgever	Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (SVHW), zie ook Aanbestedende Dienst.
Inschrijver	Inschrijver die de Opdracht gegund krijgt en met wie de Overeenkomst wordt gesloten, zie ook Leverancier.
Overeenkomst	Schriftelijk vastgelegde afspraken tussen de Opdrachtgever en Inschrijver, gebaseerd op wat is gevraagd in de Aanbestedingsdocumenten en is aangeboden in de Inschrijving. De concept Overeenkomst is als Bijlage opgenomen bij de Aanbestedingsdocumenten.
Praktijkdemo	Een uit te voeren praktijktest die als onderdeel van de Inschrijving dient te worden uitgevoerd.

Begrip	Omschrijving
Prijs	Dit betreft de totale contractwaarde op grond waarvan de puntentoekenning voor de beoordeling wordt vastgesteld. Het hoofdelement Prijs wordt bepaald door de totale kosten van de verschillende kostencomponenten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Deze totale kosten bestaan uit eenmalige kosten en structurele kosten.
Programma van Eisen (PvE)	Het overzicht van alle algemene, technische en functionele Eisen die de Opdrachtgever stelt aan de kwaliteit van de Opdracht.
Technische specificaties	Beschrijving van de Opdracht, bestaande uit functionele en technische specificaties die Aanbestedende dienst heeft opgesteld, die deel uitmaakt van de Aanbestedingsdocumenten.
Uitsluitingsgronden	Eisen die zien op omstandigheden die de (persoon van de) Inschrijver zelf betreffen en in het algemeen uitsluiting van deelname aan een aanbesteding kunnen rechtvaardigen.

2. Inleiding

2.1 Algemeen

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad van de openbare Europese aanbesteding voor de applicatie ten behoeve van het Klant Contact Centrum (KCC) het van Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (SVHW). De term Aanbestedende dienst die hierna wordt gebruikt, verwijst naar SVHW in deze rol.

Het betreft een openbare Europese aanbestedingsprocedure op basis van de Aanbestedingswet gewijzigd per 18 april 2019. Deze is aangekondigd in het publicatieblad van de Europese Unie ted.europa.eu. Daarnaast is de Aankondiging gepubliceerd op TenderNed (www.tenderned.nl). Het downloaden van alle Aanbestedingsdocumenten, inwinnen van nadere inlichtingen, correspondentie en het doen van een Inschrijving vindt uitsluitend via plaats via TenderNed.

Leeswijzer

- Hoofdstuk 2: In dit hoofdstuk staat informatie over de Aanbestedende dienst, aanleiding en doelstelling van de aanbesteding en relevante achtergrondinformatie.
- Hoofdstuk 3: In dit hoofdstuk is de Opdracht omschreven, waaronder de scope, uitgangspunten, huidige en gewenste situatie en de looptijd.
- Hoofdstuk 4: In dit hoofdstuk staat informatie over de Aanbestedingsprocedure, zoals de planning, wijze van vragen stellen, voornemen tot gunning en ‘standstill’ termijn.
- Hoofdstuk 5: In dit hoofdstuk staan de instructies voor het doen van een Inschrijving, eventueel in samenwerking met Derden, en de voorwaarden die hierbij gelden.
- Hoofdstuk 6: In dit hoofdstuk staan de uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen.
- Hoofdstuk 7: In dit hoofdstuk staan de Gunningscriteria waarop wordt beoordeeld, de weging en score van de Gunningscriteria.
- Hoofdstuk 8: In dit hoofdstuk is de beoordelingsprocedure en de beoordelingsmethodiek beschreven.
- Hoofdstuk 9: In dit hoofdstuk zijn de overige voorwaarden en regelingen opgenomen die van toepassingen zijn op deze aanbesteding.
- Bijlagen: Hier is het overzicht opgenomen van alle bijlagen die behoren bij deze Aanbesteding. Deze bijlagen vindt u op TenderNed onder nummer 428941 (<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht?q=428941>).

2.2 Organisatie

Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (SVHW) is een gemeenschappelijke regeling op het gebied van lokale belastingen van waterschap Hollandse Delta en 13 gemeenten. SVHW verzorgt namens de deelnemers de heffing en invordering van de waterschapsbelastingen en van de verschillende gemeentelijke belastingen. Ook voert SVHW voor de gemeenten de taken en werkzaamheden uit (inclusief het waarderen) in het kader van de Wet WOZ en voor enkele gemeenten ook de Wet BAG.

Door samenwerking en schaalgrootte voert SVHW haar taken efficiënt uit, waardoor de kosten voor het heffen en innen van belastingen laag zijn. Daarbij wordt de continuïteit van de bedrijfsvoering geborgd en de kwetsbaarheid van het belastingproces verminderd. Het doel is om op een klantvriendelijke manier een goed belastingproduct te leveren tegen de laagst mogelijke kosten.

Meer informatie kunt u vinden op www.svhw.nl.

2.3 Aanleiding

SVHW heeft tot doel om op een klantvriendelijke wijze een goed belastingproduct te leveren tegen de laagst mogelijke kosten. Daartoe maakt SVHW gebruik van een aparte applicatie waarmee activiteiten van het KCC worden ondersteund. Momenteel wordt voor vaste telefonie gebruik gemaakt van VoIP telefonie met doorschakeling naar mobiele telefonie. Er wordt geen gebruik gemaakt van Microsoft Teams telefonie.

2.4 Doel van de aanbesteding

Het inkooptraject is gericht op het contracteren van één Leverancier (eventueel met Onderaannemer) voor het vervangen de bestaande KCC-oplossingen door één nieuwe KCC–dienst die cloud–gebaseerd is en als SaaS–dienst wordt geleverd. De dienst moet via een zogenaamde vast/mobiel integraal zowel benaderbaar zijn via een vaste als een mobiele verbinding.

De Aanbestedende dienst wenst samen te werken met een Inschrijver die ervoor zorgdraagt dat de gevraagde dienstverlening ten behoeve van het KCC volgens de onderstaande doelstellingen plaatsvindt:

- **Continuïteit en kwaliteit van dienstverlening:** een gedragen proces waarbij Inschrijver Opdrachtgever ontzorgt op het gebied van klanten– en relatieondersteuning, het onderhoud en de eventuele verdere ontwikkeling van de betreffende dienst, zodat de continuïteit van het belastingproces niet in gevaar komt en een goede kwaliteit van (digitale) dienstverlening wordt gegarandeerd. Het streven is een implementatie binnen de in de aanbestedingsdocumenten genoemde tijdsperiode te realiseren met zo min mogelijk impact op de lopende dienstverlening en belastinguitvoering.
- **Gebruiksvriendelijkheid:** de nieuwe KCC–dienst werkt gebruikersvriendelijk en intuïtief, waarbij gebruikers en beheerders van Opdrachtgever zo optimaal mogelijk worden ondersteund in de uitvoering van hun werkzaamheden.
- **Flexibiliteit naar de toekomst:** in een steeds snellere veranderende wereld met nieuwe technologische ontwikkelingen is het belangrijk dat Inschrijver en oplossing zich continu doorontwikkelen, zodat het primair proces optimaal wordt ondersteund, de KCC–dienst optimaal wordt gebruikt binnen de organisatie en in andere processen en applicaties en de (digitale) dienstverlening aan belastingplichtigen en Deelnemers optimaal wordt gefaciliteerd.

2.5 Gemaakte keuzes

Aanbestedende dienst heeft de volgende keuzes gemaakt met betrekking tot deze aanbesteding:

- Aanbestedende dienst heeft, gelet op de aard en de omvang van de Opdracht, gekozen voor een Europese openbare procedure, zodat alle potentiële leveranciers kunnen deelnemen.
- De Opdracht is niet onderverdeeld in percelen. Aanbestedende dienst wenst een Overeenkomst af te sluiten met één (1) Inschrijver. Eventuele verschillende onderdelen van de ICT–prestatie dienen als één werkend geheel te worden aangeboden en zijn als geheel cruciaal voor de continuïteit van de dienstverlening. Derhalve dient de Inschrijving een geïntegreerd voorstel voor de gehele Opdracht te omvatten.
- Op deze Opdracht zijn de GIBIT 2020 voorwaarden van toepassing. Eventuele algemene voorwaarden of verkoopvoorwaarden van de Inschrijver worden van de hand gewezen. Zie ook Hoofdstuk 9.
- De Opdracht wordt gegund op basis van Beste prijs–kwaliteitverhouding (BPKV).
- Ingebruikname van de ICT–prestatie is voorzien op **29 mei 2024** (zie ook paragraaf 3.5).

2.6 Aandachtspunten

Om te komen tot een goede Inschrijving en een succesvolle implementatie van de Opdracht wil Aanbestedende dienst de volgende aandachtspunten meegeven:

- SVHW is een samenwerkingsverband van een waterschap en 13 gemeenten. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kunnen nieuwe Deelnemers toetreden of huidige Deelnemers uittreden. Dit geldt ook voor de groei en krimp van het aantal inwoners en objecten. In de Overeenkomst is hiervoor een artikel opgenomen.
- Aanbestedende dienst heeft maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) hoog in het vaandel staan. Inschrijver dient in zijn aanbieding expliciet te maken hoe hij als organisatie bezig is met de thema's duurzaamheid, klimaat en sociaal ondernemen en dient te beschrijven hoe de Opdracht hierop aansluit.

2.7 Kengetallen

Onderstaande kengetallen geven de situatie weer voor de belastinguitvoering bij Aanbestedende dienst. Dit is bedoeld als indicatie voor de door u aan te bieden ICT Prestatie en uw Inschrijving.

Onderwerp	Aantal
Aantal Deelnemers	1 waterschap en 13 gemeenten
Oppervlakte in ha	154.626
Aantal inwoners	529.781
Aantal WOZ-objecten	261.556

3. Opdracht

3.1 CPV-code

Deze inkoop kan worden geclassificeerd als:

- a. CPV-code: 79512000-6 en 793423000-6
- b. Categorie: Dienstverlening voor klanten, telefonisch informatiecentrum

3.2 Opdrachtschrijving

SVHW maakt als Aanbestedende dienst binnen haar organisatie gebruik van een KCC-oplossing, die wordt geleverd door een externe leverancier. Dezelfde leverancier verzorgt ook de dienstverlening m.b.t. IP-telefonie. SVHW streeft naar een 'best of breed' aanpak v.w.b. de ICT-ondersteuning van het KCC. De KCC–dienst faciliteert de interactie tussen SVHW als Opdrachtgever enerzijds en inwoners en ondernemingen die contact zoeken met de organisatie anderzijds.

Het KCC is uitvoerend verantwoordelijk voor de afhandeling van vragen en verzoeken over regelingen, beschikkingen, aanslagen en overige producten en diensten van SVHW. Het KCC draagt zorg voor een optimale bereikbaarheid, volledige registratie van klantgegevens en tijdige beantwoording en/of doorgeleiding van ontvangen berichten.

Het KCC is 24/7 onbemand bereikbaar via internet en tussen 08.30 en 17.00 bemand via telefoon en web. De werkzaamheden van het KCC worden uitgevoerd vanuit de locatie in Klaaswaal, vanuit thuiswerkplekken en in voorkomend geval vanuit een nader te bepalen locatie. De medewerkers van het KCC zijn onderverdeeld in:

1. Vaste medewerkers (agents),
2. Een kleine groep tijdelijke medewerkers (vaste medewerkers van SVHW die tijdelijk het KCC ondersteunen, eventueel aangevulde met tijdelijke inhuurkrachten),
3. Een supervisor en plaatsvervangend supervisor (neventaak).

De opleiding/training van alle KCC-medewerkers wordt verzorgd door Opdrachtgever zelf eventueel met externe ondersteuning op de werkplek. De bezetting van het KCC is zo ingericht dat het de dagelijkse reguliere stroom van aanvragen kan verwerken. De werktijden van de meeste medewerkers lopen van 08:30 en 17:00 uur.

Doel van de opdracht is het verwerven van een cloud gebaseerde IT-oplossing (SaaS) die het KCC professionele ondersteuning biedt bij de uitvoering van de eerstelijns klantcontact dienstverlening van SVHW. Uitstekende kwaliteit en ontzorgen zijn de sleutelwoorden voor de uitvoering van de eerstelijns klantcontacten door SVHW.

Daarnaast is Opdrachtgever op zoek naar een Opdrachtnemer die op flexibele basis de ontwikkeling van het KCC zowel technisch als organisatorisch kan ondersteunen en meehelpen verder te ontwikkelen.

Op het moment dat SVHW de KCC–dienst in productie neemt is de bestaande telefoniedienst vervangen door een volledig op Microsoft–Teams gebaseerde telefoniedienst. Inschrijver dient met deze ontwikkeling rekening te houden, waarbij een zo groot mogelijke integratie met de telefonie-oplossing wordt nagestreefd. Essentieel is in dit verband dat te allen tijde realtime inzicht is in: de

beschikbaarheidsinformatie van alle KCC–agents, of er sprake is van een actieve doorverbinding en of er ruggespraak wordt gehouden.

3.3 Scope

Binnen de scope van deze opdracht vallen:

1. Het ondersteunen van de verwerking en beantwoording van ontvangen vragen over gemeentelijke- en waterschapsbelastingen van alle aangesloten gemeenten en waterschap.
2. Het ondersteunen van specifieke vragen op basis van gegevens uit de belastingadministratie.
3. Het ondersteunen van de verwerking en beantwoording van overige vragen en verzoeken naar aanleiding beschikkingen, aanslagen en overige publicaties vanuit SVHW¹.
4. Het faciliteren van het aannemen, vastleggen van terug/belverzoeken, en zo nodig doorgeleiden al dan niet na aanvulling met extra informatie naar verantwoordelijke functionarissen binnen de SVHW organisatie.
5. Het ondersteunen van het genereren van periodieke rapportages, liefst online, (minimaal op per half uur, per uur, dag, week, maand en jaar) waarin de werking en performance van het KCC wordt vastgelegd. Dit betreft onder andere de aantallen gesprekken/contactmomenten, gemiddelde antwoordsnelheid, gemiddelde wachttijd voordat wordt opgenomen, gemiddelde ACD–tijd, gemiddelde doorverbindtijd, maximale doorverbindtijd en aantal geannuleerde oproepen
6. Het verzorgen van de initiële opleiding van primaire en ondersteunende KCC–medewerkers alsmede het faciliteren van toekomstige herhaalopleidingen en –trainingen voor nieuwe medewerkers
7. Het faciliteren van de kwaliteitsborging van het KCC door het leveren van gebruiksinformatie van de KCC–dienst.
8. Het ondersteunen van de technische inrichting (calltransfer, contentsysteem (opbouwen van o.a. gestandaardiseerde antwoorden, verwijzingen etc., die nuttig zijn voor hergebruik in toekomstige situaties) van de KCC–dienst in samenwerking met Opdrachtgever.
9. Het koppelen en zoveel mogelijk integreren van de KCC–dienst met de Telefonie–dienst van SVHW (Microsoft Teams Telefonie).
10. Het koppelen van het CRM–systeem BakerWare Portal klantkaartintegratie waarbij de klantkaart geopend wordt na het invoeren van het klantnummer door de beller.

Het KCC beschikt over een eigen uniek nummerblok qua telefonie en een 0800 nummer. Het centrale nummer wordt vermeld in alle publicaties van SVHW naar het publiek. Daarnaast maakt het KCC gebruik van de volgende kanalen: telefoon, website (contactformulier)

Buiten scope vallen de volgende onderwerpen

1. Vaste en mobiele telefonie.
2. Internetverbinding.
3. Fysieke netwerkinrichting, met uitzondering van eventueel noodzakelijke aanpassingen in netwerkcomponenten voor ongestoord doorleiden van telefonieverkeer.
4. Levering noodzakelijke Microsoft–365 E5 licenties.

¹ Dit betreft o.a. uitleg en toelichting op tarieven/verordeningen van de deelnemende gemeenten, werking van de landelijke basisadministraties, betaling van belastingen, kwijtschelding, herinneringen, aanmaningen en/of dwangbevelen, bezwaren, de werking van MijnOverheid/BerichtenBox, de wettelijke systematiek van gemeentelijke en waterschapsheffingen en de Wet WOZ, verordeningen, waar verordeningen zijn te raadplegen.

3.4 Gewenste situatie

Algemeen

SVHW wil ten aanzien van de KCC–dienst zo veel mogelijk ontzorgd worden. Dit betekent dat de KCC–dienst zoveel mogelijk aansluit op de al aanwezig telefoniedienst in de KCC–werkplek van iedere agent. De dienst moet daarbij zowel gebruikt kunnen worden in de kantoor situatie (op locatie SVHW) als extern. Iedere gebruiker beschikt daartoe over een door SVHW verstrekte headset (Jabra) die kan worden aangesloten op zowel de door SVHW verstrekte werkstations als door de gebruiker eventueel zelf aangeschafte werkstations. Deze laatste werkstations dienen te voldoen aan de door SVHW bepaalde minimale standaard (Windows 10 of hoger en Microsoft 365 compliant). Voor internettoegang wordt in de kantoor situatie van SVHW gebruik gemaakt van het SVHW–netwerk. In de thuissituatie wordt door de gebruiker gebruik gemaakt van een eigen internetverbinding. In geval de internetverbinding in de thuissituatie niet toereikend is kan voor kantoortelefonie worden doorgeschakeld naar het 06–nummer van de medewerker (bij voorkeur via vast–mobiel integratie).

Installatie en implementatie

Na gunning van de opdracht komen Inschrijver en Aanbestedende dienst –in overleg en op basis van de aanbesteding en de Inschrijving van Inschrijver– het definitieve ontwerp, inrichting en configuratie van de KCC–dienst definitief overeen. De Inschrijver is verantwoordelijk voor de levering, installatie, configuratie en implementatie van de aangeboden dienst op locatie van Aanbestedende dienst. Tevens is Inschrijver verantwoordelijk voor het testen van de KCC–dienst alvorens over te gaan tot definitieve migratie en in productienaam.

Migratie

Inschrijver is verantwoordelijk voor de migratie van alle relevante data, dataconversie, processen, inrichting van callflows, huntgroepen, keuzemenu's, doorschakelingen en dergelijke van de KCC–dienst naar de nieuwe aangeboden KCC–dienst, alsmede de inpassing van de dienst in de ICT–Infrastructuur en telefoniedienst van Opdrachtgever.

Ingebruikname

Inschrijver is verantwoordelijk voor de gebruiksklare oplevering. Daarbij dient voldaan te worden aan de volgende voorwaarden:

1. Levering, inrichting, installatie/migratie, implementatie/configuratie en testen zijn succesvol afgerond;
2. Alle primaire en back–up gebruikers zijn getraind en opgeleid;
3. Acceptatieprocedure dient doorlopen en geaccepteerd te zijn door Opdrachtgever.

Opleiding en instructie

Inschrijver is verantwoordelijk voor het opleiden en instrueren van alle gebruikers van de KCC-dienst. De gebruikers worden onverdeeld in de volgende categorieën:

1. Primaire gebruikers KCC-dienst): 10 FTE; [15 FTE in drukke periode]
2. Back-up gebruikers KCC-dienst: 5 FTE
3. Supervisor + plaatsvervanger: 2 FTE.
4. Functioneel beheerder: 2 FTE.

Op basis van de training en instructie dienen de bovengenoemde na de betreffende opleiding en instructie voldoende kennis en ervaring te bezitten om de KCC-dienst volledig en zelfstandig te kunnen gebruiken. Hierbij gelden de volgende aanvullende voorwaarden:

1. De functioneel beheerders hebben voldoende kennis en ervaring om het overeengekomen functioneel beheer van de KCC-dienst uit te voeren.
2. De primaire gebruikers van het Klantcontactcentrum (KCC) hebben voldoende kennis en ervaring om optimaal gebruik te maken van de (mogelijkheden van de) KCC-dienst met inbegrip van alle functionaliteiten en software en zijn in staat om de dienst ook buiten de locatie van SVHW te gebruiken.
3. De back-up gebruikers hebben voldoende kennis en ervaring om de KCC-dienst te gebruiken inclusief alle functionaliteiten en software en zijn in staat om de dienst ook buiten de locatie van SVHW te gebruiken.

Documentatie en naslag

Ter ondersteuning van goed beheer van de KCC-dienst stelt Inschrijver in ieder geval documentatie en ondersteuning beschikbaar en houdt deze up to date in de vorm van:

1. Functioneel beheerhandleiding
2. KCC-gebruikershandleiding
3. FAQ-overzicht

Hosting

Inschrijver biedt een hostingomgeving aan die voldoet aan de door Opdrachtgever voorgeschreven eisen t.a.v. privacy en gegevensveiligheid (BIO), waaronder compliance met de AVG. Tevens dient voldaan te worden aan de voor SVHW van kracht zijnde wettelijke voorwaarden v.w.b. de levering en het gebruik van digitale diensten door overheidsorganisaties.

Overeenkomst en looptijd

De Aanbestedende dienst wil een Overeenkomst afsluiten voor de initiële duur van drie (3) jaar. Met daarbij een mogelijke verlenging van maximaal drie (3) maal telkens voor een periode van maximaal twaalf (12) maanden. De geplande ingangsdatum van de Overeenkomst is 24 april 2024, zodat de Implementatiefase op deze datum kan starten. De ICT-prestatie moet voor of uiterlijk op 29 mei 2024 door Opdrachtgever zijn geaccepteerd en in gebruik kunnen worden genomen. De genoemde termijnen zijn fatale termijnen.

3.5 Uitgangspunten

De ambities voor deze Aanbestedingsprocedure en de Opdracht zijn als volgt gedefinieerd:

- De continuïteit van de huidige bedrijfsvoeringsproces wordt geborgd door in te kopen op basis van de beste prijs–kwaliteitsverhouding (BPKV).
- Opdrachtgever streeft naar continue verbetering van de kwaliteit en klantgerichtheid van haar dienstverlening.
- Opdrachtgever wil ondersteund worden door verregaande digitalisering van het proces om (digitale)dienstverlening aan belastingplichtigen te optimaliseren alsmede het eigen primaire proces te optimaliseren.
- De Opdrachtgever wil zoveel mogelijk worden ontzorgd door Inschrijver ten aanzien van het technisch en functioneel van de KCC–dienst.
- De Informatiekundige principes van Common Ground worden toegepast, waarbij voor zover van toepassing data wordt gescheiden van processen en applicaties en data in principe altijd bij de bron worden opgehaald.
- De ICT–prestatie sluit aan op de informatiearchitectuur en het applicatielandschap van Opdrachtgever, waarbij het applicatielandschap bestaat uit modulaire en vervangbare componenten die met open standaarden en/of API's gegevens uitwisselen.
- De ICT–prestatie dient geleverd te worden als Software as a Service (SaaS), hetgeen onder meer inhoudt dat de applicatie ontsloten en gebruikt kan worden door middel van een reguliere browser, zonder installatie van plug–ins, aanpassingen of aanvullende applicaties op het werkstation van de gebruiker.

3.6 Herzieningsoptie

Naast de in paragraaf 3.5 genoemde verlengingsoptie is in de Overeenkomst (zie Bijlage B) een herzieningsoptie opgenomen die het mogelijk maakt voor Opdrachtgever om de Overeenkomst aan te passen met een concreet benoemd aantal producties als gevolg van een voorzienbare, toetredende of vertrekkende Deelnemer, danwel samenvoeging of fusie van twee of meer bestaande Deelnemers. Er dient tevens rekening te worden gehouden met de mogelijkheid tot het uitbreiden resp. aanpassen van de Opdracht ingeval van toetreding tot het samenwerkingsverband van andere gemeenten en met aanvullende opdrachten:

- Optie voor eventuele nieuwe toetredende gemeente(n) in de Overeenkomst;
- Verlening van aanvullende opdracht aan de Inschrijver. Volgens de procedure zoals opgenomen in Aanbestedingswet (in het bijzonder artikel 2.36 en 2.37).

3.7 Procedure en voorwaarden

Inschrijver dient zich onvoorwaardelijk en volledig te conformeren aan de procedure en voorwaarden voor deze Opdracht als beschreven in dit document.

4. Aanbestedingsprocedure

4.1 Algemeen

Het inkoop- en aanbestedingsbeleid van Aanbestedende dienst is erop gericht om te komen tot een keuze voor de juiste Inschrijver door het objectief en transparant benaderen van ondernemers en het optimaal gebruik maken van de marktwerking. Voor de bepaling en invulling van de Geschiktheidseisen en Gunningscriteria zijn naast de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) de Europese beginselen van het aanbestedingsrecht toegepast, als ook de uitwerking van het proportionaliteitsbeginsel in de Gids Proportionaliteit 2022.

Aanbestedende dienst heeft ernaar gestreefd om haar aanbesteding zo in te richten dat de belasting van de zijde van Inschrijvers zo minimaal mogelijk is. Dit document bevat derhalve de regels en te hanteren procedures voor het opstellen van een rechtsgeldige Inschrijving, de beoordeling, de Gunning en de belangrijkste regels en voorwaarden van de Overeenkomst die de Opdrachtgever wil aangaan met de winnende Inschrijver. Contractvorming met betrekking tot deze Opdracht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen van deze Aanbestedingsleidraad inclusief Bijlagen, de (eventueel) opgemaakte Nota('s) van Inlichtingen en de Inschrijving van de gegunde Inschrijver, alsmede overeenkomstig de bij dit Aanbestedingsdocument gevoegde Overeenkomst.

4.2 Planning

Aanbestedende dienst hanteert de volgende planning voor deze Aanbestedingsprocedure. Alle data zijn, voor zover geen wettelijke, onder voorbehoud waarbij de grootst mogelijke zorg in acht genomen zal worden om een tijdige start van de Opdracht te realiseren. De aangegeven data en tijdstippen zijn indicatief en onder voorbehoud. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

Activiteit	(Streef)datum
Publicatie van de Opdracht	maandag 22 januari 2024
Uiterste datum stellen vragenronde	maandag 5 februari 2024
Publicatie Nota van Inlichtingen 1	Vrijdag 16 februari 2024
Publicatie Nota van Inlichtingen 2	Donderdag 22 februari 2024
Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen	Vrijdag 15 maart 2024
Versturen voornemen tot Gunning	Vrijdag 29 maart 2024
Verificatieoverleg met 1e in rangorde	Maandag 1 april 2024
Uiterste datum voor indienen van bezwaar (Alcatel)	Zaterdag 20 april 2024
Definitieve Gunning	Maandag 22 april 2024
Contract ondertekening	Woensdag 24 april 2024
Start Implementatie	Maandag 29 april 2024
Oplevering productiegereed	Woensdag 29 mei 2024

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen c.q. af te wijken van hetgeen in deze planning is vermeld. Indien dit plaatsvindt in de periode, die is gelegen tussen de aankondiging van de Opdracht en binnenkomst van de Inschrijvingen, vindt communicatie naar alle

bekende gegadigden² plaats. De planning na binnenkomst van de Inschrijvingen is door Aanbestedende dienst uitsluitend bedoeld als indicatie.

4.3 Communicatie

Namens de Opdrachtgever is Herman Timmermans contactpersoon voor alle zaken, die betrekking hebben op deze aanbesteding. Alle communicatie in het kader van deze aanbesteding kan uitsluitend schriftelijk en in het Nederlands plaatsvinden via TenderNed, tenzij dit anders is vermeld (zoals het stellen van vragen in het kader van de Nota van Inlichtingen (zie par 4.4).

Het is Inschrijver tijdens de Aanbestedingsprocedure op straffe van uitsluiting nadrukkelijk verboden – op welke manier dan ook – inzake de aanbesteding contact te hebben met wie dan ook van de Aanbestedende dienst op een andere wijze dan in deze paragraaf genoemd.

4.4 Vragen en Nota van Inlichtingen (Nvl)

Geïnteresseerden worden in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen over de Aanbestedingsdocumenten.

Let op: Vragen kunnen uitsluitend worden ingediend met behulp van het in de Bijlage verstrekte Excel format (zie Bijlage 7). **U dient nadrukkelijk niet gebruik te maken van de vragenmodule van TenderNed.** Vragen die via de TenderNed module worden ingediend zullen niet worden verwerkt.

Aanbestedende dienst heeft gekozen voor één moment voor het stellen van vragen, zie ook de planning in het vorige hoofdstuk. Indien daartoe aanleiding bestaat kan Aanbestedende dienst een aanvullende vragenronde inlassen. Vragen die **na** het gestelde tijdstip worden ontvangen hoeven door Aanbestedende dienst niet te worden beantwoord. De Inschrijver draagt de verantwoordelijkheid voor een correcte en tijdige ontvangst van de vragen.

De Nota van Inlichtingen (Nvl) wordt gepubliceerd op TenderNed. Geïnteresseerden krijgen automatisch een bericht dat de Nvl te downloaden is, wanneer zij zich daarvoor hebben geregistreerd op TenderNed. Opdrachtgever zal de Nota van Inlichtingen niet separaat versturen en ook geen aankondiging versturen dat de Nvl is gepubliceerd.

4.5 Opening van de Inschrijvingen

Aanbestedende dienst zal na ontvangst van de Inschrijvingen een Proces-verbaal van opening van de digitale kluis met Inschrijvingen opstellen. Inschrijvers worden niet uitgenodigd voor de opening van de stukken. Het Proces-verbaal van opening zal (in afschrift) via TenderNed worden toegezonden aan de Inschrijvers.

4.6 Voornemen tot gunning

Nadat de beoordeling heeft plaatsgevonden, zal het gunningvoorstel door zorg van de beoordelingscommissie worden voorgelegd aan het bevoegd bestuursorgaan van Aanbestedende dienst. Na formeel akkoord worden de Inschrijvers via TenderNed geïnformeerd over het voornemen tot gunning. De Inschrijvers aan wie de Opdracht niet wordt gegund, krijgen hiervan bericht via TenderNed. Iedere belanghebbende Inschrijver kan over de afwijzing bij Aanbestedende dienst nadere informatie inwinnen. Tevens kan iedere afgewezen Inschrijver of niet-geselecteerde Gegadigde, die het

² Op basis van de gegevens, zoals vermeld in TenderNed, bij de Inschrijving als gegadigde.

niet met de gunningsbeslissing eens is, op straffe van verval van het recht daartoe, binnen maximaal 20 kalenderdagen (de zogenaamde standstill periode) na dagtekening van het voornemen tot gunning een civiel kort geding aanhangig maken bij de rechtbank. Indien een belanghebbende nalaat binnen deze periode een voorlopige voorziening aanhangig te maken, doet betreffende belanghebbende afstand van recht om op grond van de Aanbestedingswet naderhand vernietiging te vorderen. In het geval een voorlopige voorziening is ingediend, wordt belanghebbende verzocht terstond een kopie inclusief de opgevoerde producties ter beschikking te stellen aan Aanbestedende dienst, als ook verhinderdata bij Aanbestedende dienst op te vragen.

Aanbestedende dienst zal een Opdracht op basis van een voornemen tot gunning niet eerder definitief gunnen dan nadat een termijn van 20 kalenderdagen na verzending van het voornemen tot gunning is verstreken. Aanbestedende dienst kan tijdens de 'standstill' termijn besluiten deze termijn te verlengen. In dat geval zullen alle Inschrijvers hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld. Indien binnen 20 kalenderdagen na verzending van het voornemen tot gunning een voorlopige voorziening bij de voorzieningenrechter aanhangig is gemaakt tegen het voornemen tot gunning, kan Aanbestedende dienst besluiten om niet over te gaan tot gunning van de Opdracht voordat in eerste aanleg vonnis is gewezen.

Door in te schrijven voor deze aanbesteding verklaart Inschrijver zich ermee akkoord dat, indien één van de andere Inschrijvers een voorlopige voorziening heeft ingesteld tegen het voornemen tot gunning en Inschrijver eveneens een voorlopige voorziening daartegen wenst, zij zal vorderen zich te mogen voegen of te mogen tussenkomen in de reeds aanhangig gemaakte procedure. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de dagvaarding door te sturen aan de andere partijen zodat zij kunnen bepalen of ze willen voegen of tussenkomen.

4.7 Verificatie

De Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, wordt uitgenodigd voor een verificatiegesprek. Dit gesprek vindt, naar keuze van de Aanbestedende dienst, op digitale wijze of op de locatie van Aanbestedende dienst plaats. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt dat wordt opgenomen als Bijlage bij de Overeenkomst. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om het gesprek op te nemen (digitaal danwel op een fysieke geluidsdrager) ten behoeve van een juiste verslaglegging.

Blijkt tijdens dit verificatiegesprek dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan wordt de gunning aan de betrokken Inschrijver alsnog ingetrokken. In gevallen als deze zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als (nieuwe) nummer één in rangorde geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn gaat lopen. Ook vindt met de nieuwe nummer één een verificatiegesprek plaats, onder de voorwaarden zoals hierboven beschreven.

4.8 Voorbehouden

Met betrekking tot deze Aanbestedingsprocedure gelden de volgende voorbehouden:

- a. Aanbestedende dienst is niet verplicht tot gunnen en behoudt zich het recht voor om de Procedure en/of Opdracht tijdelijk of definitief te stoppen. Niet limitatief geformuleerd heeft Aanbestedende dienst dit recht in ieder geval bij het ontbreken van bestuurlijke goedkeuring voor Gunning, het niet beschikbaar hebben van voldoende financiële middelen en het ontbreken van een (formeel) positieve besluitvorming of acceptatie;

- b. Indien een Inschrijving onduidelijkheden bevat kan Aanbestedende dienst verzoeken om een nadere toelichting op de Inschrijving. Deze toelichting heeft tot doel het door de Inschrijver aangeboden nader te concretiseren teneinde Aanbestedende dienst een duidelijker beeld te verschaffen omtrent hetgeen hij heeft aangeboden. Deze nadere toelichting mag nimmer een wijziging van de Inschrijving inhouden.
- c. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om op ieder moment alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren. Als tijdens de procedure blijkt dat door Inschrijver onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt en/of Inschrijver, hetgeen door Inschrijver is aangeboden niet kan nakomen, wordt Inschrijver van verdere deelname uitgesloten. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de Overeenkomst te ontbinden wanneer na van kracht worden van de Overeenkomst blijkt dat Inschrijver onjuiste en/of onvolledige informatie heeft verstrekt en/of gebruikt en/of hetgeen door Inschrijver is aangeboden alsnog niet kan worden nakomen of gerealiseerd conform de eisen, wensen en voorwaarden van de Aanbestedingsdocumenten.

5. Inschrijving

5.1 Vormvereisten

Aanbestedende dienst wenst de aanbestedingsprocedure te laten plaatsvinden op een efficiënte manier. Nadrukkelijk vragen wij om de Inschrijving met alle gevraagde gegevens (zie checklist in de Bijlage) op de juiste manier aan te leveren. Daarom wordt Inschrijver nadrukkelijk verzocht de gevraagde bescheiden te overleggen in vorm en structuur zoals aangegeven.

Inschrijvingen dienen overeenkomstig de hierna genoemde vormvereisten te worden ingediend. De Inschrijving vindt plaats op elektronische wijze. Inschrijver dient zijn Inschrijving in via www.tenderned.nl. Inschrijvingen, die op een andere wijze worden ingediend, worden niet in behandeling genomen en de betreffende Inschrijver wordt van verdere deelname van de aanbesteding worden uitgesloten. Om problemen te voorkomen raden wij Inschrijver nadrukkelijk aan zich tijdig te verdiepen in de werkwijze van indiening van documenten in TenderNed (zie daarvoor <https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/tenderned-gebruiken-als-ondernemer>).

Inschrijver draagt er zorg voor dat verklaringen, Bijlagen en overige onderdelen van de Inschrijving op de juiste plaats in TenderNed worden geüpload. De digitale documenten worden in een algemeen toegankelijk format ingediend.

De Inschrijving op TenderNed dient verder te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- a. Alle documenten die Inschrijver upload, zijn voorzien van paginanummering, tenzij dat technisch niet mogelijk is.
- b. De Inschrijving geschiedt uitsluitend in de Nederlandse taal.
- c. Inschrijver wordt verzocht in de bestandsnaam van de Bijlagen bij de Inschrijving de Tab-code op te nemen en de bestanden in het juiste format te uploaden, zoals aangegeven in de checklist in Bijlage A. Alle gevraagde documenten dienen separaat en niet in archiefformaat (zoals .zip of vergelijkbaar) te worden geüpload.
- d. De Prijsopgave dient uitsluitend in de prijskluis te worden geplaatst. De Prijsopgave wordt pas wordt geopend en gedeeld nadat de leden van de Beoordelingscommissie de individuele beoordelingen op kwaliteit hebben ingeleverd bij de onafhankelijk adviseur.
- e. Daar waar om bewijsstukken of andere informatie wordt gevraagd, voegt Inschrijver het betreffende stuk toe als bijlage bij de betreffende rubriek of tab.

5.2 Wijze van deelname

Daarnaast stelt Aanbestedende Dienst als eis dat Opdrachtnemer beschikt over een actuele ISAE 3402 verklaring. Inschrijvers kunnen zich op verschillende manieren inschrijven voor deze Aanbestedingsprocedure:

1. Zelfstandig: een Inschrijver kan zelfstandig inschrijven op de Opdracht. Deze Inschrijver schrijft individueel in en zal, indien Aanbestedende dienst besluit een Overeenkomst met deze onderneming te willen aangaan, (als enige) contractpartner zijn en de volledige ICT Prestatie leveren.
2. Hoofdaannemer met Onderaanneming: één Inschrijver (Hoofdaannemer) die gebruik maakt van één of meer Onderaannemers ter uitvoering van de uit hoofde van deze Aanbesteding aan de Hoofdaannemer verstrekte Opdracht. Bij inzet van Onderaannemers dient de verklaring Onderaanneming (Bijlage 5), volledig ingevuld en door elk der ondernemingen rechtsgeldig ondertekend aan de Inschrijving te worden toegevoegd.

Een ondernemer mag maximaal bij één Inschrijving betrokken zijn in de hoedanigheid van zelfstandige Inschrijver of deelnemer aan een samenwerkingsverband (ofwel Combinatie) of Hoofdaannemer. Een ondernemer mag meerdere keren bij één Inschrijving betrokken zijn in de hoedanigheid van Onderaannemer. Indien een Inschrijver deel uitmaakt van een groep in de zin van artikel 2:24 b BW (Burgerlijk Wetboek) is Inschrijving beperkt tot maximaal een (1) entiteit binnen de groep in één van de hierboven genoemde hoedanigheden, tenzij Inschrijvers op overtuigende wijze aantonen dat hun verbondenheid binnen een groep hun respectieve gedrag in het kader van deze aanbesteding niet heeft beïnvloed en dus dat zij zelfstandig, dat wil zeggen volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de andere ondernemingen uit dezelfde groep, hebben ingeschreven. Kan dit niet – op verzoek van de Aanbestedende dienst – door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot de betreffende groep behorende Inschrijvers. Indien de Aanbestedende dienst constateert dat een Inschrijver zich heeft ingeschreven in strijd met het hiervoor genoemde, dan is sprake van een ongeldige Inschrijving en wordt deze uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de in het Aanbestedingsdocument (inclusief Bijlagen) gestelde eisen en voorwaarden. Een Inschrijving onder voorwaarden is ongeldig. Uw algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten. Inschrijver is zich van bovenstaande bewust en aanvaardt het feit dat hij inschrijft voor eigen rekening en risico.

5.3 Geldigheid en volledigheid

De Inschrijving dient te voldoen aan alle eisen en voorwaarden, die in de Aanbestedingsdocumenten zijn opgenomen, onvoorwaardelijk te zijn en volledig te zijn, bij gebreke waarvan de betreffende Inschrijving ongeldig kan worden verklaard. Het volledig en juist indienen van de Inschrijving is uitdrukkelijk en uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Inschrijver.

Aanbestedende dienst kan Inschrijvers van wie de Inschrijving onvolledig is en/of van wie aan de Inschrijving voorwaarden zijn verbonden, verzoeken de Inschrijving aan te vullen, respectievelijk de daaraan verbonden voorwaarden in te trekken, indien naar het uitsluitend oordeel van de Aanbestedende dienst, daardoor de mededinging niet wordt vervalst.

Inschrijvers kunnen een aanvulling van een onvolledige Inschrijving of het intrekken van aan een voorwaardelijke Inschrijving verbonden voorwaarden niet jegens Aanbestedende dienst afdwingen wanneer Aanbestedende dienst geen gebruik wenst te maken van zijn recht om gelegenheid tot herstel van een gebrek te geven. Indien de Aanbestedende dienst een Inschrijving ongeldig verklaart, zal de betreffende Inschrijver daarvan schriftelijk op de hoogte worden gesteld.

5.4 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving wordt geacht te zijn een onherroepelijk aanbod met een minimale geldigheid van 90 kalenderdagen na de uiterste inleverdatum van de Inschrijvingen. Indien tegen het voornemen tot gunning tijdig een voorlopige voorziening aanhangig is gemaakt, eindigt de gestanddoeningstermijn 20 kalenderdagen na de dag waarop door de bevoegde rechter in eerste aanleg vonnis is gewezen, voor zover deze termijn later eindigt dan de eerder genoemde periode van 90 kalenderdagen.

5.5 Vertegenwoordigingsbevoegdheid

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) is een gestandaardiseerd document waarin de Inschrijver en eventuele onderaannemers een eigen verklaring afgeeft/afgeven over de financiële

toestand, bekwaamheden en geschiktheid van de Inschrijvende ondernemer. Het digitale document dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door de vertegenwoordigingsbevoegde bestuurder(s) van de Inschrijver. De tekenbevoegdheid dient in geval van een voorlopige Gunning in het kader van een verificatie te blijken uit een recent (niet ouder dan 6 maanden) Uittreksel van het Nationale Handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK).

De ondertekening dient plaats te vinden door degene, die hiertoe blijkt het Uittreksel van de KvK zelfstandig en volledig tekenbevoegd is. Indien sprake is van een holding vennootschap, die deze bevoegdheid heeft, dient u ook het Uittreksel (niet ouder dan 6 maanden) van de betreffende holding vennootschap toe te voegen (tot op persoonsniveau) om Aanbestedende dienst in staat te stellen vast te stellen dat de vertegenwoordigingsbevoegde persoon daadwerkelijk zelfstandig en volledig bevoegd is om ook te tekenen voor de vennootschap die als Inschrijver is voorgedragen.

Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het Uittreksel dient bij de verificatie–documenten een volmacht te zijn gevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) blijkt en welke volmacht is ondertekend door de vertegenwoordigingsbevoegde(n) zoals blijkt uit het Uittreksel.

Let op: De tekenbevoegdheid dient toereikend te zijn voor het offertebedrag voor de volledige looptijd, inclusief eventuele opties en optiejaren.

5.6 Overige inschrijvingsvoorwaarden

Met betrekking tot deze Aanbestedingsprocedure gelden de volgende voorwaarden:

1. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke dienen te worden aangeboden, zoals gevraagd in dit Aanbestedingsdocument. Indien van toepassing dient daarbij gebruik te worden gemaakt van de formats, zoals die beschikbaar zijn gesteld. Indien de Inschrijving niet compleet is en/of in een afwijkend format wordt aangeboden, kan Aanbestedende Dienst besluiten deze niet in behandeling te nemen;
2. Het niet voldoen aan één of meerdere eisen, leidt tot uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure ('knock-out'). De beschrijvingen van de situatie in dit Aanbestedingsdocument, de bijbehorende bijlagen, c.q. de aanvullingen hierop in de Nota van Inlichtingen zijn bindend. De Inschrijving dient hierop te zijn gebaseerd, waarbij het gebruik van eigen formaten niet is toegestaan;
3. De Inschrijving is een 'best-bid', dat wil zeggen een eerste en enige Inschrijving. Er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.
4. Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's en exclusief BTW aangegeven. De vergoeding van de geleverde dienstverlening geschiedt op basis van een vooraf overeengekomen vast tarief. Dit all-in tarief is inclusief alle mogelijke kosten, zoals bijvoorbeeld personeelskosten, reis- en verblijfkosten, administratiekosten, aanvragen van vergunningen, et cetera. De door Inschrijver opgegeven prijzen worden door de Opdrachtgever zo geïnterpreteerd dat buiten de Aanbieding geen extra kosten voor inrichting, consultancy e.d. in rekening zijn te brengen, tenzij anders overeengekomen.
5. Als algemene restrictie geldt dat negatieve bedragen of bedragen van € 0,- niet mogen worden gegeven. De bij de prijsopgave van Inschrijver gevoegde prijzen dienen de volledige dienstverlening m.b.t. de ICT-prestatie te dekken. Niet in de prijzen opgenomen kosten zullen niet worden vergoed. Inschrijvingen die naar oordeel van Aanbestedende dienst in verhouding tot te leveren ICT-prestatie abnormaal laag of onrealistisch lijken, kan Aanbestedende dienst na verificatie terzijde leggen.
6. Manipulatieve aanbiedingen, waarbij de beoordelingssystematiek wordt gemanipuleerd, zodat een resultaat wordt bewerkstelligd, dat niet door de beoordelingssystematiek is beoogd en/of

waardoor o.m. geen waarheidsgetrouwe opgave van realistische prijzen is gedaan, leidt tot ongeldigheid van de Inschrijving. Een dergelijke Inschrijving kan naar zijn aard ertoe leiden, dat de mededinging wordt belemmerd en de Aanbestedende dienst niet in staat is om een objectieve vergelijking met de overige Inschrijvingen uit te voeren. Voorts wordt onder manipulatieve Inschrijving verstaan een Inschrijving waarbij op voorhand vaststaat, dat een Inschrijver de gevraagde ICT-prestatie niet daadwerkelijk voor de aangeboden prijs zal kunnen uitvoeren en/of de kosten op een andere manier bij Aanbestedende dienst zal willen neerleggen.

6. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

6.1 Algemeen

Aan de hand van Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen ten aanzien van de 'Economische en financiële draagkracht', 'Technische en beroepsbekwaamheid' en 'Beroepsbevoegdheid' wordt bekeken of de onderneming van Inschrijver geschikt is of uitgesloten dient te worden van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

Inschrijver dient daartoe gebruik te maken van het eerder vermelden Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (zie Bijlage 1). Daadwerkelijke toetsing van de bewijsmiddelen vindt achteraf plaats bij de Inschrijver met de Beste prijs–kwaliteitverhouding (BPKV) die voor de Opdracht in aanmerking komt. De bewijsstukken hoeven dan ook niet meegezonden te worden bij het indienen van de Inschrijving.

Let op: de referentieprojecten dient u wel mee te zenden met uw Inschrijving!

6.2 Uitsluitingsgronden

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Inschrijver is verplicht het UEA (bijlage 1) volledig in te vullen en in te dienen samen met de Inschrijving. Inschrijvers dienen, ten bewijze dat de Uitsluitingsgronden op hen en op de derden waar zij in verband met financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid een beroep op doen niet van toepassing zijn, bij hun Inschrijving de betreffende UEA's toe te voegen. Het betreft de UEA's van elk de betrokken entiteiten (Inschrijver, Onderaannemer en elk der Combinanten). Dit formulier moet door de betrokken entiteiten op de in het UEA aangegeven wijze worden ingevuld en ondertekend en bij de Inschrijving worden ingediend.

Indien een ondernemer zich beroept op de draagkracht van andere entiteiten inzake de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, dan dient van deze entiteit eveneens een UEA te worden bijgevoegd waaruit blijkt dat de Uitsluitingsgronden, ten aanzien van hen en derden waarop zij in verband met Geschiktheidseisen een beroep doen, niet van toepassing zijn.

In geval wordt ingeschreven als Combinatie, kan de gehele Combinatie uitgesloten worden indien op één of meer leden van de Combinatie een Uitsluitingsgrond van toepassing is. In geval in verband met Geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan op derden, kan de Inschrijver (tevens) worden uitgesloten, indien op één of meer van deze derden een Uitsluitingsgrond van toepassing is.

Aanbestedende dienst zal de juistheid van de inlichtingen in het UEA onderzoeken en de Inschrijver met de Beste prijs–kwaliteitverhouding (BPKV) verzoeken om bewijsstukken aan te leveren op de datum genoemd in de planning.

Een Inschrijver, die het ingevulde en ondertekende UEA niet indient bij Inschrijving wordt uitgesloten. Ditzelfde geldt indien één van de in het UEA opgenomen Uitsluitingsgronden op de Inschrijver van toepassing is. In geval wordt ingeschreven als Combinatie, kan de gehele Combinatie uitgesloten worden indien op één of meer leden van de Combinatie een Uitsluitingsgrond van toepassing is. In geval in verband met Geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan op derden, kan de Inschrijver

(tevens) worden uitgesloten, indien op één of meer van deze derden een Uitsluitingsgrond van toepassing is.

Uitsluitingsgronden
Eis: Inschrijvers verklaren door middel van het UEA dat de Uitsluitingsgronden ten aanzien van hen niet van toepassing zijn.
Inschrijving: Inschrijvers dienen het UEA, overeenkomstig het sjabloon als opgenomen in Bijlage 1, rechtsgeldig te ondertekenen en te uploaden. Ook derden waarop Inschrijvers in verband met Geschiktheidseisen een beroep doen, dienen een rechtsgeldig ondertekend UEA, overeenkomstig het sjabloon als opgenomen in Bijlage 1 te uploaden.

Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)

Een Gedragsverklaring aanbesteden (GVA) is een verklaring van de minister van Justitie en Veiligheid dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon is gebleken dat er geen bezwaren bestaan in verband met Inschrijving op overheidsopdrachten. Een Inschrijver kan met een GVA aantonen, dat de door de Aanbestedende dienst gestelde Uitsluitingsgronden, zoals bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87, eerste lid, onderdelen c en d Aanbestedingswet voor zover het een onherroepelijke veroordeling of beschikking wegens overtreding van de mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn.

Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat op het moment van verzending van de voorlopige Gunningsbeslissing, de Inschrijver, aan wie de Opdracht voorlopig wordt gegund, gevraagd zal worden om binnen zeven kalenderdagen een GVA bij de Aanbestedende dienst als bewijsstuk aan te leveren. Bij het niet tijdig aanleveren van de GVA gaat de Aanbestedende dienst alsnog over tot het uitsluiten van de desbetreffende Inschrijver. De GVA is niet ouder dan 2 jaar op het moment van Inschrijving.

Indien de Inschrijver nog niet beschikt over een GVA, is het advies deze voortijdig aan te vragen i.v.m. de lange levertijd. Een aanvraag om afgifte van de GVA wordt ingediend bij de dienst Justis, zie <https://www.justis.nl/producten/gedragsverklaring-aanbesteden-gva/gedragsverklaring-aanbesteden-aanvragen>. Wellicht ten overvloede attenderen wij Gegadigden erop dat voor het digitaal aanvragen van de GVA een eHerkenning met eHerkenningsniveau 2+ of hoger is vereist. De kosten voor de GVA aanvraag komen voor rekening van Inschrijver.

6.3 Economische en financiële draagkracht

Inschrijver dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst adequaat te zijn verzekerd en dient daarvoor te beschikken over een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking per gebeurtenis of een reeks opeenvolgende gebeurtenissen van € 1.250.000,- en een minimale jaarlijkse dekking van € 2.500.000,-.

Geschiktheidseis: Economische en financiële draagkracht
Eis: Inschrijver dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst adequaat te zijn verzekerd en dient daarvoor te beschikken over een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De minimale dekkingseisen zijn als volgt:
1. afdoende verzekering voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 1.250.000,- per gebeurtenis of een reeks opeenvolgende gebeurtenissen en een minimale jaarlijkse dekking van € 2.500.000,-.
2. een eventueel vermeld eigen risico op uw polis wordt niet verrekend met Aanbestedende dienst.

Geschiktheidseis: Economische en financiële draagkracht

3. de premie(s) van het lopende premiejaar is (zijn) betaald.

Inschrijving: In het UEA geeft Inschrijver aan dat de Onderneming voldoet aan deze Geschiktheidseis. In de verificatiefase zal Aanbestedende dienst u verzoeken om bewijsstukken. U kunt volstaan met een certificaat van uw verzekeraar of tussenpersoon mits op dit certificaat staat vermeld dat beide vereiste verzekeringen tegen de gestelde minimale dekkingseisen zijn afgesloten en dat de polis nog geldig is. Voor dat laatste kan een prolongatieblad worden toegevoegd.

6.4 Technische en beroepsbekwaamheid

Referenties

Inschrijvers moeten aantonen dat zij over de noodzakelijke kennis en ervaring (kerncompetenties) beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Ten bewijze van kennis en ervaring dienen op de datum van Inschrijving opgeleverde referentie(s) te worden aangeleverd (maximaal één (1) referentie per kerncompetentie. De ingediende referentie(s) dienen te voldoen aan de onderstaande Geschiktheidseisen:

1. De referentieprojecten zijn gedurende de afgelopen drie (3) jaar, te rekenen vanaf het tijdstip van publicatie van de Aanbesteding op TenderNed, verricht en zijn –op het moment van indienen van de Inschrijving– uitgevoerd of nog in uitvoering.
2. Uit de referentieopdracht moet minimaal blijken dat Inschrijver in staat om de ICT-prestatie te leveren, waarbij de volgende kerncompetenties gelden:
 - a. **Kerncompetentie 1:**
 - i. Levering van een KCC–dienst op basis van SaaS.
 - ii. Levering, inrichting, installatie, configuratie en migratie en ingebruikname van KCC–dienst in combinatie met Microsoft Teams telefonie of vergelijkbare IP telefonie oplossing.
 - iii. Levering aan een overheidsorganisatie met een potentiële klantenkring van 150k + en minimaal 12 primaire gebruikers;
 - iv. Minimale opdrachtwaarde van € 70.000 exclusief btw (berekend over drie (3) jaren).
 - b. **Kerncompetentie 2:**
 - i. Ondersteunen van de organisatie bij het in gebruik nemen van een KCC–dienst op basis van SaaS, waarbij zowel gebruikers, supervisors en beheerders worden opgeleid en getraind in het gebruik van de KCC–dienst.
 - ii. Het begeleiden van de Opdrachtgever in het gebruik van de KCC–dienst na operationeel stelling waarbij aandacht wordt besteed aan verder professionalisering en vergroting van effectiviteit en efficiency van de dienst als mede verbetering van de kwaliteit van dienstverlening.

Daarnaast zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- De betreffende opdracht bij de referent dient naar tevredenheid van betreffende opdrachtgever te zijn uitgevoerd.
- Inschrijver verleent toestemming aan de Aanbestedende dienst tot het informeren bij de betreffende referent, zonder tussenkomst van de Inschrijver.

- Eén referentieopdracht kan maximaal ter bewijsvoering voor meerdere kerncompetenties ingezet worden.
- Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde referentieopdracht mogen alleen de daadwerkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

Geschiktheidseis: Technische en beroepsbekwaamheid

Eis: Inschrijver dient door middel van referenties aan te tonen over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren.

Inschrijving: Gebruik hiertoe het formulier in Bijlage 2.

Kwaliteitszorg en –borging

Inschrijver moet over een deugdelijke, actuele en aantoonbare kwaliteitszorg en –borging beschikken. Dit ziet toe op de processen binnen de onderneming en voldoet aan de volgende kenmerken:

- Kwaliteitszorg is organisatiebreed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. middels een kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid.
- Aanwezigheid en organisatiebrede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is;
- Aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus, waarvan het gebruik en de toepassing op basis van recente voorbeelden kan worden aangetoond.

Geschiktheidseis: Kwaliteitszorg en –borging

Eis: Inschrijver moet over een deugdelijke kwaliteitszorg en –borging beschikken conform certificering volgens de ISO 9001:2015 standaard of gelijkwaardig.

Inschrijving: In het UEA geeft Inschrijver in deel IV aan dat de Onderneming voldoet aan deze Geschiktheidseis. In de verificatiefase dient een kopie van een geldig kwaliteitscertificaat te worden overlegd dat is afgegeven door een onafhankelijk instantie, ISO 9001:2015 of gelijkwaardig. Indien u niet beschikt over een kwaliteitscertificaat kan het volstaan om uw eigen kwaliteitshandboek te overleggen, inclusief een onderbouwing waarom de door u gehanteerde kwaliteitsborging gelijk is aan het gevraagde certificaat.

Informatiebeveiliging

Inschrijvers dienen te beschikken over een werkend, effectief en up to date managementsysteem voor informatiebeveiliging. Dit kan aangetoond worden met een certificering volgens de ISO 27001:2013 certificering of vergelijkbaar. Een gelijkwaardig managementsysteem voor informatiebeveiliging dient de Inschrijver aan te tonen door schriftelijk te onderbouwen dat de beschreven eisen in de hoofdstukken van de ISO 27001:2013 certificering worden gehanteerd en door de Inschrijver aantoonbaar worden nageleefd. Indien een Inschrijver zelf niet beschikt over de vereiste certificering, maar bijvoorbeeld een beroep wil doen op een derde, dan dient deze derde als Onderaannemer of Combinant mee in te schrijven en zich garant te stellen dat Inschrijver te allen tijde de eisen van de

certificeren zal naleven en toepassen. Omdat Opdrachtgever actief is op financieel gebied is tevens een ISAE 3402 certificering vereist.

Geschiktheidseis: Kwaliteitszorg en –borging
Eis: Inschrijver moet beschikken over een werkend, effectief en up to date managementsysteem voor informatiebeveiliging.
Inschrijving: In het UEA geeft Inschrijver in deel IV aan dat de Onderneming voldoet aan deze Geschiktheidseis. In de verificatiefase dient een kopie van een geldig certificaat te worden overlegd dat is afgegeven door een onafhankelijk instantie, ISO 27001:2013 of gelijkwaardig.

6.5 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver dient zijn beroepsbevoegdheid aan te tonen door middel van een uittreksel uit het handelsregister.

Geschiktheidseis: Beroepsbevoegdheid
Eis: Inschrijver dient zijn beroepsbevoegdheid aan te tonen door middel van een uittreksel uit het handelsregister.
Inschrijving: Uittreksel uit het Handelsregister dat op tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Een eventuele volmacht dient u tevens aan te leveren.

6.6 Russische ondernemingen uitgesloten van overheidsopdrachten

Uit het vijfde sanctiepakket van de Raad van de EU volgt dat Russische partijen niet meer mogen deelnemen aan Europese aanbestedingen. Deze maatregel is ingevoerd bij Verordening (EU) 2022/576 VAN DE RAAD d.d. 8 april 2022. Het karakter van de Verordening brengt met zich mee dat zij verbindend is in al haar onderdelen en rechtstreeks toepasselijk is in elke EU-lidstaat. De Verordening is op 9 april 2022 in werking getreden en sindsdien rechtstreeks toepasselijk in de lidstaten.

De Aanbestedende dienst respecteert en conformeert zich aan de Verordening en zal daar ook toepassing aan geven. Voor iedere Inschrijver geldt dat hij/zij met het doen van een Aanmelding of Inschrijving verklaart niet in strijd te handelen met de Verordening. Volledigheidshalve is de Verordening als Bijlage F– Verordening EU inzake Russische deelneming bijgevoegd.

7. Gunningscriteria

7.1 Algemeen

Bij deze aanbesteding geldt als gunningscriterium de Beste prijs–kwaliteitverhouding. In de volgende paragrafen wordt uitgelegd hoe de verschillende elementen worden beoordeeld.

De Gunningscriteria zijn:

#	Omschrijving	Maximum te behalen punten
Gunningscriterium prijs		300
A	All-in totaalprijs	300
Gunningscriterium kwaliteit		700
B	Plan van aanpak	300
C	Gebruiksvriendelijkheid en toekomstzekerheid geleverde oplossing	300
D	Visie op toekomstige ontwikkeling van de KCC–dienst in relatie tot dienstverlening door Opdrachtgever aan deelnemers en publiek	100
Totaal		1000

7.2 Gunningscriterium prijs

De Inschrijver dient de prijs aan te geven in de prijsopgave in Bijlage 4. Bij de invulling van de prijs dient u de volgende uitgangspunten te hanteren:

- Alle prijzen zijn exclusief BTW;
- Alle opgegeven prijzen bij de afzonderlijke prijsonderdelen dienen tezamen opgeteld het opgegeven bedrag bij de all-in totaalprijs te vormen. Indien dit niet het geval is, dan leidt dit tot uitsluiting van deelname aan deze aanbesteding.
- Alle bedragen en uurtarieven zijn all-in. Dit betekent inclusief dat administratie, overhead, materiaal, reis–verblijf, verzekeringen, transport, belastingen, heffingen, kosten voor rapportage en overleg en eventuele overige kosten bij de geoffreerde prijzen zijn inbegrepen;
- Het geven van korting is niet toegestaan, eventuele korting dient opgenomen te zijn in de prijs;
- De op te geven prijzen dienen de volledige Opdracht te dekken;
- Niet in de prijzen opgenomen kosten zullen niet worden vergoed;
- Aanbestedende dienst hanteert een bandbreedte voor de Prijsopgave per prijsonderdeel en als geheel. Inschrijvingen die niet binnen de bandbreedte passen worden door Aanbestedende dienst terzijde gelegd.

De score op dit Gunningscriterium wordt berekend op basis van deze all-in totaalprijs.

7.3 Gunningscriterium kwaliteit

Gunningscriterium: Plan van aanpak (300 punten)

Doel: Aanbestedende dienst wil in heldere stappen en fasen inzicht krijgen in hoe de Inschrijver ervoor gaat zorgen dat binnen de gestelde termijn de KCC–dienst wordt gerealiseerd, op een zodanige wijze

dat de dienstverlening aan het publiek op een voortdurend hoog niveau is en de continuïteit van het belastingproces optimaal wordt .

Wijze: In het plan van aanpak geeft de Inschrijver een toelichting op haar werkwijze en organisatie van de manier waarop zij van plan is de migratie van de bestaande KCC-oplossing naar een SaaS gebaseerde KCC-dienst te realiseren, hoe primaire en back-up gebruikers, supervisors en beheerders worden voorbereid en begeleid naar een professioneel, effectief en efficiënt gebruik van de nieuwe KCC-dienst en hoe de dienstverlening en begeleiding vanuit Inschrijver ten behoeve van Opdrachtgever wordt ingericht.

Tevens wordt benoemd welke risico's aan de orde zijn, hoe deze kunnen worden gemitigeerd of tenietgedaan en hoe binnen de gestelde randvoorwaarden succesvol en naar tevredenheid van Opdrachtgever de dienstverlening wordt geleverd. Aanbestedende dienst verwacht dat Inschrijver aantoont mee te denken en ervaring uit eerdere projecten aantoonbaar meeneemt in dit project. De beschrijving inclusief bijlagen beslaat in totaal maximaal acht (8) pagina's A4 (lettergrootte 10 dpi) enkelzijdig.

Beoordeling: Het plan van aanpak wordt door de leden van de Beoordelingscommissie op de volgende onderdelen beoordeeld:

Subgunningscriterium	Weging
1. Leveringsbetrouwbaarheid (doorlooptijden van inwinning t/m oplevering) Mate waarin het plan van aanpak duidelijk en aannemelijk maakt dat de vereiste KCC-dienst binnen de beschikbare tijd wordt gerealiseerd, met inbegrip van de migratie vanuit de bestaande KCC-oplossing, alsmede de opleiding en instructie van gebruikers, supervisor en beheerders. Besteed hierbij aandacht aan de volgende onderwerpen in: - Voorbereidende werkzaamheden zoals inventarisatie bestaande situatie, inrichting van routing, call flows, huntgroepen e.a. per onderwerp. - Beschikbare capaciteit voor het migreren van de bestaande KCC-oplossing de KCC-dienst - Inpassing KCC-dienst in relatie tot de Microsoft Teams Telefoniedienst - Fasering van inventarisatie tot en met in productienaam. - Hoe om te gaan met wisselende bedrijfsdrukke en de effecten daarvan op de beschikbaarheid en performance van de KCC-dienst. - Hoe om te gaan met incidenten en de eventuele (tijdelijke) degradatie van beschikbaarheid van de KCC-dienst - Gebruik van de verschillende kanalen, zoals social media, SMS, direct messaging. - Planning, inclusief ruimte voor (onvoorziene) omstandigheden.	125 punten
2. Kwaliteitsborging Mate waarin binnen de aanpak en werkwijze van Inschrijver aandacht wordt besteed aan de borging van kwaliteit van uw processen en het op te leveren KCC-dienst. Besteed in de beschrijving tenminste aandacht aan: - Opleidings-, kennisniveau en ervaring van de in te zetten medewerkers - Waarborgen van kwaliteit in termen van verbetering gebruiksgemak, versnellen vastlegging en verwerking informatie e.d.	100 punten

Subgunningscriterium	Weging
c. In te zetten meet- en controlemomenten en eventueel daarvoor beschikbare hulpmiddelen.	

Beoordeling: De KCC–dienst wordt beoordeeld op de volgende onderdelen:

Subgunningscriterium	Weging
1. Kwaliteit van de kernfunctionaliteiten a. Autorisatiemogelijkheden b. Gebruikersinterface, wijze waarop agent dienst kan gebruiken en welke informatie hij/zij direct beschikbaar heeft c. Mogelijkheden om terugkerende vragen vast te leggen met bijhorende antwoorden en deze uniform te verwerken en oproepbaar te maken bijv. op trefwoord d. Feed back naar agent v.w.b. eigen prestaties e. Integratie met Bakerware waarin begrepen de integratie en verwerking in de Klantenkaart. f. Mogelijkheden voor vastleggen en oproepen eigen aantekeningen door agent g. Online / embedded handleiding	110 punten
2. Overzichtelijkheid a. De mate waarin de dienst zo volledig mogelijk via een dashboard is te managen b. De mate waarin de autorisatie en het gebruik van de KCC–dienst inzichtelijk is v.w.b. het aantal gebruikers ingedeeld per categorie, de beschikbaarheid van de dienst, het aantal incidenten en overige bijzonderheden c. Rapportagemogelijkheden t.b.v. zowel de agent als de supervisor	75 punten
3. Gebruiksvriendelijkheid a. De mate waarin de gebruikers in staat zijn zowel in de kantoor situatie (op locatie SVHW) als buiten deze locatie hun werkzaamheden met behulp van de KCC–dienst effectief uit te voeren. b. De mate waarin gebruikers in staat zijn om zelfstandig de KCC–dienst met alle beschikbare functionaliteit te gebruiken.	115 punten

Ten aanzien van de kwaliteit van de kernfunctionaliteiten geldt dat de score hoger is naarmate de kwaliteit van de kernfunctionaliteit beter wordt beoordeeld, gelet op de hierboven genoemde aspecten. Hierbij wordt meer functionaliteit beter beoordeeld. Voor de overzichtelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de KCC–dienst is de score hoger naarmate de bovenstaande aspecten beter worden beoordeeld. Beoordeling vindt plaats per beoordelingscriterium en volgens de generieke beoordelingsmethodiek (zie paragraaf 8.3).

Gunningscriterium: Visie op de oplossing en toekomst (100 punten)

Doel: Opdrachtgever wenst een Inschrijver en oplossing die continu blijft inspelen op de steeds snellere veranderende wereld met nieuwe technologische ontwikkelingen, waarbij het belangrijk is dat het primair proces optimaal wordt ondersteund, de KCC–dienst goed wordt ingepast in en verbonden met alle relevante applicaties en processen en de (digitale) dienstverlening aan belastingplichtigen en Deelnemers optimaal wordt ondersteund.

Wijze: Inschrijver wordt gevraagd een visie te geven op de verdere toekomstige ontwikkeling van KCC–dienstverlening en de technische realisatie daarvan. Uit de visiebeschrijving dient een visie op de Opdracht en de toekomstige ontwikkelingen naar voren te komen, waaruit de meerwaarde en kennis van Inschrijver voor Opdrachtgever blijkt. Daarnaast dient te worden ingegaan op de voorziene toekomstige situatie, zoals gevraagd in onderstaande aspecten voor de beoordeling. De beschrijving inclusief bijlagen beslaat in totaal maximaal drie (3) pagina's A4 (lettergrootte 10 dpi) enkelzijdig.

Beoordeling: De visie wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

Subgunningscriterium	Weging
Geef als Inschrijver de visie met daarin beschreven hoe de verwachte ontwikkeling van KCC–diensten kan verlopen. Ga in de beschrijving in ieder geval in op: - Visie over het gebruik van een KCC–dienst in de toekomst en voor welke mogelijke toepassingen. - Gebruik van o.a. Kunstmatige Intelligentie voor de ondersteuning van zowel publiek als KCC–medewerkers bij het gebruik van de KCC–dienst. - Integratie met andere applicaties, waardoor kwaliteit en actualiteit van basis– en kernregistraties wordt verbeterd. - Autorisatie van het gebruik en authenticatie kan worden verbeterd en vereenvoudigd.	100 punten

Naarmate de beschrijving Opdrachtgever (c.q. de Beoordelingscommissie) meer vertrouwen geeft dat met de wijze van inwinnen en de oplossing (qua kwaliteit, functionaliteiten en technologie) adequaat kan worden ingespeeld op de uitgangspunten en toekomstige ontwikkelingen op het gebied van (digitale) dienstverlening, hoe beter de beschrijving zal worden beoordeeld. Beoordeling vindt plaats volgens de generieke beoordelingsmethodiek (zie paragraaf 8.3).

8. Beoordelingsprocedure

8.1 Beoordelingscommissie

Aanbestedende dienst benoemt een beoordelingscommissie voor het uitvoeren van de beoordeling van de ontvangen Inschrijvingen. De Beoordelingscommissie is een multidisciplinaire, objectieve en onafhankelijke commissie bestaande uit tenminste drie (3) personen en maximaal zes (6) personen. De commissie bestaat werknemers van Aanbestedende dienst, die materiedeskundig zijn. Op ad hoc basis kunnen aanvullend medewerkers van Aanbestedende Dienst worden geraadpleegd vanwege specifieke deskundigheid. Deze laatstgenoemde medewerkers hebben geen stemrecht bij de beoordeling.

Voor de procesbegeleiding maakt de extern adviseur deel uit van de commissie. Ieder commissielid m.u.v. de extern adviseur heeft een gelijke stem in de beoordeling van de Inschrijvingen.

8.2 Beoordelingsproces

Toetsing procedurele voorwaarden

Bij beoordeling van de Inschrijvingen wordt eerst getoetst of de Inschrijver een tijdige en volledige Inschrijving heeft ingediend. De toetsing van de volledigheid betreft een toetsing van alle vereiste documenten van de Inschrijving. Het ontbreken van één of meer documenten kan tot ongeldigheid van de Inschrijving leiden. Het ontbreken van het volledig en juist ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA van Inschrijver zal tot ongeldigheid van de Inschrijving leiden. De betreffende Inschrijver komt dan niet meer voor gunning in aanmerking.

De toetsing van volledigheid betreft daarnaast een toetsing van de inhoud van de documenten van de Inschrijving. Het indienen van onvolledig of onjuist ingevulde documenten, die niet hersteld kunnen worden zonder het ontstaan van een wezenlijke wijziging van de Inschrijving, kunnen tot ongeldigheid van de Inschrijving leiden. Ditzelfde geldt indien één of meerdere uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of niet wordt voldaan aan de eisen die zijn gesteld aan financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid. De betreffende Inschrijver komt dan niet meer voor gunning in aanmerking.

Toetsing Geschiktheidseisen en referenties

Vervolgens wordt bekeken of de Inschrijvers onvoorwaardelijk aan alle Geschiktheidseisen voldoen inzake de vereiste referentieprojecten. Inschrijvingen die niet onvoorwaardelijk aan alle Geschiktheidseisen voldoen zullen terzijde worden gelegd. De betreffende Inschrijver komt dan niet meer voor gunning in aanmerking.

Inhoudelijke beoordeling

Indien een Inschrijving niet op eerdere gronden is uitgesloten, wordt overgegaan tot de inhoudelijke beoordeling van het aanbod van Inschrijver. Hierbij geldt dat de Inschrijver aan alle eisen dient te voldoen als gesteld in het Programma van Eisen (PvE). Wanneer aan enige eis niet wordt voldaan volgt 'knock-out' en wordt de Inschrijving niet verder beoordeeld.

Voor de Gunningscriteria geldt dat deze worden gescoord door de Beoordelingscommissie. Naarmate een wens beter wordt gerealiseerd geldt dat hierbij een oplopend aantal punten wordt toegekend. De beoordeling van de Gunningscriteria wordt eerst door elk lid van de Beoordelingscommissie afzonderlijk beoordeeld. In een gezamenlijk overleg van de Beoordelingscommissie worden vervolgens de individuele scores besproken en wordt er een gezamenlijke score in consensus per uitgewerkt

onderdeel toegekend. De Beoordelingscommissie krijgt de Prijsopgave pas te horen na consensus over de beoordeling van de kwaliteitscriteria.

Voornemen tot gunning

Het gunningvoorstel wordt voorgelegd aan het bevoegd bestuursorgaan. Na formeel akkoord wordt de Inschrijver met de Beste prijs–kwaliteitverhouding (BPKV) via TenderNed geïnformeerd inzake het voornemen tot gunning. De Inschrijvers, die niet in aanmerking komen, krijgen hiervan eveneens bericht.

Verificatie

Ter verificatie van de Inschrijving kan de Inschrijver met de Beste prijs–kwaliteitverhouding (BPKV) uitgenodigd worden voor een bespreking in het geval er onduidelijkheden zijn. Blijkt tijdens de bespreking dat onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan of dat de Inschrijving niet voldoet aan de gestelde eisen, dan zal de betrokken Inschrijver alsnog afvallen en wordt de procedure voortgezet met de partij die, na een herberekening van de Gunningscriteria, alsdan op de eerste plaats (in rangorde) is geëindigd. Deze partij zal worden uitgenodigd voor een verificatiegesprek. Als het verificatiegesprek naar tevredenheid is afgerond, komt deze Inschrijver voor gunning in aanmerking en wordt vervolgens een gunningvoorstel opgemaakt.

Definitieve gunning en ondertekening Overeenkomst

Wanneer door geen van de belanghebbenden binnen de daarvoor geldende termijn een kort geding tegen het voornemen tot gunning is aangespannen, en de Inschrijver met de Beste prijs–kwaliteitverhouding tijdig de verlangde bewijsstukken en (rechtsgeldig) ondertekende verklaringen heeft ingediend en akkoord zijn bevonden door Aanbestedende dienst, wordt aan deze Inschrijver definitief gegund. Deze definitieve gunning wordt gecommuniceerd aan alle Inschrijvers. Na de definitieve gunning zal de Overeenkomst door Aanbestedende dienst en Inschrijver worden ondertekend.

8.3 Beoordelingsmethodiek

Prijs

De score op dit Gunningscriterium wordt berekend op basis van deze all–in totaalprijs. Deze wordt automatisch berekend op basis van het ingevulde prijzenblad dat Inschrijver als onderdeel van de Inschrijving indient (zie Bijlage 4). Inschrijver vult op het prijzenblad de prijzen in Alle opgegeven prijzen bij de afzonderlijke prijsonderdelen dienen tezamen opgeteld het opgegeven bedrag bij de all–in totaalprijs te vormen.

De score voor de all–in totaalprijs prijs wordt aan de hand van de volgende formule berekend en afgerond op 2 decimalen:

$$\text{Score} = 300 - \frac{300}{(\text{maximum prijs} - \text{minimum prijs})} \times (\text{prijs Inschrijver} - \text{minimum prijs})$$

Kwalitatieve (sub)Gunningscriteria

Naarmate de Inschrijver beter voldoet aan het gevraagde zal dit met meer punten gewaardeerd worden. De antwoorden moeten naar het oordeel van Aanbestedende dienst helder zijn, dat wil zeggen gestructureerd, adequaat en ‘to the point’. Het ontbreken van gevraagde elementen, diepgang, mate

van detail, adequaatheid, structuur of niet ‘to the point’ zijn, zal leiden tot puntenaftrek. Voor de scoretoekenning wordt gebruik gemaakt van onderstaand model:

Waardering	Score	Beoordelingscriteria
Uitstekend	100%	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de wens of vraag op een uitstekende wijze ten behoeve van de Opdrachtgever zal uitvoeren. Het antwoord van Inschrijver geeft daarnaast extra elementen aan naast de reeds gevraagde elementen die van toegevoegde waarde zijn.
Goed	75%	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de wens op een goede wijze ten behoeve van de Opdrachtgever zal uitvoeren en de ICT-oplossing voldoet aan de gevraagde dienstverlening, doelstellingen en de vraagstelling.
Voldoende	50%	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de wens of vraag op een voldoende wijze zal uitvoeren en/of de ICT-oplossing (deels) voldoet aan de gevraagde dienstverlening, doelstellingen en de vraagstelling.
Matig	25%	Uit de beschrijving blijkt niet dat Inschrijver de wens of vraag op een voldoende wijze zal uitvoeren, dan wel blijkt niet dat de ICT-oplossing aansluit bij de doelstellingen, gevraagde dienstverlening en vraagstelling van de Aanbestedende Dienst.
Slecht	0%	Beschrijving van de wens of vraag ontbreekt of is dermate onbruikbaar dat het niet voldoet aan de vraagstelling.

Elk lid van de beoordelingscommissie geeft een score voor elk van de afzonderlijke (sub)Gunningscriteria op basis van de schaalverdeling in bovenstaande tabel. In een gezamenlijk overleg worden de individuele scores toegelicht, waarna vervolgens in consensus wordt gekomen tot een gezamenlijke beoordeling voor het afzonderlijke (sub)Gunningscriterium.

Deze score wordt vermenigvuldigd met het maximaal aantal te behalen punten zoals genoemd bij het (sub)Gunningscriterium. Het totaal van de scores voor de afzonderlijke criteria wordt opgeteld wat leidt tot de score voor het onderdeel kwalitatieve Gunningscriteria. Deze score wordt opgeteld bij de score voor het onderdeel Prijs. Alle scores worden afgerond op 2 decimalen.

Indien bij een Gunningscriterium een maximum gesteld wordt aan het aantal A4's voor de beantwoording, dient Inschrijver zich te houden aan dit maximum. Bij overschrijding van het aangegeven maximum wordt het meerdere aantal A4's terzijde gelegd en zal de score slechts gebaseerd zijn tot en met het maximum gestelde aantal A4's.

8.4 Score

Op grond van alle beschikbare informatie komt de beoordelingscommissie tot een totaaloordeel en een volgorde (van eindtotaal) van de Inschrijvers, inclusief een Inschrijver met de Beste prijs–kwaliteitverhouding aan wie Aanbestedende dienst voornemens is de Opdracht te gunnen. In principe is dit de Inschrijver die, een volledige Inschrijving heeft ingediend conform de instructies, onvoorwaardelijk voldoet aan de Geschiktheidseisen, waarop geen Uitsluitingsgrond van toepassing is, die de eisen voor akkoord heeft bevestigd en het hoogste puntentotaal voor de Gunningscriteria heeft behaald. Ingeval twee of meerdere Inschrijvers een gelijk puntenaantal hebben wordt de rangorde van

deze Inschrijvers bepaald op basis van het subgunningscriterium prijs. Ingeval twee of meerdere Inschrijvers een gelijk puntenaantal hebben en een gelijke score op prijs en de onderlinge rangorde is van belang voor de gunning, wordt de rangorde van deze Inschrijvers bepaald op basis van de beoordeling van de Praktijkdemo.

9. Voorwaarden en regelingen

9.1 ICT Inkoopvoorwaarden

Op deze Aanbesteding is de GIBIT 2020 van toepassing. De GIBIT-voorwaarden zijn als Bijlage bij deze Aanbestedingsleidraad gevoegd. Eventuele algemene voorwaarden of verkoopvoorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk niet van toepassing verklaard op de Overeenkomst.

9.2 Inschrijving naar waarheid

Een Inschrijver mag uitsluitend een Inschrijving naar waarheid indienen. Een Inschrijver die zich schuldig maakt aan het verstrekken van onjuiste inlichtingen of het afleggen van valse verklaringen wordt van verdere deelname uitgesloten. Tevens is deze Inschrijver verplicht alle kosten te vergoeden die Aanbestedende dienst en derden naar aanleiding daarvan maken en moeten gaan maken.

9.3 Collusie en onrechtmatigheid

Een Inschrijver mag zich in het kader van deze Aanbesteding niet schuldig maken aan collusie (onderling overleg tussen twee of meer onafhankelijke Inschrijvers of twee of meer combinaties van Inschrijvers voorafgaande aan het indienen van een Inschrijving waarbij prijzen of wijze van offrenen worden afgestemd). Inschrijver verklaart door het indienen dat onderhavige Inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Europese of Nederlandse mededingingsrecht.

9.4 Klachtenregeling

Eventuele klachten over deze Aanbesteding kunnen desgewenst tijdens of na afloop van de Aanbestedingsprocedure worden ingediend via de reguliere communicatiekanalen van Aanbestedende dienst. Het indienen van klachten heeft geen opschortende werking. Een klacht kan worden ingediend bij de contactpersoon voor deze aanbesteding, Herman Timmermans, per e-mail: aanbestedingen@tasclinx.com. Deze zal ervoor zorgdragen dat de klacht naar het juiste loket wordt doorgestuurd en/of door de juiste personen in behandeling zal worden genomen.

9.5 Geschillen

Op de Aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van deze aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde Voorzieningenrechter van de Rechtbank Rotterdam, locatie Dordrecht, Postbus 7003, 3300 GC Dordrecht.

De betekening van een eventuele kortgeding dagvaarding dient plaats te vinden aan SVHW, Postbus 7059, 3286 ZH Klaaswaal. De advocaat van de betreffende Inschrijver, die het voeren van een kort geding overweegt, wordt vóór het doen van het verzoek tot de datumbepaling door het bureau van de voorzieningenrechter, verzocht tijdig contact op te nemen met de contactpersoon, voor het kunnen doorgeven van verhinderdata van degenen die Opdrachtgever bij het kort geding zullen vertegenwoordigen en bijstaan.

9.6 Rechtsverwerking clause

De Aanbestedingsdocumenten zijn met grote zorg samengesteld. De Opdrachtgever verwacht van de Inschrijvers een proactieve houding. Dit betekent eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zo spoedig mogelijk – dat wil zeggen op een moment dat het voor de

Opdrachtgever nog mogelijk is e.e.a. te corrigeren – aan Aanbestedende dienst moeten worden gemeld. Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de Inschrijvingen moeten zijn ingediend kunnen Inschrijvers geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden in het Aanbestedingsdocumenten en de bijbehorende Bijlagen.

Derhalve verliezen de Inschrijvers hun recht om na die termijn alsnog bezwaar te maken tegen (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (Aanbestedings)recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de Aanbestedingsdocumenten. Door geen gebruik te maken van de mogelijkheid tot bezwaar of correctie alsmede door het indienen van een Inschrijving worden de Inschrijvers geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van de Aanbestedingsleidraad, de bijbehorende Bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen te hebben ingestemd.

9.7 Gegevensuitwisseling en vertrouwelijkheid

Een potentiële Inschrijver mag de gegevens die Aanbestedende dienst in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doen van een eventuele Inschrijving. De (eventueel aanvullende) Aanbestedingsdocumenten die Aanbestedende dienst in het kader van deze Aanbesteding beschikbaar stelt aan de Inschrijver die eerste in rangorde is vallen ook onder deze vertrouwelijkheidclausule.

Naar analogie erkent Aanbestedende dienst eveneens dat de informatie welke aan hem in de Inschrijvingen en in nadere toelichtingen bekend worden gemaakt van vertrouwelijke aard is. Aanbestedende dienst verzekert geheimhouding tegenover Derden met betrekking tot alle commercieel- en concurrentiegevoelige informatie die hem in dit kader ter kennis komen, tenzij vooraf schriftelijke toestemming is verleend voor het verspreiden van dergelijke informatie. Vanzelfsprekend worden, voor zover noodzakelijk of wenselijk, wel interne betrokkenen van de Opdrachtgever vertrouwelijk voorzien van relevante informatie uit de Inschrijvingen. Dit betreft bijvoorbeeld de medewerkers die zitting nemen in de Beoordelingscommissie, maar kan ook betrekking hebben op betrokken managers of bestuurders.

9.8 Vergoeding

Aanbestedende dienst heeft zonder meer de intentie de Aanbestedingsprocedure succesvol af te ronden. Indien zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat de Aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, wordt gestaakt of wanneer Aanbestedende dienst besluit om niet tot Gunning over te gaan, hebben Inschrijvers geen recht op een vergoeding van enigerlei gemaakte kosten in het kader van deze Aanbestedingsprocedure. Aanbestedende dienst is tevens niet schadeplichtig. Eventuele schade of kosten die Inschrijver lijdt, zijn voor rekening en risico van de Inschrijver.

Bijlagen

De volgende bijlagen maken integraal deel uit van deze aanbesteding:

Invulbijlagen

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
2. Invulformulier referenties
3. Akkoordverklaring Programma van Eisen
4. Invulformulier Prijsopgave
5. Invulformulier verklaring onderaanneming
6. Invulformulier verklaring Combinatie
7. Invulformulier vragen voor Nota van Inlichtingen (Nvl)

Overige Bijlagen

- A. Checklist
- B. Concept Overeenkomst
- C. Concept Verwerkersovereenkomst
- D. Concept wachtkamerovereenkomst
- E. Programma van Eisen
- F. Verordening EU inzake Russische deelneming
- G. Concept SLA
- H. GIBIT 2020
- I. Architectuurprincipes SVHW (samenvatting)