



Aanbestedingsleidraad

Cloud Contact Center Software

Zaaknummer 1367725

Gemeente Hilversum

Auteur : Team Inkoop gemeente Hilversum

Datum : 17 september 2024

Versie : 2.1

Zaaknummer : 1367725

TenderNed : 462017

INHOUD

Inhoud	2
Begrippenlijst.....	5
Standaardbegrippen.....	5
Opdrachtspecifieke begrippen	6
1 Informatie over de opdracht	7
1.1 Algemeen.....	7
1.2 Beschrijving Aanbestedende dienst	7
1.3 Milieu en duurzaamheid	8
1.4 Doel en doelstelling van de aanbesteding	8
1.5 Omschrijving en omvang van de Opdracht	8
1.5.1 Globale beschrijving van de Opdracht	8
1.6 Huidige situatie.....	9
1.7 Gewenste situatie.....	10
1.7.1 Algemeen beleid.....	10
1.7.2 Microsoft Teams Phone als basis voor de bereikbaarheid.....	10
1.7.3 Belgroepen	10
1.8 Omni Channel Contact Center.....	11
1.8.1 De ICT Service desk.....	12
1.8.2 Overige Centrale ingangen	12
1.8.3 Gewenste aantallen werkplekken	12
1.8.4 Digitale werkplek binnen gemeente Hilversum	12
1.8.5 Omvang van de Opdracht.....	13
1.8.6 Samenvoeging en percelen	13
1.8.7 Varianten	13
1.9 Overeenkomst en duur	13
2 Procedurele aspecten en voorwaarden van deze aanbesteding	14
2.1 Algemeen.....	14
2.2 Aanbestedingsprocedure en motivering.....	14
2.3 Planning.....	14
2.4 Communicatie	15
2.5 Vragen en Nota van Inlichtingen	15
2.6 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden	16
2.7 Indienen Inschrijving en uitgangspunten met betrekking tot de Inschrijving.....	16
2.7.1 Digitaal inschrijven	16

2.7.2	In te dienen documenten	17
2.7.3	Ondertekening.....	18
2.7.4	Algemene Eisen aan de Inschrijving	19
2.7.5	Gestanddoening	20
2.7.6	Concept Overeenkomst en Algemene voorwaarden	20
2.7.7	Verwerkersovereenkomst.....	20
2.7.8	Aanvulling of wijziging van de Inschrijving	21
2.8	Voorwaarden aanbesteding	21
2.8.1	Algemene Eisen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure	21
2.8.2	Voorkennis en belangenverstrengeling.....	22
2.8.3	Instemming voorwaarden aanbesteding	22
2.8.4	Kostenvergoeding.....	23
2.8.5	Voorbehouden.....	23
2.9	Na de Inschrijving	23
2.9.1	Algemene uitgangspunten	23
2.9.2	Opening kluis	24
2.9.3	Stappenplan beoordeling Inschrijvingen.....	24
2.9.4	Gunningsbeslissing, standstill-termijn, vervaltermijn	25
2.9.5	Verificatiegesprek.....	26
2.9.6	Proof of Concept.....	26
3	Eisen aan de Inschrijver	29
3.1	Algemeen.....	29
3.2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	29
3.2.1	Invullen UEA	29
3.2.2	Gedragsverklaring Aanbesteden	30
3.2.3	Verklaring Belastingdienst.....	31
3.3	Uitsluitingsgronden	31
3.3.1	Verplichte uitsluitingsgronden	31
3.3.2	Facultatieve uitsluitingsgronden	32
3.3.3	Uitsluiting	32
3.3.4	Uitsluiting Inschrijvers die vallen onder het vijfde sanctiepakket van de EU tegen de Russische Federatie	32
3.4	Geschiktheidseisen.....	33
3.4.1	Financiële en economische draagkracht	33
3.4.2	Technische en beroepsbekwaamheid	33
3.4.3	Beroepsbevoegdheid.....	34

3.5	Uitvoeringsvoorwaarden.....	35
3.5.1	Social Return.....	35
3.6	Deelname in samenwerking met andere ondernemingen	35
3.6.1	Eén Inschrijving.....	35
3.6.2	Combinatie	36
3.6.3	Onderaanneming.....	37
3.7	Beroep op derde(n)	38
3.8	Holding of moedermaatschappij.....	39
3.9	Verificatie gegevens UEA.....	40
3.9.1	Bewijsstukken.....	41
3.9.2	Bewijsstukken wachtkamercontractant.....	42
3.9.3	Screening gedurende de Overeenkomst.....	43
4	eisen en gunningscriteria	44
4.1	Algemeen.....	44
4.2	Programma van Eisen.....	44
4.3	Gunningscriteria	44
4.3.1	Tarieven.....	44
4.3.2	Kwalitatieve Gunningscriteria	44
5	BEOORDELING EN GUNNING.....	50
5.1	Gunningscriteria	50
5.2	Beoordelingsmethodiek	50
5.2.1	Prijsstelling	51
5.2.2	Kwaliteit.....	51
5.2.3	Beoordelingsteam	52
5.3	Gunning	52
BIJLAGEN		53
	Invulbijlagen	53
	Overige Bijlagen.....	53

BEGRIPPENLIJST

In deze Aanbestedingsleidraad wordt een aantal gebruikte begrippen hieronder gedefinieerd. Deze begrippen worden in de Aanbestedingsleidraad met een hoofdletter geschreven. Naast de standaardbegrippen, zijn er ook Opdracht specifieke begrippen. Die staan in een aparte tabel.

Standaardbegrippen

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Gemeente Hilversum / Opdrachtgever.
Aanbestedingsleidraad	Dit document met Bijlagen, waarin de Aanbestedende dienst zijn Eisen en Gunningscriteria heeft verwoord en waarop de Inschrijver zijn Inschrijving dient te baseren.
Aanbestedingswet	Aanbestedingswet 2012, zijnde de Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012 542, zoals gewijzigd bij wet van 22 juni 2016, Stb. 2016 241, ook wel afgekort als "Aanbestedingswet" of "Aw".
Bijlage(n)	Aanhangsels van de Aanbestedingsleidraad die integraal onderdeel uitmaken van de Aanbestedingsleidraad en aanbestedingsstukken.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van twee of meer Inschrijvers (combinanten) die een gezamenlijke Inschrijving doen.
Eis	Een criterium waaraan een Inschrijver, een dienst of levering moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen. Het niet voldoen aan één of meer Eisen leidt tot uitsluiting van de procedure.
Geschiktheidseis	Een Eis waarmee de Aanbestedende dienst controleert of de Inschrijver geschikt/bekwaam is om de Opdracht uit te voeren. Een Inschrijver moet tenminste aan de Geschiktheidseisen voldoen om deel te mogen nemen aan de verdere procedure.
Gunningscriterium	Een door de Aanbestedende dienst beschreven criterium ten aanzien van de gevraagde dienst of levering. Met de beantwoording van een Gunningscriterium wordt een deelscore behaald. Het totaal van de deelscores op de Gunningscriteria vormt de eindscore van de Inschrijving.
Inschrijver	Een Ondernemer die een Inschrijving indient op basis van deze Aanbestedingsleidraad.
Inschrijving	Het geheel van de aanbieding van de Inschrijver en alle aanvullende informatie die door de Aanbestedende dienst in deze Aanbestedingsleidraad is opgevraagd en door Inschrijver bij de Aanbestedende dienst is ingediend.
Nota van Inlichtingen	De schriftelijke (geanonimiseerde) reactie van de Aanbestedende dienst op door Ondernemers (tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken) gestelde vragen.
Ondernemer	Een leverancier of een dienstverlener.
Opdracht	Het onderwerp van deze aanbesteding.
Opdrachtgever	Gemeente Hilversum.
Opdrachtnemer	De Inschrijver die op basis van zijn Inschrijving de Opdracht gegund krijgt en gaat uitvoeren. Dit kan een dienstverlener of een leverancier zijn.
Overeenkomst	Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de afspraken ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd, conform de concept Overeenkomst als bijgesloten.

Werkdagen	Kalenderdagen behoudens weekenden en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet.

Opdrachtspecifieke begrippen

Begrip	Definitie
GIBIT 2023	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (versie 2023)
Verwerkersovereenkomst	De Overeenkomst die tussen de Aanbestedende dienst en de Opdrachtnemer wordt gesloten in verband met de verwerking van (gevoelige) persoonsgegevens (de standaard via de VNG).

1 INFORMATIE OVER DE OPDRACHT

1.1 Algemeen

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad van de Europese aanbesteding *Cloud Contact Center Software* van de gemeente Hilversum (hierna Aanbestedende dienst).

De geraamde waarde van de onderhavige Opdracht is hoger dan de drempelwaarde voor aanbestedingen voor leveringen en diensten voor decentrale overheden, conform de Europese Richtlijn 2014/24/EU. Deze richtlijn is geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving door middel van de (gewijzigde) Aanbestedingswet die op 1 juli 2016 in werking is getreden. De onderhavige Europese aanbesteding wordt uitgevoerd volgens de openbare procedure. Alle documenten worden openbaar gepubliceerd op www.tenderned.nl.

Leeswijzer

- Hoofdstuk 1: In dit hoofdstuk staat informatie over de Opdracht, zoals doelstelling van de aanbesteding, omschrijving van de Opdracht en looptijd.
- Hoofdstuk 2: In dit hoofdstuk staat informatie over de aanbestedingsprocedure, zoals de planning, de wijze van vragen stellen, het indienen van de Inschrijving en de voorwaarden.
- Hoofdstuk 3: In dit hoofdstuk staan de uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen en alles over deelname in samenwerking met anderen.
- Hoofdstuk 4: In dit hoofdstuk staan de Eisen waaraan moet worden voldaan en de Gunningscriteria waar op wordt beoordeeld.
- Hoofdstuk 5: In dit hoofdstuk staat de weging en score van de Gunningscriteria en de beoordelingsmethodiek.
- Bijlagen: Hier zijn de invulbijlagen en overige Bijlagen opgenomen.

1.2 Beschrijving Aanbestedende dienst

De gemeente Hilversum 'mediastad in het groen', is bekend van de architecten Dudok en Duiker en het Instituut voor Beeld en Geluid. Hilversum is de grootste stad in 't Gooi, omgeven door bos en heide en heeft ruim 93.000 inwoners op een oppervlakte van 46,19 km².

De ambtelijke organisatie telt circa 700 medewerkers verdeeld over vijf afdelingen:

- Interne Advisering
- Interne Dienstverlening
- Leefomgeving
- Publiekszaken
- Sociaal Domein

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd voor het Team Klantcontactcentrum dat onderdeel is van de afdeling Publiekszaken én de Servicedesk ICT.

Het klantcontactcentrum (vanaf hier: KCC) verzorgt het eerstelijns klantcontact en de levering van eenvoudige producten. Het KCC omvat de recepties van het Raadhuis en het Stadskantoor, het gemeentelijke callcenter en het Streekarchief. Bij de balies worden op afspraak aanvragen van paspoorten, identiteitskaarten, rijbewijzen, geboorteaangiften, parkeervergunningen, uittreksels e.d. afgehandeld en afgerekend.

Naast de ambtelijke organisatie zijn ook de volgende (bestuurs)organen opgenomen: Raad, College B&W, Griffie en commissies. Voor meer informatie over de gemeente Hilversum verwijzen wij u graag naar: <http://www.hilversum.nl>.

1.3 Milieu en duurzaamheid

De gemeente Hilversum heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan, zowel op het thema klimaat (energietransitie, klimaatadaptatie) als op het thema circulaire economie. Dit komt onder andere terug in het coalitieakkoord 2022 - 2026¹. Zo wil de gemeente bedrijvigheid in de circulaire economie faciliteren en aantrekken. Daarnaast wil de gemeente het bedrijfsleven stimuleren om maatregelen te nemen op het gebied van energietransitie en duurzaamheid.

1.4 Doel en doelstelling van de aanbesteding

Het doel van de Aanbesteding is om één (1) Overeenkomst met één (1) Opdrachtnemer af te sluiten voor het leveren, implementeren en beheren van Cloud Contact Center Dienstverlening, die voldoet aan alle specificaties en Eisen en aan de toezeggingen van de Inschrijver, ten behoeve van de gemeente Hilversum.

Gemeente Hilversum heeft thans een vaste telefonieomgeving, op basis van een traditionele telefooncentrale, welke eind 2024 dient te worden vervangen. De huidige NEC 3C telefonieomgeving is weliswaar technisch niet verouderd, maar in combinatie met de KCC-applicatie BCT voldoet deze niet meer aan de eisen van de gemeente. Daarnaast wordt sinds 2021 sterk ingezet op multi-channel dienstverlening richting inwoners en ondernemers en worden naast telefonie ook de digitale kanalen verder ingezet.

1.5 Omschrijving en omvang van de Opdracht

1.5.1 Globale beschrijving van de Opdracht

De onderhavige Opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- De bestaande vaste Contact Center dienstverlening t.b.v. de in- en externe dienstverlening wordt op een projectmatige wijze vervangen, voor een op Cloud gebaseerde Contact Center oplossing. Opdrachtnemer levert hiervoor de benodigde resources en kennis.
- De nieuw Cloud dienstverlening wordt geleverd conform de Eisen, wensen, Gunningscriteria uit het Bestek en de toezeggingen Opdrachtnemer, samengevat: Opdrachtnemer levert een voorziening voor zowel het Klant Contact Center (KCC) alsook de Servicedesk ICT.
- De nieuwe Cloud Contact Center dienstverlening wordt ingericht (geconfigureerd) conform door Partijen af te stemmen Functioneel- en Technisch ontwerp, op basis van de digitale werkplek van Opdrachtgever. De Cloud Contact Center dienstverlening wordt daarnaast geleverd inclusief VOIP toestellen en op basis van standaard koppelvlakken aan de bestaande Microsoft Teams Tenant. Opdrachtnemer levert hiervoor vooraf een implementatie- en migratieplan op.
- Het technische- en applicatieve beheer gedurende de contractperiode, op de Cloud Contact Center voorziening uit te voeren als Cloud Only dienst. Opdrachtgever zal de eerstelijns gebruikersondersteuning én het functionele beheer voor haar rekening blijven nemen op de verlengde Kantoortijden.

¹ Voor meer informatie over het coalitieakkoord verwijzen wij naar:
<https://hilversum.nl/bestuur-organisatie/college-van-burgemeester-wethouders/coalitieakkoord-2022-2026>

- Het leveren van additionele Diensten rondom de nieuwe vaste telefonievoorziening. Dit zijn o.a.:
 - trainingen: bijvoorbeeld t.b.v. gebruikersadoptie of uitleg over het gebruik;
 - leveringen: het aanbieden van vaste toestellen en toestelaccessoires behorende bij de omgeving;
 - advisering over het gebruik van de nieuwe vaste telefonievoorziening om deze te laten aansluiten bij de in- en externe dienstverlening. Dan wel de implementatie van nieuwe functionaliteit en of uitbreiding en of wijziging van bestaande functionaliteit.
 - Opdrachtnemer maakt gebruik van de bestaande SIP-dienstverlening (dan wel deze routeert naar haar eigen DC), gebruik makend van de contractafspraken met GT Vast;
 - Meewerken op het moment dat de Opdrachtgever wenst dat een partnergemeente gebruik mag maken van de geleverde diensten / omgeving tegen gelijke gebruikstarieven.
 - De Cloud Contact Center dienstverlening wordt weliswaar gekoppeld aan de Microsoft Teams tenant, maar kan ook bij uitval of verstoring van het Microsoft domein blijven functioneren.

1.6 Huidige situatie

De vaste telefonie voorzieningen van de gemeente Hilversum zijn opgebouwd rondom een redundante 3C VOIP centrale van NEC. Het overgrote deel van de medewerkers beschikt over een smartphone met daaraan gekoppeld het vaste nummer en het mobiele nummer. Op een beperkt aantal plekken staan vaste toestellen op basis van hun functie op plaats in de gebouwen.

Systemen		Aantallen
NEC 3C	Redundante centrale, 2 x SIP 30 lijn GT vast, verdeeld over 2 datacenters	
BCT Business Connect	KCC applicatieserver t.b.v. 25 KCC agents en 100 phone based agents tbv het Sociaal domein	
Smartphones	Samsung A52 5G, Odido SIM	Ca 1100
Vaste toestellen	DT900 en DT700	Ca 75

1.1.6.1 Standaard telefonie inrichting

Voor het overgrote deel wordt er gebruik gemaakt van smartphones, welke zijn gekoppeld met het vaste nummer. Deze vast-mobiel integratie vindt plaats in de 3V centrale. Naast de inzet op smartphones, wordt op ca 75 plekken gebruik gemaakt van vaste VOIP toestellen, veelal voor functioneel gebruik (recepties, balies, BHV, KCC , ICT Service desk en op de buitenlocaties).

1.1.6.2 Inrichting centrale ingangen via BCT Software

De meest belangrijke ingang voor Hilversum is het hoofdnummer (14035). Deze ingang wordt gedurende kantooruren beantwoord door een KCC-team van gemiddeld 10 werkplekken. Het KCC-team beantwoordt circa 50 tot 60% van de eerstelijns vragen of verbindt warm door naar de achterliggende behandelteams wanneer dat nodig is. Naast telefonie worden er ook e-mail- en andere digitale interacties uitgevoerd door het KCC-team.

Naast het KCC is het Sociaal Plein een belangrijke gebruiker van de telefonievoorzieningen, waar veel gesprekken worden gevoerd. Sociaal Plein is hoofdzakelijk via het hoofdnummer (14035) benaderbaar, alsook zijn er enkele directe ingangsnummers voor specifieke doelgroepen. Ook vindt

binnen het Sociaal plein een digitalisering plaats, waarmee de contact-interacties niet beperkt zijn tot telefonie, maar ook tot andere digitale kanalen.

Ook de interne ICT servicedesk maakt gebruik van de BCT applicatie, met eigen ingang en call flow. Het betreft hier gemiddeld tot 5 werkplekken en kunnen evt. opschalen naar 8 werkplekken.

De omgeving kent een aantal centrale groepsnummers gedefinieerd. Dit bijvoorbeeld voor milieu, bouwzaken en openbare ruimte.

1.1.6.3 Verkeersvolume

Het gespreksvolume bedraagt ongeveer 150.000 gesprekken per jaar, dit binnen KCC, Sociaal Plein en de andere centrale ingangen. Daarnaast zijn de medewerkers van de gemeente ook rechtsreeks aankiesbaar.

1.1.6.4 Piket en mobiel bereik

Een aantal afdelingen werkt buiten kantoor tijden met piketnummers. Dit om de bereikbaarheid van de gemeente 24/7 te borgen. Dit werkt grotendeels via de Phone Based inrichting van de BCT middels doorschakeling naar de mobiele telefoons. Er is geen sprake van rooster gestuurde routeringen of andere vormen van geautomatiseerd aanbieden van gesprekken aan piketmedewerkers.

1.1.6.5 Beheer

Het functioneel- en applicatie beheer is belegd bij de afdeling Interne Dienstverlening. Door de ouderdom van de centrale en het feit dat er steeds meer wordt gewerkt met mobiele telefonie, is het beheer op de bestaande telefonie omgeving minimaal ingericht.

1.7 Gewenste situatie

1.7.1 Algemeen beleid

Voor de gemeente Hilversum geldt dat het beleid erop is gericht om de meerderheid van de medewerkers flexibel te laten werken en medewerkers de juiste gereedschappen mee te geven. Voor telefonie betekent dit een “Mobiel, tenzij” beleid voor alle medewerkers op basis van een door de gemeente verstrekte mobiel toestel (smartphone).

Om de bereikbaarheid van de medewerkers te waarborgen, zal de gemeente de mobiele toestellen onderdeel te laten zijn van de nieuwe vaste telefonie dienstverlening. Dit middels een Softphone functionaliteit op basis Microsoft Teams. De inrichting van Microsoft Teams valt buiten de scope van deze aanbesteding. De paragrafen met betrekking tot MS Teams gelden daarbij slechts als achtergrond informatie.

1.7.2 Microsoft Teams Phone als basis voor de bereikbaarheid

De gemeente Hilversum zal de kantoortelefonie voorzieningen volgens de behoefte van de organisatie (schaalbaar en flexibel) inrichten en is daarmee volgend aan de organisatie. De vaste kantoortelefonie functionaliteit wordt naast een beperkte set vaste toestellen vooral geboden op basis van een door Opdrachtgever geleverde mobiele telefoon. De vaste kantoortelefonie functionaliteit zal als Softphone geleverd te kunnen worden op het mobiele toestel dan wel de virtuele werkplek.

1.7.3 Belgroepen

De meeste interne afdelingen binnen de gemeenten zijn bereikbaar via een groepsnummer, waarbij het inkomende gesprek wordt aangeboden aan een groep taakspecialisten of ondersteuners.

Afhankelijk van de beschikbaarheid en status wordt de meest passende medewerker bereikt. Alle gesprekken worden aangekondigd aan de medewerker in de belgroep, voordat er wordt doorverbonden

Naast de bereikbaarheid van de diverse groepen, kunnen medewerkers ook op hun eigen directe doorkiesnummer worden gebeld. In een dergelijke situatie signaleert de telefoniecentrale de veranderende status van medewerker en wordt daarmee voor het groepsnummer als bezet getoond op basis van het gebruik van de (mobiele) telefoon.

Daarnaast kunnen 2e lijns medewerkers deelnemer zijn in meerdere groepen tegelijkertijd. Denk daarbij aan taak specifieke groepen, maar ook functioneel- of facilitaire groepen. De telefonie dienstverlening van Inschrijver is zo flexibel dat deelname én het zich kunnen afmelden in meerdere groepen gewaarborgd is.

De belgroepen zullen zoveel mogelijk worden ingericht binnen MS Teams Phone, tenzij de afdeling hiervan wil afwijken vanwege gevraagde functionaliteit.

1.8 Omni Channel Contact Center

Het KCC wenst te beschikken over een moderne Omni-channel Contact center dienstverlening, welke is toegerust op inzet binnen het KCC en de ICT Servicedesk. Initieel zal worden ingezet op de kanalen Telefonie en E-mail, maar kort daarna zal verder worden gekeken naar de inzet van Whatsapp en de overige Messenger applicaties van ~~Instagram, X en~~ Facebook.

Het KCC is in staat om de meerderheid van de aangeboden klant interacties zelfstandig af te handelen en beschikt over de noodzakelijke tools om de inwoners en ondernemers goed te kunnen ondersteunen. Daarbij heeft zij ook de mogelijkheid om binnen de geboden applicatie ruggespraak te houden met taak- en vakafdelingen, kan zij schakelen tussen beller en vakspecialist en aangekondigd (warm) doorverbinden naar de belgroepen in Teams én naar individuele medewerkers via hun Teamsnummer of hun mobiele nummer.

Het KCC-team wenst real time en historisch haar performance per kanaal zelf te monitoren en erover te kunnen rapporteren. Daarbij is het sturen op kwaliteit van de dienstverlening en daarbij behorende tools als Reporting, Call Recording en sturing op de planning essentieel.

Naast telefonie wordt in ieder geval e-mail, Whatsapp en de bovengenoemde Messenger kanalen van sociale media beantwoord. Op termijn kan het wenselijk zijn om ook op andere digitale kanalen te kunnen reageren op vragen en verzoeken van inwoners en ondernemers.

Het KCC is daarmee de spil in de bereikbaarheid van de Opdrachtgever gedurende Kantoortijden. Zij is in staat om eventuele taak specifieke vragen snel en eenduidig naar een 2e lijn taakgroep op specialist door te zetten, waarbij deze groep gebruik maakt van laptops en mobiele telefoons met daarop Microsoft Teams Phone en passende applicaties.

Een volledige ketenrapportage over de 1ste en 2de lijn teams is essentieel in het optimaliseren van de bereikbaarheid. Deze ketenrapportage dient daarbij binnen de geboden oplossing te worden gefaciliteerd.

Ultimo is de wens om te werken met een 360 graden klantbeeld in de relatie tussen de KCC-applicaties en de achterliggende zaak- en taaksystemen. De herkenbaarheid van de beller staat daarbij voorop.

1.8.1 De ICT Service desk

Ook de ICT Servicedesk wenst gebruik te maken van de contact center voorzieningen, in het bijzonder de kanalen Telefonie en e-Mail. Hoewel de werkzaamheden verschillen én de ingang hoofdzakelijk is bedoeld voor medewerkers van de Opdrachtgever en eventuele ketenpartners, verwacht de servicedesk wel een gelijke functionaliteit als die voor het KCC. Het is daarbij de verwachting dat ook de Service desk gebruik zal maken van de geboden Contact Center functionaliteit.

1.8.2 Overige Centrale ingangen

Naast individuele en piket bereikbaarheid, zijn er binnen de gemeente ook een aantal reguliere centrale ingangen waar medewerkers afwisselend bureau-gebonden werk uitvoeren en ook werkplekonafhankelijk moeten kunnen opereren.

Deze centrale ingangen zijn én via het hoofdnummer én via het directe nummer bereikbaar voor inwoners en ondernemers. Deze ingangen beschikken over vergelijkbare routeringsprincipes als het KCC, echter deze worden voor zover mogelijk ingericht binnen Microsoft Teams Phone op basis van Belgroepen. Openingstijden, meldteksten, routeringen en rapportages zijn vergelijkbaar met die van het KCC.

1.8.3 Gewenste aantallen werkplekken

Post	Aantal	Bijzonderheden	Typische kenmerken
KCC-agent, multi channel	20	Het exacte aantal licenties wordt vermeld in het inschrijf formulier.	Let op. Het betreft hier gebruik van de applicatie op basis van Agenten
ICT Servicedesk Agent, multi channel	5		
KCC Supervisor Multi channel	5		
Inzet Wall boards	2	Real time monitoring	Wallboard informatie worden aangeboden op basis van een webbased pagina op de werkplekken van de Supervisors en Agenten.

1.3.8.1 Buiten de scope

Buiten de scope van deze aanbesteding valt de inrichting op een op Microsoft Teams gebaseerde kantoortelefonie voorziening. ~~De gevraagde Contact Center voorzieningen dienen wel gekoppeld te kunnen worden met MS Teams om de beschikbaarheid (agenda) en status van 2^e lijns belcirkels ter beschikking te hebben binnen het KCC.~~

1.8.4 Digitale werkplek binnen gemeente Hilversum

De digitale werkplek van Opdrachtgever is opgebouwd rondom een op Citrix gebaseerde desktop. Een groot deel van de medewerkers heeft de beschikking over een managed laptop, geoptimaliseerd voor gebruik in een Citrix server omgeving.

Daar waar het gaat over het besturen van de Contact Center applicatie, dient deze te kunnen worden bediend binnen de op Citrix gebaseerde werkplek. De KCC agenten en supervisors kunnen de gevraagde functionaliteiten bedienen binnen Citrix, op basis van een toegepaste webbrowser (Firefox of Edge).

Het audio pad dient daarbij te worden afgebogen naar een geschikt endpoint, bijvoorbeeld een VOIP telefoon of een smartphone, zonder dat dit invloed heeft op de bediening van de applicatie (alleen audio pad). Daarnaast mag de Contact Center applicatie het audiopad aanbieden via WebRTC.

Door de Contact Center Applicatie aan te bieden binnen de digitale werkplek, stelt het de KCC agent en supervisor in staat om ook tussen de applicaties gegevens te kunnen uitwisselen.

1.8.5 Omvang van de Opdracht

In de voorgaande paragrafen wordt reeds de omvang van de Opdracht duidelijk. Voor wat betreft licenties geldt dat wordt uitgegaan van 25 licenties. Daarnaast is er de mogelijkheid het aantal licenties uit te breiden met 15, bestaande uit:

- Natuurlijke groei (+5);
- Eventuele fusie met de huidige gemeente Wijdmeren (+5);
- Inzet ten behoeve van pieken (+5).

Afrekening van licenties vindt altijd plaats op basis van daadwerkelijk verbruik, **per maand achteraf.**

1.8.6 Samenvoeging en percelen

De Aanbestedende dienst voegt geen Opdrachten samen in deze aanbesteding. De Opdracht is ook niet opgedeeld in percelen, omdat Aanbestedende dienst de uitgevraagde scope beschouwt als één ondeelbaar geheel.

1.8.7 Varianten

Varianten, zoals bedoeld in artikel 2.83 van de Aanbestedingswet 2012, worden niet in beschouwing genomen.

1.9 Overeenkomst en duur

De Aanbestedende dienst wil een Overeenkomst afsluiten met één Opdrachtnemer voor de duur van zesendertig (36) maanden, met tweemaal een mogelijke verlenging van steeds twaalf (12) maanden. De geplande ingangsdatum van de Overeenkomst is **1 januari 2025.**

2 PROCEDURELE ASPECTEN EN VOORWAARDEN VAN DEZE AANBESTEDING

2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk worden Inschrijvingsrichtlijnen en -procedures uiteengezet. Uw Inschrijving moet voldoen aan het bepaalde in dit hoofdstuk. Bij het niet voldoen aan de Inschrijvingsrichtlijnen en -procedures behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor uw Inschrijving niet in behandeling te nemen. U verklaart door in te schrijven op de onderhavige aanbesteding dat u akkoord gaat met de voorwaarden die in dit hoofdstuk zijn opgenomen.

2.2 Aanbestedingsprocedure en motivering

De geraamde waarde van de onderhavige Opdracht is hoger dan de drempelwaarde voor aanbestedingen voor leveringen en diensten voor decentrale overheden, conform de Europese Richtlijn 2014/24/EU. Deze richtlijn is geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving door middel van de (gewijzigde) Aanbestedingswet 2012 die op 1 juli 2016 in werking is getreden. Gelet op het aantal te verwachten Inschrijvingen en de gevraagde inspanning om een Inschrijving te doen, wordt de onderhavige Europese aanbesteding uitgevoerd als een openbare procedure.

2.3 Planning

Onderstaande tabel geeft inzicht in het tijdspad van deze aanbesteding en welke fasen daarvan deel uitmaken.

DATUM	PLANNING
Vrijdag 12 juli 2024	Publicatie TenderNed
Dinsdag 10 september 2024 10:00 uur	Sluitingsdatum indienen schriftelijke vragen ronde 3
Dinsdag 17 september 2024	Publiceren Nota van Inlichtingen
Dinsdag 24 september 2024 10:00 uur	Sluitingsdatum indienen schriftelijke vragen ronde 4
Dinsdag 1 oktober 2024	Publiceren tweede Nota van Inlichtingen
Dinsdag 15 oktober 2024 10:00 uur	Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen
Dinsdag 29 oktober 2024	Voornemen tot gunning
30 oktober t/m 19 november 2024	Standstill-periode
Nader te bepalen, tijdens standstill-periode	Verificatiegesprek
Dinsdag 3 december 2024 10:00	Uiterste opleverdatum Proof of Concept
Vanaf woensdag 4 december 2024	Controle Proof of Concept
Donderdag 18 december 2024	Definitieve gunning

Deze planning is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Een eventuele aanpassing van de planning zal via TenderNed worden gecommuniceerd. In geval van afwijking tussen de hierboven opgenomen planning en de planning op TenderNed is de laatstgenoemde leidend.

2.4 Communicatie

Communicatie in het kader van deze aanbesteding zal uitsluitend via TenderNed verlopen. Alle bij deze aanbesteding horende documenten worden uitsluitend gepubliceerd op TenderNed.

De contactpersoon van deze aanbesteding is de inkoper, de heer Dennis van Leuverden, (of diens plaatsvervanger bij Team Inkoop). Het is niet toegestaan om met betrekking tot deze aanbesteding andere personen binnen de organisatie van de Aanbestedende dienst te benaderen. Doet u dit wel dan kan dat leiden tot uitsluiting van verdere deelname van uw onderneming aan deze aanbesteding.

De heer Dennis van Leuverden is te bereiken via de berichtenmodule van TenderNed en via telefoonnummer 06-39640017.

2.5 Vragen en Nota van Inlichtingen

Vragen, opmerkingen en verzoeken naar aanleiding van deze Aanbestedingsleidraad en alle bijhorende Bijlagen lopen uitsluitend via TenderNed.

Er zijn twee (2) vragenronden. U kunt uw vragen en/of opmerkingen doorlopend via de tab 'Vragen over de aanbesteding' op TenderNed stellen. Uw vragen dienen uiterlijk op het in de planning opgenomen tijdstip via TenderNed bij de Aanbestedende dienst ontvangen te zijn. Vragen dienen helder en duidelijk te zijn geformuleerd met een duidelijke verwijzing naar welke paragraaf of bladzijde of nummer van welk document het betreft.

Gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord door middel van een Nota van Inlichtingen.

Vragen naar aanleiding van de antwoorden op de vragen in de eerste Nota van Inlichtingen kunnen uiterlijk op het in de planning opgenomen tijdstip via TenderNed worden ingediend. De tweede Nota van Inlichtingen wordt uiterlijk 10 dagen voor de sluitingsdatum van het indienen van Inschrijvingen op TenderNed gepubliceerd.

NB.

Vragen en opmerkingen die na die datum worden ontvangen, worden niet in de Nota van inlichtingen behandeld, tenzij dat naar het oordeel van de Aanbestedende dienst nodig is voor het indienen van een deugdelijke Inschrijving.

Alle vragen worden uiteindelijk door middel van een Nota van Inlichtingen op TenderNed gepubliceerd.

Indienen van vragen in geval van een gerechtvaardigd economisch belang

Vragen en verzoeken om nadere inlichtingen in geval van een gerechtvaardigd economisch belang zoals bedoeld in artikel 2.53 lid 3 van de Aanbestedingswet, kunnen eveneens uitsluitend via TenderNed worden ingediend. In dat geval moet u expliciet aangeven dat de vraag wordt gesteld met

een beroep op een gerechtvaardigd economisch belang en gemotiveerd verzoeken om het antwoord op deze vraag of de nadere inlichtingen niet op te nemen in de Nota van inlichtingen.

De Aanbestedende dienst beslist of het verzoek wordt gehonoreerd. Indien de Aanbestedende dienst het verzoek van Inschrijver honoreert, beantwoordt de Aanbestedende dienst de betreffende vraag separaat richting de desbetreffende Inschrijver.

Indien de Aanbestedende dienst van oordeel is dat beantwoording van de vraag in redelijkheid geen schade toebrengt aan de gerechtvaardigde economische belangen en beantwoording van die vraag thuishoort in de Nota van Inlichtingen, zal de Aanbestedende dienst de desbetreffende Inschrijver daarvan op de hoogte stellen. De Inschrijver heeft dan de keus de vraag terug te trekken of de Aanbestedende dienst toe te staan de vraag te beantwoorden in de Nota van Inlichtingen. Reageert Inschrijver daarop niet tijdig dan zal de Aanbestedende dienst de vraag niet beantwoorden.

Let op: Indien de voorgenomen of voorgestelde oplossing van Inschrijver uitsluitend mogelijk is door aanpassing van de Opdracht of de aanbestedingsdocumenten, dan zal de Aanbestedende dienst een vertrouwelijke vraag met die strekking moeten afwijzen. Om dit te voorkomen wordt Inschrijver aangeraden om het wijzigingsvoorstel zelf door middel van een algemene vraag voor te stellen. Voor een eventuele vertrouwelijke onderbouwing kan de Inschrijver een afzonderlijke vertrouwelijke vraag stellen. Deze vertrouwelijke vraag zal voor kennisgeving worden aangenomen en zal niet (hoeven te) worden beantwoord.

Het voorgaande neemt niet weg dat indien de Aanbestedende dienst van oordeel is dat een aanpassing in het belang is van de Opdracht, hij ambtshalve algemene inlichtingen kan geven met een aanpassing van de Opdracht of de aanbestedingsdocumenten. Uiteraard neemt de Aanbestedende dienst daarbij § 2.10.1 punt 6 in acht.

2.6 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

Deze Aanbestedingsleidraad is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u de contactpersoon van de Aanbestedende dienst (zie § 2.4) hier direct via het stellen van een (al dan niet vertrouwelijke) vraag in de vraag- en antwoordmodule van TenderNed van op de hoogte te brengen, zodat de Aanbestedende dienst eventuele fouten tijdig in de procedure kan herstellen. In verband hiermee kunt u tot uiterlijk op het in de planning opgenomen tijdstip uw op- of aanmerkingen maken. Indien na Inschrijving blijkt dat deze Aanbestedingsleidraad onvolkomenheden en tegenstrijdigheden bevat en deze niet door de Inschrijver zijn opgemerkt, kan de Inschrijver zich in zijn Inschrijving, of na uitbrengen ervan, niet meer beroepen op niet gemelde tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden.

2.7 Indienen Inschrijving en uitgangspunten met betrekking tot de Inschrijving

2.7.1 Digitaal inschrijven

Deze aanbesteding zal geheel digitaal en online plaatsvinden, gebruik makende van de website van TenderNed (<http://www.tenderned.nl>), waar u een uitgebreide instructie met betrekking tot het doen van een digitale Inschrijving aantreft. Het is uitsluitend toegestaan uw Inschrijving digitaal in te dienen via TenderNed.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Inschrijving. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed (<https://www.tenderned.nl/cms/contact>).

De rechtsgeldig ondertekende Inschrijving dient u **uiterlijk op het in de planning opgenomen tijdstip** in te dienen bij de Aanbestedende dienst. Inschrijvingen dienen op de juiste wijze via TenderNed te

zijn geüpload. Het risico van enige vertraging bij de aanbidding en het daardoor niet in behandeling nemen van de Inschrijving berust bij de Inschrijver.

Na de in de planning genoemde datum en bijhorend tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken op TenderNed te zetten en is het niet meer mogelijk om een Inschrijving in te dienen.

Let op:

De Aanbestedende dienst raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Inschrijving te verifiëren of uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op <http://www.tenderned.nl> en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op <http://www.tenderned.nl>. Dit proces kan meerdere dagen duren.

2.7.2 In te dienen documenten

Hieronder volgt een overzicht waarin wordt aangegeven welke documenten u bij uw Inschrijving dient toe te voegen. U maakt hiervoor gebruik van de bij deze Aanbestedingsleidraad toegevoegde Bijlagen. Deze formulieren staan in een Word of Excel document. De invulformulieren mogen qua vraagstelling en voorgedrukte inhoud niet worden gewijzigd of worden aangepast.

In het Invulformulier tarieven, dat is beveiligd, kunt u alleen de gekleurde tekstvelden invullen.

Let op: het Invulformulier tarieven dient u zowel in PDF-format (ondertekend) als in Excelformat aan te bieden.

Van de formulieren mag u niet afwijken. Wanneer u klaar bent met invullen, kunt u de documenten opslaan en bij uw Inschrijving voegen. U levert alle gevraagde documenten als een **apart** document aan en geeft deze documenten de volgende naam: **nr – naam document – naam Inschrijver**. U houdt de nummering aan uit onderstaande tabel.

Nr.	Document	In te dienen bij de Inschrijving	In te dienen binnen 7 Werkdagen na mededeling gunningsbeslissing (zie § 3.9.1)	Zie paragraaf
1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	X		3.2/3.2.1
2	Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier	X		2.8.3
3	Invulformulier tarieven	X		4.3.1
4	Antwoordformulier Gunningscriteria	X		4.3.2
5	Antwoordformulier Binaire wensen	X		4.3.2
6	Invulformulier referenties	X		3.4.2
7	Invulformulier verklaring onderaanneming	indien van toepassing		3.6.3

8	Organogram holding	indien onderdeel van een holding		3.8
9	Uittreksel handelsregister (Kamer van Koophandel) en indien van toepassing, een toereikende volmacht	X		3.4.3, 2.7.3
10	Gedragsverklaring Aanbesteden		X	3.2.2
11	Verklaring Belastingdienst		X	3.2.3
	Kopie lopende polis(sen) van verzekering		X	3.4.1
	Jaarstukken over de afgelopen drie boekjaren		X	3.4.1
	Laatst afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf		X	3.4.1
	Invulformulier holdingverklaring		indien onderdeel van een holding	3.8
	Origineel document met een originele handtekening indien gebruik is gemaakt van een gescande versie van het originele document met een 'natte handtekening'		X	2.7.3

Let op: indien u in Combinatie of met een beroep op derden inschrijft, dienen ook van hen verschillende stukken te worden ingediend. Kijk hiervoor resp. in § 3.6.2 en § 3.7.

2.7.3 Ondertekening

Bevoegdheid

Alle documenten moeten rechtsgeldig worden ondertekend door één of meer daartoe bevoegde vertegenwoordiger(s). Dat houdt in dat de persoon of personen die de documenten ondertekenen in het handelsregister moeten zijn ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde persoon/personen van de onderneming. Dat zijn in ieder geval de bestuurders. Is in het handelsregister opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, dan moet de Inschrijving door die personen gezamenlijk ondertekend worden.

Gevolmachtigden mogen het document ook ondertekenen. Een volmacht moet door de vertegenwoordigingsbevoegde functionaris(sen) zijn ondertekend. Denk daarbij ook aan eventuele beperkingen (bijvoorbeeld beperkingen uitgedrukt in geld of in gezamenlijke bevoegdheid) van de vertegenwoordigingsbevoegde functionaris(sen), zoals geregeld in de statuten van de onderneming, en/of zoals blijkt uit het handelsregister. De volmacht moet zijn bijgesloten bij de Inschrijving.

In geval van Inschrijving door een Combinatie ondertekenen alle deelnemers aan de Combinatie de Inschrijving.

Wijze van ondertekening

Het ondertekenen kan

- door het document eerst te printen, dan op papier te ondertekenen en vervolgens een ingescande versie als pdf-bestand in te dienen*, of
- door middel van een (gekwificeerde) elektronische handtekening.

*Op het moment dat gebruik wordt gemaakt van een gescande versie van het originele document met een 'natte handtekening', moet de Inschrijver indien de Aanbestedende dienst hier om verzoekt, binnen 7 Werkdagen het originele document voorzien van de originele natte handtekening aan de Aanbestedende dienst overleggen.

Vaststellen bevoegdheid

De Aanbestedende dienst stelt de bevoegdheid vast met een kopie van de inschrijving in het handelsregister, dan wel met een volmacht die bij de Inschrijving is verstrekt door degene die daartoe conform het handelsregister is bevoegd.

Uitsluiting

Het niet rechtsgeldig ondertekenen van de documenten of het niet bijvoegen van de hier genoemde bijlagen betekent dat uw Inschrijving wordt uitgesloten van deze aanbesteding.

2.7.4 Algemene Eisen aan de Inschrijving

1. De Inschrijving dient gebaseerd te zijn op deze Aanbestedingsleidraad inclusief Bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen.
2. De Inschrijving dient te zijn gesteld in de Nederlandse taal. Alle correspondentie wordt gevoerd in de Nederlandse taal.
3. Een Inschrijving die op wezenlijke punten in strijd is met de Aanbestedingsleidraad inclusief Bijlagen is onregelmatig in de zin van de Aanbestedingswet en daarmee ongeldig.
4. Inschrijvingen dienen volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat informatie ontbreekt of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of Bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Inschrijver of bij derden of van algemeen bekende marktinformatie, kan de Aanbestedende dienst de Inschrijving uitsluiten van de procedure.
5. Inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud te zijn. Dat wil zeggen dat er geen 'mitsen en maren' aan de Inschrijving kleven. Inschrijvingen onder voorwaarden zijn ongeldig. Uw algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.
6. U dient gebruik te maken van de door de Aanbestedende dienst digitaal als Bijlage bijgeleverde invulformulieren. Het is niet toegestaan om eenzijdig de tekst van deze invulformulieren te wijzigen. Bij het nummeren van de formulieren en het gebruik van de invulformulieren dient u de aanwijzingen op te volgen zoals aangegeven in § 2.7.2 (In te dienen documenten) van deze Aanbestedingsleidraad.
7. U dient reëel en transparant in te schrijven. Dit betekent onder meer het volgende:

- a. Een prijs van nul euro of negatieve prijzen wordt/worden vermoed niet reëel en transparant te zijn.
 - b. U mag niet met symbolische prijzen inschrijven. Voor vaste periodiek terugkerende kosten gedurende de looptijd van een Overeenkomst mag geen heel laag bedrag worden opgenomen dat niet past binnen/in lijn is met de systematiek van de Aanbestedingsleidraad/het programma van Eisen.
 - c. U mag geen gebruik maken van “price-dumping” (abnormaal lage prijsaanbieding).
8. U mag geen misbruik maken van de gunningssystematiek bijvoorbeeld door middel van een verschuiving in de kosten tussen diverse posten te trachten op oneigenlijke wijze voordeel te behalen uit het beoordelingsmodel (manipulatief inschrijven).
9. U dient de all-in tarieven in het tarievenblad op te geven (Bijlage 3). U dient bij de te offrenen tarieven rekening te houden met de totale contractperiode (dus inclusief de optie jaren).

2.7.5 Gestanddoening

Uw Inschrijving is minimaal 4 maanden na de sluitingsdatum van het indienen van Inschrijvingen geldig en heeft tijdens deze periode het karakter van een onherroepelijk aanbod. Het noemen van een kortere gestanddoeningstermijn in de Inschrijving, maakt de Inschrijving ongeldig. De Inschrijving zal dan worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Indien er een kort geding tegen de voorlopige gunningsbeslissing wordt aangespannen (zie § 2.9.4) dient de gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving in ieder geval tot twee weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding te duren.

2.7.6 Concept Overeenkomst en Algemene voorwaarden

Als uitgangspunt voor de Inschrijving dienen naast de Aanbestedingsleidraad, de Bijlagen en de Nota(’s) van Inlichtingen, de concept Overeenkomst en de GIBIT 2023, die als Bijlagen B en C aan deze Aanbestedingsleidraad zijn gevoegd.

Indien u bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de concept Overeenkomst en/of de GIBIT 2023, dan moeten deze uiterlijk op het in de planning opgenomen tijdstip door de Aanbestedende dienst zijn ontvangen. De Aanbestedende dienst zal de verbetervoorstellen bekijken, maar is niet gehouden deze te accepteren en te verwerken in het definitieve concept.

De Aanbestedende dienst zal de Nota van Inlichtingen met de definitieve concept Overeenkomst inclusief eventuele afwijkingen van de GIBIT 2023 op TenderNed publiceren. Door het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver onverkort en onvoorwaardelijk akkoord met de gehele inhoud van het definitieve concept van de Overeenkomst en de GIBIT 2023.

2.7.7 Verwerkersovereenkomst

Bij de onderhavige Opdracht zullen door Opdrachtnemer persoonsgegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) verwerkt. Voor het regelen van de verhouding tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever (resp. verwerker en verantwoordelijke in de zin van de AVG) is een aparte overeenkomst nodig, een zogenaamde verwerkersovereenkomst. Deze verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsleidraad (zie Bijlage E). De verwerkersovereenkomst dient tezamen met de Overeenkomst ondertekend te worden.

Indien Inschrijver bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de concept verwerkersovereenkomst dan moeten deze uiterlijk op het in de planning opgenomen tijdstip door de Aanbestedende dienst zijn ontvangen. De Aanbestedende dienst zal de verbetervoorstellen bekijken, maar is niet gehouden deze te accepteren en te verwerken in het definitieve concept.

De Aanbestedende dienst zal de Nota van Inlichtingen met de definitieve concept verwerkersovereenkomst op TenderNed publiceren. Door het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver onverkort en onvoorwaardelijk akkoord met de gehele inhoud van het definitieve concept van de verwerkersovereenkomst.

2.7.8 Aanvulling of wijziging van de Inschrijving

De Aanbestedende dienst gaat bij de beoordeling van de Inschrijvingen uit van de (volledigheid en de juistheid van de) gegevens, zoals die door Inschrijver zijn verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijvers om wat in de Aanbestedingsleidraad wordt gevraagd, zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden. Een Inschrijver kan zijn Inschrijving na de sluitingsdatum van het indienen van Inschrijvingen niet meer wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de Aanbestedende dienst daartoe een verzoek heeft gedaan.

In uitzonderlijke gevallen kan de Aanbestedende dienst een mogelijkheid tot herstel bieden, onder andere wanneer een Inschrijving klaarblijkelijk een eenvoudige precisering behoeft, of wanneer het zuiver formele, voor de beoordeling van de Inschrijving niet beslissende onregelmatigheden betreft, een en ander ter beoordeling van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst kan in dat geval verlangen dat de Inschrijver zijn Inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden.

Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of aanvulling veronderstelt dat de Inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de Inschrijver zijn Inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de Aanbestedende dienst een duidelijker beeld krijgt van wat is aangeboden.

In geval van een verzoek tot aanvulling en/of verduidelijking of herstel van een kennelijke fout, dient de Inschrijver uiterlijk binnen de in het verzoek genoemde (korte) termijn de ontbrekende bescheiden of gevraagde aanvullingen aan te leveren, op straffe van ongeldigheid van de Inschrijving.

2.8 Voorwaarden aanbesteding

2.8.1 Algemene Eisen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure

1. Correspondentie en ontvangen Inschrijvingen zullen na afloop niet aan u worden geretourneerd.
2. Kenmerkend voor een aanbesteding is dat er geen prijsonderhandelingen worden gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de Inschrijving. Concreet houdt dit in dat u met het indienen van deze Inschrijving slechts deze gelegenheid krijgt om tegen een concurrerende prijs aan te bieden.
3. Indien zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in uw bedrijfsvoering welke van invloed zijn op de voortgang en afhandeling van de aanbesteding dient u dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan de contactpersonen van de Aanbestedende dienst.
4. Voor de Opdracht komen alleen Inschrijvers in aanmerking die zowel op de dag van de aanbidding van de Inschrijving als op de dag van de gunning voldoen aan de Eisen die in de

Aanbestedingsleidraad, inclusief de bijlagen, zijn vermeld behoudens uitvoeringseisen waar pas op het moment dat de Overeenkomst ingaat aan voldaan moet worden.

5. U zult zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de Inschrijvers beperken. In het bijzonder zult u:
 - de Aanbestedende dienst niet belemmeren in zijn streven met een andere Inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen over de gunning van de Opdracht;
 - geen informatie over uw Inschrijving of over het overleg met de Aanbestedende dienst uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.
6. De Aanbestedende dienst zal, behoudens wettelijke verplichtingen, het vertrouwelijke karakter van de door u verstrekte informatie en documentatie respecteren en deze zonder uw toestemming niet met derden delen. Alle door u gegeven informatie mag door de Aanbestedende dienst worden gecontroleerd. Het verstrekken van onjuiste gegevens, alsmede het, na een verzoek daartoe van de Aanbestedende dienst, niet meewerken aan de controle van de verstrekte gegevens, kan leiden tot uitsluiting.
7. Alle documentatie en informatie die in het kader van de aanbesteding wordt verstrekt is vertrouwelijk. U zult geheimhouding verzekeren met betrekking tot alle documentatie en informatie. U erkent dat de relatie met de Aanbestedende dienst in het kader van deze aanbesteding een vertrouwelijk karakter draagt. U zult het bestaan en de inhoud van deze relatie niet aan derden bekendmaken. U legt de verplichtingen inzake de vertrouwelijkheid ook op aan door u in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs. U zult ervoor zorgdragen, dat alleen die personen kennis van de documentatie en informatie krijgen voor wie dit noodzakelijk is om een Inschrijving uit te brengen. De Aanbestedende dienst heeft het auteursrecht op de documentatie. Openbaarmaking van de documentatie is altijd voorbehouden aan de Aanbestedende dienst.
8. Op die plaatsen in deze Aanbestedingsleidraad waar gesproken wordt over merknamen, typen, fabricageprocessen en dergelijke en waarbij het wellicht handelt om een unieke zaak, dient u in een dergelijk geval aansluitend aan het bewuste tekstdeel de zinsnede "of daarmee overeenstemmend" te lezen.

2.8.2 Voorkennis en belangenverstrengeling

De Aanbestedende dienst sluit aan bij de richtlijnen van Rijkswaterstaat ter voorkoming van voorkennis en belangenverstrengeling, zoals opgenomen in de nota 'Scheiding van belang, Beleid tegen belangenverstrengeling bij de aanbesteding' d.d. 14 september 2007. Deze is bijgevoegd als Bijlage F bij deze aanbesteding.

2.8.3 Instemming voorwaarden aanbesteding

Met het indienen van een Inschrijving stemt u onvoorwaardelijk in met de toepasselijkheid en alle bepalingen van deze aanbestedingsprocedure, deze Aanbestedingsleidraad en alle hierbij behorende stukken.

Als Bijlage 2 bij dit document zit een 'Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier'. Inschrijver dient deze volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Bijlage (waarbij het gedeelte onder I alleen met 'ja' ingevuld moet zijn) bij de Inschrijving te voegen, met als naam '2 – Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier- naam Inschrijver'.

Uitsluiting

Uw Inschrijving wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding, indien

- de Inschrijving niet voldoet aan één of meerdere van de gestelde Eisen, of
- deel I van Bijlage 2 ‘Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier’ niet volledig met ‘ja’ is ingevuld, of
- Bijlage 2 ‘Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier’ niet rechtsgeldig is ondertekend, of niet onvoorwaardelijk is (zie hiervoor § 2.7.4 onder 5), of
- de conformiteitenlijst niet bij de Inschrijving is gevoegd, of
- anderszins uit de Inschrijving - bijvoorbeeld uit de uitwerking van de Gunningscriteria uit § 4.3 - kan worden opgemaakt dat niet volledig wordt voldaan aan alle Eisen, of
- Inschrijver een Russische partij is of vertegenwoordigt of Russische partij(en) inzet voor de uitvoering van de Opdracht, als bedoeld in § 3.3.4.

2.8.4 Kostenvergoeding

Door de Aanbestedende dienst worden geen kosten vergoed inzake het uitbrengen van de Inschrijving en andere eventueel door u te ondernemen activiteiten tijdens de aanbestedingsprocedure, ongeacht of de verdere aanbestedingsprocedure al dan niet zal leiden tot het sluiten van een Overeenkomst, tenzij daartoe aanleiding is op grond en volgens de voorwaarden van de Handreiking Tenderkostenvergoeding (oktober 2018), een en ander ter bepaling van de Aanbestedende dienst.

2.8.5 Voorbehouden

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om in ieder geval (geen limitatieve opsomming):

- tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst voor haar moverende redenen de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen;
- de Opdracht niet te gunnen;
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien;
- om Inschrijvingen die niet voldoen aan de door de Aanbestedende dienst gestelde voorwaarden uit te sluiten;
- de beoordelingsprocedure voor een Inschrijver te beëindigen indien gedurende de aanbestedingsprocedure over deze Inschrijver nadelige informatie bekend wordt.

2.9 Na de Inschrijving

2.9.1 Algemene uitgangspunten

1. Tijdens de periode van beoordeling zal de Aanbestedende dienst geen enkele informatie verstrekken aan individuele Inschrijvers over de stand van zaken. Als er sprake is van informatieverstrekking gebeurt dit op initiatief van de Aanbestedende dienst door middel van een algemene mededeling via TenderNed.
2. Op de aanbestedingsprocedure, de gunning, de Overeenkomst en eventuele geschillen is Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de Aanbestedende dienst en een Inschrijver die ontstaan naar aanleiding van een door de Aanbestedende dienst genomen besluit inzake deze aanbesteding, dienen, met uitzondering van hetgeen gesteld is in § 2.9.3 onder ‘uitsluiting en bezwaar’ en § 2.9.4 en van dit hoofdstuk, binnen één maand na bekendmaking van het betreffende besluit door de Aanbestedende dienst, te worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland. De termijn van één maand is een contractuele vervaltijd. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen één maand na bekendmaking van het betreffende besluit waarover hij meent een geschil te hebben, een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij al zijn rechten ter zake van het indienen van een geschil heeft verwerkt. De Inschrijver heeft in genoemd geval evenzeer zijn rechten verwerkt in een

(bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding (behoudens het gestelde in § 2.9.3 (uitsluiting en bezwaar) en § 2.9.4) in te stellen.

3. De Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst met de Opdrachtnemer met onmiddellijke ingang te beëindigen indien uit een onherroepelijke uitspraak van een rechter volgt dat het gunningsbesluit of de Opdracht onrechtmatig is, of de Opdracht om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan een dergelijk beëindigingsbesluit kan door de Opdrachtnemer geen enkel recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade of anderszins worden ontleend.

2.9.2 Opening kluis

Inschrijvers dienen hun Inschrijvingen voor de in § 2.7.1 genoemde datum en tijdstip in. De Inschrijvingen komen terecht in de digitale kluis op TenderNed. Na de sluitingsdatum van het indienen van de Inschrijvingen wordt de digitale kluis geopend en begint de beoordeling. De procedure na de Inschrijving kent de volgende stappen:

1. Beoordeling Inschrijvingen (§ 2.9.3).
2. Verzenden gunningsbeslissing (§ 2.9.4) en opvragen en aanleveren bewijsstukken (§ 3.9.1).
3. Houden verificatiegesprek (§ 2.9.5).
4. Houden van een Proof of Concept (§ 2.9.6).
5. Definitief gunnen en ondertekenen contract.

2.9.3 Stappenplan beoordeling Inschrijvingen

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 Aanbestedingsleidraad voorgeschreven wijze. Een onvolledige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, met inachtneming van het bepaalde in § 2.7.8.

Geldig betekent dat, daar waar gevraagd, de stukken rechtsgeldig zijn ondertekend overeenkomstig het bepaalde in § 2.7.3 en voldoen aan de gestelde Eisen. Niet rechtsgeldige ondertekening en/of het niet voldoen aan de gestelde Eisen betekent dat de Inschrijving wordt uitgesloten.

Stap 2 Beoordeling uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Beoordeling van de geldige en volledige Inschrijvingen geschiedt aan de hand van de uitsluitingsgronden, en de Geschiktheidseisen. Voldoet een Inschrijver niet aan één of meerdere van deze Geschiktheidseisen of is/zijn één of meerdere uitsluitingsgronden van toepassing, dan wordt de Inschrijving uitgesloten.

Stap 3 Beoordeling voldoen aan Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier

In deze stap wordt aan de hand van de door de Inschrijver ingevulde en ondertekende Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier en procedures (Bijlage 2) beoordeeld of de Inschrijver en de Inschrijving onvoorwaardelijk aan alle Eisen voldoen. Indien aan één van de Eisen niet wordt voldaan, wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere deelname. Een voorbehoud op een Eis wordt beschouwd als het niet voldoen aan de Eis en ook dan wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere deelname. Voor opmerkingen en/of vragen dienen Inschrijvers de vragenronde te gebruiken.

Uitsluiting en bezwaar

Indien de Inschrijving wordt uitgesloten van verdere deelname, deelt Aanbestedende dienst dit schriftelijk aan de betrokken Inschrijver mee. Indien de Inschrijver het niet met de uitsluiting eens is, heeft hij, binnen 10 dagen na verzending van de schriftelijke mededeling, de gelegenheid om dit voor te leggen aan de rechtbank Midden-Nederland. De termijn van 10 dagen is een contractuele vervalltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen 10 dagen na verzending van de schriftelijke mededeling, een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij al zijn rechten ter zake van het aanhangig maken daarvan heeft verwerkt. De Inschrijver heeft in genoemd geval evenzeer zijn rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding.

Stap 4 Beoordeling op de Gunningscriteria

Indien Inschrijver en Inschrijving voldoen aan alle gestelde Eisen, wordt de Inschrijving beoordeeld op de Gunningscriteria (§ 4.3). Gunning zal geschieden aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving die door de Aanbestedende dienst wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding, overeenkomstig wat is beschreven in hoofdstuk 5.

2.9.4 Gunningsbeslissing, standstill-termijn, vervalltermijn

Gunningsbeslissing en standstill-termijn

De mededeling van de gunningsbeslissing houdt nog geen aanvaarding in van een aanbod van de Inschrijver. De dag na verzending van de gemotiveerde gunningsbeslissing gaat een standstill-termijn van 20 kalenderdagen in. Afgewezen Inschrijvers kunnen dan nadere informatie vragen en iedere Inschrijver, die het niet eens is met de gunningsbeslissing, kan binnen de genoemde termijn van 20 dagen een kort geding starten. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt de betreffende Inschrijver verzocht de Aanbestedende dienst tijdig op de hoogte te stellen van het starten van een kort geding.

Vervalltermijn

De 20 dagentermijn is een contractuele vervalltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen 20 dagen na verzending van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij geen bezwaar meer kan maken tegen de gunningsbeslissing – waaronder begrepen de afwijzing van zijn Inschrijving – en hij al zijn rechten ter zake deze aanbesteding heeft verwerkt. De Inschrijver heeft in genoemd geval evenzeer zijn rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding, in te stellen.

Eventuele verzoeken om een nadere (mondelinge) toelichting van de gunningsbeslissing schorten deze vervalltermijn niet op.

Na de standstill-termijn

Na de periode van 20 dagen, indien geen kort geding aanhangig is, zal de winnende Inschrijver worden gevraagd de Proof of Concept uit te voeren. Na een succesvolle beoordeling hiervan zal de Opdracht in beginsel definitief aan de winnende Inschrijver worden gegund en zal met hem een Overeenkomst worden gesloten.

Indien binnen genoemde vervalltermijn een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal de Aanbestedende dienst de uitkomst van het kort geding in eerste aanleg afwachten alvorens hij tot definitieve gunning overgaat. De Aanbestedende dienst behoudt zich verder de keuze voor om eventueel hoger beroep af te wachten, dan wel om, bij een voor de Aanbestedende dienst gunstig vonnis van de voorzieningenrechter van de rechtbank, tot definitieve gunning over te gaan. Indien de Aanbestedende dienst de Inschrijver(s) die in de gunningsbeslissing als winnaar(s) zijn aangewezen in

kennis stelt van een aanhangig gemaakt kort geding, dan dient(dienen) deze Inschrijver(s) in die kortgedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van het recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel – als gevolg van het in kort geding gewezen vonnis – gewijzigde gunningsbeslissing.

2.9.5 Verificatiegesprek

De Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, wordt uitgenodigd voor een verificatiegesprek dat, naar keuze van de Aanbestedende dienst, op digitale wijze of op de locatie van Aanbestedende dienst, zal plaatsvinden. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt dat wordt opgenomen als Bijlage in de Overeenkomst. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om het gesprek op te nemen 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 valt de betrokken Inschrijver alsnog af. In gevallen als deze zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.9.4 gaat lopen. Ook wordt met de nieuwe nummer één een verificatiegesprek gehouden, als hierboven beschreven.

2.9.6 Proof of Concept

De Contact center applicatie vormt een wezenlijk onderdeel van de digitale werkplek van het KCC en de Servicedesk. Niet alleen het kanaal Telefonie wordt tot uitvoering gebracht, maar ook de digitale kanalen zoals eerder genoemd, vormen de connectie met inwoners, ondernemers en ketenpartners.

Om vast te kunnen stellen of de door Inschrijver voorgestelde Contact Center oplossing past op de geformuleerde Eisen van Aanbestedende dienst, wordt een Proof of Concept ingesteld.

De Inschrijver, aan wie voorlopig is gegund, dient uiterlijk **op de in de planning genoemde datum** na voorlopige gunning de benodigde oplossing inclusief apparatuur en de specialisten t.b.v. de PoC kosteloos beschikbaar te stellen. De uitvoering van de PoC wordt bij voorkeur afgenomen op één van de locaties van Opdrachtgever én gebruik makend van de digitale werkplekken van de Opdrachtgever.

Verder geldt dat de oplossing binnen Kantoortijden door de Aanbestedende dienst kan worden getest. De Inschrijver is hierbij verantwoordelijk voor een juiste verslaglegging tijdens de PoC.

Het PoC traject bestaat uit drie periodes, namelijk:

1. de periode vóór de feitelijk PoC;
2. de PoC;
3. de periode na de PoC.

(1) Periode vóór de feitelijk PoC

Deze periode gaat in op de dag na het afgelopen van de bezwaarperiode volgend op de voorlopige gunningsbeslissing door de Aanbestedende dienst (lees: de dag na de verzenddatum, vermeld op de gunningsbrief).

Verder dient de Inschrijver tijdens deze periode schriftelijk een test-set op te stellen. De test-set bevat de volgende onderwerpen:

1. Opzet van de test (Inschrijver geeft antwoord op de projectmatige aspecten van de PoC: wie, wat, waar, wanneer, waarom en hoe?).
2. De test-cases, zoals geformuleerd op basis van de Eisen en wensen, dienen te voldoen aan de onderstaande doelstellingen:
 - a. Toetsen van de werking van de Contact Center dienstverlening, op basis van een door Opdrachtgever nog op te stellen call flow (Opdrachtgever overhandigt binnen 2 Werkdagen na voorlopige gunning de in de doelstellingen genoemde call flows voor de 1^{ste} lijn ingangen.) en op basis van 2-3 agents en een supervisor.
 - b. Toetsen van de werking en het gebruik van de Contact Center voorziening op een 3 tal digitale werkplekken, en 3 vaste VOIP toestellen en 1 mobiel toestel;
 - c. Toetsen en inzage in de Real Time en Historische rapportagemogelijkheden van de totale lijn tussen 1^e en 2^e lijn (KCC en taakspecialist middels mobiele telefoon of MS Teams).
 - d. Toetsen van gespreksopname en kwaliteitstoetsing van agenten door supervisor.

De Inschrijver dient uiterlijk op **de in de planning aangegeven datum** de schriftelijke test-set ter accordering aan de Aanbestedende dienst aan te bieden. De Aanbestedende dienst zal deze binnen vijf (5) Werkdagen beoordelen en dan wel of niet accorderen en dit aan de Inschrijver terugkoppelen. Indien er geen akkoord wordt gegeven, heeft de Inschrijver na mededeling twee (2) Werkdagen de tijd om de inhoud van de test-set aan te passen. Hierna zal Aanbestedende dienst deze binnen één (1) Werkdag beoordelen en wel of niet accorderen en dit mededelen. Indien de test-set dan nog steeds niet correct is, kan dit leiden tot een negatief oordeel in de PoC en daarmee tot uitsluiting van de Inschrijving van de procedure.

(2) De PoC

Na de eerste periode gaat de tweede periode in, namelijk de PoC periode zelf. De PoC duurt maximaal vijf (5) Werkdagen, inclusief eventuele aanpassingen welke nodig zijn vanuit de eerste testfase. Het doel van de PoC is tweeledig:

Doel 1: Fysieke beoordeling

De Aanbestedende dienst gaat in deze periode controleren m.b.v. de test-set, of de door de Inschrijver aangeboden oplossing voldoet.

Let op: eventuele toezeggingen tijdens de PoC worden kosteloos onderdeel van de levering. Dit geldt ook voor het laten zien van extra functionaliteit. Dat wat getoond wordt is tevens onderdeel van levering. En wordt ook in het verslag opgenomen.

Doel 2: Toezeggingen gedaan in de Inschrijving dan wel in het eerste verificatiegesprek

Gekeken wordt of de aangeboden oplossing aan de toezeggingen van de Inschrijver voldoet, vermeldt in 04 - Antwoordformulier Gunningscriteria van de Inschrijving dan wel gedaan in het eerste verificatiegesprek. Toezeggingen worden meegenomen in de PoC. Dat wil zeggen het wordt aangetoond op papier (productdocumentatie) en/of worden getoond in de praktijk tijdens de PoC (d.m.v. opname in de test-set), deze keuze wordt i.o.m. de Opdrachtgever gemaakt.

Tot slot, de Inschrijver is verantwoordelijk voor de verslaglegging tijdens de PoC. Dit PoC-verslag bestaat uit de reeds aangeleverde test-set, het testresultaat en eventuele op- en aanmerkingen dan wel gedane toezeggingen in de PoC. Eventuele voorzieningen om de PoC te kunnen laten werken worden door Inschrijver zelf geregeld. De Inschrijver bedient de apparatuur gedurende de PoC. Indien

de Aanbestedende dienst apparatuur beschikbaar heeft, kan Inschrijver een verzoek doen deze uit te lenen. Echter Aanbestedende dienst geeft geen garantie dat dit mogelijk is.

(3) Periode na de PoC

Na de PoC periode gaat de derde periode in. De periode na de PoC duurt maximaal drie (3) Werkdagen. Het is aan de Aanbestedende dienst om te beoordelen of zij op basis van de PoC resultaten wel of niet overgaat tot acceptatie. Dit is het doel van deze periode. Aanbestedende dienst zal hiervoor gebruik maken van alle informatie die zij voor handen heeft. Zo zal Aanbestedende dienst bijvoorbeeld gebruik maken van het PoC- en het eerste verificatieverslag. Deze schriftelijke verslaglegging wordt uiterlijk twee (2) Werkdagen, nadat de PoC daadwerkelijk is uitgevoerd, door de Inschrijver toegestuurd. Dit verslag wordt opgenomen als bijlage in de Overeenkomst. Tijdens deze twee (2) Werkdagen kan Aanbestedende dienst de Inschrijver nogmaals uitnodigen voor een tweede verificatiegesprek op locatie van de Aanbestedende dienst. Ook van dit tweede verificatiegesprek ~~Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.~~ wordt een verslag gemaakt, welke wordt opgenomen als bijlage in de Overeenkomst. Een verslag van dit gesprek wordt binnen één (1) Werkdag opgesteld door Opdrachtgever.

Tot slot

De PoC is een onderdeel van de aanbestedingsprocedure. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om op ieder gewenst moment de PoC stop te zetten of af te breken.

Indien de PoC uitwijst, dat de aangeboden oplossing van de Inschrijver niet voldoet aan: (1) het Programma van Eisen zoals gesteld in het PvE van dit Bestek incl. alle wijzigingen daarop in de Nota's van Inlichtingen, (2) de beantwoording van de wensen en gunningscriteria, (3) de eigen toezeggingen in de Inschrijving en (4) toezeggingen uit het eerste verificatiegesprek, zal de Inschrijver worden afgewezen en daarmee wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

In gevallen als deze zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan en deze Inschrijver wordt daarmee uitgenodigd voor de PoC. Daarmee gaat opnieuw een standstill-termijn lopen overeenkomstig het bedoelde in § 2.9.4. Dezelfde procedure als hierboven beschreven zal dan worden gevolgd teneinde een geslaagde PoC te kunnen afronden.

De kosten voor deze PoC dient u te verwerken in de afgegeven migratieprijs (zie Bijlage 3).

3 EISEN AAN DE INSCHRIJVER

3.1 Algemeen

Om te beoordelen of uw onderneming in staat is om de onderhavige Opdracht(en) uit te voeren, wordt in dit hoofdstuk informatie gevraagd met betrekking tot het voldoen aan standaardvoorwaarden en de geschiktheid van uw onderneming om de onderhavige Opdracht(en) te kunnen uitvoeren.

3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Aanbestedende dienst hecht er waarde aan dat ondernemingen aan wie zij Opdrachten gunt een bepaalde toets kunnen doorstaan op het gebied van integriteit, economische en financiële draagkracht en technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid. Daarom screent zij ondernemingen. Daartoe hanteert de Aanbestedende dienst het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna te noemen: UEA), dat ingevuld moet worden door partijen die in aanmerking willen komen voor gunning van een Opdracht (zie Bijlage 1).

3.2.1 Invullen UEA

Het UEA is een door de Inschrijver in te vullen eigen verklaring waarmee hij verklaart in welke hoedanigheid hij deelneemt (zelfstandig, als hoofdaannemer, als combinant, of als onderaannemer) en waarmee hij informatie verstrekt over eventueel op hem van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, zijn financiële en economische draagkracht en andere Geschiktheidseisen.

Het UEA is bijgevoegd als interactief PDF-formulier bij deze Aanbestedingsleidraad en bestaat uit 6 delen. In het UEA verstrekt de Inschrijver inlichtingen met betrekking tot:

Deel I	Informatie over de Aanbestedingsprocedure		Dit is reeds door de Aanbestedende dienst ingevuld.
Deel II	Gegevens over de Ondernemer		Hieronder wordt in aparte kolommen vermeld wat u in de onderdelen IIA t/m IID moet invullen.
	Deel IIA	Algemene gegevens Wijze van deelneming	Hier vult u het volgende in: - algemene gegevens over uw onderneming - of u deelneemt in Combinatie (zie hierover § 3.6.2 van deze Aanbestedingsleidraad)
	Deel IIB	Vertegenwoordiging	Hier vult u informatie over de vertegenwoordiging van uw onderneming in, als deze afwijkt van de gegevens in het KvK register.
	Deel IIC	Derden	Hier vult u in of u een beroep doet op de draagkracht van derden (zie hierover § 3.7 van deze Aanbestedingsleidraad).
	Deel IID	Onderaanneming	Hier vult u in of u gebruik maakt van onderaannemers bij de uitvoering van de Opdracht (zie hierover § 3.6.3 van deze Aanbestedingsleidraad).

Deel III	Uitsluitingsgronden	Hier verklaart u of op u uitsluitingsgronden van toepassing zijn of niet, zoals genoemd in § 3.3 van deze Aanbestedingsleidraad (en zoals door Aanbestedende dienst aangevinkt in het UEA).
Deel IV	Selectiecriteria	Hier verklaart u dat voldaan wordt aan de Geschiktheidseisen zoals genoemd in § 3.4 van deze Aanbestedingsleidraad.
Deel V	Beperking van het aantal gekwalificeerde Gegadigden	Hier hoeft u niets in te vullen.
Deel VI	Slotverklaringen	Hier moet de rechtsgeldig bevoegde vertegenwoordiger ondertekenen.

De Aanbestedende dienst kan alleen een juiste werking van het formulier garanderen als de PDF wordt ingevuld met Acrobat Reader.

Door invulling van het UEA verklaart de Inschrijver dat hij voldoet aan de in deze Aanbestedingsleidraad gestelde Geschiktheidseisen, technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden en voegt hij een eventuele toelichting toe indien op hem een uitsluitingsgrond van toepassing is. De Aanbestedende dienst stelt de Inschrijver op wie een uitsluitingsgrond van toepassing is, in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Indien de Aanbestedende dienst de maatregelen toereikend acht, wordt de Inschrijver niet uitgesloten.

Let op: In het interactieve UEA zijn de ‘positieve antwoorden’ voor u al standaard aangevinkt. Als in uw geval een of meer van de uitsluitingsgronden wel van toepassing is, dan moet u dit aanpassen. Het blijft uw verantwoordelijkheid om het UEA juist in te vullen. Een onjuist antwoord kan tot uitsluiting leiden, controleer dit dus goed.

Indien Inschrijver voor Geschiktheidseisen een beroep doet op een onderneming binnen een samenwerkingsverband of derden, wordt u verwezen naar § 3.6.2 en § 3.7 van deze Aanbestedingsleidraad.

De Inschrijver voegt het rechtsgeldig ondertekende UEA toe bij de Inschrijving met als naam ‘1 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument - naam Inschrijver’.

Inschrijvers worden van de procedure uitgesloten indien zij geen UEA hebben ingediend.

Wanneer een Inschrijving wordt ingediend door een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk een UEA in te dienen.

3.2.2 Gedragsverklaring Aanbesteden

Een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) is een verklaring dat uit een onderzoek is gebleken dat er geen bezwaren zijn dat een natuurlijk persoon of rechtspersoon inschrijft op een overheidsopdracht. Justis verstrekt de GVA namens de Minister van Veiligheid en Justitie.

Na de mededeling van de gunningsbeslissing dient de Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, binnen 7 Werkdagen (gerekend vanaf de verzenddatum van de mededeling van de gunningsbeslissing) een geldige GVA in te leveren. De GVA mag op het tijdstip van indienen van de Inschrijving, niet ouder zijn dan twee jaar. Indien de GVA niet of niet tijdig of niet volledig wordt aangeleverd, dan wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de

gunningsbeslissing ingetrokken. In dat geval zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.9.4 gaat lopen.

Wanneer een Inschrijving voorlopig is gegund aan een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk een GVA in te dienen.

U kunt de GVA aanvragen bij het Ministerie van Justitie.

Houd u er rekening mee dat het verkrijgen van deze verklaring 6-8 weken kan duren. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdige verstrekking!

3.2.3 Verklaring Belastingdienst

Na de mededeling van de gunningsbeslissing dient de Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, binnen 7 Werkdagen (gerekend vanaf de verzenddatum van de mededeling van de gunningsbeslissing) een Verklaring van de Belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) in te dienen. Uit die verklaring moet blijken dat de Inschrijver heeft voldaan aan verplichtingen op grond van de op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies en/of belastingen. De verklaring mag op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder zijn dan 6 maanden.

NB. Houdt u er rekening mee dat het verkrijgen van deze verklaring minimaal 2 weken duurt. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdige verstrekking!

Indien de Verklaring van de Belastingdienst niet of niet tijdig of niet volledig wordt aangeleverd, dan wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken. In dat geval zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.9.4 gaat lopen.

Tip: indien u bij het aanvragen van de Verklaring van de Belastingdienst een ja aankruist bij de vraag “Wilt u iedere 3 maanden een actuele verklaring ontvangen”, dan beschikt u altijd over een actuele versie.

Wanneer een Inschrijving wordt ingediend door een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk een Verklaring van de Belastingdienst in te dienen.

3.3 Uitsluitingsgronden

3.3.1 Verplichte uitsluitingsgronden

In Deel III van het UEA geeft de Inschrijver antwoord op de vragen die gaan over de uitsluitingsgronden. De onderdelen A en B van Deel III dienen door de Inschrijver te worden beantwoord.

3.3.2 Facultatieve uitsluitingsgronden

De Aanbestedende dienst acht het relevant en proportioneel om de volgende facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing te verklaren:

- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig
- Ernstige beroepsfout
- Vervalsing van de mededinging
- Belangenconflict
- Betrokken bij de voorbereiding
- Prestaties uit het verleden
- Valse verklaring
- Onrechtmatige beïnvloeding

Onderdeel C van Deel III van het UEA dient door de Inschrijver te worden beantwoord.

3.3.3 Uitsluiting

Is op de Inschrijver een verplichte of een facultatieve uitsluitingsgrond van toepassing dan wordt diens Inschrijving als ongeldig terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling. Een Inschrijver op wie een uitsluitingsgrond van toepassing is, maar die bewijst dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen wordt, indien de Aanbestedende dienst dit toereikend acht, niet uitgesloten.

3.3.4 Uitsluiting Inschrijvers die vallen onder het vijfde sanctiepakket van de EU tegen de Russische Federatie

In de EU is een vijfde sanctiepakket tegen de Russische Federatie vastgesteld, waarin is aangegeven dat er geen contracten meer afgesloten mogen worden met Russische partijen. Dit betekent dat Inschrijvers die onder het sanctiepakket vallen niet mogen deelnemen aan de overheidsopdracht. Dit geldt ook voor aanbestedingen waarbij een Russische partij met meer dan 10% van de waarde van de opdracht deelneemt als onderaannemer of leverancier.

Onder “Russische partij” wordt in dit verband verstaan:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven;
- rechtspersonen waar de Russische Federatie beslissende zeggenschap heeft, bijvoorbeeld door direct of indirect het merendeel van het aandelenkapitaal in eigendom te hebben;
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij;

Het gaat om Russische partijen zelf, maar ook om dochterondernemingen van die partijen in derde landen of de EU.

Verklaring en bewijs

In Bijlage 2 – Conformiteitenlijst en inschrijfformulier, dient Inschrijver te verklaren geen Russische Partij te zijn, noch Russische partijen zal inzetten bij de uitvoering van de Opdracht. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor hiervan bewijs te verlangen van de Inschrijver.

3.4 Geschiktheidseisen

Door het aanvinken van “Ja” in hoofdstuk IV van het UEA (Selectiecriteria) verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hierna volgende Geschiktheidseisen. Voldoet de Inschrijver niet aan één of meer Geschiktheidseisen, dan wordt zijn Inschrijving uitgesloten van verdere deelname.

3.4.1 Financiële en economische draagkracht

De Aanbestedende dienst contracteert alleen Opdrachtnemers die qua economische en financiële draagkracht voldoende stabiel zijn om de Opdracht onder de door de Aanbestedende dienst gestelde condities uit te voeren. Dit betekent dat de volgende Geschiktheidseisen van toepassing zijn:

- Inschrijver mag over geen van de afgelopen drie boekjaren een negatief bedrijfsresultaat hebben gegenereerd in combinatie met een negatief eigen vermogen.
- Inschrijver is in staat om de Opdracht – en in voorkomend geval de verlenging daarvan – met bestaande financiële middelen uit te voeren.
- Inschrijver is niet bekend met lopende claims (die van invloed zouden kunnen zijn op de stabiliteit van de onderneming qua economische en financiële draagkracht).
- Inschrijver is niet bekend met investeringen – die gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk zijn – die zijn onderneming in een zodanige positie kunnen brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar wordt gebracht.
- De laatst afgegeven accountantsverklaring (of in een voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf.

De Aanbestedende dienst kan na het voornemen tot gunning, maar vóór definitieve gunning, de financiële gegevens toetsen door middel van controle van de jaarstukken over de desbetreffende jaren. De Inschrijver gaat er mee akkoord dat de aan te leveren gegevens met betrekking tot financiële en economische draagkracht desgewenst op verzoek van de Aanbestedende dienst door een (extern) bureau worden getoetst.

Verzekering

Inschrijver dient marktconform en adequaat verzekerd te zijn tegen wettelijke aansprakelijkheid. Van belang voor de Aanbestedende dienst zijn hierbij het maximum verzekerd bedrag en het niet uitsluiten van de van toepassing zijnde voorwaarden (in ieder geval: Overeenkomst met daarbij de Verwerkersovereenkomst).

Na de mededeling van de gunningsbeslissing dient binnen 7 Werkdagen (gerekend vanaf dagtekening van de mededeling) een kopie van de lopende polis van verzekering of verklaring van de verzekeringsmaatschappij overlegd te worden, waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot de wettelijke aansprakelijkheid (bedrijfsaansprakelijkheid), waarbij er een minimale dekking van € 1.250.000 per gebeurtenis is met een minimale dekking van € 2.500.000 per jaar.

Het is niet noodzakelijk dat een combinant als Combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.

3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Inschrijver dient aan te tonen dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken om de onderhavige Opdracht naar behoren te kunnen uitvoeren.

De Aanbestedende dienst vraagt in dit licht de volgende kerncompetentie:

Kerncompetentie 1 “Ontwerp, inrichting, implementatie en ingebruikname cloud contactcenter applicatie”

Uit de referentie blijkt dat Inschrijver in de afgelopen 3 jaar voor een gemeente een cloud contactcenter applicatie heeft ingericht. Daarbij betrof het ontwerp, inrichting, implementatie en ook ingebruikname. De referentieopdracht had een omvang van ten minste 10 agents.

Specifiek wordt om een referentie van een gemeente gevraagd, nu gemeenten een unieke functie hebben die niet vergelijkbaar is met andere organisaties of overheden zoals provincies. Het is daarom niet toegestaan een referentie aan te bieden van een andere organisatie dan een gemeente. Een gemeenschappelijke regeling waarin een gemeentelijk klantcontactcentrum is ondergebracht is wel toegestaan.

Procedurele voorwaarden

1. De Inschrijver dient per kerncompetentie één referentie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat Inschrijver beschikt over de voor deze aanbesteding relevante kerncompetenties. De referenties moeten een Opdracht betreffen die in de afgelopen drie jaar is uitgevoerd (te rekenen vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijvingen).
2. Een referentie kan ook voor meerdere kerncompetenties overlegd worden. Indien Inschrijver met één referentie kan aantonen over meerdere gevraagde kerncompetenties te beschikken volstaat het eenmalig invullen van het invulformulier (Bijlage 6). Inschrijver dient dan wel helder aan te geven dat de referentie meerdere kerncompetenties betreft.
3. De Inschrijver dient het format van Bijlage 6 te hanteren voor het indienen van de referenties. Uit die toelichting moet blijken dat Inschrijver over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de gevraagde dienstverlening en/of levering. De referenties voegt u toe aan uw Inschrijving, met als naam ‘5 - Invulformulier referenties - naam Inschrijver’.
4. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor met betrekking tot de opgegeven referentie(s) navraag te doen bij de referent. Eventueel verkeerd (of niet) opgegeven (contact)gegevens van de referent zijn voor uw rekening en risico.
5. Een referentie mag **niet** afkomstig zijn van de eigen organisatie, een andere organisatie binnen de holding of de moedermaatschappij.
6. Indien de Inschrijver meerdere referenties indient per kerncompetenties worden deze niet bekeken. De eerste in Bijlage 6 genoemde referentie wordt beschouwd als de enige referentie die is ingediend voor die betreffende kerncompetentie.

Uitsluiting

Indien geen referenties worden ingediend waaruit de gevraagde deskundigheid en ervaring blijkt of referenties worden overgelegd die niet voldoen aan de hierboven gestelde minimumeisen, dan zal de Inschrijving als ongeldig terzijde worden gelegd.

3.4.3 Beroepsbevoegdheid

De Inschrijver dient te zijn ingeschreven in het beroeps- en handelsregister of een vergelijkbaar register in het land van vestiging van de onderneming, waarin is aangegeven wie namens de onderneming vertegenwoordigingsbevoegd is de Inschrijving te ondertekenen.

De Inschrijver dient bij de Inschrijving een uittreksel van de Kamer van Koophandel (of vergelijkbaar register in het land van vestiging) in te dienen, met als naam ‘8 - Uittreksel handelsregister - naam Inschrijver’, dat op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden, waarin

is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de Inschrijving te ondertekenen. Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan vermeld in het register, dient tevens een (kopie van de) daartoe vereiste volmacht te worden bijgevoegd. Zie over ondertekening ook § 2.7.3.

Wanneer een Inschrijving wordt ingediend door een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk een uittreksel Kamer van Koophandel in te dienen.

3.5 Uitvoeringsvoorwaarden

De Aanbestedende dienst kan voorwaarden aan de uitvoering van het contract verbinden, de zogenaamde uitvoeringsvoorwaarden. In deze aanbesteding is gekozen voor de volgende bijzondere uitvoeringsvoorwaarde:

3.5.1 Social Return

Inspanningsverplichting

De Aanbestedende dienst heeft gekozen om in deze aanbesteding Social Return als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. Concreet betekent dit dat de Aanbestedende dienst aan de Opdrachtnemer een inspanningsverplichting oplegt om Social Return activiteiten te ontplooiën bij deze Opdracht. Deze inspanningsverplichting zal gedurende de uitvoering van de Opdracht en in samenspraak met de Aanbestedende dienst door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd.

De Inschrijver verplicht zich daarbij om bij gunning een inspanning te leveren ter waarde van 5% van de gefactureerde Opdrachtssom voor de inzet van Social Return activiteiten. De activiteiten mogen in de Opdracht worden uitgevoerd maar ook in de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer of bij een onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij de Aanbestedende dienst wordt opgegeven. Bestaande of al eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return-verplichtingen (ook indien de activiteiten bij bijv. een toeleverancier worden uitgevoerd).

Inspanningswaarde Social Return

Om de waarde van de inspanningen voor de Social Return-verplichting te kunnen meten, wordt de gerealiseerde Social Return-inspanning uitgedrukt in een “relatieve inspanningswaarde”. Om tot een transparante waardebepaling van deze “inspanningswaarde” te komen hanteert de Aanbestedende dienst daarvoor een zogenaamde “bouwblokkenmethode”. Dit heeft als voordeel dat uit meerdere manieren gekozen kan worden de inspanningsverplichting in te vullen en dat vooraf van iedere activiteit bekend is wat de waarde daarvan is.

De Aanbestedende dienst adviseert en faciliteert de Opdrachtnemer bij de invulling van Social Return. De methode wordt in Bijlage D verder uiteengezet.

De Inschrijver verklaart door ondertekening van de Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier, dat hij – na definitieve gunning – zal voldoen aan de uitvoeringsvoorwaarde ten aanzien van Social Return, zoals hierboven en in Bijlage D weergegeven.

3.6 Deelname in samenwerking met andere ondernemingen

3.6.1 Eén Inschrijving

Een onderneming kan slechts éénmaal een Inschrijving indienen:

- als zelfstandig Inschrijver;
- als lid van een Combinatie (§ 3.6.2);
- als derde waar een beroep op wordt gedaan (§ 3.7);

- vanuit een holding (§ 3.8).

Indien een onderneming meerdere malen een Inschrijving indient, worden alle Inschrijvingen van en met deze onderneming (of van de Combinatie waarvan deze onderneming onderdeel is) uitgesloten.

Een derde waarop een beroep wordt gedaan kan zijn diensten maar aan één hoofdaannemer ter beschikking stellen. Wanneer een Inschrijver als hoofdaannemer inschrijft, kan deze zijn onderneming niet ter beschikking stellen (als onderaannemer of derde) ten behoeve van een andere Inschrijver.

Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen elk een Inschrijving doen indien er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die in strijd zijn met het Mededingingsrecht. De betreffende ondernemingen tonen op verzoek van de Aanbestedende dienst aan dat de mededinging niet wordt beperkt. Indien ondernemingen die behoren tot dezelfde groep elk een Inschrijving doen en deze Inschrijving in strijd blijkt te zijn met het Mededingingsrecht en/of er sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen waardoor de mededinging wordt beperkt, worden alle uitgebrachte Inschrijvingen van alle ondernemingen die behoren tot dezelfde groep, hetzij zelfstandig of als deelnemer in Combinatie, terzijde gelegd en uitgesloten van de aanbesteding.

3.6.2 Combinatie

Indien u als Combinatie inschrijft, is deze paragraaf van belang.

UEA

Indien u als Combinatie inschrijft, dient u de vraag in deel II onderdeel A van het UEA (pg. 3: Neemt de Ondernemer samen met anderen deel aan de aanbestedingsprocedure?) met “Ja” te beantwoorden en **dient ieder lid van de Combinatie afzonderlijk een UEA in te vullen en te ondertekenen. De UEA's van alle combinanten moeten bij de Inschrijving worden ingediend.** Indien van één of meer combinanten een UEA ontbreekt, wordt de Inschrijving uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Zorg ervoor dat er afstemming is bij het invullen van de UEA's, zodat de informatie (bv. over de rolverdeling) consistent is.

Bewijsmiddelen

Alle combinanten moeten ook alle bewijsstukken indienen waarmee de Aanbestedende dienst de juistheid van de verstrekte inlichtingen kan nagaan. Dat betekent dat bij de Inschrijving van iedere combinant bewijsstukken, zoals opgenomen in § 2.7.2 moeten worden ingediend en ná de Inschrijving van iedere combinant de bewijsstukken uit § 3.9.1 van deze Aanbestedingsleidraad.

Rolverdeling combinanten

In het UEA moet worden aangegeven welke partij en contactpersoon het aanspreekpunt/penvoerder is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode en wat de rol van de Ondernemer is binnen de Combinatie. Die rolverdeling moet tijdens de uitvoering van de Overeenkomst daadwerkelijk worden gehanteerd. De contactpersoon die aanspreekpunt is dient volledige beslissingsbevoegdheid te hebben en de Combinatie rechtsgeldig te kunnen vertegenwoordigen. De Aanbestedende dienst kan indien hij dat wenst de daartoe strekkende volmacht(-en) opvragen. Het is toegestaan dat de referenties van de verschillende partijen van een Combinatie bij elkaar worden opgeteld.

Aansprakelijkheid

Alle combinanten zijn gezamenlijk én hoofdelijk aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hen aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende

verplichtingen. Het is niet noodzakelijk dat een Combinatie als Combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.

Ontbinding Combinatie

Het is voor de Aanbestedende dienst belangrijk dat de kwaliteit van het/de geleverde product/dienst gedurende de contractperiode constant blijft. Indien een Combinatie wordt ontbonden dient de Opdrachtnemer dit onverwijld aan de Aanbestedende dienst te melden. In beginsel wordt de Overeenkomst dan ontbonden. Partijen gaan wel in gesprek of er redenen zijn om de Overeenkomst voort te zetten. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening alsmede het voldoen aan de Aanbestedingswet zijn hierbij uitgangspunt.

Onderaanneming, derden en holding bij combinanten

- Indien een (of meer) combinant(en) gebruik maakt(/maken) van onderaanneming is paragraaf (§ 3.6.3) van de Aanbestedingsleidraad van belang.
- Indien een (of meer) combinant(en) een beroep doet(/doen) op een derde om aan de Geschiktheidseisen te voldoen, is § 3.7 van deze Aanbestedingsleidraad van belang.
- Indien een (of meer) combinant(en) onderdeel is(/zijn) van een holding, is § 3.8 deze Aanbestedingsleidraad van belang.

3.6.3 Onderaanneming

Indien u bij de uitvoering van de Opdracht gebruik maakt van onderaannemer(s) is deze paragraaf van belang.

UEA

Indien Inschrijver in de uitvoering van de Opdracht gebruik wenst te gaan maken van één of meer onderaannemers (maar waarop de Inschrijver geen beroep doet ter voldoening aan één of meer Geschiktheidseisen) dient Inschrijver dit in deel II onderdeel D van het UEA aan te geven. Tevens dient te worden aangegeven welke onderaannemer(s) worden ingezet. Eventueel later in te zetten onderaannemers behoeven de goedkeuring van de Aanbestedende dienst en dienen te voldoen aan alle in deze aanbestedingsprocedure gestelde Eisen.

Indien Inschrijver in de uitvoering van de Opdracht gebruik wenst te gaan maken van één of meer onderaannemers ter voldoening aan één of meer Geschiktheidseisen, zie dan § 3.7 Beroep op derde(n).

Verklaring onderaanneming

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij voor de Opdracht gebruik kan maken van de onderaannemer en diens capaciteit. Inschrijver voegt, hiervoor een ingevuld en ondertekend Invulformulier verklaring onderaanneming (Bijlage 7) toe bij de Inschrijving, met als naam '6 - Invulformulier verklaring onderaanneming – naam Inschrijver'. De Inschrijver blijft verantwoordelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen en is bij gebreke daarvan volledig aansprakelijk.

Indien uw bedrijf geen gebruik maakt van een onderaannemer, hoeft u Bijlage 7 niet in te vullen en toe te voegen.

De Inschrijver dient binnen 7 Werkdagen na mededeling van de gunningsbeslissing een ingevuld en ondertekend UEA in te dienen van iedere onderaannemer die hij voornemens is bij de uitvoering van de Opdracht te betrekken. Indien Inschrijver geen UEA van de onderaannemer(s) indient dan wordt de Inschrijving uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken. Indien de Inschrijver niet tijdig een

UEA van de onderaannemer(s) indient, dan kan de Aanbestedende dienst besluiten betreffende Inschrijver uit te sluiten en de gunningsbeslissing in te trekken. In gevallen als deze zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.9.4 gaat lopen.

Vervanging onderaannemer tijdens contractperiode

Het is voor de Aanbestedende dienst belangrijk dat de kwaliteit van de geleverde dienst gedurende de contractperiode constant blijft. Opdrachtnemer mag tijdens de contractperiode slechts een onderaannemer vervangen (en/of inschakelen) na schriftelijke goedkeuring door de Aanbestedende dienst. De dan in te schakelen onderaannemer dient in dat geval voor het deel van de Opdracht dat hij in onderaanneming uitvoert te voldoen aan alle in deze aanbestedingsprocedure gestelde Eisen.

De goedkeuring zal in ieder geval niet worden verleend als dit een wezenlijke wijziging van de Opdracht oplevert of kan opleveren.

3.7 Beroep op derde(n)

Een Inschrijver kan zich, om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen bij deze aanbestedingsprocedure, ook beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van derde(n). Een voorwaarde bij het beroep op de derde(n) is dat de Inschrijver kan aantonen dat hij kan beschikken over en gebruik zal maken van de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van die ander.

UEA

Indien de Inschrijver gebruik maakt van een derde(n) om te voldoen aan bepaalde Geschiktheidseisen, dient hij dit aan te geven in deel II onderdeel C van het UEA. **Inschrijver dient bij zijn Inschrijving ook een UEA te verstrekken van de derde(n), ingevuld en ondertekend, door (elke) derde waarop Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan een Geschiktheidseis.** Indien de Inschrijver geen UEA van de derde(n) indient, wordt zijn Inschrijving uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Onder derde(n) wordt in dit verband verstaan: alle (rechts)personen die niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behoren. Hieronder vallen ook gelieerde ondernemingen (dochter-, moeder-, of zustervennootschap). Ook niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behorende technici of technische organen kwalificeren in dit verband als derde(n).

Indien de Inschrijver een beroep doet op derde(n) voor de gestelde financiële en economische draagkracht, zijn Inschrijver en de derde(n) op wie hij een beroep doet hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de onderhavige Opdracht.

Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen van derden

De Opdracht wordt uitsluitend gegund aan Inschrijvers die zich bij de uitvoering van de Opdracht voor een of meer Geschiktheidseis(en) beroepen op een of meer derde(n):

- a. op wie geen grond voor uitsluiting als bedoeld in de artikel 2.86 Aanbestedingswet (verplichte uitsluitingsgronden) van toepassing is;
- b. op wie geen van de volgende facultatieve gronden voor uitsluiting (als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet en § 3.3.2 van deze Aanbestedingsleidraad) van toepassing is

en, indien de Inschrijver een beroep doet op de financiële middelen en economische draagkracht van derden:

- c. die voldoet(voldoen) aan de door de Aanbestedende dienst gestelde Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

Bewijsmiddelen

Indien Inschrijver een beroep doet op een derde als bedoeld in deze paragraaf, dan dient deze derde, naast de bij de betreffende geschiktheidseis vermelde documenten, eveneens in te dienen een uittreksel uit het handelsregister, als bedoeld in § 3.4.3, waaruit de rechtsgeldige ondertekening door de derde blijkt.

Indien de Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, gebruik maakt van een derde als bedoeld in deze paragraaf, dan dient de Inschrijver binnen 7 Werkdagen na de mededeling van de gunningsbeslissing (gerekend vanaf de verzenddatum van de mededeling van de gunningsbeslissing) van die derde ook in te dienen:

- een Gedragsverklaring Aanbesteding (GVA) als bedoeld in § 3.2.2,
- een Verklaring van de Belastingdienst als bedoeld in § 3.2.3.

Uitsluiting

Indien de GVA en/of de Verklaring van de Belastingdienst niet of niet tijdig of niet volledig worden aangeleverd, dan wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken. Indien uit de bewijsstukken blijkt dat de derde niet voldoet aan de Geschiktheidseisen, dan wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken.

In gevallen als deze zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.9.4 gaat lopen.

Vervanging derde(n)

Indien op de derde(n) op wie de Inschrijver een beroep doet ten aanzien van één of meer Geschiktheidseisen, een uitsluitingsgrond als bedoeld in de artikelen 2.86 en/of 2.87 Aanbestedingswet van toepassing is vervangt de Inschrijver deze derde(n).

De vervanging van een derde kan slechts tweemaal plaatsvinden, binnen een week, nadat bekend is geworden dat op de derde een uitsluitingsgrond van toepassing is.

3.8 Holding of moedermaatschappij

Indien de Inschrijver onderdeel is van een holding dient dat in Bijlage 2 – Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier te worden ingevuld. Er zijn dan twee mogelijkheden:

1. de dochteronderneming of werkmaatschappij maakt gebruik van de holding (zie hieronder punt 1),
2. er wordt geen gebruik gemaakt van de holding (zie hieronder punt 2).

In beide gevallen dient bij de Inschrijving **een organogram** te worden gevoegd, met als naam '7 - Organogram holding - naam Inschrijver'.

Wanneer een Inschrijving wordt ingediend door een Combinatie is op iedere combinant die onderdeel is van een holding, het gestelde in deze paragraaf van toepassing.

1. Gebruik holding

Indien de Inschrijver/dochteronderneming of werkmaatschappij gebruik maakt van de holding, dient na de mededeling van de gunningsbeslissing binnen 7 Werkdagen (gerekend vanaf de dagtekening

van de mededeling) Bijlage 7 Invulformulier Holdingverklaring, te worden ingediend. In Bijlage 8 dient dan te worden aangegeven dat de holding of moedermaatschappij zich volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien en zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming of werkmaatschappij voortvloeiende schulden in het kader van deze Opdracht. Bijlage 7 dient dan te worden ondertekend door de holding en de Inschrijver.

NB een 403-verklaring van de holding of moedermaatschappij wordt niet geaccepteerd door de Aanbestedende dienst.

Geconsolideerde jaarrekening

Indien uw bedrijf onderdeel uitmaakt van een holding en gebruik maakt van een geconsolideerde jaarrekening, dan dient de holding of moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk te stellen voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming of werkmaatschappij voortvloeiende schulden. In Bijlage 2 – Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier dient te worden aangegeven of er gebruik wordt gemaakt van een geconsolideerde jaarrekening. In dat geval is er sprake van beroep op een derde en dient dit in deel II onderdeel C van de UEA van de Inschrijver te zijn ingevuld en moet ook een UEA van de holding bij de Inschrijving worden ingediend. (zie hiervoor ook § 3.7 Beroep op een derde).

In te leveren documenten

Bij de inschrijving:

- Bijlage 2 Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier, met daarbij ingevuld: deel II Holding
- Organogram

Als bewijsstuk (zie § 3.9) :

- Bijlage 7 Holdingverklaring

2. Geen gebruik holding

Indien de Inschrijver/dochteronderneming of werkmaatschappij bij de uitvoering van de werkzaamheden geen gebruik van de holding of moedermaatschappij maakt en zelfstandig voldoet aan alle aan de Inschrijving gestelde Eisen, dient Inschrijver dit eveneens te verklaren in Bijlage 2 – Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier. In dat geval dient ook een organogram bij de Inschrijving te worden ingediend.

In te leveren documenten

Bij de inschrijving:

- Bijlage 2 Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier, met daarbij ingevuld: deel II Holding
- Organogram

3.9 Verificatie gegevens UEA

De Aanbestedende dienst kan van de Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, aan de hand van het ingediende Uniform Europees Aanbestedingsdocument en de opgevraagde bewijsstukken, de juistheid nagaan van de verstrekte gegevens en inlichtingen.

Ter uitvoering van het integriteitsbeleid kan de Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, op zijn integriteit worden gescreend. De uitkomst van de screening kan ertoe leiden dat een Inschrijver wordt uitgesloten op basis van de verplichte en/of facultatieve uitsluitingsgronden of dat extra bewakingsmaatregelen in de Overeenkomst worden opgenomen. Door het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver in met het uitvoeren van de screening en de eventuele extra bewakingsmaatregelen die hieruit volgen.

3.9.1 Bewijsstukken

De Inschrijver, aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, dient binnen 7 Werkdagen na de mededeling gunningsbeslissing (gerekend vanaf de verzenddatum van de mededeling van de gunningsbeslissing), de volgende gegevens en originele bewijsstukken aan te leveren:

1. Bewijs van verzekering

Een kopie van de lopende polis(sen) van verzekering of verklaring van de verzekeringsmaatschappij, waarin de door de Aanbestedende dienst gevraagde dekking is aangegeven met betrekking tot de in deze Aanbestedingsleidraad gevraagde verzekering(en);

2. Jaarstukken

De jaarstukken over de afgelopen drie boekjaren.

3. Accountantsverklaring

De laatst afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf.

4. Gedragsverklaring Aanbesteden

Een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op de dag van Inschrijving niet ouder is dan twee jaar.

5. Verklaring van de Belastingdienst

Een Verklaring van de Belastingdienst, die op de dag van Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

6. Holdingverklaring (indien gebruik wordt gemaakt van de holding)

De holdingverklaring (Bijlage 7) waarin wordt aangegeven dat de holding of moedermaatschappij zich volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien en zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming of werkmaatschappij voortvloeiende schulden in het kader van deze Opdracht.

7. Als Inschrijver een beroep doet op een derde, als bedoeld in § 3.7:

- a. een Gedragsverklaring Aanbesteden van de derde;
- b. een Verklaring van de Belastingdienst van de derde.

8. Origineel document met originele handtekening indien bij de Inschrijving een gescande versie van het document met 'natte' handtekening is ingediend.

Let op: Wanneer een winnende Inschrijving ingediend is door een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk bovenstaande documenten in te dienen.

Uitsluiting

Indien de hierboven genoemde door Inschrijver aan te leveren bewijsstukken niet, niet tijdig of niet volledig worden aangeleverd, dan kan de Aanbestedende dienst besluiten betreffende Inschrijver uit te sluiten en de gunningsbeslissing in te trekken. Met uitzondering van de Gedragsverklaring Aanbesteden en de Verklaring van de Belastingdienst. Hiervoor geldt dat als deze bewijsstukken niet, niet tijdig of niet volledig worden ingediend, de betreffende Inschrijver wordt uitgesloten en de gunningsbeslissing wordt ingetrokken.

Indien uit de bewijsstukken blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan de Geschiktheidseisen, dan

wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken.

In gevallen als deze zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.9.4 gaat lopen.

~~3.9.2—Bewijsstukken wachtkamercontractant~~

~~De als tweede geëindigde Inschrijver, met wie de Aanbestedende dienst voornemens is een wachtkamerovereenkomst te sluiten, dient binnen 7 Werkdagen na het verzoek van de Aanbestedende dienst, de volgende gegevens en originele bewijsstukken aan te leveren:~~

~~1.—Jaarstukken~~

~~De jaarstukken over de afgelopen drie boekjaren.~~

~~2.—Accountantsverklaring~~

~~De laatst afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf.~~

~~3.—Holdingverklaring (indien gebruik wordt gemaakt van de holding)~~

~~De holdingverklaring (Bijlage 7) waarin wordt aangegeven dat de holding of moedermaatschappij zich volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien en zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming of werkmaatschappij voortvloeiende schulden in het kader van deze Opdracht.~~

~~4.—Gedragsverklaring Aanbesteden~~

~~Een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op de dag van Inschrijving niet ouder is dan twee jaar.~~

~~5.—Verklaring van de Belastingdienst~~

~~Een Verklaring van de Belastingdienst, die op de dag van Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.~~

~~6.—Als de Wachtkamercontractant een beroep doet op een derde, als bedoeld in § 3.7:~~

- ~~a.—een Gedragsverklaring Aanbesteden van de derde;~~
- ~~b.—een Verklaring van de Belastingdienst van de derde.~~

~~7.—Origineel document met originele handtekening indien bij de Inschrijving een gescande versie van het document met ‘natte’ handtekening is ingediend.~~

~~Het bewijs van verzekering wordt, met opnieuw de hierboven onder 1 t/m 6 genoemde documenten, opgevraagd indien de wachtkamerovereenkomst daadwerkelijk geëffectueerd wordt.~~

Uitsluiting

~~Indien de hierboven genoemde, door wachtkamercontractant aangeleverde, bewijsstukken onjuistheden bevatten, of indien onvolkomenheden worden geconstateerd in deze bewijsstukken, dan wel deze gegevens niet, niet tijdig of niet volledig worden aangeleverd, dan kan de Aanbestedende dienst besluiten de wachtkamercontractant uit te sluiten. Indien uit de bewijsstukken blijkt dat de wachtkamercontractant niet voldoet aan de Geschiktheidseisen, dan wordt de wachtkamercontractant uitgesloten. In die gevallen wordt met de eerstvolgende beste Inschrijver, die heeft aangegeven een wachtkamerovereenkomst te willen sluiten, een wachtkamerovereenkomst afgesloten, mits deze voldoet aan alle Eisen die zijn gesteld in deze Aanbestedingsleidraad.~~

~~Let op: Wanneer een winnende Inschrijving ingediend is door een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk bovenstaande documenten in te dienen.~~

3.9.3 Screening gedurende de Overeenkomst

Gedurende de Overeenkomstperiode kan de Opdrachtgever telkens controleren of de uitsluitingsgronden blijvend niet van toepassing zijn op de Opdrachtnemer en of hij blijvend voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen. Daartoe kan de Opdrachtgever de bewijsstukken één keer per jaar opvragen. Deze opgevraagde bewijsstukken zullen worden gescreend. De uitkomst van deze screening kan aanleiding zijn de Overeenkomst aan te passen (bijv. toevoegen bewakingsmaatregelen) of deze te ontbinden zonder recht op enige vorm van schadevergoeding voor de Opdrachtnemer. Indien de bewijsstukken niet of niet tijdig worden verstrekt door de Opdrachtnemer, kan dit leiden tot ontbinding van de Overeenkomst zonder recht op enige vorm van schadevergoeding.

4 EISEN EN GUNNINGSCRITERIA

4.1 Algemeen

De Aanbestedende dienst stelt een aantal Eisen aan de Opdracht. Hieraan moet worden voldaan, anders wordt de Inschrijving uitgesloten. Daarnaast heeft de Aanbestedende dienst Gunningscriteria geformuleerd, waar punten voor kunnen worden behaald. Deze Gunningscriteria zijn opgenomen in § 4.3.

4.2 Programma van Eisen

Het Programma van Eisen vindt u als bijlage G bij de aanbestedingsdocumenten.

4.3 Gunningscriteria

Naast de Eisen waaraan de Inschrijving dient te voldoen, heeft de Aanbestedende dienst een aantal Gunningscriteria (GC) geformuleerd. De antwoorden op de Gunningscriteria worden door de Aanbestedende dienst beoordeeld door middel van puntentoekenning zoals omschreven in hoofdstuk 5.

4.3.1 Tarieven

Als Bijlage 3 treft u het Invulformulier tarieven aan. Het invulformulier dient u aan de Inschrijving toe te voegen, met als naam '3 - Invulformulier tarieven – naam Inschrijver' (zowel in PDF (ondertekend), als in Excel). U dient de geel gemarkeerde velden volledig in te vullen en het invulformulier door een daartoe bevoegde functionaris te laten ondertekenen.

GC-P-1	Het gemiddelde all-in tarief/ fictieve inschrijfsom exclusief BTW, is zo laag mogelijk.
--------	---

4.3.2 Kwalitatieve Gunningscriteria

Als Bijlage 4 treft u het Antwoordformulier Gunningscriteria aan. Dit formulier vult u in, laat u ondertekenen door een daartoe bevoegde functionaris en voegt u aan uw Inschrijving, met als naam '4 – Antwoordformulier Gunningscriteria – naam Inschrijver'.

GC-K-1	Management sturing, rapportage en kwaliteitssturing (150 punten) U, als Inschrijver, wordt gevraagd een toelichting aan te leveren voor de inzet van Operationele sturing, rapportages en kwaliteitssturing, zoals Inschrijver die wenst uit te voeren samen met de Aanbestedende dienst. Datagedreven sturing en het optimaal coachen van medewerkers wordt als essentieel gezien binnen de bedrijfsvoering van de Aanbestedende Dienst. Inzage in historische data, beschikbaar op zowel standaard rapportages, als ook ruwe data als bronmateriaal voor dashboards vormt de basis in het kunnen verbeteren van de dienstverleners aan Inwoners en Ondernemers. De Aanbestedende dienst heeft de volgende vragen die minimaal beantwoord moeten worden. De vragen:
--------	--

	1. Beschrijf op welke wijze de door de inschrijver voorgestelde Cloud Contact Center dienstverlening kan bijdragen in het ondersteunen van de medewerkers. Daarbij gaat de voorkeur uit naar de inzage van de kwalitatieve en kwantitatieve sturingscriteria zoals: a. Dag- en weeksturing van de medewerker, op meerdere niveau's; b. Dag- en weeksturing van de verschillende labels; c. Borging van vooraf ingestelde service levels, op basis van meerdere indicatoren; d. Periodieke historische views, in te stellen op basis van vooraf door Aanbestedende Dienst vastgestelde parameters. 2. Geef aan op welke wijze de medewerker én de supervisor van de Aanbestedende dienst haar eigen Contact Center Applicatiescherm kan vormgeven naar behoefte. Beschrijf daarbij tevens in hoeverre agent en supervisor binnen het eigen applicatiescherm direct en realtime inzage hebben in hun Contact center omgeving, op basis van afgesproken parameters en de daarbij behorende drempels. 3. Beschrijf de wijze waarop de aangeboden Contact Center Applicatie de medewerker en supervisor kan ondersteunen daar waar het gaat over het opnemen en terughalen van gespreks- of interactieopnames. Daarbij is er een sterke voorkeur dat de medewerker de beschikking krijgen over de eigen opnames en de Supervisor over alle opnamen. 4. Als onderdeel van de lange termijn verbetering van haar dienstverlening, wenst de Aanbestedende Dienst de beschikking te hebben over de ruwe historische data, beschikbaar gesteld in de data infrastructuur van de Aanbestedende Dienst. Inschrijver wordt gevraagd op welke wijze zij alle ruwe data uit de Contact Center dienstverlening kan aanbieden, waarbij de in het Programma van Eisen benoemde standaard koppelvlakken moeten worden gerespecteerd. 5. Geef aan op welke wijze de supervisor en/of de functioneel beheerder van de Aanbestedende Dienst vorm kan geven aan een Real Time Dashboard, op basis van een op een webbrowser gebaseerde werkplek. Kernwoorden daarbij zijn flexibiliteit in presentatievorm en plaats, het creëren van overzicht in de groepsperformance en het kunnen instellen van triggers op grenswaarden. 6. Aanbestedende dienst wenst op basis van historische data de inzet van medewerkers in het KCC te kunnen forecasten. Inschrijver wordt gevraagd aan te geven op welke wijze de geboden Contact Center oplossing hiertoe kan bijdragen. De Aanbestedende dienst beoordeelt iedere vraag afzonderlijk. De maximale score per "sub sub criterium" is 25 punten. De Inschrijver dient de antwoorden op bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen (maximaal 5 A4-pagina's (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).
GC-K-2	De integratie van Omnichannel, specifiek de kanalen Mail en WhatsApp (100 punten)

	U, als Inschrijver, wordt gevraagd een toelichting aan te leveren voor de inzet van Omnichannel dienstverlening zoals Inschrijver die wenst uit te voeren samen met de Aanbestedende dienst. Naast een verbetering van de telefonie wordt op termijn ook verder ingezet op het voeren van een Multit- en op termijn een Omni-channel strategie binnen het Klant Contact Centrum. Dit is met name gericht op het verder optimaliseren van het klantcontact en daarmee de klantervaring. Een van de belangrijke sturingsmechanismen is de invoering van een breder klantbeeld binnen het KCC en mogelijk ook op andere service ingangen. De Aanbestedende dient verwacht naast het kanaal Telefonie ook andere digitale kanalen in te zetten, beginnend met E-mail en daarna een Messenger applicatie, zoals WhatsApp De Aanbestedende dienst heeft de volgende vragen die minimaal beantwoord moeten worden. De vragen: 1. Beschrijf op welke wijze de aangeboden Cloud Contact Center Applicatie invulling kan geven aan het gebruik van het digitale kanaal E-Mail. Daarbij is het van belang dat de applicatie maximaal bijdraagt in het vereenvoudigen van het aantal handelingen door in te zetten op vooraf ingestelde werkprocessen. Kernwoorden welke als leidraad kunnen worden gehanteerd zijn onder andere het gestructureerd kunnen routeren op basis van kenmerken, het kunnen automatiseren van de workload, het kunnen registreren van de interacties op basis van vastgestelde criteria en het kunnen toepassen van teksten uit reeds bestaande kennisbanken. 2. Beschrijf op welke wijze de aangeboden Cloud Contact Center Applicatie invulling kan geven aan het digitale kanaal WhatsApp. Hierbij is het met name van belang dat interacties met Inwoners en Ondernemers binnen de Contact Center Applicatie kunnen worden afgehandeld, op basis van vooraf ingestelde afhandelingsnelheid. Geef daarbij ook aan in hoeverre de Agent inzage heeft in het gehele gesprek en op welke wijze de Messenger diensten kunnen worden gekoppeld op de Contact Center Applicatie. Inzage in en sturing op de effectiviteit van dergelijke klantinteracties is daarbij essentieel. 3. Geef aan op welke wijze andere digitale- en toekomstige kanalen kunnen worden toegevoegd, waarbij de afhandeling van de interactie plaatsvindt binnen het Contact Center Applicatie scherm van de medewerker. Kernbegrippen hierbij zijn het kunnen toepassen van de binnen de VNG gehanteerde Common Ground principes en inzet en gebruik van standaard koppelvlakken. 4. De kern van een verbetering van dienstverlening is het kunnen bereiken van taak- en zaakspecialisten binnen de gelederen van de organisatie. De achterliggende organisatie maakt gebruik van M365 Teams. Beschrijf welke informatie-uitwisseling tussen geboden Contact center en M365 Teams wordt ondersteund en op welke parameters medewerker inzage krijgt op de M365 parameters binnen haar Contact Center Applicatie. Kernbegrippen hierbij zijn actuele inzages in de beschikbaarheid c.q. bereikbaarheid van belgroepen en taakspecialisten en actuele inzage in hun agenda's.
--	--

	De Aanbestedende dienst beoordeelt iedere vraag afzonderlijk. De maximale score per “sub sub criterium” is 25 punten. De Inschrijver dient de antwoorden op bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen (maximaal 5 A4-pagina's (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).
--	--

GC-K-3	Implementatie- en Migratieplan naar de Cloud (250 punten) U, als Inschrijver, wordt gevraagd een gedetailleerd Implementatie- en Migratieplan volgens gangbaar format (Prince II of gelijkwaardig) aan te leveren voor de Implementatie- en migratiefase zoals Inschrijver die wenst uit te voeren samen met de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst heeft reeds in het Bestek aangegeven zoveel mogelijk ontzorgd te willen worden bij de migratie naar de nieuwe dienstverlening. Het plan welke Inschrijver op de voorgestelde Implementatie- en migratiefase naar de geboden Cloud Contactcenterdienstverlening zal aanleveren, dient minimaal antwoord te geven op de volgende vragen: 1. Beschrijf op welke wijze de Inschrijver zorgt voor een test- en acceptatiestructuur om voorafgaande aan de migratieperiode alle vereiste functionaliteiten met belanghebbenden en eindgebruikers te kunnen testen, op basis van de digitale werkplek van de Aanbestedende Dienst (FAT/UAT). 2. Geef aan hoe u de gevraagde Omni Channel inrichting, gefaseerd wilt doorvoeren, met daarbij het tempo van migratie in ogenschouw nemend. Daarbij is het van belang een eerste focus aan te brengen op het kanaal Telefonie en vervolgens de digitale kanalen, te beginnen bij Mail. 3. Benoem de inschattingen die u maakt in te verwachte doorlooptijden en de daarbij te verwachten besluitvormingspunten door Aanbestedende dienst. Een planning met mijlpalen en migratie details is daarbij essentieel. 4. Benoem eventuele risico's op basis van de leerpunten bij andere trajecten en welke mitigerende maatregelen wenst U te nemen om Implementatie- en Migratierisico's te beperken tot door beide partijen gecontroleerde niveaus. 5. Wat verwacht U aan incidentele- en structurele inzet van de Opdrachtgever op alle vlakken (ICT, Communicatie, gebruikersondersteuning, et cetera), in de wetenschap dat Opdrachtgever zoveel mogelijk ontzorgd wil worden. De Aanbestedende dienst beoordeelt iedere vraag afzonderlijk in dit geval. De maximale score per “sub sub criterium” is 50 punten. De Inschrijver dient de antwoorden op bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen (maximaal 9 A4-pagina's (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).
--------	---

GC-K-4	Opleiding en Adoptie (100 punten) U, als Inschrijver, wordt gevraagd een gedetailleerd Opleidings- en adoptieplan aan te leveren om de medewerkers van de Aanbestedende Dienst op een dusdanige manier op te leiden én te begeleiden, dat zij in staat zijn om hun werkzaamheden, gebruik makend van de aangeboden Contact Center voorzieningen.
--------	---

Het gebruik van nieuwe technologie gaat gepaard met een verandering binnen het werkveld van de medewerkers van de Aanbestedende Dienst. Concreet wordt de werkplek van de KCC teams en de Servicedesk Teams verrijkt. In de Implementatie- en Migratiefase zal er derhalve voor alle medewerkers worden ingezet in het trainen en begeleiden van deze medewerkers. Voor de Aanbestedende Dienst is het van belang inzage te krijgen in visie van de Inschrijver én de wijze waarop training en adoptie zal bijdragen in het een vloeiende overgang en op welke wijze de diverse teams te kunnen meenemen in deze verandering 1. Geef aan op welke wijze u de medewerkers, in het bijzonder de KCC Agenten en Service-Desk medewerkers meeneemt in de door u aangeboden Contact Center Applicatie en hoe u zich daarbij verzekerd dat medewerkers in staat zijn om hun taken goed uit te voeren gedurende en na de overgang naar de nieuwe dienstverlening. Kernaspecten hierbij zijn het hebben van inzage in de digivaardigheid van medewerkers, het verzorgen van hierop passende trainingen én het begeleiden van medewerkers gedurende de migratie fase. 2. Geef aan op welke wijze u de medewerkers, in het bijzonder de KCC Supervisors en Service-Desk Supervisors meeneemt in de door u aangeboden Contact Center Applicatie en hoe u zich daarbij verzekerd dat medewerkers in staat zijn om hun taken goed uit te voeren gedurende en na de overgang naar de nieuwe dienstverlening. Kernaspecten hierbij zijn het kunnen toepassen en uitvoeren van de rol als Supervisor, het in staat zijn van het uitvoeren van dagdagelijkse veranderingen binnen de applicatie, het kunnen lezen en begrijpen van de beschikbare rapportages én het kunnen begeleiden van medewerkers in de exploitatiefase. 3. Beschrijf de wijze waarop u de Functioneel Beheerders meeneemt in de door u aangeboden Contact Center Applicatie en hoe u zich daarbij verzekerd dat medewerkers in staat zijn om hun taken goed uit te voeren gedurende en na de overgang naar de nieuwe dienstverlening. Kernaspecten hierbij zijn het kunnen toepassen en uitvoeren van de rol als Functioneel beheerder, het in staat zijn van het uitvoeren van grootschalige veranderingen binnen de applicatie, het kunnen opstellen, lezen en begrijpen van de beschikbare rapportages én het kunnen begeleiden van de organisatie in de exploitatiefase. 4. Aanbestedende dienst wenst naast bovenstaande beschrijvingen ook een concept opleidingsplan te ontvangen, welke inzage geeft in de voorgestelde aanpak van de Inschrijver. Daarbij is het van belang te vernemen welke inspanningen u verwacht van de Aanbestedende dienst en daarnaast een inschatting van de benodigde capaciteit van de deelnemers gedurende de trainings- en migratie periode. De Aanbestedende dienst beoordeelt iedere vraag afzonderlijk in dit geval. De maximale score per “sub sub criterium” is 25 punten. Beoordelingskader per sub criterium De Inschrijver dient de antwoorden op bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen (maximaal 5 A4-pagina's (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).
--

GC-K-5	Binaire wensen (100 punten) Aan u, als Inschrijver, wordt gevraagd aan te geven op welke wijze de door uw aangeboden Contact Center dienstverlening aan de functionele wensen. U doet dit a.d.h.v. het invulformulier binaire wensen (Bijlage 5). Geef in kolom D op tabblad 3 per sub criterium aan of uw aangeboden dienstverlening voldoet aan de gedefinieerde functionele wensen. Geef daarna in kolom E een toelichting ter onderbouwing van uw antwoord.
--------	---

5 BEOORDELING EN GUNNING

Van alle Inschrijvers die voldoen aan de Eisen uit hoofdstuk 3 (Eisen aan de Inschrijver) en van wie de Inschrijving volledig voldoet aan de Eisen uit § 4.2 (Programma van Eisen), wordt de Inschrijving beoordeeld op de in § 4.3 opgenomen Gunningscriteria. In dit hoofdstuk is de weging en scoring van de Gunningscriteria en de beoordeling opgenomen.

5.1 Gunningscriteria

In onderstaande tabel wordt ingegaan op de verschillende Gunningscriteria die voor deze aanbesteding gelden.

Criterium	Weging	Subcriterium	Max. score
Prijs	30%	GC-P-1 fictieve inschrijfsom	300 punten
Kwaliteit	70%	GC-K-1: Managementsturing, rapportage en kwaliteitssturing	150 punten
		GC-K-2: De integratie van Omnichannel, specifiek de kanalen Mail en WhatsApp	100 punten
		GC-K-3: Implementatie- en Migratieplan naar de Cloud	250 punten
		GC-K-4: Opleiding en Adoptie	100 punten
		GC-K-5: Binaire wensen	100 punten
100%			1.000 punten

Bovenstaande tabel geeft de maximale score per subcriterium weer. Per Inschrijving wordt bepaald in welke mate deze aan een subcriterium voldoet. Dit op de wijze zoals in dit hoofdstuk beschreven.

In theorie is het mogelijk dat op basis van deze procedure meer dan één Inschrijver met een gelijke totaalscore eindigt.

- In dat geval wordt de Inschrijving waarvan de score op GC-K-3: Implementatie- en Migratieplan naar de Cloud de hoogste is in rangorde, als hoogste van die gelijk geëindigde Inschrijvingen geplaatst;
- Is de score dan nog gelijk, dan geldt de hoogste score op GC-K-1: Managementsturing, rapportage en kwaliteitssturing.
- Als de score dan nog gelijk blijft voor twee of meer Inschrijvers, dan zal een winnaar door middel van loting worden aangewezen door medewerkers van de Aanbestedende dienst. Bij deze loting mogen de betreffende gelijk geëindigde Inschrijvers aanwezig zijn.

Bovengenoemde procedure geldt ook wanneer er twee Inschrijvers met een gelijke score op de tweede plaats zijn geëindigd, zodat bepaald kan worden met wie een wachtkamerovereenkomst kan worden gesloten.

5.2 Beoordelingsmethodiek

Bij de beoordeling van de ontvangen Inschrijvingen zullen de bovenstaande Gunningscriteria worden gehanteerd. Er wordt beoordeeld op basis van de tarieven (300 punten) en kwalitatieve aspecten (700 punten).

5.2.1 Prijsstelling

Voor de Inschrijving aangaande de prijsstelling dient gebruik te worden gemaakt van het bij de Aanbestedingsleidraad opgenomen Invulformulier tarieven (Bijlage 3).

Wijze van beoordelen

Aan de Inschrijving met *de laagste fictieve inschrijfsom* exclusief BTW (afgerond op 2 decimalen) wordt het maximum te behalen aantal punten 300 toebedeeld. De overige Inschrijvers krijgen punten, gerelateerd aan de laagst ingediende Inschrijvingsprijs, volgens de onderstaande formule:

$$Uw\ score = (Max\ score) - \left(\frac{Uw\ prijs - Laagste\ prijs}{Laagste\ prijs} * Max\ score \right)$$

Vervolgens wordt de totaalscore afgerond op twee decimalen achter de komma. In het geval door het toegekende aantal punten de score leidt tot een negatieve score zal de score op 0 gesteld worden.

Voorbeeld beoordeling Prijsstelling:

De Inschrijver met de laagste inschrijfsom (totale kosten) ontvangt 300 punten, de rest van de Inschrijvers ontvangt punten naar rato.

Rato wordt als volgt berekend:

Inschrijver A: Prijs € 1.100,- = 270 punten;

Inschrijver B: Prijs € 1.200,- = 240 punten;

Inschrijver C: Prijs € 1.000,- = 300 punten.

Inschrijver C met de laagste prijs (€ 1.000,-) krijgt de maximale score, ofwel 300 punten. Inschrijver A is 10% duurder en krijgt dus 10% minder punten, oftewel 270. Inschrijver B is 20% duurder en krijgt dus 20% minder punten, oftewel 240.

5.2.2 Kwaliteit

Om de kwaliteit te beoordelen dient Inschrijver gebruik te maken van het bij de Aanbestedingsleidraad opgenomen Antwoordformulier Gunningscriteria (Bijlage 4). U dient minimaal op alle gestelde vragen antwoord te geven.

Wijze van beoordelen

Voor de beoordeling van de Kwaliteit geldt dat per subcriterium (uitgezonderd GC-K-5: Binaire wensen) de gegeven antwoorden zullen worden beoordeeld. Ieder kwaliteitscriterium wordt beoordeeld op het totaalbeeld van kwaliteit, waarbij gelet wordt op de doelstelling(en) die bij ieder criterium zijn genoemd.

Van cruciaal belang daarbij is dat de Aanbestedende dienst beschreven resultaten beter zal waarderen als de Inschrijver zijn toelichting beter heeft onderbouwd met concrete, specifieke en niet weerlegbare gegevens. Dit betekent eveneens dat, naarmate de Inschrijver in staat is geweest om de gevraagde informatie op een overzichtelijke en kernachtige wijze te verstrekken, dit tot een hogere waardering zal leiden.

Per subcriterium wordt, voor de mate waarin een Inschrijver aan een subcriterium voldoet, punten toegekend. Dit gebeurt aan de hand van een vierpuntsschaal. Deze vierpuntsschaal wordt vervolgens vertaald naar het aantal punten dat voor elk subcriterium is te behalen voor Kwaliteit (zie § 5.1).

In onderstaande tabel staan de te behalen scores met de daarbij behorende betekenis en definiëring.

Score	Verklaring	Definiëring
5	Uitstekend	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht op een uitstekende wijze zal organiseren en uit zal voeren. Er is duidelijk sprake van een toegevoegde waarde. De beschrijving is helder geformuleerd. Het antwoord van de Inschrijver geeft daarnaast extra elementen aan en sluit daarom boven verwachting aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstellingen en de vraagstelling van de Aanbestedende dienst.
3	Voldoende	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht op een voldoende wijze zal organiseren. De beschrijving is voldoende helder uitgewerkt en sluit goed aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstellingen en de vraagstelling van de Aanbestedende dienst.
1	Matig	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht niet op een voldoende wijze zal organiseren. De beschrijving is matig en roept vragen op. Het sluit beperkt aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstellingen en de vraagstelling van de Aanbestedende dienst.
0	Geen antwoord	De Inschrijver heeft het gevraagde niet of amper uitgewerkt: er is geen – inhoudelijk – antwoord op de vraag gegeven of het antwoord ontbreekt in het geheel.

Let op: Gebruik voor de beantwoording van de kwalitatieve Gunningscriteria niet meer dan het maximaal aantal pagina's per subcriterium. Indien u toch meer pagina's aanlevert dan het maximaal aantal pagina's, dan wordt per subcriterium uitsluitend het maximaal aantal pagina's betrokken in de beoordeling. De overige pagina's worden buiten beschouwing gelaten.

5.2.3 Beoordelingsteam

De Aanbestedende dienst stelt een beoordelingsteam aan voor de beoordeling van de kwaliteit. Dit team bestaat uit minimaal drie vertegenwoordigers van diverse geledingen van de Aanbestedende dienst. Ieder teamlid heeft een gelijke stem in de beoordeling van de Inschrijvingen. Hierbij wordt de uitwerking van elk onderdeel eerst door ieder lid van het beoordelingsteam afzonderlijk beoordeeld. In een teamoverleg worden vervolgens de individuele scores besproken en wordt er een gezamenlijke score in consensus per uitgewerkt onderdeel toegekend. Het beoordelingsteam krijgt de prijs pas te horen na consensus over de kwaliteitscriteria.

5.3 Gunning

De Inschrijving met de hoogste eindscore op bovengenoemde Gunningscriteria wordt als economisch meest voordelige Inschrijving (= beste prijs/kwaliteitsverhouding) beschouwd. Aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving wordt, met inachtneming van het gestelde in § 2.9 (Na de Inschrijving), de Opdracht gegund.

BIJLAGEN

Invulbijlagen

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (digitaal gepubliceerd op TenderNed)
2. Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier
3. Invulformulier tarieven
4. Antwoordformulier Gunningscriteria
5. Antwoordformulier Binaire wensen
6. Invulformulier referentie
7. Invulformulier verklaring onderaanneming
8. Invulformulier holdingverklaring

Overige Bijlagen

- A. Checklist
- B. Concept Overeenkomst
- C. GIBIT 2023
- D. Social Return/Bouwblokkenmethode
- E. Verwerkersovereenkomst
- F. Nota 'Scheiding van belang, Beleid tegen belangenverstrengeling bij de aanbesteding' d.d. 14 september 2007.
- G. Programma van Eisen