

Beschrijvend document (leidraad)

Betreffende een KCC Multichannel oplossing ten behoeve van
Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Opdrachtgever	BsGW, Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen
Datum	17-7-2024
Status	Definitief
Kenmerk aanbesteding	
Documentnummer	BS24.0367
Versie	v1.0

Begrip	Definitie bij de offerteaanvraag
Aanbestedende dienst	Een publiekrechtelijke instelling of een samenwerkingsverband van publiekrechtelijke instellingen. In dit geval Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW).
Aanbesteding	De aanbesteding op grond van het beschrijvend document.
Aanbestedingsdocumenten	Het beschrijvend document, de nota's van inlichtingen, de publicatie in het officiële publicatieblad van de Europese Unie en de in het aanbestedingsplatform geüploade documentatie van de aanbesteding.
Beschrijvend document	Dit document van de aanbesteding inclusief alle bijlagen
Bijlage(n)	Eén of meerdere bijvoegsels bij het beschrijvend document.
Contactpersoon	Een natuurlijke persoon die bevoegd is om BsGW of contractant te vertegenwoordigen met betrekking tot de (raam)overeenkomst.
Contractant	De ondernemer die zich door het sluiten van de (raam)overeenkomst jegens BsGW verbindt om producten en/of diensten te leveren.
BsGW	De aanbestedende dienst die de overeenkomst aangaat met de contractant, in dit geval Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschappen.
Inschrijver	Een geïnteresseerde marktpartij c.q. een marktpartij die een inschrijving indient voor de aanbesteding.
Inschrijving	Het totaal van de documenten die de inschrijver indient in het kader van de aanbesteding.
Nota van Inlichtingen	De door de aanbestedende dienst beantwoorde vragenlijst over de opdracht.
Opdracht	Een schriftelijke overeenkomst onder bezwarende titel die is gesloten tussen één of meer inschrijvers en één of meer aanbestedende diensten en die betrekking heeft op (a) art. 2 lid 1 sub 8 en (b) art. 2 lid 1 sub 9 van AW.
Overeenkomst	De (raam)overeenkomst tussen BsGW en de contractant met betrekking tot de aanbestede producten en/of diensten.

Inhoudsopgave

1	INLEIDING.....	4
1.1	ORGANISATIE	4
1.2	LEESWIJZER.....	4
2	DE OPDRACHT	5
2.1	HUIDIGE SITUATIE	5
2.2	ALGEMENE OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT	5
2.3	VISIE	5
2.4	SCOPE EN OMVANG (GEWENSTE SITUATIE)	5
2.5	DUUR VAN DE OPDRACHT	6
2.6	WACHTKAMERREGELING	6
3	AANBESTEDINGSPROCEDURE	7
3.1	ALGEMEEN	7
3.2	PROCEDURE, BESCHIKBAARHEID STUKKEN EN COMMUNICATIE.....	7
3.3	PLANNING	7
3.4	CONTACT TIJDENS DE AANBESTEDINGSPROCEDURE	8
3.5	NOTA VAN INLICHTINGEN	8
3.6	KLACHTENAFHANDELING	9
3.7	SLUITINGSDATUM INSCHRIJVING	9
3.8	ONTVANGST INSCHRIJVINGEN.....	9
3.9	BEOORDELING INSCHRIJVINGEN	9
3.10	GUNNINGSBESLISSING	10
3.11	BEZWAARTERMIJN.....	10
3.12	GUNNING	10
3.13	VOORWAARDEN INSCHRIJVING.....	10
4	UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN EN PROGRAMMA VAN EISEN	12
4.1	ALGEMEEN	12
4.2	COMBINATIES, SAMENWERKINGSVERBANDEN, ONDERAANNEMING EN BEROEP OP DERDE(N)	12
4.3	UITSLUITINGSGRONDEN	12
4.4	GESCHIKTHEIDSEISEN.....	12
4.5	PROGRAMMA VAN EISEN	12
4.6	ONDERAANNEMERS	12
4.7	BEOORDELING INSCHRIJVING	13
4.8	BEWIJSSTUKKEN	13
5	BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVINGEN	14
5.1	ALGEMEEN	14
5.2	GUNNINGSCRITERIA.....	14
5.3	BEOORDELINGSPROCEDURE	15
5.4	MINIMALE NORM	15
5.5	BEOORDELINGSKADER.....	15
5.6	GUNNINGSCRITERIUM KWALITEIT.....	16

1 Inleiding

Voor u ligt het beschrijvend document voor de aanbesteding van KCC Multichannel oplossing voor Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW) als aanbestedende dienst. Het doel van deze aanbesteding is om één inschrijver te contracteren voor de overeenkomst.

De aanbestedingsdocumenten geven informatie over de opdracht, het verloop van de aanbesteding, de informatie die van inschrijvers wordt verlangd en de eisen die aan de inschrijvers en hun inschrijvingen worden gesteld.

1.1 Organisatie

Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW) is de aanbestedende dienst van deze aanbesteding. BsGW is een samenwerkingsverband van 29 gemeenten en 1 waterschap op het gebied van lokale belastingen en telt ruim 1 miljoen inwoners in het verzorgingsgebied. BsGW ligt in de provincie Limburg. Kijk voor meer informatie op <https://www.bsgw.nl/>.

Aanbestedingsdocumenten

De offerteaanvraag is integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten. Daarnaast worden de volgende documenten verstrekt:

- Bijlage A - GIBIT 2023;
- Bijlage B - Uniform Europees Aanbestedingsdocument;
- Bijlage C - Referentieverklaring;
- Bijlage D - Programma van eisen en wensen KCC Multichannel oplossing;
- Bijlage E - Prijzenblad;
- Bijlage F - Conceptovereenkomst;
- Bijlage G - Conceptwachtkamerovereenkomst;
- Bijlage H - Standaard verwerkersovereenkomst;
- Bijlage I - Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen v2024;
- Bijlage J - BIO;
- Bijlage L - Netwerkomgeving BsGW v1.0(IST).

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt een beschrijving gegeven van de te vergeven opdracht. In hoofdstuk 3 wordt de te volgen aanbestedingsprocedure toegelicht. In hoofdstuk 4 worden de voorwaarden voor de inschrijving beschreven, gevolgd door een uiteenzetting van de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en het programma van eisen (hoofdstuk 5). U wordt hierin ook doorverwezen naar het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Als de inschrijving voldoet aan de gestelde voorwaarden in hoofdstuk 4 en 5, dan wordt de inschrijving beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria. Deze gunningscriteria, evenals de wijze van beoordelen en de daarvoor te volgen procedure, zijn te vinden in hoofdstuk 6.

2 De opdracht

2.1 Huidige situatie

In de huidige situatie werkt BsGW met een SaaS-oplossing die via het internet wordt ontsloten. BsGW beschikt over 130 agenten die op afroep beschikbaar zijn en dus niet allemaal gelijktijdig gebruik maken van de oplossing. Op jaarbasis ontvangen BsGW gemiddeld 120.000 gesprekken en tijdens de piekperiode (na de aanslagoplegging) kan dit oplopen tot gemiddeld 2.000 gesprekken per dag.

Agenten kunnen via 'skills' gekoppeld worden aan diverse wachtrijen die doormiddel van een flexibel in te richten IVR worden aangestuurd. Gedurende het jaar maakt BsGW gebruik van een derde partij die als een dienst extra agenten beschikbaar stelt. Deze gesprekken worden vanuit de IVR afhankelijk van de drukte op de lijnen doorgeschakeld naar de telefoonoplossing van de derde partij.

BsGW is bereikbaar via 088 en 0800 nummers.

2.2 Algemene omschrijving van de opdracht

De aanbestedende dienst is voornemens middels deze aanbesteding een overeenkomst aan te gaan met betrekking tot een KCC (Klant Contact Center) Multichannel oplossing die als SaaS (software as a service) wordt aangeboden, ondersteuning biedt aan een breed scala aan communicatiekanalen en een naadloze, geïntegreerde ervaring biedt voor zowel klanten, derden (partijen die KCC-diensten verlenen aan BsGW) als medewerkers van BsGW.

2.3 Visie

De te vergeven opdracht wordt niet nader onderverdeeld in percelen. Gezien de geformuleerde strategische visie is dit niet wenselijk. In deze aanbesteding worden de gestelde eisen aan de marktpartijen zo laag mogelijk gesteld, zodat maximale mededinging is gewaarborgd.

2.4 Scope en omvang (gewenste situatie)

De opdracht omvat de levering, implementatie en ondersteuning van een geavanceerde KCC multichannel oplossing, inclusief maar niet beperkt tot:

1. Diensten m.b.t. onderhoud en beheer van de oplossing, inclusief servicedesk en servicemanagement;
2. Een SaaS-oplossing voor klantinteractie met ondersteuning voor diverse communicatiekanalen en self-serviceopties;
3. Integratie met bestaande systemen en applicaties, zoals bijvoorbeeld belastingsystemen, kennisbank en de systemen van derde partijen;

4. Een schaalbare en flexibele oplossing die voldoet aan de behoefte van de organisatie;
5. Garanties voor stabiliteit, beschikbaarheid, beveiliging en naleving van regelgeving;
6. Ondersteuning voor real-time monitoring, rapportage en analyse van prestaties;
7. Opleiding en ondersteuning voor gebruikers en beheerders van het systeem;
8. Active named user licentiemodel;
9. Configuratie, maatwerk en training om te voldoen aan de specifieke behoeften van de organisatie;
10. Voldoet aan het programma van eisen en wensen te vinden in Bijlage D- Programma van Eisen.

De ingangsdatum van de overeenkomst wordt in onderling overleg met de opdrachtnemer vastgesteld en de overeenkomst start een maand na oplevering.

2.5 Duur van de opdracht

BsGW wenst een overeenkomst aan te gaan voor de duur van initieel 3 jaar, met een jaarlijkse stilzwijgende verlenging. Het betreft een overeenkomst voor onbepaalde tijd. BsGW kan de overeenkomst na afloop van de initiële doorlooptijd per onderdeel zoals benoemd in paragraaf 2.4 scope en omvang (gewenste situatie) beëindigen, zonder enige schadevergoeding, met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden.

2.6 Wachtkamerregeling

BsGW sluit een wachtkamerovereenkomst (Bijlage G – Conceptwachtkamerovereenkomst) af met een 2^e ondernemer. Dit is de eerstvolgende ondernemer in de rangorde van [laagste prijs/ beste prijs/kwaliteitverhouding]. Bij een voortijdige beëindiging van de overeenkomst met de initiële contractant van deze opdracht, wordt de uitvoering van de opdracht direct opgedragen aan de wachtkamerondernemer.

De duur van de wachtkamerovereenkomst is 12 maanden, waarna deze van rechtswege eindigt.

3 Aanbestedingsprocedure

3.1 Algemeen

Deze aanbesteding betreft een Europese openbare aanbestedingsprocedure. De te volgen procedure wordt in dit hoofdstuk toegelicht.

3.2 Procedure, beschikbaarheid stukken en communicatie

De aankondiging van de aanbesteding en alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding, verloopt uitsluitend via TenderNed.

Om automatisch op de hoogte te blijven van deze aanbesteding, nota's van Inlichtingen en om een inschrijving te kunnen doen, dienen inschrijvers zich aan te melden op www.tenderned.nl en zich te laten registreren als gebruiker en betrokken onderneming.

Alle door Inschrijver als onderdeel van de Inschrijving aangeboden documentatie wordt eigendom van de Aanbestedende dienst en zal niet worden geretourneerd maar vertrouwelijk worden behandeld en opgeslagen. Na afloop van de wettelijk bewaartermijn zal het worden vernietigd.

3.3 Planning¹

Mijlpaal	Datum
Publicatie op TenderNed	1 augustus 2024
Vrijgaven voor de markt (max 48 uur later)	3 augustus 2024
Uiterste datum voor indienen van vragen en opmerkingen voor 12:00 uur	22 augustus 2024
Publicatie nota van Inlichtingen	29 augustus 2024
Uiterste datum voor indienen van vragen en opmerkingen (2) voor 12:00 uur	5 september 2024
Publicatie nota van Inlichtingen (2)	16 september 2024
Uiterste datum voor inschrijvingen voor 12:00 uur	26 september 2024
Toelichting inschrijving	2 oktober 2024 en 3 oktober 2024
Mededeling gunningsbeslissing	10 oktober 2024
Einde bezwaartermijn	31 oktober 2024

De aanbestedende dienst behoudt het recht om de beoogde planning te wijzigen. De in de (eventueel gewijzigde) planning genoemde data en/of tijden voor het indienen van vragen en opmerkingen en het indienen van inschrijvingen gelden als fatale termijnen.

¹ De planning op TenderNed is leidend.

3.4 Contact tijdens de aanbestedingsprocedure

3.4.1 Contact

Gedurende de looptijd van de aanbesteding verloopt het contact met de aanbestedende dienst uitsluitend via TenderNed.

Enkel in het geval TenderNed 'uit de lucht' is kunt u contact opnemen met de inkoopadviseur van de aanbestedende dienst zijnde dhr. M. Jacobs 0031613682317, m.jacobs@inkoopcentrumzuid.nl

3.4.2 Vragen

Iedere vraag voor de nota van Inlichtingen, als bedoeld in paragraaf 3.5, moet apart worden gesteld. Bij iedere vraag moet nadrukkelijk worden aangegeven welke paragraaf van welk document of bijlage het betreft. Voor het stellen van vragen dient men uitsluitende gebruik te maken van 'vraag en antwoord' binnen TenderNed.

3.4.3 Melden van (vermeende) tegenstrijdigheden, enige onduidelijkheid en/of onvolkomenheden

De aanbestedende dienst heeft aan de inhoud van de aanbestedingsdocumenten de grootst mogelijke zorg besteed. Als een inschrijver desondanks meent dat er sprake is van tegenstrijdigheden, enige onduidelijkheid en/of onvolkomenheden, dan attendeert de inschrijver de aanbestedende dienst hier zo spoedig mogelijk op. Doe dit uiterlijk vóór de in de planning genoemde 'uiterste datum voor het indienen van vragen en opmerkingen' of 'uiterlijk 2 werkdagen na publicatie van de Nota van Inlichtingen'. De reacties worden zorgvuldig bestudeerd en kunnen leiden tot aanpassingen in de aanbestedingsdocumenten.

Na deze datum kan de inschrijver geen beroep meer doen op tegenstrijdigheden, enige onduidelijkheid en/of onvolkomenheden. De inschrijver heeft zijn/haar rechten verwerkt om daarop enige aanspraak te baseren.

3.5 Nota van Inlichtingen

Nadat de datum voor het indienen van vragen en opmerkingen is verstreken, sluit de aanbestedende dienst de vragenronde met het verzenden van de nota van Inlichtingen. Hierin staan de (geanonimiseerde) vragen van inschrijvers en de antwoorden daarop van de aanbestedende dienst. Ook eventuele wijzigingen in de aanbestedingsdocumenten worden hierin vermeld.

Deze aanbesteding voorziet in 2 nota's van inlichtingen. De 2e nota van inlichtingen is uitsluitend bedoeld voor het stellen van verduidelijkingsvragen ten behoeve van de vragen en antwoorden in de 1e nota van inlichtingen.

De nota van Inlichtingen prevaleert boven de offerteaanvraag. Zijn er meerdere nota's van Inlichtingen verschenen? Dan prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de nota's, de meest recente nota van Inlichtingen.

De aanbestedende dienst stelt de nota's van Inlichtingen beschikbaar aan alle inschrijvers via het aanbestedingsplatform. De inschrijvers zijn te allen tijde zelf verantwoordelijk om deze informatie tot zich te nemen.

3.6 Klachtenafhandeling

Voor onderhavige aanbestedingsprocedure maakt de aanbestedende dienst gebruik van het klachtenmeldpunt van Inkoopcentrum Zuid u.a. Zie voor verder informatie www.inkoopcentrumzuid.nl.

3.7 Sluitingsdatum inschrijving

De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdigheid, volledigheid en/of het op de juiste wijze indienen van de inschrijving. De aanbestedende dienst en het aanbestedingsplatform kunnen niet verantwoordelijk worden gehouden voor het niet tijdig, volledig of op de juiste wijze aanleveren van de in de aanbestedingsprocedure gevraagde documentatie.

Inschrijvingen die niet voldoen aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde voorwaarden en/of eisen, komen niet in aanmerking voor de gunning van deze opdracht. Deze worden beschouwd als niet gedaan, tenzij sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout. Dit is geheel ter beoordeling van de aanbestedende dienst.

Indien sprake is van een kennelijke omissie of een geringe fout heeft de aanbestedende dienst het recht om de inschrijver te vragen dit te herstellen.

3.8 Ontvangst inschrijvingen

Inschrijvingen worden ingediend via de digitale kluis in TenderNed. Dus niet via de berichtenmodule van TenderNed of op een andere manier. Na het verstrijken van de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving opent de aanbestedende dienst de digitale kluis in TenderNed. Inschrijvers kunnen niet bij de opening van de inschrijvingen aanwezig zijn. Inschrijvingen die op een andere manier worden ingediend worden niet in behandeling genomen en worden geacht niet te zijn gedaan.

3.9 Beoordeling inschrijvingen

De inschrijvingen worden beoordeeld volgens de volgende stappen:

1. Controle op volledigheid en de door de aanbestedende dienst gestelde voorwaarden aan de inschrijving, zoals beschreven in hoofdstuk 4;
2. Beoordeling van de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en het programma van eisen, zoals uiteengezet in hoofdstuk 5;
3. Beoordeling aan de hand van de gunningscriteria, zoals benoemd in hoofdstuk 6.

3.10 Gunningsbeslissing

Alle inschrijvers ontvangen bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht betreft het voornemen tot gunning. Het houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de betreffende inschrijver; er komt door dit bericht derhalve geen overeenkomst tot stand als bedoeld in artikel 6:217 BW.

Inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen, krijgen in datzelfde bericht de motivering van de afwijzing. Daarnaast wordt de naam van de inschrijver, wiens inschrijving de beste prijs/kwaliteitverhouding had, vermeld. Evenals de kenmerken en voordelen van diens inschrijving ten opzichte van de inschrijving van de afgewezen inschrijver.

3.11 Bezwaartermijn

Een inschrijver kan bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing door een kort geding aanhangig te maken bij Rechtbank Limburg, kantoor Maastricht. Dit moet gebeuren binnen 20 kalenderdagen na de datum van verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing, zoals bedoeld in artikel 2.26 sub g jo. Artikel 2.127 Aanbestedingswet. Maakt de inschrijver geen kort geding aanhangig binnen deze termijn, dan gaat de aanbestedende dienst ervan uit dat de inschrijver geen bezwaar heeft tegen de afwijzing en/of de ongeldige verklaring van de inschrijving. Het recht van de inschrijver om hiertegen in rechte op te komen, vervalt.

Zodra de bezwaartermijn is verstreken en geen enkele inschrijver bezwaar heeft gemaakt, komt de gunning van de overeenkomst tot stand. Bezwaar middels een kortgedingprocedure heeft dus een opschortende werking. Indien wel bezwaar wordt gemaakt, dan acht de aanbestedende dienst dat de inschrijvingen gestand blijven tot twee maanden na de uitspraak van de voorzieningenrechter.

3.12 Gunning

Gunning houdt in dat de aanbestedende dienst met de begunstigde inschrijver een overeenkomst aangaat. Zodra beide partijen de overeenkomst hebben ondertekend, is sprake van definitieve gunning.

3.13 Voorwaarden inschrijving

De aanbestedende dienst hanteert voor deelname aan inschrijving de volgende voorwaarden:

- Door het indienen van een inschrijving bindt de inschrijver zich aan alle eisen en voorwaarden die in dit document met de daarbij behorende bijlagen en overige aanbestedingsdocumenten zijn opgenomen;
- Op de overeenkomst zijn van toepassing GIBIT 2023 als Bijlage A;
- Uw algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden, dan wel voorwaarden van derden, worden uitdrukkelijk uitgesloten op de overeenkomsten;

- Uw inschrijving wordt gesteld in de Nederlandse taal. Correspondentie en contacten gebeuren eveneens in de Nederlandse taal;
- De door u verstrekte informatie wordt na afloop niet geretourneerd;
- Inschrijvers kunnen gemaakte kosten voor de werkzaamheden en materialen met betrekking tot de inschrijving niet in rekening brengen bij de aanbestedende dienst;
- Het is niet toegestaan om medewerkers van de aanbestedende dienst tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen, anders dan verwoord in dit document. Gebeurt dit toch, dan kan de inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure;
- De inschrijving en de overige aanbestedingsdocumenten worden door een daarvoor bevoegd personen of personen ondertekend. De bevoegdheid blijkt uit de inschrijving in het beroeps- en handelsregister (in Nederland de Kamer van Koophandel) of een vergelijkbare instantie. Als de bevoegdheid bij volmacht is verleend, wordt de volmacht ingediend op het moment van inschrijving. De bevoegdheid van de volmachtgever blijkt uit het hiervoor genoemde register;
- De inschrijving heeft een minimale geldigheidsduur van 2 maanden vanaf het moment van de sluitingsdatum van de inschrijving (gestanddoeningstermijn). In deze periode is de aanbidding onherroepelijk;
- De aanbestedende dienst heeft het recht om tot het moment van ondertekening van de beoogde overeenkomst de gehele of een gedeelte van de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen, zonder dat aanmelder enig recht op vergoeding van kosten, schade en/of anderszins kan doen gelden, met inachtneming van het bepaalde in Voorschrift 3.8B Gids Proportionaliteit;
- De aanbestedende dienst behandelt uw inschrijving, alle bijlagen, verklaringen en overige documenten die u in het kader van de aanbesteding toezendt, vertrouwelijk;
- Het risico van het ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van overzichten, gegevens en verklaringen, berust bij de inschrijver;
- Het indienen van varianten en/of alternatieven is niet toegestaan. Als een inschrijver meerdere inschrijvingen indient voor deze offerteaanvraag, wordt geen van de inschrijvingen in behandeling genomen;
- Manipulatieve inschrijvingen zijn niet toegestaan. De aanbestedende dienst kwalificeert deze als niet-geldige inschrijvingen en legt deze terzijde;
- Mocht in deze offerteaanvraag een eis of wens betrekking hebben op een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, dan moet gelezen worden 'of gelijkwaardig'.

4 Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en programma van eisen

4.1 Algemeen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de aanbestedende dienst de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en het programma van eisen toetst en welke handelingen de inschrijver moet verrichten omtrent de invulling van de betreffende documentatie.

4.2 Combinaties, samenwerkingsverbanden, onderaanneming en beroep op derde(n)

Als een inschrijver gebruik wil maken van onderaannemer(s)² zoals bedoeld in deel II D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: UEA), beroep doet op derde(n) zoals bedoeld in deel II C van het UEA en/of zich inschrijft als samenwerkingsverband en/of -combinatie, dan volgt de inschrijver de in het UEA gestelde voorwaarden.

4.3 Uitsluitingsgronden

Voor de toetsing van de uitsluitingsgronden maakt de aanbestedende dienst gebruik van het UEA. Hierin verklaart de inschrijver dat geen van de genoemde uitsluitingsgronden op zijn/haar onderneming van toepassing is. Dit document wordt te allen tijde zonder voorbehoud, onvoorwaardelijk, volledig en juist ingevuld en rechtsgeldig ondertekend (zie Bijlage B – Uniform Europees Aanbestedingsdocument).

4.4 Geschiktheidseisen

Wanneer de inschrijver verklaart dat geen uitsluitingsgronden op zijn/haar onderneming van toepassing is, wordt door middel van de geschiktheidseisen onderzocht of de onderneming van de inschrijver geschikt is om de opdracht uit te voeren. Deze geschiktheidseisen staan in het programma van eisen (Bijlage C – Referentieverklaring).

4.5 Programma van eisen

Naast de geschiktheidseisen die aan de onderneming van de inschrijver worden gesteld, worden ook eisen gesteld aan de uitvoering van de opdracht. Deze eisen staan in het programma van eisen (Bijlage D – Programma van eisen). Om in aanmerking te komen voor de gunning van de opdracht, moet de inschrijver ook aan deze eisen voldoen.

4.6 Onderaannemers

- Het is niet toegestaan onderaannemers in te zetten waarop de uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

² Artikel 2.79 lid 5 sub f Aanbestedingswet 2012

- De inschrijver dient in de inschrijving aan te geven of hij voornemens is om onderaannemers in te schakelen en welk gedeelte van de opdracht hij voornemens is om bij derden in onderaanneming te geven en welke onderaannemers hij voorstelt.

4.7 Beoordeling inschrijving

De inschrijving wordt geschikt geacht als geen van de in het UEA genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn en de inschrijving voldoet aan alle geschiktheidseisen en de in het programma van eisen gestelde eisen.

4.8 Bewijsstukken

Om de administratieve lasten van de inschrijver zoveel mogelijk te beperken, maakt de aanbestedende dienst zoveel mogelijk gebruik van het UEA. De beoogde contractant verstrekt een aantal documenten ter verificatie dat aan het verklaarde is voldaan. De inschrijver biedt de opgevraagde stukken binnen 7 kalenderdagen na het verzoek aan de aanbestedende dienst aan.

Als de inschrijver gebruik maakt van een onderaannemer of een beroep doet op een derde, moet de inschrijver bij de verificatie de daarvoor door de aanbestedende dienst opgevraagde documentatie kunnen overleggen.

Hieronder volgt een overzicht van wanneer de inschrijver welke documenten, al dan niet op verzoek, moet overleggen.

Omschrijving	Bij Inschrijving	Voor verificatie
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage B)	X	
Inschrijving in het nationale beroepshandelsregister ³	X	
Verklaring inzake Belasting- en Sociale zekerheidsbijdragen		X
Beroepsaansprakelijkheidsverzekering		X
Referentieverklaring(en) kerncompetenties	X	
Prijzenblad (Bijlage E)	X	
Inschakelen onderaannemers ⁴		X

³ Indien van toepassing een rechtsgeldig getekende verklaring van machtiging om stukken te ondertekenen door iemand anders dan degene die vermeld staat/staan in het beroepshandelsregister.

⁴ De inschrijver dient aan te geven of hij voornemens is om onderaannemers in te schakelen en welk gedeelte van de opdracht hij voornemens is om bij derden in onderaanneming te geven en welke onderaannemers hij voorstelt.

5 Beoordeling van de Inschrijvingen

Indien een Inschrijving niet op eerdere gronden is uitgesloten, wordt overgegaan tot de inhoudelijke kwalitatieve beoordeling van het aanbod van de Inschrijver.

5.1 Algemeen

Dit hoofdstuk beschrijft de gunningscriteria en de wijze waarop de aanbestedende dienst deze beoordeelt.

5.2 Gunningscriteria

De Inschrijver achter de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding krijgt de Opdracht gegund. De inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding is de inschrijving met de laagste S op basis van de formule $S=P/K$. Daarbij staat de S voor Score, de P voor Prijs (gewogen inschrijfprijs) en K voor Kwaliteitspunten. De S(core) van een inschrijver wordt aldus bepaald door zijn P(rijs) te delen door het aantal verkregen K(waliteitspunten).

In totaal zijn er 100 punten te behalen, verdeeld over de gunningscriteria Kwaliteit. In onderstaand overzicht is per onderdeel weergegeven hoeveel punten maximaal per gunningscriterium kunnen worden toegekend aan een Inschrijving.

	Gunningscriteria Kwaliteit	Maximumaantal punten
1.	Algemeen	10
2.	Multichannel oplossing	40
3.	Beschikbaarheid	15
4.	Implementatie plan	25
5.	Wensen	10
	SUBTOTAAL KWALITEIT	100

Zoals beschreven worden in deze gunningsmethodiek geen punten toegekend aan de Prijs. Door de prijs te delen door het aantal verkregen punten voor kwaliteit wordt de prijs/kwaliteitverhouding van de inschrijving bepaald.

5.3 Beoordelingsprocedure

Voor de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld. In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de Inschrijvingen individueel beoordelen. De beoordelingscommissie beoordeelt dit zonder kennis te hebben genomen van de prijzen. Vervolgens worden de definitieve scores door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend. Bij ontbreken van consensus wordt de definitieve score bepaald bij meerderheid van stemmen.

Nadat de scores zijn vastgesteld door de beoordelingscommissie, worden de prijzen bekend gemaakt en wordt de Score van iedere inschrijving bepaald. Zo ontstaat een rangschikking van inschrijvingen. De inschrijving met de laagste S krijgt de Overeenkomst in beginsel gegund.

Indien meerdere Inschrijvingen een gelijke Score behalen, en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het gunningscriterium Flexibiliteit de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, zal de score op het gunningscriterium Ontzorgen de doorslag geven. Indien ook dat geen uitsluitsel geeft zal er worden geloot.

5.4 Minimale norm

Inschrijvingen met een score lager dan 60% van de punten voor één van de genoemde kwaliteitsgunningscriteria komen niet in aanmerking voor gunning. De kwaliteitsgunningscriteria, Exit Strategie en Wensen zijn van deze norm uitgesloten.

5.5 Beoordelingskader

De gunningscriteria kwaliteit worden beoordeeld aan de hand van het onderstaande beoordelingskader.

Indien een Inschrijving op twee onderdelen als 'onvoldoende' of op één onderdeel als 'slecht' beoordeeld wordt, dan wordt deze uitgesloten van verdere deelname; de Aanbestedende dienst acht de Inschrijving dan hoe dan ook ongeschikt althans onaanvaardbaar.

Het aantal punten wordt bepaald op de volgende manier:

- Onvoldoende: Inschrijver heeft het gevraagde niet in beschouwing genomen en/of niet uitgewerkt. De uitwerking sluit niet aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening. De inschrijver krijgt 0% van het maximaal aantal te behalen punten.

- Matig: Inschrijver heeft een deel van het gevraagde in beschouwing genomen en matig uitgewerkt. De uitwerking sluit matig aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening. De inschrijver krijgt 40% van het maximaal aantal te behalen punten.
- Voldoende: Inschrijver heeft een belangrijk deel van het gevraagde in beschouwing genomen en voldoende uitgewerkt. De uitwerking sluit voldoende aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening. De inschrijver krijgt 60% van het maximaal aantal te behalen punten.
- Goed: Inschrijver heeft het gevraagde vrijwel geheel in beschouwing genomen en uitgewerkt. De uitwerking sluit grotendeels aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening. De inschrijver krijgt 80% van het maximaal aantal te behalen punten.
- Zeer goed: Inschrijver heeft het gevraagde geheel in beschouwing genomen en volledig uitgewerkt. De uitwerking getuigt van inlevingsvermogen in de situatie en vraagstelling van de aanbestedende dienst. De uitwerking sluit volledig aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening. De inschrijver krijgt 100% van het maximaal aantal te behalen punten.

5.5.1 Aandachtspunten

In de beoordeling van de inschrijvingen neemt de aanbestedende dienst de volgende zaken mee:

- In hoeverre de inschrijving is afgestemd op de te vergeven opdracht;

Voor de beantwoording van ieder criterium mag de inschrijver maximaal 6 A4'tjes indienen, exclusief tekeningen en/of schema's.

5.5.2 Wijze van beoordeling

Elke beoordelaar geeft een score voor ieder gunningscriterium op basis van eerder benoemde schaalverdeling. In een plenaire sessie worden de individuele scores besproken, waarna één gezamenlijke eindscore per gunningscriterium wordt bepaald.]

5.6 Gunningscriterium Kwaliteit

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

Kwaliteitsgunningscriteria

De volgende 4 kwaliteitsgunningscriteria zijn geformuleerd:

Gunningscriteria 1: Algemeen		
Doelstelling	De inschrijver geeft een beschrijving van hoe deze de samenwerking met de opdrachtgever wenst vorm te geven en hoe dit voldoet aan de eisen zoals gesteld in het programma van eisen en wensen.	
Aanleveren bij inschrijving	Voor de beantwoording van ieder criterium mag de inschrijver maximaal 6 A4'tjes indienen, exclusief tekeningen en/of schema's.	
Beschrijving		Verdeling punten
1. Hoe verloopt de communicatie tussen de inschrijver en de opdrachtgever op het gebied van: a. Servicemanagement; b. Servicedesk ondersteuning.		5
2. Hoe wordt release en patchmanagement en continuïteitsmanagement ingevuld;		5
		10

Gunningscriteria 2: Multichannel oplossing			
Doelstelling	Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft BsGW de beschikking over een oplossing die aansluit op haar behoeften voor communicatie over meerdere kanalen die daarbij schaalbaar, onderhoudbaar, aanpasbaar en marktconform is. BsGW verwacht een zo hoog mogelijke beheersbaarheid met een in de praktijk aangetoond werkende oplossingen.		
Aanleveren bij inschrijving	Voor de beantwoording van ieder criterium mag de inschrijver maximaal 6 A4'tjes indienen, exclusief tekeningen en/of schema's.		
Beschrijving		Verdeling punten	Maximaal te behalen punten
1. De inschrijver geeft aan hoe deze verwacht dat de gevraagde oplossing eruit komt te zien en ingericht wordt; - Beschrijft de KCC Multichannel oplossing (techniek, kanalen, flexibiliteit inrichting enz.); - Hoe ziet de levering van de telefoondienst er uit (provider); - Hoe wordt de flexibiliteit en schaalbaarheid van de oplossing gegarandeerd; - Hoe wordt de toekomstvastheid van de oplossing gegarandeerd;		15	40
2. De inschrijver beschrijft de integratie/koppelingen met de diverse bedrijfsapplicaties (inclusief technologie);		5	
3. Beschrijf hoe real-time monitoring en rapportage wordt ingevuld;		8	
4. Geef inzicht in het licentiemodel;		2	
5. Hoe wordt privacy en informatiebeveiliging gewaarborgd;		10	

Gunningscriteria 3: Beschikbaarheid

Doelstelling	De inschrijver geeft een beschrijving van hoe men verwacht de beschikbaarheid van de diensten te garanderen.		
Aanleveren bij inschrijving	Voor de beantwoording van ieder criterium mag de inschrijver maximaal 6 A4'tjes indienen, exclusief tekeningen en/of schema's.		
Beschrijving		Verdeling punten	Maximaal te behalen punten
1. Geef met een tekening en beschrijving aan hoe de beschikbaarheid in geval van een calamiteit (uitval verbinding of aansluiting, toedoen externe, enz.) wordt gewaarborgd:		2	15
2. De inschrijver geeft aan op welke wijze beveiligingsrisico's onderkent op basis waarvan beveiligingsmaatregelen worden ingericht;		3	
3. Werk een aantal noodscenario's uit in geval van calamiteiten, zoals bij wegvallen van een verbinding (door bijvoorbeeld graafwerkzaamheden of een landelijke storing) of een externe cyberaanval. Geef aan hoe de beschikbaarheid wordt gegarandeerd.		10	

Gunningscriteria 4: Implementatieplan

Doelstelling	De inschrijver levert een implementatie plan ten behoeve van de transitie van de huidige dienstverlener naar die van de inschrijver.		
Beschrijving		Verdeling punten	Maximaal te behalen punten
De inschrijver stelt een implementatie plan op met daarin minimaal:			
1. De aanpak: wat wordt hoe en wanneer van de huidige leverancier omgezet naar de inschrijver;		5	25
2. Beschrijf de inzet van de diverse rollen die worden gehanteerd;		5	
3. Wanneer en welke ondersteuning en of expertise wordt verwacht van de opdrachtgever;		5	
4. Geef aan wat de planning en de doorlooptijden zijn;		5	
5. Benoem de randvoorwaarden, risico's en afhankelijkheden. Geef aan hoe de inschrijver hiermee denkt om te gaan.		5	

Gunningscriteria 4: Wensen

Doelstelling	In het programma van Eisen en Wensen (Bijlage D) zijn door BsGW wensen geformuleerd.		
Beschrijving		Verdeling punten	Maximaal te behalen punten
1. Geef in de bijlage een toelichting met betrekking tot de wensen en hoe de inschrijver deze wel of niet denkt in te kunnen vullen.			10