



Aanbestedingsdocument voor een Europese Openbare aanbesteding

Modernisering Telefonie

Datum: 17 april 2025

Inhoud

1.	De opdrachtschrijving	4
1.1.	Opdracht.....	4
1.2.	Doelstelling.....	4
1.3.	Scope opdracht.....	4
1.4.	Contractduur	5
1.5.	Percelen	5
2.	Situatiebeschrijving	6
2.1.	Huidige situatie.....	6
2.2.	Toekomstige/gewenste situatie	9
3.	Aanbestedingsprocedure	13
3.1.	Planningsoverzicht.....	13
3.2.	Het indienen van de inschrijving/problemen met platform TenderNed	13
3.3.	Meldplicht en rechtsverwerking.....	14
3.4.	Indienen van schriftelijke vragen t.b.v. de “Nota van Inlichtingen”	14
3.5.	Aanmelding voor de opdracht in samenwerking met andere ondernemingen.....	14
3.6.	Varianten	15
3.7.	Wachtkamerregeling	15
3.8.	Verificatiebijeenkomst	15
4.	Uitsluitingsgronden	16
4.1.	Uitsluitingsgronden	16
4.2.	Geschiktheidseisen	16
4.3.	Bewijsstukken	17
5.	Gunningcriteria en beoordelingsprocedure	19
5.1.	Toetsing	19
5.2.	Beoordeling kwaliteit.....	25
5.3.	Gelijke eindscore	26
5.4.	(Voorlopige) gunningsbeslissing.....	26
5.5.	Gunning en beroep.....	26
6.	Overige voorwaarden	27
6.1.	Communicatie en taal.....	27
6.3.	Geldigheidsduur en prijsgarantie	27
6.4.	Gelijkwaardigheid	27
6.5.	Inschrijfkosten	27
6.6.	Inschrijving indienen is instemming met procedurevoorschriften	27
6.7.	Intellectueel eigendom aanbestedingsstukken.....	27
6.8.	Klachtafhandeling bij aanbesteden	27
6.9.	Kostenvergoeding.....	28
6.10.	Standaardformulier	28
6.11.	Verstoring vrije concurrentie	28

6.12.	Verstreckte gegevens en verificatie	28
6.13.	Vertrouwelijkheid	28
6.14.	Voorbehoud.....	28
7.	Bijlagen	29

1. De opdrachtschrijving

1.1. Opdracht

Voor u ligt de aanbestedingsleidraad. De gemeente Dijk en Waard hierna, te noemen GEMEENTE, heeft besloten een Europese openbare aanbesteding te organiseren waarbij leveranciers worden uitgenodigd een offerte in te dienen voor het moderniseren van haar telefonie-omgeving.

GEMEENTE wil één opdrachtnemer contracteren voor de vernieuwing van de telefonieomgeving. De huidige telefooncentrale is verouderd en voldoet niet meer aan de wensen en eisen die GEMEENTE heeft. GEMEENTE wil een opdracht gunnen aan één opdrachtnemer voor het leveren, implementeren en moderniseren van de communicatieomgeving.

Het resultaat van deze aanbesteding is het sluiten van een overeenkomst met één opdrachtnemer die de operationele oplevering van de nieuwe oplossing inclusief centralisatie van de SIP-infrastructuur gaat realiseren. GEMEENTE is met Vodafone in gesprek over de beëindiging van GT Vast (SIP-telefoonlijnen en nummerblokken). Het moment waarop hierover duidelijkheid ontstaat, is op dit moment nog onzeker. Het resultaat van dit overleg kan invloed hebben op de scope en inrichting van de aanbesteding.

GEMEENTE maakt gebruik van één Microsoft Teams omgeving binnen één Microsoft 365-tenant. Voor de telefonische bereikbaarheid gaat GEMEENTE gebruikmaken van Microsoft Teams met een centrale ontsluiting naar de SIP-telefoonlijnen en nummerblokken. Het hiervoor beschikbaar stellen van de benodigde Phone licenties valt onder het huidige Microsoft contract en is dus geen onderdeel van deze aanbesteding. De toekomstige telecommunicatieomgeving bestaat voor GEMEENTE dus uit de Microsoft Teams omgeving, aanvullende Contact Center functionaliteiten en telefonie-infrastructuur.

De gehele omgeving dient locatie-onafhankelijk te worden ontsloten. Dit betekent dat elke medewerker vanaf een willekeurige locatie met een internetverbinding gebruik moet kunnen maken van de nieuwe oplossing. Voor ontsluiting moet gebruik worden gemaakt van de huidige internetverbinding(en) en LAN-WAN-WiFi infrastructuur van GEMEENTE.

1.2. Doelstelling

Uiteindelijke doelstelling is de inzet van een nieuwe communicatie-oplossing die optimaal aansluit bij de veranderende eisen en wensen van GEMEENTE. Een belangrijk uitgangspunt van deze aanbesteding is dat de implementatie binnen 20 weken na ondertekening van de overeenkomst is afgerond. Uitgangspunt hierbij is om voor 1 januari 2026 of zoveel eerder de nieuwe omgeving live te hebben. Hiervoor is een betrouwbare en stabiele oplossing noodzakelijk die interne en externe communicatie optimaal mogelijk maakt. Tevens moet de nieuwe oplossing erop voorbereid zijn om te kunnen integreren met andere applicaties. Voor de verwerking van klantcontacten binnen het Klant Contact Center (verder: KCC) moeten in de toekomst andere digitale communicatiekanalen dan alleen telefonie ook kunnen worden toegevoegd.

1.3. Scope opdracht

De scope van de opdracht omvat het leveren van de volgende onderdelen:

Voorbereiding en ontwerp

- Opstellen van een integraal implementatie- en adoptieplan, inclusief communicatie, actieve begeleiding en ondersteuning voor minder digitaal vaardige medewerkers. Dit plan wordt in afstemming met de organisatie opgesteld en vormt de basis voor het vervolg.
- Technisch en functioneel ontwerpen en afstemmen van de telefoniefunctie in Microsoft Teams en de Contact Center-oplossing, in nauwe samenwerking met interne belanghebbenden.
- Regelen van de portering van alle bestaande telefoonnummers naar de eigen Cloud SIP-infrastructuur. GEMEENTE is in gesprek met Vodafone over de opzegging van GT Vast. Indien de SIP-trunks binnen GT Vast nog actief zijn, coördineert Opdrachtnemer de verhuizing en migratie met behoud van de SIP-trunks binnen GT Vast. Bij beëindiging van GT Vast werkt Opdrachtnemer kosteloos mee aan de volledige overstap.

Bouw, configuratie en testomgeving

- Configureren van Microsoft Teams als vervanging van de huidige telefooncentrale met als uitgangspunt dat iedere medewerker een Microsoft Teams Phone licentie heeft.
- Ter beschikking stellen en configureren van separate Contact Center-functionaliteit die functioneel en technisch integreert met de Microsoft Teams omgeving van GEMEENTE.
- Inrichten en beschikbaar stellen van een aparte testomgeving voor de Contact Center functionaliteiten, waarin wijzigingen en integraties veilig getest en geaccepteerd kunnen worden voordat ze in productie gaan.
- Leveren en configureren van eindgebruikersapparatuur in de vorm van een beperkt aantal vaste toestellen die gecertificeerd zijn voor Microsoft Teams.

Implementatie, trainingen en live-gang

- Uitvoeren van het implementatieplan, inclusief communicatie en begeleiding tijdens de uitrol.
- Training van diverse doelgroepen (KCC-medewerkers, teamleiders, beheerders, kantoormedewerkers) om hun vertrouwd te maken met Microsoft Teams Phone en de Contact Center-functionaliteit.
- Uitvoeren van technische en functionele testen, met acceptatie door de gebruikersorganisatie.
- Buiten kantoor tijden fysiek begeleiden van de live-gang naar de nieuwe oplossing.

Nazorg en beheer

- Uitvoeren van nazorg fysiek op locatie door een projectteam, gericht op ondersteuning van eindgebruikers en het oplossen van bevindingen en restpunten.
- Leveren van tweedelijns servicemanagement en Single-Point-of-Contact (SPoC) voor Microsoft Teams Phone, Contact Center-oplossing en de SIP-infrastructuur.

De volgende onderdelen vallen buiten de scope van de opdracht.

- Leveren en activeren van de benodigde Microsoft licenties.
- Aanpassen van de bestaande netwerkinfrastructuur op de locaties van GEMEENTE.
- Integratie met bestaande applicaties (behalve de scope van Microsoft integratie).
- Leveren van headsets, mobiele abonnement en infrastructuur hiervoor.
- Uitmetsing van de huidige telefonieomgeving.

1.4. Contractduur

GEMEENTE is voornemens een overeenkomst af te sluiten voor de duur van vier (4) jaar met een optie tot verlenging van zes (6) keer één (1) jaar ofwel twaalf (12) maanden. Zoals in de doelstelling aangegeven is het doel om de live-gang naar de nieuwe omgeving voor 1 januari 2026 of zoveel eerder te realiseren. De implementatie geschiedt in de maanden hiervoor afgaand. GEMEENTE is gerechtigd in het laatste jaar ook in de loop van het jaar op te zeggen. De opzegtermijn bedraagt 3 maanden.

Optie tot verlenging

Na een contractduur van vier (4) jaar bepaalt GEMEENTE per jaar op basis van de prestatie van de opdrachtnemer of het contract verder wordt verlengd. GEMEENTE zal deze beslissing, per verlengingsoptie, uiterlijk drie (3) maanden voor verstrijken van de actuele looptijd schriftelijk aan opdrachtnemer kenbaar maken.

1.5. Percelen

De opdracht wordt in één perceel in de markt gezet vooral om de organisatorische gevolgen te verlagen. Voor GEMEENTE betekent één perceel een afname van transactiekosten, een beter prijseffect en een betere beheersbaarheid. Voor de ondernemer betekent dit lagere inschrijvingskosten en een toename van de efficiëntie bij de uitvoering.

2. Situatiebeschrijving

2.1. Huidige situatie

Hieronder zijn de belangrijkste kenmerken van de huidige omgeving puntsgewijs opgenomen.

Telefonie-omgeving

- De huidige Mitel telefooncentrale van GEMEENTE is verouderd en voldoet niet meer aan de wensen en eisen die de organisatie heeft.
- De huidige omgeving is redundant in twee datacenters (Amsterdam en Haarlem) van PQR opgesteld en voornamelijk hardware gebaseerd.
- Technisch beheer van de servers vindt op dit moment plaats door PQR.
- De huidige telefonieomgeving maakt gebruik van GT Vast via VodafoneZiggo. In totaal zijn 120 telefoonlijnen ondergebracht binnen het VNG/GT Vast contract en door VodafoneZiggo redundant in de twee datacenters van PQR binnengebracht. De infrastructuur maakt gebruik van SIP-trunks en centraal nummerbeheer. Momenteel voert GEMEENTE gesprekken met VodafoneZiggo over de mogelijke beëindiging van GT Vast. Zolang hier geen definitieve duidelijkheid over is, dient Inschrijver rekening te houden met de tijdelijke noodzaak tot het koppelen van deze bestaande SIP-infrastructuur aan de cloud-omgeving van de toekomstige oplossing.
- Het KCC maakt in de huidige situatie gebruik van de twee Mitel-applicaties Micollab en Ignite.
- Alle medewerkers van GEMEENTE hebben zowel een vast als mobiel telefoonnummer.
- Er staan op dit moment nog relatief veel vaste toestellen op de locaties van GEMEENTE.
- De telefonie-applicatie Micollab wordt binnen GEMEENTE alleen gebruikt als je in een belgroep actief bent.
- In de huidige Mitel telefooncentrale worden circa 35 belgroepen gebruikt. In de nieuwe situatie worden dit meer belgroepen.
- Bij personen die geen deel uitmaken van een belgroep is het persoonlijke vaste telefoonnummer 1-op-1 doorgeschakeld naar het mobiele nummer. In die situatie kan geen gebruik worden gemaakt van functionaliteiten uit de Mitel telefonie-omgeving.
- Bij het bellen naar het persoonlijke vaste nummer wordt het nummer van de beller niet weergegeven; De ontvanger ziet het algemene telefoonnummer (072-575555) van GEMEENTE.
- De beschikbaarheid van de Micollab-app was voorheen gekoppeld met Outlook, in verband met bereikbaarheid is die koppeling eruit gehaald.
- Het inspreken en activeren van meldteksten/bandjes is op dit moment persoonsgebonden. Bij verloof en vakantie/verlof/ziek is dit niet heel handig.
- Telefoonoproepen naar de Micollab komen niet binnen op een carkit en Apple Watch, wat lastig is voor de mobiele functies binnen het Stadsbedrijf.
- Bellen via de Micollab-app wordt voor buitendienst-medewerkers wordt over het algemeen als lastig ervaren.

Nummerplan

Er wordt gebruik gemaakt van een intern 4-cijferig nummerplan, waarbij elke medewerker zowel een persoonlijk vast als mobiel nummer heeft. Voor ondernemers zijn de mobiele nummers van accountmanagers op de website van GEMEENTE vermeld. Hieronder zijn de nummer-reeksen van de vaste telefonie-omgeving opgenomen.

Nummer-reeksen	Aantal
072 - 204 4000 t/m 072 - 204 4999	1 x 1.000 blok
072 - 575 5000 t/m 072 - 575 5999	1 x 1.000 blok

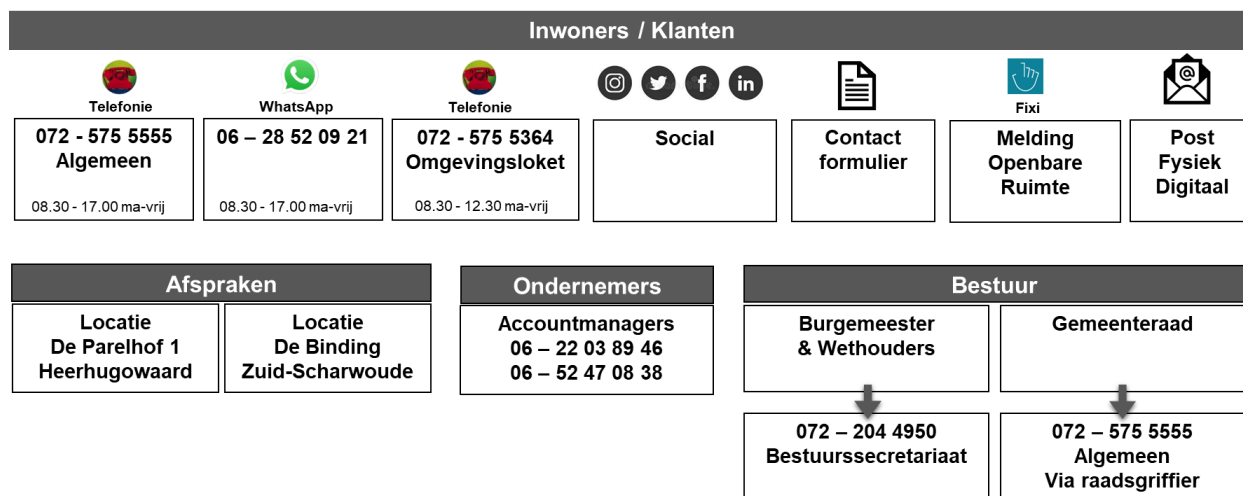
Applicaties en werkplek

- De organisatie maakt gebruik van Microsoft 365, Exchange Online, Sharepoint (voor het intranet).
- Vanwege het realtime karakter van bellen met Microsoft Teams wordt uitgegaan dat functionaliteiten als audio en video buiten de VDI-omgeving worden gefaciliteerd op de door GEMEENTE beheerde laptops en smartphones.
- De huidige werkplek bestaat uit een managed laptop met op de kantoorwerkplek een dockingstation met één of twee beeldschermen.
- De belangrijkste applicaties die binnen het KCC worden gebruikt zijn hieronder in de tabel opgenomen.

Nr.	Applicatie	Functie
1	Mitel	Routeren vaste telefoonnummers, belgroepen (Micollab), KCC-functionaliteit (Ignite en Micollab)
2	Microsoft Teams	Interne communicatie (chat, audio, video), opslaan documenten
3	Dash	Kennisbank, contactregistratie op onderwerp
4	Intranet	Interne communicatie (nieuwsitems), smoelenboek voor telefoonnummers
5	OBI4wan/Spotler Engage	Beantwoording social kanalen (directe berichten) en webcare (door afdeling communicatie)
6	iKlantgeleiding	Informatievoorziening fysieke klantafspraken Burgerzaken
7	Fixi	Informatievoorziening meldingen openbare ruimte
8	Afvalwijzer	Informatievoorziening klantafspraken over afvalinzameling
9	Zaaksysteem.nl	Invoeren terugbelberichten, verdelen poststukken, invoeren zaken op persoonsniveau
10	Outlook	Mailcommunicatie tussen afdelingen, agenda's beschikbaarheid
11	PerfectView	Kennisbank voor zoeken verloren en gevonden voorwerpen
12	TechView	Opzoeken tekening huisaansluiting riolering
13	Diverse vakapplicaties	Verbeteren de efficiëntie en dienstverlening door specifieke werkprocessen te ondersteunen en te automatiseren.

Communicatiekanalen

Hieronder is een overzicht van de huidige communicatiekanalen per doelgroep en locatie opgenomen.



Klant Contact Center (KCC)

- In totaal bestaat het KCC uit 15 frontoffice-medewerkers. Gemiddeld zijn circa 5 personen gelijktijdig actief op het telefoniekanaal.
- De ontwikkeling van de digitale dienstverlening heeft veel aandacht gehad. De website is het belangrijkste dienstverleningskanaal voor GEMEENTE.
- Uitgangspunt van de organisatie is multichannel strategie. Dit betekent dat de middelen ook in de toekomst voldoende kanalen moeten kunnen ondersteunen.
- De dienstverlening wordt door inwoners als prettig ervaren. Telefoontjes worden vrij snel afgehandeld en klanten worden goed te woord gestaan.
- Het KCC pakt de eerste vraag op en indien noodzakelijk wordt warm doorverbonden naar overige afdelingen zoals het Sociaal Domein.
- Vakafdelingen leveren tekst aan voor de kennisbank. Deze informatie is noodzakelijk om het juiste antwoord in het KCC te kunnen geven aan de klant.
- Bij onbereikbaarheid van de collega of afdeling maakt het KCC in het zaaksysteem een terugbelnotitie.
- Het KCC maakt op dit moment gebruik van de diensten van de organisatie A2 voor hun belservice. Dit betekent dat A2 op bepaalde tijden (buiten openingstijden) en momenten (doorschakeling bij X aantal wachtenden) verantwoordelijk is voor het afhandelen van inkomende telefoongesprekken namens GEMEENTE.
- Het KCC heeft momenteel geen functionaliteit om beperkt beheer uit te voeren. Dit houdt in dat er geen opties zijn voor medewerkers om bepaalde aanpassingen zelfstandig uit te voeren binnen het Mitel systeem die ze gebruiken.
- Kennis voor het beantwoorden van klantvragen is te vinden in verschillende applicaties en kennisbronnen, waaronder de website van GEMEENTE, kennisbank Dash.
- Diverse e-mails vanuit de organisatie komen binnen met informatie naar de groeps-inbox voor het KCC. Denk bijvoorbeeld aan een "grofvuil-lijst" voor de ingeplande ophaaldiensten.
- Daarnaast wordt binnen Microsoft Teams dat in de webbrowser van een KCC-medewerker draait wordt relevante informatie uitgewisseld. Het gaat dan over een verscheidenheid van informatie.
- Het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken over de verschillende klantinteractiekanaal staat nog in de kinderschoenen. Er wordt een pilot gestart om klanttevredenheid te meten op de balies.
- Sommige KCC-medewerkers gebruiken de telefonie-app wel tijdens het thuiswerken, terwijl anderen deze niet gebruiken en alleen het toestel op kantoor hanteren.
- KCC-medewerkers loggen op kantoor in op het toestel met een toestelnummer en wachtwoord. Er is variatie in het doorverbinden van gesprekken, waarbij sommigen het

toestel gebruiken en anderen de softwareapplicatie Micollab.

- Met het naar buiten de VDI brengen van de Micollab-applicatie zal het vaste toestel verdwijnen en gaat iedereen via de softphone doorverbinden.
- Bij een persoonlijke doorverbindactie wordt de agenda van desbetreffende collega handmatig geopend om de beschikbaarheid te kunnen zien.
- Het ontbreekt een diepgaande gespreksanalyses, omdat gesprekken ook niet worden opgenomen. De coaching van medewerkers en analyse voor verbeteringen in klantprocessen kan dit belemmeren.
- Circa 80% van de gesprekken wordt handmatig door de KCC-medewerker gelogd. Niet alleen door het selecteren van een bijbehorende categorie, maar ook door een open veld met de vraagstelling.
- Voor klanten is het kanaal WhatsApp actief en wordt binnen het KCC afgehandeld met de applicatie OBI4WAN (tegenwoordig: Spotler Engage).
- Diverse Social Media (Facebook, Instagram, Twitter/X, LinkedIn) wordt door afdeling Communicatie afgehandeld, ook via de applicatie OBI4WAN.
- Het email adres post@dijkenwaard.nl wordt niet actief op de website gecommuniceerd, maar is nog wel actief en er komen nog redelijk wat e-mails op binnen. Voor mensen met een beperking (blind) blijft dit kanaal actief.
- Op het KCC is een wallboard in de vorm van een TV-scherm actief met standaard realtime informatie over de wachtrij, afhandelingstijden en aantal ingelogde agenten.

Piketdienst

- Voor het serviceteam binnen GEMEENTE is een belgroep met automatische doorschakeling op basis van tijd ingericht:
 - Tussen 07:00 en 16:30 worden oproepen naar het vaste nummer automatisch doorgeschakeld naar een belgroep.
 - Buiten deze tijden (16:30 - 07:00) worden oproepen automatisch doorgeschakeld naar een ander vast nummer, die staat doorgeschakeld naar het betreffende 06-nummer van de piketdienst.
- Afwijkende regeling tijdens feestdagen:
 - Op feestdagen moet handmatig worden ingesteld dat oproepen overdag direct worden doorgeschakeld naar het vaste nummer met een doorschakeling naar het mobiele nummer van de piketdienst.
 - Er is geen automatische regeling voor feestdagen, waardoor dit een terugkerende handmatige actie vereist.

Microsoft Teams omgeving

- GEMEENTE maakt gebruik van één Microsoft Teams omgeving. Deze omgeving is volledig geïsoleerd van andere externe organisaties.

Visie op dienstverlening/klantcontact

Op dit moment werkt GEMEENTE aan de visie op klantcontact. In bijlage 13 is de eerste opzet opgenomen, die is afgeleid van de visie op dienstverlening.

2.2. Toekomstige/gewenste situatie

De gewenste situatie is bepaald door de behoeften van de gebruikers van GEMEENTE. Het volledige beeld is opgenomen in de aanbestedingsdocumenten met daarbij het Programma van Eisen als belangrijke bron. Hieronder zijn enkele belangrijke uitgangspunten en kenmerken opgenomen, die betrekking hebben op de nieuwe omgeving.

Uitgangspunten

- GEMEENTE maakt gebruik van Microsoft 365 E5 licenties. Om optimaal aan te sluiten bij de interne organisatie moet de Contact Center functionaliteit integreren met de huidige Microsoft Teams omgeving.
- Indien tijdens of na de aanbesteding wordt besloten om GT Vast volledig te beëindigen, wijzigt de scope en fasering van de opdracht. In dat geval wordt van

Opdrachtnemer verwacht dat – zonder aanvullende kosten buiten de inschrijving – wordt meegewerkt aan de volledige uitfasering van GT Vast, inclusief de migratie van SIP-trunks en telefoonnummers naar de nieuwe Cloud-infrastructuur van Opdrachtnemer. Inschrijvers dienen in hun voorstel rekening te houden met deze mogelijke wijziging.

- Voor de vervanging van de telefonieomgeving door de nieuwe oplossing dienen de Common Ground principes zoveel mogelijk als uitgangspunt worden gehanteerd (<https://commonground.nl/>).
- Een stabiele, betrouwbare werking van de oplossing met een consistente hoge kwaliteit van de interacties is essentieel.
- De oplossing dient zoveel mogelijk op basis van flexibiliteit en schaalbaarheid te worden aangeboden.
- GEMEENTE is gehouden aan de AVG en hanteert de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), waarin onder andere de ISO 27001 certificering is opgenomen.
- GEMEENTE wil zoveel mogelijk ontzorgd en ondersteund worden door een partner die het tweedelijns beheer voert op Microsoft Teams Phone, de Contact Center functionaliteit en ontsluiting van de telefonie-infrastructuur.
- Om de klantvraag optimaal te kunnen beantwoorden en de dienstverlening te verbeteren, is het voor het KCC essentieel om relevante informatie uit diverse applicaties samen te brengen en te integreren in een integratieplatform. Belangrijk uitgangspunt hiervoor is dat de nieuwe oplossing een verzameling standaard (REST-)API's ondersteunt om als bij GEMEENTE in de toekomst de behoefte ontstaat te kunnen integreren met een integratieplatform.
- Uit de praktijk blijkt dat de adoptie en digivaardigheid onder eindgebruikers laag kan zijn. Adoptie van de nieuwe oplossing is een belangrijk aandachtspunt.
- Vanwege het realtime karakter van bellen met Microsoft Teams wordt uitgegaan dat functionaliteiten als audio en video buiten de VDI-omgeving worden gefaciliteerd op de door GEMEENTE beheerde laptops en smartphones.
- In de toekomst wil GEMEENTE de mogelijkheid hebben om meer klantinteractiekkanalen (buiten telefonie) te kunnen toevoegen aan de nieuwe omgeving.

Kennisbankfunctionaliteit

Indien de oplossing kennisbankfunctionaliteit biedt, wordt dit als een meerwaarde beschouwd en meegewogen in de beoordeling. De volgende functionaliteiten worden als wenselijk gezien:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van bestaande interne en externe informatiebronnen dan wel de mogelijkheid om een kennisbank binnen de oplossing op te bouwen.
- Een zoekfunctie die automatisch vraag- en antwoordsuggesties biedt op basis van het onderwerp en de inhoud van de klantinteractie.
- Een feedbackfunctie waarmee KCC-medewerkers kunnen aangeven of het gevonden antwoord correct en/of volledig is.
- De mogelijkheden en voordelen om gebruik te maken van scripts ter ondersteuning van interacties met klanten.
- De mogelijkheden om de navigatie en zoekresultaten vast te leggen en hierop te rapporteren.
- De mogelijkheid om rapportages te genereren over de gebruikte zoektermen en geraadpleegde artikelen/onderwerpen.
- De mogelijkheid van een beheerinterface voor contentbeheerders/redacteuren.

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Indien de oplossing functionaliteit biedt voor het meten van klanttevredenheid, wordt dit als een meerwaarde beschouwd en meegewogen in de beoordeling. De volgende functionaliteiten worden als wenselijk gezien:

- De mogelijkheid om een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit te voeren via meerdere interactiekkanalen, waaronder telefonie, e-mail, WhatsApp en

webformulieren.

- Het versturen van een SMS met een URL naar het mobiele nummer van de klant na afloop van een telefonisch contact, waarbij dit vooraf kan worden aangegeven in de IVR.
- De mogelijkheid om direct na het telefonisch contact een automatische terugbelactie uit te voeren, waarbij de klant via een keuzemenu een beoordeling kan geven.
- Het gebruik en inzet van een URL om een KTO te versturen via e-mail of WhatsApp waarin de klanttevredenheid kan worden uitgevraagd.
- Het aanbieden van een KTO op de website van GEMEENTE om feedback te verzamelen over de dienstverlening en online interacties.
- Een beheerinterface waarmee de KTO-vragen per kanaal eenvoudig kunnen worden aangepast zonder tussenkomst van de leverancier.
- De mogelijkheid om rapportages te genereren over de KTO-resultaten per kanaal, met inzicht in klantfeedback en trends over verschillende klantinteractiekkanalen.
- Rapportages en ruwe KTO-data beschikbaar stellen via een API of exportfunctionaliteit, zodat deze kunnen worden ingelezen in externe analysetools zoals Power BI. Bij voorkeur vindt de ontsluiting van deze data plaats via een beveiligde verbinding met two-way SSL (mutual TLS), waarbij wordt geauthentiseerd met een certificaat.

Piketdienstondersteuning

De oplossing moet ondersteuning bieden voor piketdiensten. In de beoordeling wordt meegewogen in hoeverre de volgende functionaliteiten beschikbaar zijn:

- De mogelijkheid om belgroepen voor de piketdienst in te richten op basis van deelnemers, waarbij de dienstdoende medewerker is ingelogd in de belgroep.
- Automatische De nieuwe inlog in de belgroep op basis van een doorschakeling op basis van tijd of dienstrooster, zodat handmatige acties door medewerkers worden geminimaliseerd en het risico op vergeten in te loggen wordt voorkomen.
- Inzicht in de belgroep, zodat eenvoudig kan worden gecontroleerd welke medewerkers wel of niet zijn ingelogd.

Voorgenomen inrichting

Hieronder worden de verwachte aantallen genoemd die gebruikt kunnen worden voor de toekomstige inrichting van de nieuwe oplossing. Aan de gegevens die hieronder worden weergegeven kunnen geen rechten worden ontleend, dit betreft slechts een indicatie.

Nr.	Omschrijving	Aantal
1	Totaal aantal medewerkers	900
2	Microsoft 365 E5 voor Teams gebruikers	925
3	Aantal belgroepen	50
4	Speciale groep-schakelingen (o.a. piketdiensten)	3
5	Agenten (named users) telefonie	16
6	Agenten (concurrent users) telefonie	5
9	CC supervisors (named users)	3
10	CC supervisors (concurrent users)	2
11	Wallboards op kantoorlocatie	2
12	Functioneel applicatiebeheerders	3
13	Vaste toestellen	3
14	Analoge aansluitingen	0

Verbeterpunten efficiëntere doorverbinding en informatievoorziening

- Sneller de juiste persoon vinden. Er is behoefte aan een efficiëntere manier om collega's te vinden en sneller warm door te verbinden. Momenteel zijn personen vaak niet beschikbaar of lastig te vinden.
- Inzicht in belgroepen. Afdelingen melden zich niet altijd aan in belgroepen. Er is behoefte aan beter inzicht in wie wel of niet is aangemeld.
- Beschikbaarheid van collega's inzien. Het openen van agenda's om de beschikbaarheid van collega's te controleren wordt als omslachtig en traag ervaren. Dit zorgt voor een te lange wachttijd bij het doorverbinden van klanten.

Servicemanagement

- Onderdeel van de overeenkomst is een Service Level Agreement (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
- De in de SLA opgenomen kritische prestatie indicatoren (KPI's) vormen de input voor het vastleggen van de performance van de opdrachtnemer.
- Inschrijver gaat akkoord met het uitvoeren en monitoren van de SLA en het vastleggen van de resultaten conform minimaal de uitgangspunten in onderstaande tabel.

Onderdeel	Telefonisch	Online portal en E-mail
Incidenten	√	√
Changes		√
Vragen	√	√
Melding- en servicewindow	Maandag t/m vrijdag 07.30 – 18.00 uur Prioriteit 1 incidenten Non-Stop (24x7)	24x7
Taal	Nederlands	Nederlands

Onderdeel	Type	SLA
Prioriteitsbepaling door	GEMEENTE	
Responsetijden	P1 (Kritiek) P2 (Hoog) P3 (Middel) P4 (Laag) Standaard changes en vragen	< 15 minuten < 1 werkuur < 4 werkuur < 8 werkuur < 16 werkuur
Oplostijden	P1 (Kritiek) P2 (Hoog) P3 (Middel) P4 (Laag) Standaard changes en vragen	< 4 uur < 8 werkuur < 24 werkuur < 40 werkuur < 40 werkuur
Prestatienorm	Responsetijden en oplostijden	95% binnen SLA
Overleg	Strategisch Tactisch Operationeel	1 x per half jaar 1 x per kwartaal 1 x per maand
Servicelevel Rapportages		1 x per maand

3. Aanbestedingsprocedure

3.1. Planningsoverzicht

De globale planning voor deze aanbestedingsprocedure ziet er als volgt uit:

Verzending uitnodiging + aanbestedingsstukken om offerte uit te brengen via TenderNed.	17 april 2025
Deadline voor indienen schriftelijke vragen over aanbestedingsstukken via TenderNed / Vragen 1 ^e Nota van Inlichtingen voor 11.00 uur .	8 mei 2025
Verzending 1 ^e Nota van Inlichtingen via TenderNed.	15 mei 2025
Deadline voor indienen schriftelijke vragen over aanbestedingsstukken via TenderNed / Vragen 2 ^e Nota van Inlichtingen voor 11.00 uur .	22 mei 2025
Verzending 2 ^e Nota van Inlichtingen via TenderNed.	2 juni 2025
Deadline voor digitaal indienen inschrijving via TenderNed 11.00 uur .	16 juni 2025
Opening van de TenderNed-kluis 11.10 uur .	16 juni 2025
Beoordeling offertes door het beoordelingsteam.	16 juni tot en met 25 juni 2025
Afronden beoordeling en voorlopige gunning leverancier	26 juni 2025
Verzenden voorlopige gunning en afwijzing.	30 juni 2025
Indienen bewijsstukken (voorlopig) winnende Opdrachtnemer.	Na 30 juni 2025
Validatiegesprek met (voorlopig) winnende Opdrachtnemer.	3 juli 2025
Stand-still termijn 20 dagen.	21 juli 2025
Definitieve gunning/ondertekening van de overeenkomst/ingangsdatum overeenkomst.	Na 21 juli 2025

Deze planning is globaal en de genoemde data zijn streefdata. Indien mocht blijken dat, om welke reden dan ook, deze data door GEMEENTE niet gehaald worden, dan stelt GEMEENTE de gegadigden hiervan op de hoogte onder vermelding van nieuwe (streef)data. Aan de genoemde data in de planning kunnen door gegadigde geen rechten worden ontleend.

3.2. Het indienen van de inschrijving/problemen met platform TenderNed

GEMEENTE volgt, gelet op de aard en de omvang van de opdracht, een openbare Europese aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet 2012.

Volledig digitaal aanbesteden via TenderNed betekent dat u uw bedrijfsgegevens, bewijsstukken en offertes online indient. Een voordeel hierbij is dat u met TenderNed deze gegevens zelf in een online bedrijfsdossier beheert. De gegevens kunt u bij elke volgende aanbesteding opnieuw gebruiken. U hoeft alle informatie slechts één keer te uploaden. Bovendien worden veelgevraagde bewijsstukken automatisch gekoppeld aan de eisen van een aanmelding of inschrijving.

In TenderNed onder de tab “over TenderNed” vindt u verschillende vormen van informatie en hulpmiddelen die u kunnen ondersteunen bij het werken met TenderNed. Onder andere het document In zes stappen digitaal inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed. Daarin staat beschreven welke stappen u moet doorlopen om via TenderNed digitaal op een aanbesteding in te schrijven.

Voor andere hulp kunt u een beroep doen op de helpdesk van TenderNed welke is te bereiken op 0800 - TenderNed of (0800 – 8363376). De Servicedesk is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur of via servicedesk@TenderNed.nl.

Indien u om wat voor reden niet kunt worden geholpen met bovenstaande informatie waardoor u meent niet te kunnen inschrijven verzoeken wij u ons dit voldoende gemotiveerd te berichten via TenderNed. De digitale TenderNed-kluis wordt op 16 juni 2025 rond 11.10 uur geopend. Gegadigden kunnen hier niet bij aanwezig zijn.

Inschrijvingen die te laat zijn ingediend, na verstrijken van de deadline of slechts gedeeltelijk in de kluis aanwezig zijn en/of op een verkeerde wijze (bijvoorbeeld via e-mail) zijn ingediend, worden van verdere deelname aan deze aanbesteding uitgesloten zonder dat enige vergoeding van kosten bestaat.

Indien sprake is van een storing in TenderNed en opdrachtnemer is daardoor niet in staat om zijn offerte tijdig, dat wil zeggen voor het sluiten van de kluis, in te dienen dan geldt een procedure gelijk aan die van artikelen 2.109 en 2.019a Aanbestedingswet 2012. Om teleurstellingen wegens te late melding bij de Opdrachtgever en TenderNed te voorkomen (met uitsluiting van deze aanbesteding tot gevolg), is het raadzaam om tijdig te beginnen met het uploaden van uw offerte in de kluis en niet te wachten tot vlak voor de deadline.

3.3. Meldplicht en rechtsverwerking

Dit aanbestedingsdocument is met grote zorg samengesteld. Indien opdrachtnemer desondanks van oordeel is over te weinig informatie te beschikken om een adequate inschrijving in te dienen, wordt zij nadrukkelijk verzocht gebruik te maken van de mogelijkheid om vragen te stellen. Hetzelfde geldt voor het melden van eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden.

Op deze aanbesteding is de GIBIT 2023 (bijlage 8, 8.1 en 8.2) van toepassing, tenzij daarvan in de (concept)overeenkomst(en) (bijlage 4) is afgeweken. Bij inschrijving gaat opdrachtnemer onverkort akkoord met voornoemde voorwaarden en de conceptovereenkomst(en), zoals die na toepassing van de laatste Nota van Inlichtingen gelden. Eventuele (Algemene) Voorwaarden van de opdrachtnemer worden uitdrukkelijk buiten toepassing verklaard. Het doen van een aanbieding onder toepassing van de (Algemene) Voorwaarden van opdrachtnemers is uitdrukkelijk niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding.

3.4. Indienen van schriftelijke vragen t.b.v. de “Nota van Inlichtingen”

Schriftelijke vragen kunt u alleen indienen via TenderNed/Vragen. Bij het stellen van vragen dient u zo specifiek mogelijk te verwijzen naar het betreffende aanbestedingsstuk. De inschrijver dient er mee rekening te houden dat de standaardvragen over de GIBIT-voorwaarden beantwoord zullen worden met standaardantwoorden, zoals de VNG die heeft opgesteld.

Let op! Er wordt een proactieve houding verwacht van geïnteresseerde partijen.

3.5. Aanmelding voor de opdracht in samenwerking met andere ondernemingen

Indien opdrachtnemer niet zelfstandig de opdracht kan of wenst uit te voeren, is de mogelijkheid aanwezig om zich aan te melden in samenwerking met andere ondernemingen. Dit kan op twee manieren:

1. als combinatie van afzonderlijke ondernemingen. Dan geldt dat alle tot de combinatie behorende ondernemingen gezamenlijke én hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de (eventuele) uitvoering van de opdracht. Bij aanmelding als Opdrachtnemer geldt dat er één penvoerder is die tevens het aanspreekpunt wordt voor de Opdrachtgever tijdens de uitvoering van de opdracht als de combinatie de opdracht wordt gegund. Bij de aanmelding als Opdrachtnemer mag van een combinatie niet worden verlangd dat zij al een bepaalde rechtsvorm aan neemt. Bij de definitieve gunning kan wel worden vereist dat een bepaalde rechtsvorm wordt aangenomen indien dat voor een goede uitvoering van de opdracht nodig is. De combinanten dienen in ieder geval op eerste verzoek van de Opdrachtgever daadwerkelijke samenwerking in een combinatie aan te tonen. Dit kan door een samenwerkingsovereenkomst te tonen waarin de samenwerking binnen de combinatie gedurende de looptijd van de opdracht is geregeld;
2. als hoofdaannemer met onderaannemers (samenwerking met derden). Bij onderaanneming is de hoofdaannemer zelf volledig hoofdelijk aansprakelijk voor de (eventuele) uitvoering van de opdracht. De Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om aan te geven welk gedeelte van de opdracht hij voornemens is aan derden in onderaanneming te geven en welke onderaannemers hij voorstelt.

Eén keer inschrijven

Een opdrachtnemer mag slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij in combinatie als hoofd-/onderaanneming. Wordt hiermee in strijd gehandeld, dan zijn de betreffende inschrijvingen ongeldig.

Verschillende ondernemingen die tot hetzelfde concern/dezelfde holding behoren, kunnen in beginsel separaat een offerte indienen. Zij dienen dan wel te kunnen aantonen dat zij geheel onafhankelijk van elkaar een offerte hebben ingediend en dat er geen sprake is van vervalsing van de mededinging. Indien de ondernemingen die tot hetzelfde concern/dezelfde holding behoren het gevraagde bewijs niet kunnen aanleveren, worden al deze ondernemingen uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

3.6. Varianten

In het kader van deze aanbesteding zijn varianten niet toegestaan.

3.7. Wachtkamerregeling

Op de te sluiten overeenkomst is een zogeheten wachtkamerconstructie van toepassing.

Op basis van de beoordeling van de inschrijvingen ontstaat een rangorde van opdrachtnemers. De nummer één in rangorde krijgt de opdracht(en) gegund. Met de tweede partij in rangorde wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten.

GEMEENTE behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de overeenkomst met de eerste opdrachtnemer én in geval de opdrachtnemer niet (tijdig) aan een aanvraag van GEMEENTE kan voldoen, de (nadere) opdracht(en) alsnog aan te bieden tegen de condities van deze aanbesteding en te gunnen aan de opdrachtnemer waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens inschrijving, tenzij dit in redelijkheid niet kan worden verlangd. In overleg kan worden geïndexeerd naar jaar van uitvoering. GEMEENTE kan voornoemd recht invoeren gedurende de eerste twee jaar van de overeenkomst met de eerste opdrachtnemer. Opdrachtnemers verklaren zich door indiening van hun inschrijving akkoord met deze bepaling. Een concept wachtkamerovereenkomst treft u aan in bijlage 6.

3.8. Verificatiebijeenkomst

Na de voorlopige gunning nodigt GEMEENTE inschrijver uit voor een verificatiebijeenkomst, welke zal bestaan uit een combinatie van een gesprek en een live-demo.

Via deze live-demo wil GEMEENTE door middel van klantreizen en use cases (zie bijlage 12) aangetoond zien dat de belangrijkste eisen gerealiseerd kunnen worden door de beoogde winnaar.

- De live-demo wordt op een nader te bepalen locatie gegeven tijdens de verificatiebijeenkomst op de datum die in de aanbestedingsplanning hiervoor is opgenomen.
- De beoogde winnaar ontvangt op de in de aanbestedingsplanning opgenomen datum de uitnodiging voor deze verificatiebijeenkomst.
- De omgeving van de live-demo moet representatief zijn en een beeld geven van de gevraagde functionaliteiten.
- Bij een negatief resultaat van de live-demo kan opdrachtgever onderbouwd besluiten de opdracht niet aan inschrijver definitief te gunnen.

Daarnaast kunnen ook andere aspecten van de inschrijving tijdens deze verificatiebijeenkomst getoetst worden (zoals Prijsinvulformulier inclusief de Toelichting Totstandkoming Prijzen).

Indien bij de verificatie blijkt dat niet aan de eisen wordt voldaan, of dat de beantwoording van inschrijver/elementen van de inschrijving anders moet worden geïnterpreteerd dan tijdens de beoordeling, behoudt GEMEENTE zich het recht voor de inschrijving alsnog ongeldig te verklaren, of de score naar beneden bij te stellen. De score wordt in deze fase niet naar boven bijgesteld.

Bij de verificatiebijeenkomst dient een vertegenwoordiging van inschrijver aanwezig te zijn. Deze vertegenwoordiging dient in ieder geval te bestaan uit de beoogd projectmanager van inschrijver en een inhoudelijk expert. Voorafgaand aan deze verificatiebijeenkomst worden de gespreksonderwerpen aan de inschrijver toegezonden en de mogelijkheid bestaat dat er van de verificatiebijeenkomst een verslag gemaakt wordt welke toegevoegd kan worden aan de af te sluiten overeenkomst.

Na de verificatie van de inschrijving is duidelijk of inschrijver zijn positie handhaaft. In geval van het afvallen van de in eerste instantie hoogst gerankte inschrijving, zal, na een eventuele herbeoordeling ten aanzien van het gunningcriterium prijs, een verificatie voor de in eerste instantie als tweede geëindigde inschrijving belegd worden.

In geval dat een inschrijving al ongeldig verklaard had moeten worden voor de beoordelingsfase, maar dit niet is gebeurd, wordt besloten de rangorde van de inschrijvers opnieuw vast te stellen, waarbij de alsnog ongeldig verklaarde inschrijving afvalt.

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor GEMEENTE uit om te beslissen de gehele procedure te stoppen. Zolang er nog geen schriftelijke en door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van GEMEENTE. In dat geval is er ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.

4. Uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden zijn bedoeld om niet integere bedrijven uit te sluiten en aan de hand van de geschiktheidseisen wordt getoetst of een opdrachtnemer geschikt is om de opdracht uit te voeren. In dit hoofdstuk is beschreven aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning en welke gegevens u daarvoor bij uw inschrijving moet verstrekken.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

GEMEENTE beoordeelt over de toepassing van de uitsluitingsgronden als vermeld op het UEA onder deel III A en B (dwingende uitsluitingsgronden) en/of deel III onder C (relevante facultatieve uitsluitingsgronden voor deze specifieke opdracht) en de geschiktheidseisen als vermeld in Deel IV en in paragraaf 4.2 van dit aanbestedingsdocument. Het UEA is opgenomen als bijlage 1.

Opdrachtnemer dient het UEA juist, volledig, naar waarheid ingevuld en rechtsgeldig ondertekend, te uploaden via TenderNed, Tabblad Vragenlijst.

Indien een uitsluitingsgrond op opdrachtnemer van toepassing is, dient opdrachtnemer de blijkens in het UEA gevraagde gegevens te vermelden.

Toelichting op het UEA

Deel I UEA: Vult GEMEENTE in.

Deel II UEA: Vult opdrachtnemer in. Indien opdrachtnemer een beroep doet op de draagkracht van andere ondernemingen om te voldoen aan de geschiktheidseisen dan vult hij deel IIC in. Iedere onderneming waarop opdrachtnemer een beroep doet moet dan afzonderlijk een UEA invullen en de instructies voor het verder invullen van de UEA opvolgen. Indien opdrachtnemer inschrijft met een hoofd/onderaannemer constructie is hij verplicht om de namen van zijn onderaannemers bij deel IID in te vullen.

Deel III UEA: GEMEENTE heeft ingevuld welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Deel IV UEA: GEMEENTE geeft hieronder aan welke geschiktheidseisen zij uitvragen.

Deel V UEA: Is bij deze aanbesteding niet van toepassing.

Deel VI UEA: Opdrachtnemer dient het UEA te ondertekenen door een vertegenwoordigingsbevoegd persoon of personen blijkend uit het Handelsregister KvK. Indien uit het KvK-uittreksel blijkt dat iemand een beperkte vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft dan dient (extra) bewijs te worden overgelegd dat de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar toereikend is voor de betreffende inschrijving. Indien opdrachtnemer gebruik maakt van een digitale handtekening, dient deze op eenvoudige wijze objectief verifieerbaar te zijn voor GEMEENTE. Maakt u geen gebruik van een digitale handtekening, dan dient u een "natte handtekening" te zetten en de UEA in te scannen en te uploaden.

4.1. Uitsluitingsgronden

In Deel III UEA geeft de opdrachtnemer aan of hij wel/niet voldoet en beantwoordt hij de gestelde vragen/verstrekkt de gevraagde informatie.

4.2. Geschiktheidseisen

In Deel IV UEA geeft de opdrachtnemer aan of hij wel/niet voldoet aan onderstaande geschiktheidseisen.

Financiële en economische draagkracht

GEMEENTE stelt de volgende eisen met de daarbij behorende bewijsstukken:

- Indien opdrachtnemer in deel IIC UEA heeft aangegeven dat hij een beroep doet op de financiële draagkracht van een andere onderneming, eist de aanbestedende dienst dat zowel de opdrachtnemer zelf als de ondernemer op wiens draagkracht een beroep wordt gedaan hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht (volgens artikel 2.92 lid 3 Aw 2012).

GEMEENTE stelt de volgende eisen met de daarbij behorende bewijsstukken:

- Opdrachtnemer dient op passende wijze verzekerd te zijn, d.w.z. hij beschikt over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering waarvan de dekking minimaal € 1.000.000 per gebeurtenis en maximaal € 2.000.000 op jaarbasis dient te zijn.
- als bewijsmiddel overlegt de winnende opdrachtnemer een kopie van een afgesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering of een verzekeringscertificaat of daarmee gelijkwaardig.

Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Referentie

Het is van belang dat u door het overleggen van referenties aantoont over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot deze opdracht.

Voor de goede uitvoering van deze opdracht moet u volgens ons over de onderstaande 'kerncompetentie' beschikken. U kunt met minimaal één referentie aantonen dat u over de beschreven kerncompetentie beschikt. De inschrijver dient dus bij inschrijving minimaal één referentie voor de opgegeven kerncompetentie op te geven om zijn bekwaamheid aan te tonen. De einddatum/einddata mag/mogen niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de sluiting van de inschrijvingstermijn van deze aanbesteding. Indien daarbij gebruik wordt gemaakt van een nog niet geheel afgeronde opdracht, gelden alleen de werkelijk behaalde resultaten en opdrachtwaarde/omvang van de betreffende opdracht tot het moment van inschrijving.

Bijlage 7 referentieformulier moet hiertoe volledig ingevuld bij inschrijving ingediend te worden. Bij beoordeling zal GEMEENTE de referenties controleren en verifiëren. Indien mogelijk ontvangt GEMEENTE bij inschrijving van inschrijver, een schriftelijke, door de opdrachtgever van de betreffende referentie ondertekende, uitvoeringsverklaring.

Dezelfde referentie mag voor meerdere kerncompetenties overlegd worden.

Het is toegestaan een derde in te zetten om aan een referentie-eis te voldoen, mits die derde ook wordt ingezet voor dit project, voor het betreffende onderdeel.

De referentie wordt gevraagd op de volgende kerncompetentie:

Kerncompetentie: Kennis en ervaring met het configureren, migreren én beheren van een Microsoft Teams-omgeving met geïntegreerde Contact Center functionaliteiten. U geeft minimaal één referentie op waaruit blijkt dat u ervaring heeft met een vergelijkbare omgeving voor een organisatie met minimaal 300 Microsoft Teams-gebruikers en minimaal 10 KCC-medewerkers.

4.3. Bewijsstukken

GEMEENTE vraagt bewijsstukken (zie hieronder) op bij de opdrachtnemer die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. De winnende opdrachtnemer (en combinanten c.q. ondernemingen op wier draagkracht hij een beroep doet) wordt gevraagd de bewijsstukken binnen de daarvoor aangegeven termijn (zie paragraaf 2.1 te overleggen).

Het gaat om de volgende bewijsstukken:

- Uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, dat op de datum van indienen van de aanmelding niet ouder is dan zes maanden.

- Een Gedragsverklaring Aanbesteden van het Ministerie van Justitie en Veiligheid, niet ouder dan twee jaar te rekenen vanaf de uiterste datum voor aanmelding.
- Een verklaring van de Belastingdienst inzake voldoen aan verplichtingen rondom belasting en afdracht sociale premies, niet ouder dan 6 maanden te rekenen vanaf de uiterste datum voor aanmelding.
- Kopie polis bedrijfs-/beroepsaansprakelijkheidsverzekering of verzekeringscertificaat of daarmee gelijkwaardig;
- Eventuele overige bewijsstukken (certificaten etc.)

Wet BIBOB

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

Verbod Russische betrokkenheid

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU is het aanbestedende diensten niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen. De aanbestedende dienst sluit een inschrijver uit indien er sprake is van:

- 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; en
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

De rechtspersonen als bedoeld bij de tweede of derde bullet omvatten ook rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland. Dit geldt ook voor overheidsaanbestedingen waar een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in het contract als onderaannemer of leverancier. De aanbestedende dienst sluit een inschrijver niet uit als sprake is van één van de uitzonderingen als aangegeven in dit vijfde sanctiepakket. Inschrijver dient bijlage 11 Verklaring geen sprake van Russische betrokkenheid volledig in te vullen en in te dienen bij inschrijving. In het geval de aanbestedende dienst op enig moment gedurende de uitvoering van de overeenkomst vaststelt dat sprake is van betrokkenheid van een Russische partij, wordt de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst ontbonden. De aanbestedende dienst is in dat geval op geen enkele wijze schadeloos. Door het doen van een inschrijving gaat de inschrijver nadrukkelijk akkoord met het bovenstaande.

5. Gunningcriteria en beoordelingsprocedure

Beoordelingsprocedure

Nadat vastgesteld is dat opdrachtnemer kwalitatief geschikt bevonden is (geen uitsluitingsgronden van toepassing en voldoen aan de geschiktheidscriteria), volgt beoordeling van de inschrijvingen via onderstaande opeenvolgende stappen:

5.1. Toetsing

Na het openen van de kluis wordt eerst vastgesteld of de inschrijving volledig en juist is. Dat wil zeggen dat gecontroleerd wordt of alle gevraagde documenten ook daadwerkelijk aanwezig zijn, deze documenten volledig en aanbestedingsdocumentconform zijn ingevuld en zijn ondertekend door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon volgens het KvK-register.

Vervolgens wordt getoetst of de inschrijving voldoet aan de gestelde eisen zoals genoemd in het Programma van Eisen (bijlage 2). Aan de gestelde eisen in bijlage 2 moet de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk voldoen (invullen bijlage 2). Elke opdrachtnemer die **niet** onvoorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen in bijlage 2, wordt uitgesloten van verdere deelname en komt niet voor gunning in aanmerking.

Uitsluitend in die gevallen wanneer u een gelijkwaardig alternatief aanbiedt in antwoord op een eis, is het aan de interpretatie door de GEMEENTE om het door u opgegeven alternatief als "JA" of "NEE" te kenmerken. Indien de interpretatie door de GEMEENTE als "NEE" wordt gekenmerkt, wordt de inschrijving terzijde gelegd.

De eisen voor de aanschaf van de nieuwe telefonieomgeving zijn algemeen en niet geschreven ten gunste van een bepaalde opdrachtnemer. In geval er toch specificaties/omschrijvingen gegeven zijn welke naar uw mening toe te schrijven zijn aan één partij dan dient u dit te lezen onder de toevoeging "of gelijkwaardig".

Stap 2: Analyse en beoordeling

Nadat is vastgesteld dat Stap 1 succesvol is doorlopen, volgt de analyse en beoordeling van de inschrijvingen op basis van de methodiek beste prijs-kwaliteitverhouding.

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

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

	Subgunningscriteria	Te behalen punten
G1	PRIJS	30
G2	KWALITEIT	70
	<i>G2.1 Oplossing</i>	<i>40</i>
	<i>G2.2 Implementatie</i>	<i>10</i>
	<i>G2.3 Servicemanagement</i>	<i>20</i>
Totaal		100

G1 PRIJS

GEMEENTE dient een prijs aan te bieden conform het aangeleverde prijsinvalformulier (bijlage 3), inclusief een op te stellen Toelichting Totstandkoming Prijzen. Inschrijver verklaart middels Inschrijving dat alle eisen zoals vermeld in het Programma van Eisen, en zoals aangepast in de nota('s) van inlichtingen, en alle opties zoals door inschrijver aangeboden in de aangeboden prijzen verwerkt zijn.

De kosten waaruit de prijs is opgebouwd worden in een bepaalde verhouding bij elkaar opgeteld tot een totale 'fictieve' contractprijs van de offerte van de betreffende inschrijver. Bij onzekerheid over het invullen of indien de inschrijver het idee heeft dat hij bepaalde kosten niet op de juiste manier kan opnemen, dient de inschrijver dit middels de Nota van Inlichtingen aan GEMEENTE voor te leggen.

Het prijsinvalformulier mag niet worden gewijzigd. Uitsluitend de lichtblauwe cellen in het formulier kunnen door de inschrijver worden ingevuld of aangepast. Alle overige cellen zijn beveiligd en kunnen niet worden gewijzigd. De inschrijver dient erop toe te zien dat de formules in het formulier correct blijven functioneren. Indien dit niet het geval is, kan hierover een vraag worden gesteld in de nota van inlichtingen. De inschrijver is er verantwoordelijk voor dat zijn prijsaanbieding volledig en correct wordt beoordeeld op basis van de oorspronkelijke opzet van het formulier.

Bij alle onderdelen van het prijsinvalformulier dient de inschrijver alles op te nemen waarvoor kosten in rekening worden gebracht. Er kunnen gedurende de duur van de overeenkomst geen kosten in rekening gebracht worden die niet door de inschrijver zijn opgenomen in het prijsinvalformulier, tenzij er sprake is van toegevoegde functionaliteit over onderwerpen die geen onderdeel zijn van deze aanbesteding.

De inschrijvers dienen voor ieder afzonderlijk onderdeel reële prijzen in te dienen. Er mogen geen negatieve bedragen en/of percentages worden ingevuld. Alle prijzen zijn exclusief BTW. Manipulatieve inschrijvingen zijn niet toegestaan. Niet reële opgaven die enkel bedoeld zijn om de aanbesteding te winnen of om op een eerder moment te kunnen factureren, maar die geen enkele relatie hebben met de werkelijkheid, kunnen leiden tot terzijde leggen van de inschrijving. Indien de inschrijver het idee heeft dat hij een opgave doet die reëel is maar die mogelijk als irreëel geïnterpreteerd kan worden doet Inschrijver er goed aan om dit te benoemen in de nota van inlichtingen. Abnormaal lage prijzen worden door GEMEENTE gecontroleerd/nagevraagd. Conform artikel 2.116 Aw 2012 kan de Inschrijving ongeldig worden verklaard.

Het prijsinschrijfformulier dient door een vertegenwoordigingsbevoegde ondertekenaar van de inschrijver ondertekend te worden. De opdrachtgever zal de inschrijving terzijde leggen indien de inschrijver een ander of gewijzigd stramien gebruikt voor het prijsinschrijfformulier of als de inschrijver afwijkt van de instructie. Aan de inschrijver wordt gevraagd in de "Toelichting Totstandkoming Prijzen" per kostenplaats een toelichting te geven op de totstandkoming van de door de inschrijver opgegeven prijzen. Deze toelichting is ervoor bedoeld om de opdrachtgever inzicht te geven in de wijze waarop de door de inschrijver afgegeven prijzen tot stand zijn gekomen.

Bij het gunningscriterium prijs wordt de score bepaald door per inschrijver de laagst aangeboden prijs (de laagste totale fictieve TCO) van alle inschrijvingen te delen door de aangeboden prijs van de betreffende inschrijver en dit te vermenigvuldigen met 30. Let op: in deze aanbesteding worden prijzen **exclusief btw** uitgevraagd.

De inschrijving met de laagste prijs krijgt 30 punten voor het prijscriterium. De inschrijvers met hogere prijzen krijgen een score die het procentuele prijsverschil uitdrukt en afgerond op 2 decimalen. De laagste waardering die hiervoor gehaald kan worden is 1. Mocht de inschrijving met de laagste prijs in een later stadium ongeldig blijken dan zal de prijsbeoordeling opnieuw worden uitgevoerd.

Laagste "totale fictieve TCO" / eigen "totale fictieve TCO" x maximaal te behalen punten (30 punten)
= totaal aantal behaalde punten prijscriterium

Indien na beoordeling de Inschrijver met de hoogste score op het onderdeel prijs afvalt dan vindt er een nieuwe beoordeling plaats op het onderdeel prijs en wordt opnieuw de totaalscore berekend en de winnende Inschrijver bepaald. Het behaalde aantal punten wordt afgerond op maximaal twee decimalen.

G2 KWALITEIT

De kwaliteit wordt bepaald op basis van de volgende drie gunningscriteria:

Kwaliteit		Punten
G2.1	Oplossing	40
G2.2	Implementatie	10
G2.3	Servicemanagement	20

G2.1 OPLOSSING

Doelstelling gunningscriterium

GEMEENTE verwacht dat de inschrijver een oplossing aanbiedt gebaseerd op Microsoft Teams Phone, aangevuld met Contact Center-functionaliteit. De oplossing moet voldoen aan alle aspecten binnen deze Europese aanbesteding. Daarnaast zoekt GEMEENTE een strategische partner die actief markt- en technologische ontwikkelingen volgt en gedurende de looptijd van de overeenkomst proactief innovatie implementeert waar nodig.

Verplichting inschrijver

Bij dit gunningscriterium uploadt de inschrijver een beschrijving van de aangeboden oplossing. Dit doet de inschrijver voor gunningcriterium G2.1 en dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:

Van inschrijver wordt verwacht dat antwoorden op de gunningscriteria beknopt, duidelijk en gestructureerd geformuleerd worden. Hoewel er geen strikt maximum aantal pagina's geldt, wordt verwacht dat inschrijvingen kernachtig zijn en dat onnodig uitgebreide documenten en verwijzingen naar websites met uitgebreide teksten vermeden worden. Het beoordelingsproces is gebaat bij overzichtelijke en goed leesbare stukken, zodat relevante informatie snel en helder te vinden is. Daarom wordt Inschrijvers verzocht hun antwoorden dusdanig op te stellen dat deze geen 'zoekplaatje' vormen en de inhoud gericht is op de gevraagde criteria.

De inschrijvingen dienen te voldoen aan de volgende specificaties:

- A4-formaat, enkelzijdig, in PDF-format (per gunningscriterium een apart document).
- Lettertype Arial 10.
- Noem eerst het betreffende onderdeel met vraagstelling (1 t/m 15), gevolgd door de beantwoording.

In de beantwoording van dit gunningscriterium beschrijft de inschrijver op welke wijze aan de gevraagde oplossing zowel functioneel als technologisch invulling wordt gegeven. Hierbij is het essentieel dat de inschrijver zich baseert op de informatie uit **hoofdstuk 2 'Situatiebeschrijving'**, zodat de beantwoording van de vragen aansluit op de bestaande en gewenste situatie.

Indien een inschrijver binnen de beantwoording aanvullende functionaliteiten aanbiedt die bijdragen aan efficiënter klantcontact, zoals kennisbankfunctionaliteit, zal dit actief worden meegenomen in de beoordeling van de toegevoegde waarde van de oplossing.

Beschrijving van de aangeboden oplossing vanuit zowel functioneel als technologisch perspectief op de minimaal de onderstaande punten.

Architectuur, kernfunctionaliteiten en klantinteractiekkanalen

1. Lever één of meerdere functionele en technische architectuurtekeningen aan conform E.119 in bijlage 2 Programma van Eisen.
2. Geef een overzicht en beschrijving van de kernfunctionaliteiten en klantinteractiekkanalen van de aangeboden Contact Center-oplossing.
3. Beschrijf de roadmap en toekomstvisie voor de doorontwikkeling van de Contact Center-oplossing, inclusief hoe de applicatie goed bruikbaar blijft en aangepast wordt aan nieuwe ontwikkelingen.
4. Geef aan hoe gebruikers betrokken worden bij de ontwikkeling van de roadmap en welke zeggenschap een individuele gemeente kan hebben.

Gespreksbeheer en kwaliteitsbewaking

5. Beschrijf hoe opnames van gesprekken en andere digitale interacties kunnen worden doorzocht, teruggeluisterd en geanalyseerd.
6. Geef een overzicht van de beschikbare tools voor Quality Monitoring.

Betrouwbaarheid en schaalbaarheid

7. Geef inzicht in de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de totale oplossing, inclusief redundantie, failover-mechanismen en herstelprocedures bij verstoringen.
8. Geef inzicht in de mate van flexibiliteit en schaalbaarheid (op- en afschalen) binnen de aangeboden oplossing en hoe hieraan invulling wordt gegeven.

Outlook-agenda

9. Beschrijf in hoeverre de oplossing met Contact Center-functionaliteiten mogelijkheden biedt om eenvoudig toegang te krijgen tot de Outlook-agenda van collega's bij het doorverbinden of zoeken naar een beschikbare medewerker.

Extra functionaliteiten en prijsstelling

10. Beschrijf hoe WhatsApp kan worden geïntegreerd binnen de aangeboden oplossing. Geef aan of de koppeling mogelijk is via OBI4WAN (waarmee Communicatie nog gebruikmaakt voor webcare) of dat een rechtstreekse koppeling mogelijk is. Geef de prijs hiervoor aan in het prijsinvulformulier onder tabblad 'C - Optionele kosten'.
11. Geef inzicht in de AI-toepassingen die beschikbaar zijn voor het KCC en hoe deze kunnen bijdragen aan efficiënter klantcontact. Geef de prijs hiervoor aan in het prijsinvulformulier onder tabblad 'E - Aanvullende opties'.
12. Indien de oplossing specifieke functionaliteit voor piketdiensten biedt, beschrijf hoe dit kan worden ingevuld. Geef de prijs hiervoor aan in het prijsinvulformulier onder tabblad 'E - Aanvullende opties'. De beantwoording moet aansluiten op de informatie uit hoofdstuk 2.
13. Beschrijf de mogelijkheden voor het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) op de mogelijk verschillende klantinteractiekkanalen. Geef de prijs hiervoor aan in het prijsinvulformulier onder tabblad 'E - Aanvullende opties'. De beantwoording moet aansluiten op de informatie uit hoofdstuk 2.
14. Indien de oplossing een kennisbank bevat, beschrijf hoe deze bijdraagt aan efficiënter klantcontact en in hoeverre AI-ondersteuning hierbij mogelijk is. Geef de prijs hiervoor aan in het prijsinvulformulier onder tabblad 'E - Aanvullende opties'. De beantwoording moet aansluiten op de informatie uit hoofdstuk 2.
15. Geef aan welke extra modules of functionaliteiten buiten de basisoplossing beschikbaar zijn en hoe deze geprijsd zijn (licentiemodel, eenmalige kosten, gebruiksafhankelijke kosten).

G2.2 IMPLEMENTATIE

Doelstelling gunningscriterium

GEMEENTE wil het vertrouwen hebben dat de implementatie vlekkeloos en succesvol gaat verlopen en de organisatie op adequate wijze door de opdrachtnemer worden geïnformeerd over (en begeleid bij de overstap naar) de nieuwe oplossing. Het resultaat van de implementatie is dat de oplossing functioneert conform deze Europese aanbesteding en zoals in de voorbereiding is afgestemd met GEMEENTE. Daarnaast zijn gebruikers in staat gebruik te maken van de mogelijkheden die de nieuwe technologie hen biedt. De inschrijver dient aan te tonen dat de migratie zorgvuldig kan worden uitgevoerd, ook met minimale verstoring van dienstverlening.

Verplichting inschrijver

Bij dit gunningscriterium uploadt de inschrijver een beschrijving van de implementatie voor de aangeboden oplossing. Dit doet de inschrijver voor gunningcriterium G2.2 en dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:

Van inschrijver wordt verwacht dat antwoorden op de gunningscriteria beknopt, duidelijk en gestructureerd geformuleerd worden. Hoewel er geen strikt maximum aantal pagina's geldt, wordt verwacht dat inschrijvingen kernachtig zijn en dat onnodig uitgebreide documenten en verwijzingen naar websites met uitgebreide teksten vermeden worden. Het beoordelingsproces is gebaat bij overzichtelijke en goed leesbare stukken, zodat relevante informatie snel en helder te vinden is. Daarom wordt Inschrijvers verzocht hun antwoorden dusdanig op te stellen dat deze geen 'zoekplaatje' vormen en de inhoud gericht is op de gevraagde criteria.

De inschrijvingen dienen te voldoen aan de volgende specificaties:

- A4-formaat, enkelzijdig, in PDF-format (per gunningscriterium een apart document).
- Lettertype Arial 10.

In de beantwoording van dit gunningscriterium beschrijft de inschrijver op welke wijze de implementatie en adoptie wordt ingevuld en welke stappen worden genomen om de gehele oplossing zowel technisch als functioneel succesvol binnen GEMEENTE te implementeren.

De inschrijver beschrijft en levert een implementatieplan (zie artikel 6 GIBIT), dat wordt beoordeeld op de kwaliteit en volledigheid, met bijzondere aandacht voor het adoptieplan. Het implementatieplan dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten:

1. Aanpak, planning en fasering

- Een heldere beschrijving van de aanpak, planning, fasering, risico's en activiteiten van het volledige implementatietraject.
- Beschrijf hoe de projectorganisatie is ingericht, inclusief de rolverdeling en tijdsbesteding tussen GEMEENTE en opdrachtnemer.

2. Begeleiding van GEMEENTE

- Beschrijf hoe GEMEENTE actief wordt begeleid bij het ontwikkelen van een gedegen functioneel en technisch ontwerp voor de bouw en configuratie van de oplossing.
- Licht toe welke methoden en middelen worden ingezet om GEMEENTE gedurende het hele proces te ondersteunen.

3. Adoptie en draagvlak

- Beschrijf hoe actief draagvlak wordt gecreëerd en welke maatregelen verder gaan dan standaardopleidingen, zoals communicatie, gebruikersgroepen en nazorgondersteuning, met speciale aandacht voor minder digitaal vaardige medewerkers.
- Licht toe hoe het adoptieplan wordt afgestemd op de organisatie en haar gebruikers, en welke ondersteuning en documentatie worden geboden om alle medewerkers effectief te laten werken met de nieuwe oplossing (Microsoft Teams Phone met Contact Center-oplossing).

G2.3 SERVICEMANAGEMENT

Doelstelling gunningscriterium

De inschrijver is verantwoordelijk voor het oplossen en uitvoeren van incidenten, problemen en (standaard en niet-standaard) changes. Dat geldt ook voor de technische en functionele ondersteuning van Microsoft Teams en aanvullende Contact Center functionaliteit. De GEMEENTE zoekt een partner die servicemanagement op een dusdanige wijze heeft ingericht dat deze op een kwalitatief hoogwaardige wijze wordt uitgevoerd met het oog op de continuïteit van de oplossing.

Aan de hand van de beschrijving ten aanzien van servicemanagement wenst de GEMEENTE inzage te krijgen in wat van de inschrijver als toekomstig partner verwacht mag worden.

Verplichting inschrijver

Bij dit gunningscriterium uploadt de inschrijver een beschrijving van hoe de servicemanagement-activiteiten voor de aangeboden oplossing uitgevoerd zullen worden. Dit doet de inschrijver voor gunningscriterium G2.3 en dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:

Van inschrijver wordt verwacht dat antwoorden op de gunningscriteria beknopt, duidelijk en gestructureerd geformuleerd worden. Hoewel er geen strikt maximum aantal pagina's geldt, wordt verwacht dat inschrijvingen kernachtig zijn en dat onnodig uitgebreide documenten en verwijzingen naar websites met uitgebreide teksten vermeden worden. Het beoordelingsproces is gebaat bij overzichtelijke en goed leesbare stukken, zodat relevante informatie snel en helder te vinden is. Daarom wordt Inschrijvers verzocht hun antwoorden dusdanig op te stellen dat deze geen 'zoekplaatje' vormen en de inhoud gericht is op de gevraagde criteria.

De inschrijvingen dienen te voldoen aan de volgende specificaties:

- A4-formaat, enkelzijdig, in PDF-format (per gunningscriterium een apart document).
- Lettertype Arial 10.

In de beantwoording van dit gunningscriterium beschrijft de inschrijver op welke wijze servicemanagement wordt ingevuld en welke stappen worden genomen om de oplossing succesvol te kunnen beheren. Hierbij is het essentieel dat de inschrijver zich baseert op de informatie uit **hoofdstuk 2 'Situatiebeschrijving'**, zodat de beantwoording van de vragen aansluit op gewenste uitgangspunten voor servicemanagement.

De inschrijver gaat minimaal in op de volgende punten:

1. Ter beoordeling voegt de inschrijver een concept SLA en -DAP als separaat document toe, die tenminste voldoet aan de randvoorwaarden en eisen in deze aanbesteding.
2. Beschrijf hoe de servicemanagementprocessen (tenminste change-, incident- en problemmanagement) zijn ingericht, inclusief rollen, verantwoordelijkheden en procesflows.
3. Beschrijf de maatregelen en certificeringen (bijv. ISO 9001) van de organisatie én medewerkers die de kwaliteit van de dienstverlening waarborgen.
4. Beschrijf wat de inschrijver verstaat onder standaard changes, geef voorbeelden, en leg uit hoe deze financieel worden afgehandeld.
5. Geef aan welke servicemanagement-activiteiten en diensten expliciet geen onderdeel uitmaken van de dienstverlening en overeenkomst, inclusief specifieke voorbeelden.

5.2. Beoordeling kwaliteit

De scores voor de kwaliteitscriteria G2.1, G2.2 en G2.3 worden beoordeeld aan de hand van een kwalitatieve scoretabel.

Beoordelingscriteria	Maximale Score
Zeer goed	20
Goed	14
Voldoende	8
Onvoldoende	0

Zeer goed: Inschrijver wekt bij de beoordelingscommissie zeer veel vertrouwen met de wijze waarop hij invulling geeft aan dit onderdeel.

De beantwoording is helder en begrijpelijk en zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een zeer goed resultaat. Inschrijver weet zich positief te onderscheiden en overstijgt de verwachtingen.

Goed: Inschrijver wekt bij de beoordelingscommissie veel vertrouwen met de wijze waarop hij invulling geeft aan dit onderdeel.

De beantwoording is helder en begrijpelijk en zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een goed resultaat.

Voldoende: Inschrijver wekt bij de beoordelingscommissie voldoende vertrouwen met de wijze waarop hij invulling geeft aan dit onderdeel.

De beantwoording zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een voldoende resultaat. De beantwoording is op onderdelen minder helder of begrijpelijk en/of er zijn punten voor verbetering vatbaar.

Onvoldoende: Inschrijver wekt bij de beoordelingscommissie onvoldoende vertrouwen met de wijze waarop hij invulling geeft aan dit onderdeel.

Inschrijver heeft geen of onvoldoende oplossingen aangedragen. De beantwoording heeft onvoldoende toegevoegde waarde.

Het beoordelingsteam bestaat uit:

- Senior Adviseur Publiekszaken
- Kwaliteitsadviseur Publiekszaken
- Functioneel Beheerder
- Informatieadviseur
- Enterprise-architect IT/Telecom
- Business Consultant
- Projectleider

GEMEENTE behoudt zicht het recht voor om het beoordelingsteam in beperkte mate uit te breiden en of aan te passen.

Om de beoordeling op kwaliteit zo objectief mogelijk te laten plaatsvinden, ontvangen de leden van het beoordelingsteam pas na beoordeling van de kwaliteit het door opdrachtnemer ingediende prijsinvulformulier (bijlage 3).

Alle leden van het beoordelingsteam beoordelen per inschrijving individueel en kennen per onderdeel een beoordeling toe. Na de individuele beoordeling van de inschrijvingen vindt een plenaire bijeenkomst van het beoordelingsteam plaats, waar de individuele beoordelingsresultaten worden besproken. Per gunningscriterium bespreken de betrokken beoordelaars hun individuele beoordelingen en motiveren zij waarom zij tot een bepaalde beoordeling zijn gekomen. En mogelijk naar oordeel van de beoordelaar aangepast. Het gemiddelde van de individuele scores bepaalt de definitieve score voor het betreffende gunningscriterium.

De prijsscore en de kwaliteitsscore worden uiteindelijk bij elkaar opgeteld. De inschrijver met de hoogste score na beoordeling van alle gunningcriteria (prijs en kwaliteit) heeft de Beste Prijs Kwaliteit inschrijving gedaan. Aan deze inschrijving zal het voornemen tot voorlopige gunning worden gedaan.

5.3. Gelijke eindscore

Indien zich een gelijke eindscore voordoet die belangrijk is voor gunning zal vervolgens gekeken worden naar de behaalde totaalscore op het gehele onderdeel Kwaliteit. Indien ook deze gelijk is, zal door loting welke door een directeur van GEMEENTE wordt uitgevoerd, worden bepaald welke inschrijving de winnende is ten opzichte van de andere(n). Het bijwonen van de loting is toegestaan.

5.4. (Voorlopige) gunningsbeslissing

Na afronding van de beoordeling, wordt een beslissing over de voorlopige gunning genomen. De gunningsbeslissing wordt bekend gemaakt via TenderNed. Voorlopige gunning vindt plaats door bekendmaking van het voornemen tot gunning aan de winnende inschrijver, gelijktijdig met de bekendmaking van dit voornemen aan de afgewezen inschrijvers. Zij ontvangen daarover een motivering voor de reden van de afwijzing, de verschillen ten opzichte van de uitgekozen inschrijving(en) en de naam van de begunstigde. Tevens wordt de datum vermeld waarop inschrijvers indien gewenst in een evaluatiegesprek een nadere toelichting kunnen ontvangen over de beoordeling en onderlinge vergelijking van de inschrijvingen.

5.5. Gunning en beroep

Na afronding van de beoordeling en onder voorbehoud van goedkeuring college, wordt een beslissing over de voorlopige gunning genomen. De gunningsbeslissing wordt bekend gemaakt via TenderNed. Voorlopige gunning vindt plaats door bekendmaking van het voornemen tot gunning aan de winnende inschrijver, gelijktijdig met de bekendmaking van dit voornemen aan de afgewezen inschrijvers. Zij ontvangen daarover een motivering. De winnende inschrijver dient indien hierom verzocht wordt binnen 7 kalenderdagen de eventuele bewijsstukken toe te zenden.

GEMEENTE zal gedurende 20 kalenderdagen (de standstill termijn) na de dag van verzending van de gunningsbeslissing geen uitvoering geven aan de gunningsbeslissing teneinde inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de gunningsbeslissing. De termijn van 20 van kalenderdagen is een vervaltermijn op straffe van niet-ontvankelijkheid.

Het aanhangig maken gebeurt door het laten betekenen van de dagvaarding op het adres en ter attentie van het college van Burgemeester en Wethouders van de aanbestedende dienst.

Ingeval een kort geding aanhangig wordt gemaakt, verzoeken wij u via TenderNed hiervan mededeling te doen.

Een inschrijver die een bodemprocedure aanhangig wenst te maken bij de daartoe bevoegde rechtbank zal dit moeten doen binnen 30 kalenderdagen na de datum waarop het sluiten van de overeenkomst met de relevante redenen voor de gunningsbeslissing aan hem is medegedeeld. De termijn van 30 kalenderdagen is een vervaltermijn.

Bevoegd is de rechtbank Noord-Holland te Haarlem.

Na het verstrijken van de termijn van 20, respectievelijk 30 kalenderdagen als hierboven omschreven, zijn de rechten van inschrijvers of gegadigden om tegen een gunningsbeslissing op te komen, vervallen en kunnen zij GEMEENTE daarvoor op geen enkele wijze meer aansprakelijk houden.

6. Overige voorwaarden

6.1. Communicatie en taal

Alle communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal. Dat geldt zowel voor deze aanbestedingsprocedure als tijdens de uitvoering van de opdracht. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn gesteld zoals technische omschrijvingen van materieel en referenties of getuigschriften van buitenlandse aanbieders

6.2. Contractdocumenten (Algemene Inkoopvoorwaarden en conceptovereenkomsten).

Gegadigden/potentiële Opdrachtnemers hebben de mogelijkheid om vragen en wijzigingsvoorstellen c.q. alternatieve teksten in te dienen over contractdocumenten ten behoeve van de Nota van Inlichtingen. De definitieve versies van de contractdocumenten worden met de Nota van Inlichtingen meegestuurd. Opdrachtnemer stemt onvoorwaardelijk in met de definitieve versie van de contractdocumenten. Tevens verklaart Opdrachtnemer met het doen van een inschrijving dat zijn eigen betalings- en andere algemene leveringsvoorwaarden niet van toepassing zijn.

6.3. Geldigheidsduur en prijsgarantie

Een inschrijving wordt geacht, door de indiening ervan, gestand te worden gedaan tot minimaal 9 maanden na de dag van verzending van de gunningsvoornemens. In het geval een gerechtelijke procedure in kort geding ter zake de onderhavige aanbesteding aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening 90 dagen na de dag waarop in die zaak uitspraak is gedaan.

6.4. Gelijkwaardigheid

Daar waar in de aanbestedingsstukken een merknaam of fabricaat naam staat vermeld, dient daarbij de toevoeging "of daarmee gelijkwaardig" gelezen te worden.

6.5. Inschrijfkosten

GEMEENTE biedt geen vergoeding aan voor het uitbrengen van een inschrijving aangezien de kosten voor inschrijving proportioneel zijn tot de aard, waarde en omvang van de opdracht.

6.6. Inschrijving indienen is instemming met procedurevoorschriften

Door het indienen van een inschrijving stemt opdrachtnemer in met alle bepalingen als gesteld in dit document.

6.7. Intellectueel eigendom aanbestedingsstukken

Behoudens uitzonderingen door de wet of door regelgeving bepaald, mag zonder schriftelijke toestemming van GEMEENTE niets uit deze aanbestedingsstukken worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt (anders dan voor het doel van deze aanbesteding) door middel van druk, microfilm, fotokopie of anderszins.

6.8. Klachtafhandeling bij aanbesteden

Het kan voorkomen dat u het niet eens bent met een besluit of gedraging van ons. Voor al deze gevallen geldt dat wij dit zoveel als mogelijk informeel met u willen oplossen. Wij hanteren daarom de onderstaande procedure:

1. U maakt uw 'klacht' proactief en zo snel mogelijk, dus zodra die bij u bekend is of had kunnen zijn, gemotiveerd aan ons kenbaar, inclusief een alternatief voorstel. Wij reageren hierop inhoudelijk.
2. Mocht u zich niet kunnen vinden in onze reactie of onze reactie laat te lang op zich wachten, dan kunt u gebruik maken van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van Conducto B.V.(KMA) en dient u een klacht in. Een uitgebreidere omschrijving van het proces bij indiening treft u <https://klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/leden/gemeente-dijk-en-waard/>
3. Indien u het niet eens bent met het standpunt van het klachtenmeldpunt, of u bent van mening dat dit standpunt te lang op zich zal laten wachten, kunt u uw klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts of de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Holland (locatie Haarlem).

6.9. Kostenvergoeding

Opdrachtnemers hebben vanwege het in paragraaf 5.13 beschreven voorbehoud geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Door het indienen van een inschrijving verklaart de opdrachtnemer zich akkoord met deze voorwaarde.

6.10. Standaardformulier

Opdrachtnemers zijn verplicht om voor hun inschrijving de standaardformulieren uit de bijlage(n) van dit document te gebruiken. De standaardformulieren mogen op geen enkele manier worden gewijzigd, op straffe van uitsluiting van deze aanbesteding zonder enig recht op vergoeding van kosten.

6.11. Verstoring vrije concurrentie

Elke poging van opdrachtnemer (of eenieder die namens de Opdrachtnemer handelt met of zonder zijn medeweten) om GEMEENTE of het beoordelingsteam gedurende de aanbesteding te beïnvloeden, leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

6.12. Verstrekte gegevens en verificatie

GEMEENTE behoudt zich het recht voor alle gegevens op juistheid te controleren en zo nodig nadere inlichtingen in te winnen. GEMEENTE zal dit altijd doen met inachtneming van het aanbestedingsrecht, dat wil zeggen op zodanige wijze dat de inschrijving inhoudelijk niet wordt gewijzigd.

GEMEENTE gaat er van uit dat alle gevraagde informatie naar waarheid is ingevuld en aangeleverd. Mocht blijken dat dit niet klopt, dan wordt de betreffende opdrachtnemer alsnog uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

6.13. Vertrouwelijkheid

Alle aanbestedingsstukken dienen volstrekt vertrouwelijk te blijven en mogen slechts aan medewerkers en (eventuele) adviseurs worden getoond die voor het indienen van gegevens daarvan kennis moeten nemen.

GEMEENTE en eventueel door hem in te zetten adviseurs zullen de ingediende stukken met dezelfde vertrouwelijkheid behandelen. Deze zullen, behoudens wettelijke bepalingen, uitsluitend worden getoond aan medewerkers die direct bij de aanbesteding zijn betrokken.

6.14. Voorbehoud

GEMEENTE behoudt zich het recht voor om bij onvoorziene omstandigheden:

- deze aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen;
- de tijdplanning te wijzigen (met inachtneming van de wettelijk vastgestelde termijnen);
- de opdracht niet te gunnen.

Voor deze risico's kan GEMEENTE - zolang geen definitieve gunning/opdrachtverstrekking heeft plaatsgevonden - niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gesteld.

7. Bijlagen

Bij dit aanbestedingsdocument is een aantal bijlagen gevoegd die u kunt gebruiken om uw offerte uit te brengen, te weten:

Bijlage 1.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 2.	Programma van Eisen
Bijlage 3.	Prijsinvulformulier
Bijlage 4.	Concept overeenkomst
Bijlage 5.	Concept verwerkersovereenkomst
Bijlage 6.	Concept wachtkamerovereenkomst
Bijlage 7.	Referentieformulier
Bijlage 8.	GIBIT 2023
Bijlage 8.1	GIBIT Artikelsgewijze toelichting
Bijlage 8.2	gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen bij GIBIT
Bijlage 9.	Controlelijst in te leveren stukken
Bijlage 10.	Concept retransitie overeenkomst
Bijlage 11.	Verklaring Russische betrokkenheid
Bijlage 12.	Klantreizen en use cases
Bijlage 13.	Visie op klantcontact
Bijlage 14.	ICT omgeving Gemeente Dijk en Waard