



Belastingdienst

SELECTIELEIDRAAD

Concurrentiegerichtte dialoog

“Contact Center as a Service (CCaaS)”

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC23-030
Datum : 02-06-2025

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1.	Introductie	4
1.1.	Inleiding	4
1.1.1.	Contact	4
1.1.2.	Procedure	4
1.1.3.	Wettelijk kader	4
1.2.	Leeswijzer	5
1.2.1.	Selectieleidraad	5
1.2.2.	Bijlagen	5
Hoofdstuk 2.	Aanleiding, doel en scope van deze aanbesteding	6
2.1.	Aanleiding/Inleiding	6
2.2.	Marktconsultatie	6
2.3.	Doelstelling	6
2.4.	De Belastingdienst, Dienst Toeslagen en Douane Nederland ..	8
2.5.	Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)	11
2.5.1.	In reikwijdte/scope	11
2.5.2.	Functioneel overzicht.....	12
2.5.3.	Verwachte omvang	13
2.5.4.	Herzieningsclausules.....	15
2.5.5.	Buiten reikwijdte/scope	15
2.5.6.	Perceelindeling	15
Hoofdstuk 3.	Aanbestedingsprocedure	16
3.1.	Planning aanbesteding	16
3.2.	Onregelmatigheden	17
3.2.1.	Nota van Inlichtingen	17
3.3.	TenderNed instructie.....	18
3.4.	Procesbeschrijving Selectiefase	18
3.4.1.	Openen van de kluis	18
3.4.2.	Volgorde controle en beoordeling	19
3.4.3.	Proces selecteren Gegadigden	19
3.5.	Recht om aanbesteding te staken en het recht om niet te gunnen	20
3.6.	Klachtafhandeling bij aanbesteding	20
3.6.1.	Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?	20
3.6.2.	De stappen van een standaard klachtafhandeling ...	21
Hoofdstuk 4.	Beoordeling(scriteria) van Verzoeken tot deelneming.....	22
4.1.	Uitleg beoordelingscriteria	22
4.2.	Beoordelingswijze	22

Hoofdstuk 5.	Vormvereisten, uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en (kwalitatieve) Selectiecriteria Selectiefase	24
5.1.	Vormvereisten	24
5.1.1.	Sancties Rusland.....	24
5.1.2.	Uniform Europees aanbestedingsdocument	25
5.1.3.	Ondertekening	26
5.1.4.	Verzoek tot deelneming in samenwerkingsverband	26
5.1.5.	Overzicht in te dienen bewijsstukken & Bijlagen	27
5.2.	Uitsluitingsgronden	30
5.3.	Geschiktheidseisen	30
5.3.1.	Financiële en economische draagkracht.....	30
5.3.2.	Technische- en/of beroepsbekwaamheid.....	31
5.4.	(Kwalitatieve) Selectiecriteria.....	33
5.4.1.	Beoordeling op de Selectiecriteria.....	33
5.4.2.	Selectiecriteria	33
Hoofdstuk 6.	Selectie	36
6.1.	Mededeling selectiebeslissing en bezwaar	36
6.2.	Definitieve selectie	36
Hoofdstuk 7.	Dialog- en Gunningsfase.....	37
7.1.	Algemeen	37
7.2.	Gunningsmethodiek en gunningscriteria op hoofdlijnen	38
7.3.	Voorwaarden voor uitvoering	38
7.4.	Tenderkostenvergoeding	38
Hoofdstuk 8.	Lijst van Bijlagen	39

Hoofdstuk 1. Introductie

1.1. Inleiding

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd door het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst.

1.1.1. Contact

De contactgegevens van de Aanbestedende dienst voor deze aanbesteding vindt u terug in de Aankondiging van de aanbesteding Contact Center as a Service (CCaaS) met kenmerk IUC23-030. De aanbesteding is in TenderNed te vinden met TenderNed kenmerk TN 523824.

Contactpersoon: Wolter Klaassen
Contact: via 'Berichten' in TenderNed.

Gegadigde wordt uitdrukkelijk verboden om contact op te nemen met andere medewerkers van de Aanbestedende dienst met betrekking tot deze aanbesteding, inclusief maar niet beperkt tot ambtenaren, leden van de beoordelingscommissie, en andere betrokken partijen, met betrekking tot deze aanbesteding.

Dit contactverbod heeft tot doel het waarborgen van een eerlijke en transparante aanbestedingsprocedure en het voorkomen van onrechtmatige beïnvloeding door Inschrijvers.

De Aanbestedende dienst heeft een contactpersoon aangewezen zoals benoemd in deze paragraaf voor de aanbesteding. Alle vragen, verzoeken om verduidelijkingen, of enige andere communicatie met betrekking tot de aanbesteding moeten via TenderNed worden gericht aan de contactpersoon. De contactpersoon zal zorgen voor een passende behandeling van de communicatie en het verstrekken van officiële antwoorden aan alle Gegadigden.

Schending van dit contactverbod kan leiden tot uitsluiting van de Gegadigde van de aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om passende maatregelen te nemen bij schendingen, zoals het diskwalificeren van het Verzoek tot deelneming van de betrokken Gegadigde. Dit verbod geldt gedurende de gehele aanbestedingsprocedure.

Voor eventuele verduidelijkingen of interpretaties met betrekking tot dit contactverbod kunnen Gegadigden contact opnemen met de contactpersoon, zoals hierboven beschreven.

1.1.2. Procedure

Deze Europese aanbesteding wordt voor mededinging opengesteld via een concurrentiegericht dialogo. In deze procedure vinden de beoordeling van de geschiktheid van de Gegadigde (Selectiefase) en de beoordeling van de Inschrijving (Gunningsfase) in twee rondes plaats. Daarnaast zal er na de Selectiefase een Dialoofase plaatsvinden waarin Gegadigden met de Aanbestedende dienst in dialoog zullen gaan.

Doel van deze Selectieleidraad is het selecteren van een vooraf bepaald aantal Gegadigden dat in aanmerking komt voor de tweede fase (dialoofase). Deze Selectieleidraad informeert ondernemers over de opdracht en de voorwaarden voor selectie van de nog uit te voeren aanbesteding. De criteria in dit document zijn gericht op de (kwalitatieve) selectie van ondernemers. Gunning van deze opdracht zal pas in de Gunningsfase plaatsvinden. Het maximum aantal te selecteren Gegadigden is 3.

1.1.3. Wettelijk kader

Op deze aanbestedingsprocedure is de [Aanbestedingswet 2012](#) (hierna: Aw2012) van toepassing. De [Aw2012](#) is een nationale uitwerking van de [Europese Richtlijnen van 28 maart 2014](#) betreffende de plaatsing van

overheidsopdrachten 2014/24/EU . De Aanbestedende dienst voert deze aanbesteding uit in overeenstemming met de voorschriften zoals opgenomen in de Gids Proportionaliteit.

1.2. Leeswijzer

1.2.1. Selectieleidraad

U leest nu de Selectieleidraad in het kader van de Europese aanbesteding IUC23-030 Contact Center as a Service (CCaaS) Deze Selectieleidraad bevat onder meer een beschrijving van de aanleiding, doel en scope van de aanbesteding en van de wijze waarop u een Verzoek tot deelneming aan deze opdracht kunt indienen.

1.2.2. Bijlagen

In hoofdstuk 8 “Lijst van Bijlagen” treft u een overzicht aan van alle Bijlagen. Deze Bijlagen maken integraal onderdeel uit van deze Selectieleidraad.

Wij wijzen u op het gebruik van Bijlage 1 – ICT begrippenlijst, waarin alle begrippen staan uitgewerkt die in de Aanbestedingsstukken worden toegepast. Bij de Gunningsleidraad zullen er mogelijk aanvullende begrippen zijn opgenomen in de begrippenlijst. De begrippen zijn een integraal onderdeel van deze Europese aanbesteding en zullen tevens tijdens de looptijd van de Overeenkomst van toepassing blijven.

Hoofdstuk 2. Aanleiding, doel en scope van deze aanbesteding

2.1. Aanleiding/Inleiding

De Belastingdienst, Dienst Toeslagen en Douane hebben de maatschappelijke taak vragen van burgers, ondernemers en intermediairs te beantwoorden over het voldoen van hun belastingverplichtingen en het halen van hun rechten en andere daaraan verbonden taken. Deze dienstverlening richting burgers, ondernemers en intermediairs levert de Belastingdienst met een contact centervoorziening. Het contract met de huidige leverancier van de contact centervoorziening loopt af. De Belastingdienst is deze Europese aanbesteding gestart met als doel het waarborgen van de continuïteit van de (telefonische) dienstverlening voor de Belastingdienst (BD) en Dienst Toeslagen (TSL), Douane en IV facilitair. De Belastingdienst wil de verouderde techniek in het interactielandschap moderniseren waarmee een interactiepalet met meerdere Kanalen wordt ondersteund. De Belastingdienst wil daarmee tevens de organisatie en haar dienstverlening optimaliseren.

2.2. Marktconsultatie

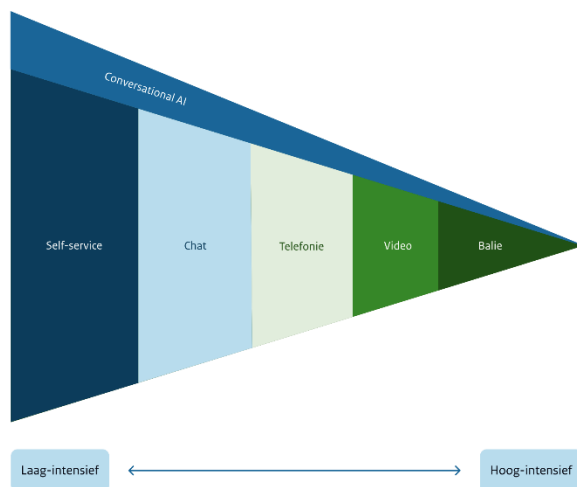
De Aanbestedende dienst heeft in de voorbereidende fase via TenderNed een formele marktconsultatie georganiseerd. De daarop betrekking hebbende documenten zijn opgenomen in Bijlage 2.

De resultaten uit deze marktconsultatie zijn ter informatie opgenomen. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Selectieleidraad en de resultaten van de marktconsultatie, prevaleert de inhoud van deze Selectieleidraad.

2.3. Doelstelling

Het doel van de modernisering van het Contactcenter is het realiseren van een toekomstgerichte contact centervoorziening waardoor burgers, ondernemers en intermediairs op een bij deze tijd passende wijze contact hebben met de Belastingdienst, Dienst Toeslagen en Douane. De visie is dat niet de Kanalen, maar de interactie centraal staat vanuit een channel-less gedachte. Self service waar het kan en persoonlijke fysieke aandacht waar nodig. Daar waar relevant en doelmatig ondersteunt door (conversational) AI. Door de inzet van moderne technologie worden verouderde interactie voorzieningen (maatwerk) opgeschoond en worden medewerkers in staat gesteld om eenvoudiger en efficiënter het werk te verrichten, wat leidt tot werkplezier.

Na de overgang naar een moderne contact centervoorziening is de organisatie in staat de dienstverlening te optimaliseren, zodat de burger, ondernemers en intermediairs zo min mogelijk moeite hoeven te doen om antwoorden op vragen te krijgen of zaken te doen met de Belastingdienst, Dienst Toeslagen en Douane op de manier die bij hen past.



Figuur 1 channel-less interactie

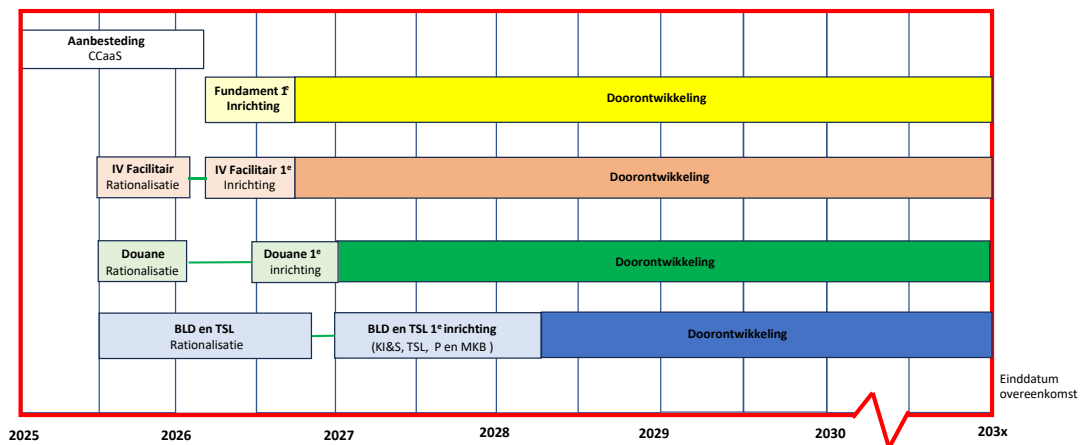
De Belastingdienst maakt momenteel gebruik van ContactCenter Infrastructuur (CCI) On-premises oplossingen. Voor een toekomstbestendige en duurzame oplossing willen we de bestaande CCI oplossingen met één implementatiepartner vervangen door een CCaaS waarmee we contact centeroplossingen gaan Voortbrengen. Dit is in figuur 2 schematisch weergegeven als 1^e inrichting.

De Belastingdienst wil met hulp van deze implementatiepartner CCaaS expertise opbouwen en een Center of Excellence (CoE) Contactcenter opzetten en inrichten. De implementatiepartner zal in samenwerking met het CoE Contactcenter voor de drie genoemde organisatieonderdelen de 1^e inrichting van zijn specifieke Contactcenter omgeving verzorgen.

Op middellange termijn zal er mogelijk een integratie met een nog apart aan te besteden CRM systeem gaan plaatsvinden.

De doorontwikkeling van het CCaaS voor de drie genoemde organisatieonderdelen is onderdeel van een andere aanbesteding.

De onderstaande figuur geeft globaal inzicht in de aanpak.



Figuur 2 Tijdslijnen CCaaS (Implementaties (indicatief))

Direct na de definitieve gunning van de Opdracht wordt het CCaaS Fundament ingericht dat voorziet in de technische koppelvlakken met het bestaande ODC Apeldoorn. Hierna dienen in volgorde de 3 organisatieonderdelen te worden ingericht die zich momenteel On-premises bevinden. Het betreft:

- IV Facilitair
- Douane voor Douane klanten
- Dienstverlening voor Burgers, Bedrijven en Intermediairs voor Belastingdienst en Dienst Toeslagen (BD+TSL)

Middels Rationalisatie projecten zullen het maatwerk en de bestaande way-of-working zoveel mogelijk worden opgeschoond om een flexibele overgang naar de CCaaS mogelijk te maken.

De Aanbestedende dienst besteedt bovenstaande aan voor de verwerving van een CCaaS én het leveren van Implementatie.

De opdracht krijgt de vorm van een overheidsopdracht voor het Implementeren en het leveren van een Contact Center as a Service (CCaaS) en de levering van Additionele Diensten. De Overeenkomst wordt aangegaan vanaf het moment van ondertekening waarbij na In Productie name van het CCaaS Fundament en IV facilitair op streefdatum 31-10-2026 de vaste looptijd van 6 jaar in werking treedt met de mogelijkheid voor de Aanbestedende dienst om de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden 2 maal voor de duur van 4 jaar te verlengen.

De Aanbestedende dienst dient uiterlijk 12 maanden voorafgaand aan de einddatum van de Overeenkomst aan te geven of van de verlengingsmogelijkheid gebruikt wordt gemaakt. Deze termijn kan in de dialoofase worden besproken en kan naar aanleiding van de dialoog mogelijk verlengd worden.

2.4. De Belastingdienst, Dienst Toeslagen en Douane Nederland

Algemeen

De Belastingdienst maakt deel uit van het Ministerie van Financiën. Het ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor het financieel-economisch beleid in Nederland, het beheer van de overheidsfinanciën en het beleid met betrekking tot de financiële markten. Het ministerie heeft een centrale rol bij het opstellen van de Rijksbegroting en de miljoenennota en bewaakt de begrotingsuitgaven.

De bekendste taak van de Belastingdienst is het eerlijk en zorgvuldig heffen en innen van rijksbelastingen en premies. Jaarlijks verwerkt de Belastingdienst de verschillende Aangiften van ruim 8,4 miljoen particulieren en ongeveer 1,9 miljoen ondernemers. Andere belangrijke taken zijn:

- Het opsporen van fiscale, economische en financiële fraude;
- Toezicht houden op het naleven van de fiscale wetten en regels.

Momenteel bestaat de Belastingdienst uit onderstaande uitvoeringsdirecties:

- Grote ondernemingen (GO);
- Midden- en kleinbedrijf (MKB);
- Particulieren (P);
- Centrale Administratie processen (CAP);
- Fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst (FIOD);
- Klantinteractie- en services (KI&S);
- Informatievoorziening (IV).

Daarnaast kent de Belastingdienst conserndirecties. De conserndirecties zijn verantwoordelijk voor het beleid van de Belastingdienst, feitelijk de grenzen waarbinnen de uitvoering moet handelen.

Om alle taken goed te kunnen uitvoeren heeft de Belastingdienst een aantal ondersteunende dienstonderdelen, de Corporate Diensten (CD's) en Shared Services Organisaties (SSO's):

- CD Vaktechniek (CD VT)
- CD Datafundamenten en Analyse (CD DF&A)
- CD Communicatie (CD CDC)
- SSO Financieel en Managementinformatie (SSO F&MI)
- SSO Facilitaire Dienstverlening (SSO CFD)
- SSO Organisatie en Personeel (SSO O&P).

Bij de Belastingdienst werken circa 27.000 medewerkers.

Betrokken directies en diensten

De organisatieonderdelen werken in gezamenlijkheid, eenieder vanuit de eigen taken en verantwoordelijkheden, aan de missie van de Belastingdienst; bijdragen aan een financieel gezond Nederland

door eerlijk en zorgvuldig belasting te heffen en te innen. Hieronder is een beschrijving opgenomen van de meeste relevantie uitvoeringsdirecties voor de modernisering contact centervoorziening.

KI&S

KI&S is de klantenservice van de Belastingdienst. In de strategie van de Belastingdienst heeft KI&S een cruciale rol. KI&S is er om burgers en ondernemers te helpen en het hen makkelijker te maken met betrouwbare informatie en goede dienstverlening. Dat is het uitgangspunt voor de visie van KI&S. Via de verschillende Kanalen website, social media, live chat, portals, BelastingTelefoon en berichten (brieven en digitale berichten) heeft KI&S dagelijks contact met hen. KI&S zorgt ervoor dat de een burger of ondernemer zélf zijn zaken met de Belastingdienst kan regelen. Denk hierbij aan Aangifte doen, bezwaar maken tegen een aanslag, en een toeslag aanvragen, inzien en wijzigen. Daarom maakt KI&S het contact dat de klant met ons heeft zo makkelijk mogelijk.

Particulieren

Particulieren regelt voor burgers de inkomstenbelasting niet-winst, voor schenkers de schenkbelasting en voor nabestaanden de erfbelasting. Daarnaast ziet Particulieren toe op de belastingplicht van burgers die in een bijzondere positie verkeren. Zoals buitenlands belastingplichtige, diplomaten, grensarbeiders of voor medewerkers van een internationale organisatie. De mate en intensiteit van toezicht stemt Particulieren af op het aangiftegedrag van burgers en bedrijven. Basisprincipe is het de belastingplichtige burgers makkelijker maken om correct Aangifte te doen. Particulieren probeert te voorkomen dat zij onbedoeld fouten maken en ondersteunen hen hierbij proactief. Dit doen zij o.a. door hulp aan dienstverleners die de belastingplichtigen ondersteunen bij het doen van hun Aangifte en Gegevens vooraf in te vullen. Naleving wordt afgedwongen als burgers en bedrijven regels bewust niet willen naleven of frauderen.

Binnen Particulieren bestaat het Kennis- en Expertisecentrum Buitenland. Zij zijn verantwoordelijk voor de fiscale behandeling van bedrijven en burgers die in het buitenland gevestigd zijn of wonen én die in Nederland (incidenteel) activiteiten verrichten. Ook personen die tijdelijk wonen in Nederland en werken als expat behoren tot onze doelgroep. Het is een kenniscentrum op verschillende internationale fiscale terreinen en ondersteunt in kennis en expertise de doelgroepdirecties, corporate directies en de ketens.

Midden- en Kleinbedrijf

Midden- en Kleinbedrijf is verantwoordelijk voor het heffen, controleren en innen met betrekking tot ondernemers in het Midden- en Kleinbedrijf, inclusief zzp'ers, stichtingen en verenigingen. Het grote aantal MKB-belastingplichtigen maakt een individueel gerichte klantbehandeling onmogelijk. Uitgangspunt is dat de inzet van handhavinginstrumenten primair gericht is op het ondersteunen, behouden en versterken van de aanwezige bereidheid van belastingplichtigen en hun fiscaal dienstverleners om uit zichzelf te voldoen aan de fiscale verplichtingen. Het voorkomen en bestrijden van (veronderstelde) nalevingsrisico's maakt daar onderdeel van uit.

Fiscaal dienstverleners zijn al lange tijd een belangrijke schakel in het verkeer tussen Midden- en Kleinbedrijf en de ondernemer. Een goede verhouding met, en dienstverlening aan adviseurs draagt bij aan compliance van de ondernemers die zij bedienen. Midden- en Kleinbedrijf leunt op de kwaliteitsstandaarden die de fiscale dienstverleners zelf hanteren binnen hun werk.

IV

Directie IV (Informatievoorziening) is één van de directies van het primaire proces van de Belastingdienst. De directie ondersteunt de Belastingdienst bij het uitvoeren van haar taken door:

- Structureel borgen van de continuïteit van de ICT door middel van voldoende eigen en up-to-date resources, en ICT-expertise
- Zorgen dat de Belastingdienst beschikt over de juiste middelen om het applicatie- en infrastructuurlandschap continu 'fit' te kunnen houden
- Beleggen van ontwikkeling en exploitatie van IT in één IV, waardoor exploitatie-aspecten vroegtijdig in ontwikkeling worden meegenomen en gedrag in exploitatie direct wordt meegenomen bij de doorontwikkeling van IT
- Aanbieden van een ICT-infrastructuur die is ingericht op de opslag en het beheer van grote gegevensverzamelingen, en de exploitatie van een hoog volume aan massale transactieprocessen
- Realiseren van snelheid en adaptiviteit in de ontwikkelmethodiek (agile) en ontwikkelstrategie (automatisering van de voortbrenging/bouwblokken/standaardisatie). Hierbij worden bewezen marktconforme oplossingen gehanteerd waarbij IV, waar mogelijk, kan acteren als fast follower

- Inspelen op disruptieve, technologische ontwikkelingen ter ondersteuning van innovatieve businessdoelen van de Belastingdienst
- Mogelijk maken van rechtmatige gegevensverwerking en de Belastingdienst actief te beschermen tegen cyberaanvallen
- Efficiënter aanbieden van de diensten door hergebruik, gestandaardiseerd werken en het garanderen van applicatie- en infrastructuur-portfoliofitness
- In het handelen de effecten op de Belastingdienst voor ogen houden"

ICT-Servicedesk

ICT-Servicedesk is een onderdeel van de Directie IV. De ICT-Servicedesk van de Belastingdienst ondersteunt de interne Gebruikers van de Belastingdienst, Dienst Toeslagen en Douane bij het oplossen van ICT-problemen. De primaire taak van de Servicedesk is het eerste klantcontact behandelen, waarvan zij 75% van de meldingen direct oplossen via de telefoon en chat.

Dienst Toeslagen

Dienst Toeslagen is een zelfstandig onderdeel van het ministerie van Financiën en maakt vitale voorzieningen voor iedereen mogelijk door toeslagen toe te kennen. Er zijn 4 soorten toeslagen: zorgtoeslag, huurtoeslag, kindgebonden budget en kinderopvangtoeslag. Door toeslagen kunnen mensen de rekeningen betalen voor de huur, de zorgverzekering, de kinderopvang en andere zorg voor kinderen. Komend jaar betaalt Dienst Toeslagen naar verwachting voor circa 23 miljard euro aan toeslagen uit, aan circa 8 miljoen unieke huishoudens.

Onze kerntaak is het beoordelen van aanvragen voor toeslagen. Dat doen we volgens de wettelijk afgesproken regels. We beoordelen of een persoon recht heeft op toeslag en stellen de hoogte van de toeslag vast.

De missie van Toeslagen is toeslagen juist en tijdig toekennen en uitbetalen op een efficiënte manier en met minimale inspanning voor de burger. We maken het voor iedereen zo eenvoudig mogelijk om hun zaken te regelen. Van de missie zijn 3 strategische intenties afgeleid: rechtmatige toekenning van toeslagen, efficiënte uitvoering van processen en klantgerichte dienstverlening aan burgers.

Om klantgerichte dienstverlening te realiseren, stemmen wij alle vormen van interactie af op de individuele behoeften, het gedrag en de omstandigheden van de betrokken burgers. Wij willen het voor burgers zo eenvoudig mogelijk maken om hun zaken te regelen. Ook voor de intermediairs die namens de burgers optreden.

Met het verbeteren van interactie en dienstverlening richting burgers en intermediairs wil Toeslagen bereiken dat:

- Burgers zich gehoord, gezien en geholpen voelen
- Toeslagen toegankelijker en laagdrempeliger wordt voor specifieke doelgroepen in een omgeving waar hij/zij al zit
- De relatie met de burger wordt versterkt (Klantherkenning)
- Terugbetalingen worden voorkomen/krijgen waar je recht op hebt (betrouwbare dienstverlening)
- Het eenvoudig wordt om veilig (digitaal) zaken te doen
- Burgers het contact met Toeslagen als eigentijds, laagdrempelig en toegankelijk ervaren

Om de producten en diensten te kunnen leveren, werkt Toeslagen in de Toeslagenketen samen met andere directies van de Belastingdienst.

Douane Nederland

Douane Nederland (hierna te noemen: Douane) is een zelfstandig Directoraat -Generaal en valt onder het ministerie van Financiën. De Douane is belast met het toezicht op de in-, uit- en doorvoer van goederen. In de Europese Unie.

Opdracht en Missie Douane

De Douane voert handhavings- en controlewerkzaamheden uit in opdracht van de Europese Unie, het ministerie van Financiën en andere ministeries. De Douane werkt nationaal en internationaal samen met andere handhavingsinstanties en het bedrijfsleven om het goederenverkeer efficiënt te laten verlopen, terwijl de naleving van de wet wordt gewaarborgd. De missie is het waarborgen van een veilige samenleving, een sterke en eerlijke interne markt en een solide overheidsfinanciering.

Hoofddoelstellingen Douane:

1. Afdracht: Zorgdragen voor de juiste heffing en inning van accijnzen en verbruiksbelastingen, wat bijdraagt aan de overheidsfinanciën.
2. Bescherming: Het beschermen van de samenleving door het tegengaan van illegale goederenstromen, zoals drugs, wapens en andere verboden goederen.
3. Concurrentiepositie: Het bevorderen van een eerlijke en transparante interne markt, wat de concurrentiepositie van bedrijven ondersteunt en bijdraagt aan de welvaart in de EU.

Douane speelt een essentiële rol in het handhaven van de wetgeving, het bevorderen van veiligheid en het ondersteunen van de economische stabiliteit. Deze aanbesteding heeft tot doel de benodigde middelen en technologieën te verwerven om de capaciteiten van de Douane verder te versterken en de doelstellingen op het gebied van afdracht, bescherming en concurrentiepositie effectief te realiseren.

In de visie op dienstverlening heeft de Douane opgenomen dat Douane het burgers en bedrijven zo makkelijk mogelijk willen maken om aan hun verplichtingen te voldoen en hun rechten uit te oefenen. Daarbij wordt digitale dienstverlening steeds belangrijker. Burgers en bedrijven kunnen Douane makkelijk bereiken en de informatie en diensten op de dienstverleningskanalen zijn op elkaar afgestemd.

2.5. Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)

2.5.1. In reikwijdte/scope

Opdrachtgever wenst invulling te geven aan de modernisering van het Contactcenter van IV Facilitair, Douane en BD + TSL (zie figuur 1). Dit wil Opdrachtgever realiseren door middel van de inkoop van een nieuw Contactcenter as a Service (CCaaS).

De Implementatie van de nieuw te gebruiken CCaaS zal in twee fasen verlopen:

1. Fase 1: Koppelvlakken met het bestaande IT-landschap
 - o Gegadigde stelt een CCaaS ter beschikking en ondersteunt Opdrachtgever bij het realiseren van de benodigde Koppelvlakken met het bestaande IT-landschap van Opdrachtgever.
 - o Opdrachtgever is eindverantwoordelijk voor het tot stand brengen van deze Koppelvlakken, met ondersteuning van Gegadigde.
2. Fase 2: Implementatie van de Functionaliteiten binnen de Greenfield: IV Facilitair, Douane en BD + TSL zoals omschreven op de eerste rij van tabel 1.
 - o Na succesvolle Realisatie van de Koppelingen start Opdrachtnemer met de Implementatie van de Functionaliteiten zoals gespecificeerd in tabel 1, conform het Plan van Aanpak Voortbrenging.
 - o Opdrachtnemer draagt zorg voor een Implementatie die voldoet aan de gestelde specificaties en wet- en regelgeving.

Gegadigde is resultaatverantwoordelijk voor de Implementatie en uitvoering van de volgende onderdelen (niet limitatief):

- Zodra de generieke- en specifieke Koppelvlakken zijn Gerealiseerd draagt Gegadigde zorg voor de Realisatie van de CCaaS met het IT-landschap van Opdrachtgever.
- Aanpassing en Configuratie van de CCaaS functionaliteiten voor de Greenfield: IV Facilitair, Douane en BD + TSL.
- Inrichting van Onderhoud en Support voor de CCaaS,
- Kennisoverdracht (Documentatie, instructies, trainingen) en overdracht van verantwoordelijkheden aan het CoE van de organisatie.

Partijen werken gezamenlijk aan een succesvolle Implementatie gedurende de fase van Voortbrenging, waarbij eerst de IT-koppelingen worden gerealiseerd en pas daarna de Implementatie van Functionaliteiten plaatsvindt gebaseerd op de eisen en Wensen in de Specificatie van opdracht met Greenfield als uitgangspunt.

De Voortbrenging eindigt zodra de Implementatie en overdracht van IV Facilitair, Douane en BD + TSL aan de IV-organisatie is voltooid. De streefdata hiervoor zijn respectievelijk 31-10-2026, 1-1-2027 en 31-3-2028. Hierna volgt de fase van Beheer, Onderhoud en Support. Tijdens de Operationele fase onderscheidt Opdrachtgever 2 types beheer. Dit zijn: Technisch Beheer en Functioneel Beheer.

Daarnaast wordt van Gegadigde verwacht dat hij, zowel gedurende de contractperiode als na afloop, meewerkt aan een soepele en zorgvuldige Retransitie conform opgenomen eisen en Wensen in de Specificatie van opdracht, zodat de Continuïteit van de dienstverlening voor de CCaaS gewaarborgd blijft.

Tevens zoekt Opdrachtgever een Gegadigde die bereid is het CCaaS dusdanig in te richten dat, indien Opdrachtgever besluit gebruik te maken van eventuele bestaande of toekomstige aangeboden Functionaliteiten binnen de beschikbare CCaaS Marketplaces maar niet zijn opgesomd in tabel 1, de gewenste contractstructuur kan worden toegepast. Van Gegadigde wordt wel verwacht dat de Licenties beschikbaar gesteld worden aan Opdrachtgever conform de procedure vermeld in de Gunningsleidraad en de Overeenkomst (volgt in Dialoogfase). De dienstverlening, betreffende de implementatie van deze Functionaliteiten, vindt plaats in een opvolgende aanbesteding (aanbesteding 2) middels de implementatiepartners van de gekozen CCaaS in deze aanbesteding.

Tot slot wenst Opdrachtgever bij Gegadigde Additionele Diensten te kunnen afnemen. Dit betreft voornamelijk het geven van Opleidingen, beheer en het afnemen van Consultancy.

De initiële scope staat vast, maar binnen de procedure van de concurrentiegerichtte dialoog kunnen er accentverschillen ontstaan in de definitieve Gunningsleidraad, met name in de verdeling van verantwoordelijkheden tijdens zowel de fase van Voortbrenging als de Operationele fase.

2.5.2. Functioneel overzicht

De Aanbestedende dienst gebruikt de CCaaS-ecosysteem functionaliteiten zoals weergegeven in tabel 1 “Functioneel Overzicht 1e inrichtingen” voor het creëren van een CCaaS. In de Specificatie van de opdracht zijn deze Functionaliteiten middels Use Cases verder uitgewerkt (volgt in dialoogfase).

IST= Huidige dienstverlening, de overige cellen= SOLL/ eventuele toekomstige Implementatie.

Organisatie onderdeel	Klantgroep	CCaaS functionaliteiten																	
		Telefonie	Mesaging (LiveChat)	E-mail	Social Media	SMS	Videobellen	Co-browsing	(a)QM	WFM	Interaction Analytics	Kennismanagement*	Klantfeedback (CKTO)	BI/Rapportage	Chatbots	Co-pilot	CJ Mapping	CJ Analytics	CJ Orchestration
IV	Fundament																		
IV Facilitair	Servicedesk	IST	IST						IST	IST				IST					
	FCC	IST								IST				IST					
	SSO O&P	IST												IST					
Douane	DCC	IST												IST					
	NHD	IST							IST					IST					
	BelTel (KI&S)	IST	IST		IST	IST			IST	IST	IST	IST	IST	IST (BI)					

Belastingen en Toeslagen	MKB		IST						IST									
	Toeslagen	IST	IST		IST		IST		IST	IST			IST					
	Particulieren						IST			IST			IST					
	LIC	IST																

Tabel 1 Functioneel overzicht 1e inrichting

*= Optioneel

In de bovenstaande tabel zijn in de kolommen alle CCaaS functionaliteiten (momentopname) weergegeven. In de rijen zijn de klantgroepen per kleur weergegeven per verantwoordelijke directie. Een organisatieonderdeel kan bestaan uit meerdere klantgroepen. De verschillende klantgroepen werken optimaal samen en zijn daarom onderdeel van de dezelfde CCaaS.

Iedere klantgroep wordt aangesloten op het CCaaS Fundament voor de generieke koppelvlakken en heeft daarnaast voor de 1e Implementatie ook specifieke koppelvlakken. Deze zijn in de Specificatie van de opdracht beschreven.

“IST” geeft aan welke CCaaS functionaliteiten in scope zijn van de 1e inrichting bij de betreffende directie. Bijvoorbeeld het Kanaal videobellen wordt in de IST gebruikt in combinatie met het On-premises Contactcenter. De CCaaS zal in de 1e inrichting voor Belastingen en Toeslagen met Videobellen functionaliteit moeten worden aangevuld.

Overige CCaaS functionaliteiten in lege cellen worden per directie gedurende de contractperiode doorontwikkeld (andere aanbesteding).

2.5.3. Verwachte omvang

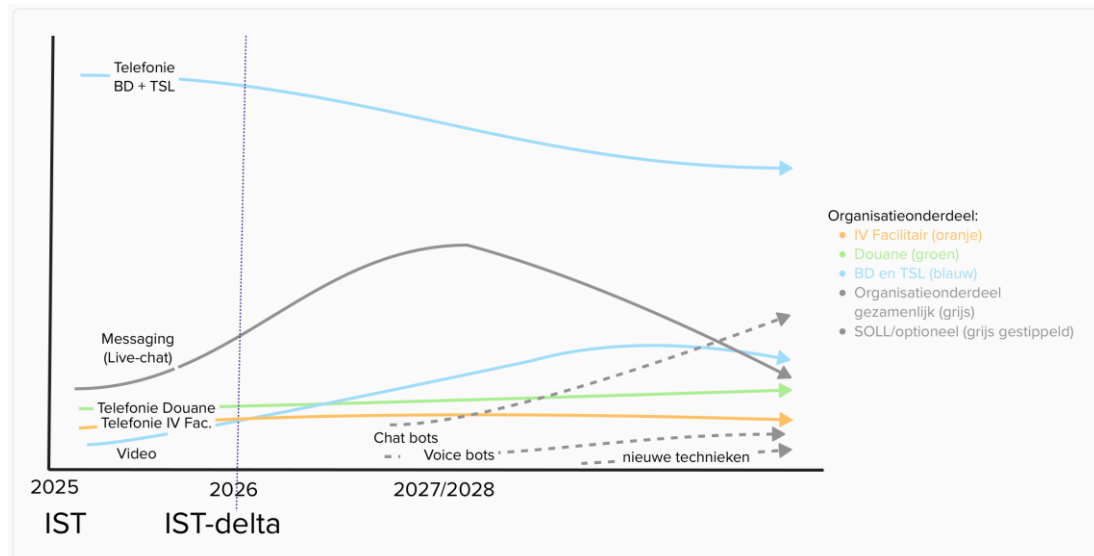
De omvang is (mede) gebaseerd op ramingen, waar geen rechten aan kunnen worden ontleend. Onderstaande aantallen zijn met name bedoeld om een indicatie van de omvang en impact te geven. Meer gedetailleerde aantallen voor het opstellen van een Inschrijving zullen tijdens de dialoofase kenbaar worden gemaakt.

- Omvang in aantal omgevingen t.b.v. voortbrengen van de Contactcenter diensten:
De Belastingdienst ziet doelstellingen voor drie verschillende omgevingen: een Ontwikkelomgeving, een acceptatieomgeving en een Productie omgeving.
Het doel van de Ontwikkelomgeving is vooral het ontwikkelen en testen van de koppelvlakken.
Het doel van de Acceptatieomgeving is vooral het uitvoeren van gebruikersacceptatietesten.

Kengetallen voor de Ontwikkel- en Acceptatie-omgevingen:

	Concurrent users Frontoffice	Concurrent users Backoffice
Ontwikkelomgeving	10	5
Acceptatie-omgeving	20	10

- Omvang in interacties:
Er zijn momenteel voor het telefonie Kanaal circa 30 0800-nummers in gebruik.
In onderstaande figuur wordt de verwachte trend (krimp-groei) per Kanaal/organisatieonderdeel grafisch weergegeven. Het telefoniekanaal zal gaan afnemen doordat er in andere, nieuwe Kanalen zal worden voorzien.



Huidige Omnichannel Contactcenter licenties en verbruik (Productie):

Klantgroep	Concurrent Users	Inbound calls per jaar	Outgoing per jaar	Callbacks per jaar	Chats per jaar
Klant Interactie & Services	1.700	9.700.000	1.900.000	1.100.000	20.000
Particulieren	250	*	*	*	*
Midden- en Kleinbedrijf	100	0	2.000	0	15.000
Servicedesk	52	251.000	46.000	5.000	66.000
Facilitair Contact Center	23	69.000	9.000	0	0
Landelijk Incasso Center	16	0	7000	0	0
Toeslagen	35	47.000	8000	0	0
Nationale Helpdesk Douane	10	45.000	2.000	0	0
Douane Contact Center	20	135.000	2.000	0	0

*Het Contactcenter van de Klantgroep Particulieren bevindt zich nog in de opbouwfase.

De gemiddelde afhandelings tijd varieert afhankelijk van de klantgroep tussen de 193 en 527 seconden.

Verdeling Contactcenter Frontoffice- en Backofficelicenties (Productie)

	Concurrent users Frontoffice	Concurrent users Backoffice
Productieomgeving (prod)	1.550	800

Overige Kanalen	Kengetal
Videobellen	30 Concurrent users, 6000 videogesprekken per jaar.
Social media monitoring & engagement	120 users

WEM kengetallen (Productie)

WEM onderdeel	Kengetal
Klantfeedback	32 Named users 32 surveys 16 bedrijfssonderdelen
Quality Management	2.200 Named users 110.000 callrecordings per maand 22.000 screenrecordings per maand
Kennis Management	2.450 Named users

Speech Analytics	4 Named users 120.000 transcripties per maand
Automated QM	200 Named users
WFM	Zie Omnichannel

Analytics

Storage	84,5 GB groei per maand Telefoniedata + WFO recordings
Gemiddelde lengte van een screenrecording	600 seconden
Bewaartermijn	90 dagen na de opname worden de bestanden verwijderd

De verwachte financiële omvang van de opdracht (inclusief verlengingsopties) zal naar schatting tussen de 60 miljoen en 80 miljoen euro exclusief BTW bedragen voor een periode van 14 jaar inclusief Voortbrenging.

2.5.4. Herzieningsclausules

Verlenging bij nog lopende aanbesteding

Indien de Opdrachtgever er niet in geslaagd is om na de maximale looptijd van 14 jaar een aanbesteding voor een opvolger succesvol af te ronden is de Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst 1 maal met 4 jaar te verlengen ten behoeve van het Onderhoud en Support op de CCaaS. Deze herzieningsclausule kan alleen in werking worden gesteld wanneer de aanbesteding voor een opvolger gepubliceerd is op TenderNed.

Algemeen

Voor bovengenoemde opties geldt geen afnameverplichting onder de Overeenkomst.

Opdrachtgever heeft het recht om gebruik te maken van hierboven genoemde herzieningsclausules maar is daartoe niet verplicht. Opdrachtgever behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om geen gebruik te maken van de bovenstaande herzieningsclausules maar te besluiten deze (met uitzondering van de verlenging bij nog lopende aanbesteding) apart aan te besteden.

De omvang van de herzieningsclausules is (mede) gebaseerd op ramingen, waar geen rechten aan kunnen worden ontleend. Genoemde aantallen zijn met name bedoeld om een indicatie van de omvang te geven. De definitieve herzieningsclausules zullen in de Gunningleidraad kenbaar worden gemaakt.

2.5.5. Buiten reikwijdte/scope

Buiten reikwijdte vallen de volgende elementen:

- Werkplekken
- Overheids Datacenter (ODC) gerelateerde diensten; inclusief ODC cloud (broker) diensten
- Implementatie van toekomstig toe te voegen CCaaS functionaliteiten aan het CCaaS-ecosysteem (aanbesteding 2)
- CRM (aanbesteding CRM SaaS)
- Baliesysteem
- Transitiepartner (ondersteuning bij de transitie van de business organisatie en processen)

2.5.6. Perceelindeling

Deze opdracht leent zich niet voor de opdeling in percelen. De verschillende aspecten van de opdracht zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en het is voor de Aanbestedende dienst vanuit het oogpunt van bedrijfsvoering van belang dat de verschillende aspecten van de opdracht door één Opdrachtnemer worden uitgevoerd. Daarnaast is, gezien de organisatie van de relevante markt van het aan te besteden product en de grootte van de opdracht, onderscheiden van percelen niet opportuun.

Hoofdstuk 3. Aanbestedingsprocedure

In hoofdstuk 3 van deze Selectieleidraad wordt de Aanbestedingsprocedure nader toegelicht. Hierbij wordt zowel informatie gegeven over de procedure tot Selectie, de dialoofase als de procedure tot definitieve gunning. Hierbij geldt dat de processen en verplichtingen voor de gehele aanbestedingsprocedure gelden behoudens wanneer in dit hoofdstuk expliciet staat aangegeven dat dit slechts voor één van de fases van de aanbestedingsprocedure geldt.

3.1. Planning aanbesteding

Hieronder wordt de planning van de deze aanbesteding weergegeven. Vanaf de uiterste datum van Verzoek tot deelneming betreft het een indicatieve planning, waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.

De vermelde tijdstippen zijn de tijdstippen in de tijdzone waar Nederland in ligt van toepassing. Gedurende de wintertijd is dit Central European Time (CET, UTC+1). Gedurende de zomertijd is dit Central European Summer Time (CEST, UTC+2).

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging Selectieleidraad	2-6-2025
Nadere inlichtingen/stellen van vragen	12-6-2025 voor 14:00
Publicatie Nota van Inlichtingen	19-6-2025
Nadere inlichtingen/stellen van vragen ronde 2	26-6-2025 voor 14:00
Publicatie Nota van Inlichtingen 2	3-7-2025
Uiterste datum van Verzoek tot deelneming	3-7-2025 voor 12:00 17-7-2025 voor 12:00
Mededelen selectiebeslissing	30-7-2025 13-8-2025
Verificatiefase: aanleveren van (aanvullende) bewijsstukken (10 kalenderdagen)	31-7-2025 tot en met 11-8-2025 14-8-2025 tot en met 25-8-2025
Bezwaartermijn	31-7-2025 tot en met 19-8-2025 14-8-2025 tot en met 2-9-2025
Definitieve selectie	20-8-2025 3-9-2025

De hieronder opgenomen data zijn slechts indicatief en worden pas definitief vastgesteld in de Gunningsleidraad.

Activiteit	Datum
Verstrekken Dialogdocument	21-8-2025 4-9-2025
Nadere inlichtingen/stellen van vragen	4-9-2025 voor 14:00 18-9-2025 voor 14:00
Publicatie Nota van Inlichtingen	11-9-2025 25-9-2025
Dialoofase	11-9-2025 25-9-2025
Publicatie Definitieve Gunningsleidraad	24-11-2025 8-12-2025
Nadere inlichtingen/stellen van vragen	4-12-2025 18-12-2025
Publicatie Nota van Inlichtingen	11-12-2025 8-1-2026
Uiterste datum van Inschrijving	15-1-2026 voor 12:00 29-1-2026
Mededeling gunningsbeslissing	19-2-2026 5-3-2026
Bezwaartermijn	20-2-2026 tot en met 11-3-2026 6-3-2026 tot en met 25-3-2026
Definitieve gunning	12-3-2026 26-3-2026

De Aanbestedende dienst maakt u erop attent dat de tijd op de website van TenderNed leidend is. De tijd op de website van TenderNed betreft de tijd in de Nederlandse tijdzone.

3.2. Onregelmatigheden

De Aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht u desondanks menen dat de informatie en/of een bepalingen in de Aanbestedingsstukken (waaronder ten minste de Selectieleidraad, Gunningsleidraad en Nota van Inlichtingen) onjuist, onrechtmatig of op een andere wijze onregelmatig is, dan dient u zo spoedig mogelijk na publicatie van het desbetreffende Aanbestedingsstuk op TenderNed of het versturen van het desbetreffende Aanbestedingsstuk via TenderNed, doch uiterlijk vijf (5) Kalenderdagen vóór de uiterste datum van het Verzoek tot deelneming respectievelijk de Inschrijving, de Aanbestedende dienst schriftelijk hierop te attenderen.

Als u niet tijdig op de voorgeschreven wijze de Aanbestedende dienst aldus hebt geattendeerd, hebt u daarmee ieder recht jegens de Aanbestedende dienst verwerkt voor zover verband houdende met de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

3.2.1. Nota van Inlichtingen

Ten aanzien van nadere inlichtingen of vragen over de Aanbestedingsstukken, wordt u verzocht dit zo spoedig mogelijk via TenderNed te melden bij De Aanbestedende dienst.

Via Vragen en Antwoorden in TenderNed:

Voor een uitleg over de werkwijze over het stellen van vragen voor de Nota van Inlichtingen verwijzen wij u naar de Help pagina van TenderNed: “Hoe stel ik een vraag bij een aanbesteding”? (<https://www.tenderned.nl/cms/help>).

U wordt verzocht om per vraag aan te geven:

- Op welk deel van de Selectieleidraad of een andere specifieke Bijlage de vraag betrekking heeft.
- In voorkomend geval het nummer van de betreffende eis of Selectie criterium.
- De relevante bladzijde en/of paragraaf.

De vragen dienen uiterlijk op de bij ‘Termijnen’ in TenderNed opgenomen tijdstip via TenderNed ingediend te worden.

U kunt de Aanbestedende dienst verzoeken om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming. De Aanbestedende dienst verzoekt u om hier terughoudend mee om te gaan. In geval van twijfel zal de Aanbestedende dienst uw verzoek toetsen. Indien de Aanbestedende dienst van mening is dat er geen sprake is van het schaden van commerciële vertrouwelijkheid, dan wordt aan u de keuze voorgelegd; ofwel de vraag zal in de algemeen ter beschikking te stellen Nota van Inlichtingen worden opgenomen, ofwel de vraag zal niet worden beantwoord.

Ten aanzien van vragen die niet voldoen aan de vooropgestelde wijze van indienen of niet tijdig in het bezit van de Aanbestedende dienst zijn, kan niet worden gegarandeerd dat de antwoorden tijdig aan u worden verstrekt. Bij nadere inlichtingen en vragen over de Gunningsleidraad kan in dit kader niet worden gegarandeerd dat de antwoorden (overeenkomstig artikel 2.54 lid 1 Aw2012) uiterlijk tien (10) Kalenderdagen voor de uiterste datum van ontvangst van de Inschrijvingen aan u worden verstrekt.

In de Dialoofase en Gunningsfase kunnen op deze wijze ook vragen worden gesteld en suggesties worden gedaan ten aanzien van de van toepassing zijnde Overeenkomst, Bijlage bij de Gunningsleidraad. Bij vragen of suggesties ten aanzien van de Overeenkomst bepaalt de Aanbestedende dienst welke opmerkingen worden gehonoreerd. In de Nota van Inlichtingen wordt bekend gemaakt of naar aanleiding van vragen of wijzigingsvoorstellen de Overeenkomst wordt aangepast.

De Aanbestedende dienst beantwoordt alle vragen geanonimiseerd. De vragen en antwoorden worden na de publicatie tegelijkertijd voor alle Gegadigden/Inschrijvers op TenderNed gepubliceerd. Eventuele aanvullingen en correcties op de Selectieleidraad, de Gunningsleidraad en/of Bijlagen worden tevens via TenderNed gepubliceerd. Alle vragen, antwoorden, aanvullingen en correcties worden integraal onderdeel van deze Selectieleidraad en de Gunningsleidraad en de bij deze documenten behorende Bijlagen.

Het aantal en de aard van de vragen heeft in beginsel geen invloed op de uiterste datum voor indiening van het Verzoek tot deelneming en/of de uiterste datum voor indiening van de Inschrijving.

Gegadigde verklaart door het indienen van het Verzoek tot deelneming/ onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE in de Selectieleidraad gestelde eisen. Het is daarom belangrijk dat geïnteresseerde partijen alle elementen uit hun voorgenoemen Verzoek tot deelneming, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke alternatieven en, in hun ogen, verbeteringen, tijdens de Nota van Inlichtingen aan de Aanbestedende dienst ter beoordeling voorleggen.

3.3. TenderNed instructie

De Aanbestedende dienst accepteert enkel Verzoeken tot deelneming en Inschrijvingen die tijdig en volledig zijn ingediend via het aanbestedingsplatform van TenderNed. Voor uitleg over de werkwijze van TenderNed kunt op kijken op de volgende pagina: <https://www.tenderned.nl/cms/help>.

De kluis in TenderNed sluit automatisch op het moment van 'Uiterlijke ontvangst van Verzoeken tot deelneming' respectievelijk 'Uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen'. Het is daarna niet meer mogelijk uw Verzoek tot deelneming / Inschrijving in te dienen. U wordt daarom geadviseerd om ruim op tijd de eisen in TenderNed te beantwoorden, uw documenten te uploaden en uw Verzoek tot deelneming en (indien u geselecteerd bent voor de Gunningsfase) uw Inschrijving in te dienen.

Technische storingen zijn voor eigen risico. Indien vlak voor sluiting van de kluis een storing in TenderNed de oorzaak is van het niet goed functioneren van het platform, zal u daarvan door TenderNed of de Aanbestedende dienst op de hoogte worden gesteld en zal er naar een oplossing worden gezocht.

Bij vragen of onduidelijkheden over de technische werking van TenderNed kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-8363376 of servicedesk@tenderned.nl.

De servicedesk heeft enkele uren voor de sluiting van de digitale kluis meer tijd om u goed van dienst te zijn dan enkele minuten voor sluiting van de digitale kluis. Wij adviseren u daarom met nadruk om niet tot het laatste moment te wachten met het indienen van uw Verzoek tot deelneming respectievelijk uw Inschrijving. Uw Verzoek tot deelneming/Inschrijving is nooit zichtbaar voor andere Gegadigden/Inschrijvers en is pas zichtbaar voor de Aanbestedende dienst nadat de kluis is geopend (waarvan u een automatische melding krijgt vanuit TenderNed).

3.4. Procesbeschrijving Selectiefase

Deze paragraaf heeft enkel betrekking op de Selectiefase. De procesbeschrijving van de Gunningsfase wordt beschreven in de Gunningsleidraad.

3.4.1. Openen van de kluis

De opening van de digitale kluis is niet openbaar en vindt plaats na het verstrijken van de uiterste datum van indiening conform de bij 'Termijnen' in TenderNed genoteerde datum.

Het openen van de Verzoeken tot deelneming gebeurt door middel van het vier-ogen principe in TenderNed. De digitale kluis wordt geopend door de contactpersoon van deze Europese aanbesteding en een geautoriseerde collega.

Na opening van de digitale kluis krijgt u automatisch een e-mail vanuit TenderNed waarin het aantal ingediende Verzoeken tot deelneming staat vermeld.

3.4.2. Volgorde controle en beoordeling

De controle en beoordeling van de Verzoeken tot deelneming vindt volgens een vooraf vastgestelde beoordelingsprocedure en onderstaande stappen plaats:

- controle op de Vormvereisten,
- controle op uitsluitingsgronden,
- controle op Geschiktheidseisen,
- beoordeling van de (kwalitatieve) Selectiecriteria,

Indien bij de controle van uw Verzoek tot deelneming vragen rijzen, dan kan de Aanbestedende dienst u verzoeken om een toelichting of een aanvulling op uw Verzoek tot deelneming. U wordt geacht bereid en in staat te zijn om dergelijke vragen binnen twee (2) Werkdagen te beantwoorden.

Indien een Verzoek tot deelneming niet voldoet aan één van de gestelde eisen, dan kan dit Verzoek tot deelneming niet betrokken worden in de verdere beoordeling en wordt ongeldig verklaard. De Gegadigde zal hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht.

Voor de wijze van beoordeling van de (kwalitatieve) Selectiecriteria en de bepaling van de rangorde voor het selecteren van Gegadigden voor de tweede fase van deze aanbesteding, zie paragraaf 3.4.3 en 5.4.2.

3.4.3. Proces selecteren Gegadigden

Indien meer dan 3 Gegadigden de toets aan de uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen doorstaan, worden de Gegadigden beoordeeld op basis van de (kwalitatieve) Selectiecriteria. **De voorlopige selectie vindt plaats onder voorbehoud van een succesvolle afronding van de verificatiefase conform paragraaf 5.1.5.3. Indien uit de verificatie blijkt dat een geselecteerde Gegadigde niet voldoet aan de gestelde eisen, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor om de daaropvolgende Gegadigde in de rangorde alsnog te selecteren.** Per criterium zal door de Aanbestedende dienst punten worden toegekend. Indien 3 of minder Gegadigden de toets met goed gevolg hebben doorstaan dan zal Aanbestedende dienst doorgaan met deze Gegadigden naar de Dialoofase.

Het kan voorkomen dat 2 of meer Gegadigden een gelijke totaal score behalen op de Selectiecriteria waardoor het selecteren van 3 Gegadigden voor de volgende fase niet mogelijk is. In dat geval zal de score (hoogste aantal punten) op Selectiecriterium 3 de doorslag geven aangezien deze als meest belangrijk wordt gezien door de Aanbestedende dienst.

Indien dit alsnog in een gelijke score resulteert zal de selectie van de betreffende gegadigden plaatsvinden door middel van loting.

Indien bij de selectie een loting heeft plaatsgevonden en een geselecteerde Gegadigde komt te vervallen, dan kan de Aanbestedende dienst besluiten een aanvullende loting te houden onder de niet-geselecteerde Gegadigden. In dat geval geeft opnieuw de score op Selectiecriterium 3 de doorslag. Indien dit opnieuw leidt tot een gelijke score, zal wederom geloot worden.

De uitslag van een eventueel eerder uitgevoerde loting onder de oorspronkelijk rechtsgeldige geselecteerde Gegadigde(n) blijft in dat geval ongewijzigd.

De loting wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde, zijnde een persoon die geen deel uitmaakt van het aanbestedingsteam, de beoordelingscommissie, of anderszins betrokken is (geweest) bij de voorbereiding of uitvoering van deze aanbestedingsprocedure. Deze derde kan, naar keuze van de Aanbestedende Dienst, een medewerker van een andere afdeling binnen de organisatie zijn of een externe functionaris, zoals een notaris.

De loting vindt plaats op een door de Aanbestedende Dienst vast te stellen tijdstip en locatie. Indien de Aanbestedende Dienst dit noodzakelijk acht, zal zij de Gegadigden die betrokken zijn bij de loting daarvan tijdig schriftelijk in kennis stellen. De Aanbestedende Dienst kan ervoor kiezen de loting digitaal te laten plaatsvinden.

Van de loting wordt een proces-verbaal opgesteld, waarin onder meer het tijdstip, de locatie, de wijze van uitvoering en de uitslag worden vastgelegd. Dit proces-verbaal wordt ondertekend door de onafhankelijke derde die de loting heeft uitgevoerd. Desgevraagd wordt dit proces-verbaal aan de betrokken Gegadigden ter beschikking gesteld.

Het resultaat van de loting is bindend. Tegen de uitkomst van de loting staat geen bezwaar, beroep of andere rechtsmiddel open.

3.5. **Recht om aanbesteding te staken en het recht om niet te gunnen**

De Aanbestedende dienst heeft het recht de selectie ten behoeve van deze aanbesteding stop te zetten en het recht om de opdracht niet te gunnen en de onderhavige Europese aanbesteding in te trekken. De Aanbestedende dienst zal u gemotiveerd informeren over deze beslissing. In het geval dat een dergelijke beslissing wordt genomen, worden de Aanbestedingsstukken als niet verzonden beschouwd en komen deze van rechtswege te vervallen. Tevens wordt elke vorm van schadevergoeding uitgesloten. Indien u bezwaar wenst aan te tekenen tegen de intrekking van de aanbesteding, dient u dit te doen binnen twintig (20) kalenderdagen na het bericht van intrekking, dit is een vervaltermijn.

3.6. **Klachtafhandeling bij aanbesteding**

Klachten over de aanbesteding kunnen worden voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de Aanbestedende dienst. Dit meldpunt is onderdeel van de Aanbestedende dienst. Het e-mail adres van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de Aanbestedende dienst is:

klachtenmeldpuntaanbestedingen@belastingdienst.nl. De personen die een klacht in behandeling nemen, zijn niet direct betrokken (geweest) bij (het opstellen van) de onderhavige aanbesteding. Vervolgens bestaat er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. De Commissie van Aanbestedingsexperts is uitsluitend te bereiken via de website: www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.

Uitspraken van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden en van de Commissie van Aanbestedingsexperts hebben geen bindende werking. De Aanbestedende dienst zal, als een klacht ter behandeling is voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden of de Commissie van Aanbestedingsexperts, beoordelen of de aanbesteding opgeschort moet worden. Dit laat onverlet dat een Gegadigde/Inschrijver tijdig formeel bezwaar dient te maken of een procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is.

Voor de volledigheid wordt vermeld dat klachten over deze aanbesteding ook ter toetsing aan de rechter kunnen worden voorgelegd.

3.6.1. **Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?**

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding van de Aanbestedende dienst, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

Ook brancheorganisaties en branche-gerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. In een dergelijk geval wordt u verzocht bij het indienen van de klacht te vermelden namens wie u optreedt.

Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de Aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan geklaagd worden over het optreden van de Aanbestedende dienst, indien dat optreden naar de mening van de ondernemer inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Een ondernemer formuleert een klacht in directe bewoordingen. De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn. De ondernemer dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt van de Aanbestedende dienst.

Klachten hebben betrekking op aspecten van de aanbesteding die binnen de werkingssfeer van de Aw2012 vallen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van de Aanbestedende dienst in het algemeen.

3.6.2. De stappen van een standaard klachtafhandeling

In onderstaande lijst zijn de stappen uitgewerkt behorende bij het afhandelen van klachten.

- De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in, bijvoorbeeld per e-mail. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat en waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
- Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de Aanbestedende dienst er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden. Ook wordt aangegeven dat als de ondernemer wil dat de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt toegepast, hij dit moet laten weten.
- Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de Aanbestedende dienst aanvullend verstrekte Gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de Aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de Aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) Inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de Aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van Partijen te voorkomen.
- Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
- Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de Aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de Aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- Als de Aanbestedende dienst aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de Aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.
- Ingeval de klager tijdens de klachtafhandeling door de Aanbestedende dienst zijn klacht tevens voorlegt aan de rechter in een kort geding, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de klachtafhandeling te staken.

Hoofdstuk 4. Beoordeling(criteria) van Verzoeken tot deelneming

In dit hoofdstuk is uitgeschreven hoe de Verzoeken tot deelneming beoordeeld worden, welke criteria gehanteerd worden, in welke volgorde deze beoordeeld worden en op welke wijze beoordeeld wordt. Hoofdstuk 4 heeft alleen betrekking op de Selectiefase.

Door het indienen van een Verzoek tot deelneming, gaat u akkoord met de werkwijze zoals is beschreven in dit hoofdstuk, inclusief de hierin opgenomen eisen.

4.1. Uitleg beoordelingscriteria

De volgende criteria worden in deze Selectieleidraad en in de Bijlagen onderscheiden: Vormvereisten, Geschiktheidseisen en (kwalitatieve) Selectiecriteria.

Vormvereisten, geschiktheidseisen en (kwalitatieve) Selectiecriteria worden in dit document als volgt weergegeven:

VE ...	Vormvereisten Vormvereisten hebben als doel om tot een objectieve vergelijking van de Verzoeken tot deelneming te komen. Vormvereisten zien toe op de wijze waarop een Verzoek tot deelneming ingediend moet worden. Bijvoorbeeld welke Bijlagen moeten worden aangeleverd en in welke taal. U hoeft geen antwoord in de vorm van ja of nee te geven op de Vormvereisten. De Aanbestedende dienst kan bij kennelijke vergissingen, onduidelijkheden en/of onvolledigheden, schriftelijk om de door hem nodig geachte verduidelijkingen en/of aanvullingen verzoeken. Het niet voldoen aan een Vormvereiste kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
GE ...	Geschiktheidseisen Geschiktheidseisen zijn eisen waaraan een Gegadigde moet voldoen om voor deelneming aan de Gunningsfase in aanmerking te komen. Het gaat daarbij om eisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht, de technische en/of beroepsbekwaamheid of -bevoegdheid. Het niet voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
SC ...	(Kwalitatieve) Selectiecriteria (Kwalitatieve) Selectiecriteria zijn Wensen die worden gesteld aan de financiële en economische draagkracht en/of technische en of beroepsbekwaamheid van Gegadigde. Afhankelijk van de mate waarin Gegadigde hieraan voldoet worden punten toegekend waarmee het onderscheidend vermogen ten opzichte van de andere Gegadigden inzichtelijk wordt gemaakt. De beoordeling van Selectiecriteria leidt tot een rangorde van de Verzoeken tot deelneming en bepaalt de uiteindelijke selectie.

4.2. Beoordelingswijze

Voor de beoordeling van de Verzoeken tot deelneming is een onafhankelijke multidisciplinaire beoordelingscommissie samengesteld bestaande uit Belastingdienstmedewerkers waarin alle benodigde deskundigheid is vertegenwoordigd, zoals materie-, juridische- en inkoopdeskundigheid. De beoordelingsaspecten zullen door meerdere beoordelaars worden beoordeeld om de objectiviteit te waarborgen. Na de individuele beoordelingsronde wordt een gezamenlijke beoordelingssessie gehouden waarin in consensus de definitieve beoordeling en bijbehorende motivatie wordt vastgesteld.

Herziening van Beoordeling bij gebrek aan Consensus

In het geval dat het beoordelingsteam van de Aanbestedende dienst geen consensus kan bereiken over de evaluatie van ingediende Verzoeken tot deelneming, wordt de volgende procedure gehanteerd om een weloverwogen beslissing te garanderen zonder inbreuk te maken op het gelijkheidsbeginsel:

Het beoordelingsteam zal zich inspannen om tot een gezamenlijke consensus te komen over de beoordeling van de ingediende Verzoeken tot deelneming. Dit proces omvat een grondige discussie en overweging van alle argumenten en beoordelingen. Indien na een aanzienlijke inspanning geen consensus wordt bereikt en er gerechtvaardigde redenen zijn om aan te nemen dat de argumenten van een of meer leden van het beoordelingsteam geen solide basis hebben en niet bijdragen aan de objectieve evaluatie, kan de Aanbestedende dienst besluiten om één of meer leden van het beoordelingsteam te vervangen.

De te vervangen leden van het beoordelingsteam zullen worden vervangen door gekwalificeerde en onpartijdige experts. Een nieuwe beoordeling zal worden uitgevoerd voor de desbetreffende Verzoeken tot deelnemingen. Hierbij zal zorgvuldig worden gecontroleerd dat het gelijkheidsbeginsel wordt nageleefd. Na de herbeoordeling zal het beoordelingsteam opnieuw trachten tot consensus te komen. Mocht er wederom geen consensus worden bereikt, dan zal de Aanbestedende dienst, op basis van de nieuwe beoordelingen, een weloverwogen besluit nemen over de selectie van de meest geschikte Gegadigde(n).

Deze procedure is ontworpen om ervoor te zorgen dat de beoordeling eerlijk, objectief en transparant verloopt, terwijl het de mogelijkheid biedt om onredelijke beoordelingen te corrigeren zonder afbreuk te doen aan het gelijkheidsbeginsel. De Aanbestedende dienst zal zorgvuldig toezien op de toepassing van deze procedure om de integriteit van het aanbestedingsproces te waarborgen

Hoofdstuk 5. Vormvereisten, uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en (kwalitatieve) Selectiecriteria Selectiefase

Hoofdstuk 5 ziet enkel toe op de Selectiefase.

5.1. Vormvereisten

Houd bij uw Verzoek tot deelneming in TenderNed rekening met het volgende:

- Verzoeken tot deelneming ingediend anders dan digitaal in TenderNed worden niet geaccepteerd;
- de Gegadigde draagt zelf het risico van vertraging tijdens het indienen van de Verzoek tot deelneming via TenderNed;
- indien op het uiterste moment van Verzoek tot deelneming geen Verzoek tot deelneming is ontvangen, wordt aangenomen dat u geen Verzoek tot deelneming wenst in te dienen;
- Verzoeken tot deelneming kunnen na de datum en tijdstip van uiterlijke ontvangst van Verzoeken tot deelneming niet meer worden ingediend, de elektronische kluis in TenderNed is dan automatisch gesloten;
- het ingediende exemplaar van het Verzoek tot deelneming wordt eigendom van de Aanbestedende dienst.

VE 1.	Uw digitale Verzoek tot deelneming in TenderNed voldoet aan het volgende: • teksten opgemaakt in een door Microsoft Word ondersteund formaat, of pdf formaat; • spreadsheets opgemaakt in een door Microsoft Excel ondersteund formaat; • overige Documentatie mag als pdf-bestand worden aangeleverd.
-------	--

VE 2.	Het Verzoek tot deelneming en alle overige informatie dient volledig in het Nederlands te zijn gesteld, met uitzondering van Documentatie van leveranciers en/of bedrijfsgegevens in de Engelse taal, tenzij expliciet anders is vermeld.
-------	---

Door het indienen van een Verzoek tot deelneming stemt Gegadigde in met alle bepalingen uit de Aankondiging van de aanbesteding en de Aanbestedingsstukken.

VE 3.	Gegadigde verklaart door het indienen van het Verzoek tot deelname onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE gestelde eisen zoals geëist in de Selectieleidraad en bijbehorende Bijlagen, waaronder de Nota van Inlichting(en).
-------	---

VE 4.	Gegadigde dient geen Verzoek tot deelneming in waaraan voorwaarden zijn verbonden en/of waarin voorbehouden zijn gemaakt. Een Verzoek tot deelneming waaraan voorwaarden zijn verbonden en/of voorbehouden zijn gemaakt wordt beschouwd als een voorwaardelijk Verzoek tot deelneming en dus ongeldig verklaard.
-------	--

VE 5.	Aan de Aanbestedende dienst worden geen kosten in rekening gebracht in verband met het uitbrengen van het Verzoek tot deelneming en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.
-------	--

5.1.1. Sancties Rusland

De Aanbestedende dienst wijst Gegadigden op de “Circulaire Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen van het Ministerie van Economische Zaken,” kenmerk CE-MC / 22156112 naar aanleiding van Verordening EU 2022/576¹.

¹ <https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/crisis-en-inkoop/sancties-rusland>

Conform deze Verordening en Circulaire mogen er geen opdrachten en concessies boven de drempelwaarde gegund worden aan Russische partijen. Dit geldt ook voor opdrachten waarbij een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in de overeenkomst als onderaannemer of (toe)leverancier.

De Aanbestedende dienst verlangt van Gegadigde dat daartoe de Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland, bij het Verzoek tot deelneming toevoegt. Als Gegadigde een Russische partij is, of indien blijkt dat Gegadigde een Russische partij inzet die voor meer dan 10% in de Overeenkomst deelneemt als onderaannemer of (toe)leverancier, wordt het Verzoek tot deelneming ter zijde gelegd en wordt Gegadigde uitgesloten van verdere deelname. Indien één van de uitzonderingen zoals opgenomen in de voornoemde Circulaire aantoonbaar van toepassing is, heeft de Aanbestedende dienst de keuze het Verzoek tot deelneming al dan niet terzijde te leggen.

Voor meer informatie verwijst de Aanbestedende dienst Gegadigde naar de inhoud van de Circulaire, zoals benoemd in de eerste alinea. Ook kan Gegadigde voor meer informatie terecht bij het Sanctieloket Rusland van RVO, waar ook de Sanctielijst Rusland gepubliceerd is. Zie: [Sanctieloket Rusland \(rvo.nl\)](https://www.rvo.nl/sanctieloket-rusland).

Het sanctiepakket is onderhevig aan wijzigingen. Het kan dan ook zijn dat dit sanctiepakket wijzigt tijdens de aanbestedingsprocedure en/of tijdens de looptijd van de Overeenkomst en daarmee van invloed is op de uit te voeren opdracht.

VE 6.	Gegadigde voegt de Bijlage VI. Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland bij het Verzoek tot deelneming in.
-------	--

5.1.2. Uniform Europees aanbestedingsdocument

De Aw2012 kent, in artikel [2.86 Aw2012](#) en [2.87 Aw2012](#), twee typen uitsluitingsgronden, namelijk verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden. In de Bijlage I - Uniform Europees aanbestedingsdocument is aangegeven welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn op onderhavige aanbestedingsprocedure.

Indien Gegadigde verkeert in (één van) de omstandigheden zoals beschreven in de artikelen [2.86 Aw2012](#) en [2.87 Aw2012](#), voor zover de Aanbestedende dienst deze van toepassing heeft verklaard, zal Gegadigde worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. Door middel van ondertekening van Bijlage I - Uniform Europees aanbestedingsdocument verklaart u dat geen van deze omstandigheden van toepassing zijn.

Uiteindelijk hoeven alleen de voor dialoofase geselecteerde Gegadigden hiervoor de vereiste (originele) bewijsstukken aan te leveren. Indien dit echter voor een goed verloop van de procedure is vereist, kan de Aanbestedende dienst al in een eerder stadium verzoeken om inlichtingen of aanvullingen met betrekking tot de ingediende Verzoeken tot deelneming (zie hieromtrent het bepaalde in artikel [2.101 Aw2012](#)). Een overzicht van alle bewijsstukken staat in paragraaf 5.1.5.3. Indien u zich beroept op de technische bekwaamheid van andere entiteiten (entiteiten die geen deel uitmaken van Gegadigde) dan dient u na de mededeling van de selectiebeslissing aan te kunnen tonen over de noodzakelijke middelen te beschikken voor de uitvoering van de opdracht. In het uniform Europees aanbestedingsdocument, Bijlage I dient ook aangegeven te worden op welke andere entiteiten een beroep wordt gedaan.

Alle Partijen zoals omschreven in paragraaf 5.1.3 dienen bij de Inschrijving een Uniform Europees Aanbestedingsdocument, hierna UEA genoemd, in te vullen en ondertekend in te leveren. Het is verantwoordelijkheid van Gegadigde om te controleren of de UEA juist is ingevuld. De hoofdregel is dat het onjuist invullen en indienen van de UEA leidt tot ongeldigheid van het Verzoek tot deelneming. Zie ook Vormvereiste 7.

In het geval dat Gegadigde bestaat uit een samenwerkingsverband, dient van elke deelnemer uit het samenwerkingsverband een rechtsgeldig ondertekende uniform Europees aanbestedingsdocument te worden toegevoegd.

VE 7.	Gegadigde, en eventuele leden van het samenwerkingsverband en/of onderaannemers overlegt een volledig naar waarheid ingevulde en rechtsgeldig ondertekend uniform Europees aanbestedingsdocument, Bijlage I.
-------	--

5.1.3. Ondertekening

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) dient te worden ondertekend door een of meer personen die bevoegd zijn de onderneming te binden. Die bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van Gegevens uit het handelsregister, ofwel uit een bevoegdlijk verstrekte en bijgevoegde volmacht. De persoon die bevoegd is de Gegadigde te vertegenwoordigen of een volmacht af te geven moet expliciet genoemd staan in het uittreksel handelsregister.

In geval van Verzoek tot deelneming als een samenwerkingsverband, dient de penvoerder gevolmachtigd te zijn om namens het samenwerkingsverband de UEA te ondertekenen.

Ten overvloede wijst de Aanbestedende dienst op het volgende:

Controleer of het uittreksel uit het handelsregister ten aanzien van de ondertekenaar een bevoegdheidsbeperking bevat. Hierin kan bijvoorbeeld staan dat de betreffende persoon slechts bevoegd is overeenkomsten aan te gaan tot een bepaald bedrag. De betreffende persoon is dan slechts bevoegd indien dat bedrag gelijk, of hoger, is dan de geraamde waarde van de opdracht.

Bij gebruik van een volmacht moet u aantonen dat de persoon die de volmacht verleent voldoende bevoegdheid heeft om de Overeenkomst aan te gaan.

In onderstaande tabel staan enkele voorbeeldsituaties ter illustratie:

Situatie	Mogelijke oplossing
Uit het uittreksel uit het handelsregister blijkt dat er sprake is van gezamenlijke tekenbevoegdheid.	- Alle relevante stukken door alle personen laten ondertekenen totdat er volgens het handelsregister sprake is van volledige bevoegdheid; - Eenmalig een volmacht laten ondertekenen door al deze personen en daarmee één persoon tekenbevoegd maken.
Uit het uittreksel uit het handelsregister blijkt dat de persoon die de stukken ondertekent zelfstandig bevoegd is maar tot een bepaalde opdrachtwaarde.	- Inschatting maken of de bevoegdheid voldoende is op basis van de te verwachten contractwaarde; - Eenmalig een volmacht laten verstrekken door een persoon die wel bevoegd is (of meerdere personen die gezamenlijk bevoegd zijn) waardoor de betreffende persoon bevoegd wordt om te tekenen voor grotere opdrachtwaarden.

5.1.4. Verzoek tot deelneming in samenwerkingsverband

Verzoek tot deelneming in samenwerking met andere ondernemers kan op twee manieren:

- Als samenwerkingsverband van ondernemers, waarbij elke deelnemer van het samenwerkingsverband verklaart aansprakelijk te zijn voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit het Verzoek tot deelneming alsmede de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. Het samenwerkingsverband als geheel geldt in deze variant als Gegadigde en wordt verder in enkelvoud geduid. Individuele leden van het samenwerkingsverband dienen bekend te worden gemaakt. De leden van het samenwerkingsverband dienen te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Indien er sprake is van geschiktheidscriteria die toezien op de financiële en/of economische draagkracht, dan dient ten minste een van de leden van het samenwerkingsverband hieraan te voldoen.
- Ofwel als “opdrachtnemer-onderaannemer” (ook wel hulppersoon genoemd) constructie, waarbij de “Opdrachtnemer” geldt als Gegadigde en na eventuele gunning als Opdrachtnemer aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen, inclusief de verbintenissen waartoe de onderaannemer (hulppersoon) wordt ingeschakeld. Deze variant wordt veelal toegepast als de Gegadigde zelf niet over bepaalde voor de opdracht benodigde bekwaamheden beschikt. Het is ook mogelijk om beroep

te doen op onderaannemers voor Geschiktheidseisen die toezien op de financiële en/of economische draagkracht.

Houdt u rekening met het volgende:

- Samenwerkingsverbanden kunnen een Verzoek tot deelneming indienen op deze aanbestedingsprocedure, tenzij zij hiermee de mededinging beperken. De Aanbestedende dienst kan zo nodig van het samenwerkingsverband na gunning een bepaalde rechtsvorm verlangen, indien dit door de Aanbestedende dienst voor een goede uitvoering van de opdracht noodzakelijk wordt geacht.
- Het indienen van varianten is niet toegestaan. Een ondernemer mag al dan niet in samenwerkingsverband (combinatie) slechts eenmaal per perceel als hoofdondernemer een Verzoek tot deelneming indienen. Tevens is het niet toegestaan om in dezelfde aanbesteding zowel als hoofdaannemer als onderaannemer bij een andere hoofdaannemer, een Verzoek tot deelneming in te dienen. Het deelnemen als onderaannemer bij verschillende hoofdaannemers is wel toegestaan.
- Van de penvoerder van het samenwerkingsverband wordt verwacht dat deze alle stukken zal verzamelen en centraal zal aanleveren met het Verzoek tot deelneming.
- Het lid van het samenwerkingsverband (dit is meestal de penvoerder) dat het Verzoek tot deelneming indient voor het gehele samenwerkingsverband, zorgt tevens dat van elk lid een eigen ingevulde en ondertekende Verklaring ivm sancties tegen Rusland is ingediend.
- Gegadigde is in het kader van hoofdelijke aansprakelijkheid in voorkomend geval verplicht de in te schakelen onderaannemers te informeren over de inhoud van de diverse Bijlagen.

Indien Gegadigde inschrijft als hoofdaannemer en voor de financiële en/of economische draagkracht en/of technische bekwaamheid (zie paragraaf 5.1.3 Selectieleidraad) beroep doet op een onderaannemer, dient tevens van de betreffende onderaannemer een ingevuld en rechtsgeldig ondertekent Uniform Europees aanbestedingsdocument te worden toegevoegd.

VE 8.	Indien Gegadigde voor de financiële en/of economische draagkracht een beroep doet op een ander natuurlijk of rechtspersoon, dan moet deze hoofdelijke aansprakelijk te aanvaarden voor de uitvoering van de opdracht. Gegadigde dient hiertoe Bijlage II – Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid aan te leveren.
-------	---

5.1.5. Overzicht in te dienen bewijsstukken & Bijlagen

5.1.5.1. Documenten Verzoek tot deelneming

In onderstaande tabel treft u een overzicht van de Bijlagen die met het Verzoek tot deelneming moeten worden aangeleverd in TenderNed. Niet alle Bijlagen zijn voor alle Gegadigden verplicht om aan te leveren, dit geldt voor Bijlage IV – Hoofdelijke aansprakelijkheid.

Onderwerpen	Bijlagennummer	Eis
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Bijlage I	VE 7
Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid (UEA)	Bijlage II	VE 8
Klantreferenties	Bijlage III	VE 9 GE 4
Financiële economische draagkracht (FED)	Bijlage IV	GE 1
Beantwoording Selectiecriteria	Bijlage V	VE 9 en SK 1 t/m 4
Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland	Bijlage VI	VE 6

VE 9.	Bij indienen van Bijlage III – Klantreferenties en Bijlage V – Beantwoording Selectiecriteria dient rekening te worden gehouden met het volgende: • De antwoorden worden middels individuele Bijlagen (uploads) in TenderNed geplaatst, dus niet in één verzameldocument.
-------	--

	- Hierbij geldt dat het maximum aantal Aq inclusief Bijlagen en afbeeldingen is. Indien dit maximum wordt overschreden zal enkel het aantal gespecificeerde pagina's worden bekeken en beoordeeld. - Verwijzingen en hyperlinks worden niet bekeken. Een voorblad, een eventuele inhoudsopgave en een achterblad worden niet meegerekend in het maximaal aantal pagina's dat is toegestaan voor het Verzoek tot deelname. Dit betekent dat Gegadigden deze elementen kunnen toevoegen zonder dat dit invloed heeft op de paginalimiet.
VE 10.	Gegadigde dient alle Bijlagen, zoals genoemd in de tabel van deze paragraaf, volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed bij het indienen van het Verzoek tot deelneming.

5.1.5.2. Gedragsverklaring aanbesteden

De Aanbestedende dienst verlangt van de geselecteerde Gegadigden, geselecteerde leden van een samenwerkingsverband van ondernemers en/of hun onderaannemer(-s) een gedragsverklaring aanbesteden in de zin van **hoofdstuk 4.1 Aw2012**. Deze kan worden aangevraagd bij de Minister van Veiligheid en Justitie (zie <https://www.justis.nl/producten/gva/>). Indien de gedragsverklaring aanbesteden wordt verstrekt dan betekent dit dat (uit een onderzoek naar de in de artikel **4.7 Aw2012** bedoelde Gegevens is gebleken dat) tegen de betreffende partij geen bezwaren bestaan in verband met Verzoek tot deelneming op aanbestedingen.

Het kan enige tijd (maximaal 8 weken) duren voordat een gedragsverklaring aanbesteden, na de aanvraag, wordt verstrekt. Vraag deze, indien nodig, dan ook zo spoedig mogelijk aan.

Indien de verklaring wordt geweigerd, dan kan dat tot uitsluiting van de deelname aan de aanbestedingsprocedure betekenen. Indien de geselecteerde Gegadigde niet in Nederland is gevestigd dan kan hij volstaan met het overleggen van een vergelijkbare verklaring uit het land van herkomst.

VE 11.	Gegadigde, en eventuele leden van een samenwerkingsverband en/of hun onderaannemers, overlegt na de mededeling van de selectiebeslissing een gedragsverklaring aanbesteden in de zin van hoofdstuk 4.1 Aw2012. De gedragsverklaring aanbesteden is ten tijde van de inschrijfdatum niet ouder dan 2 jaar. De gedragsverklaring aanbesteding mag niet gedateerd zijn na de indieningsdatum van het Verzoek tot deelneming, tenzij Gegadigde op de datum van publicatie van Aankondiging opdracht nog niet in bezit was van deze gedragsverklaring. In dit laatste geval dient de gedragsverklaring voor de indieningsdatum van het Verzoek tot deelneming te zijn aangevraagd en mag deze uiterlijk op de laatste dag van de verificatiefase worden overlegd, anders zal het Verzoek tot deelneming alsnog terzijde worden gelegd.
--------	--

5.1.5.3. Bewijsstukken verificatiefase

De verificatiefase start de eerstvolgende Kalenderdag na de mededeling van de selectiebeslissing. De Gegadigden die voor selectie in aanmerking komen dienen dan binnen tien (10) Kalenderdagen na schriftelijk verzoek van de Aanbestedende dienst de bewijsstukken te verstrekken.

Indien een in andere lidstaat gevestigde Gegadigde voor selectie in aanmerking komt, kan deze Gegadigde - in plaats van de in onderstaande tabel beschreven bewijsstukken - binnen de termijn van tien (10) Kalenderdagen Gegevens en bescheiden indienen die een gelijkwaardig doel dienen. Deze uitzondering geldt **niet** voor zover bij het Verzoek tot deelneming om internationaal geldende normen wordt gevraagd. In een dergelijk geval moet iedere Gegadigde hieraan voldoen, ongeacht zijn vestigingsplaats.

Onderwerpen uit Beschrijvend document	Bewijsstuk	Paragraaf
Financiële en economische draagkracht	- goedgekeurde jaarrekeningen over de laatste 3 boekjaren voorzien van een accountantsverklaring, of - een samenstellingsverklaring over de gevraagde boekjaren, of - indien Gegadigde om gegronde redenen de economische en financiële draagkracht niet kan aantonen met één van de twee bovenstaande documenten, mag u dit aantonen met andere documenten waarvan de geschiktheid ter beoordeling van de Aanbestedende dienst is;	§ 5.3.1.
Norm kwaliteitsmanagement	- een kopie van een geldig kwaliteitscertificaat, afgegeven door een onafhankelijke instantie, zoals NEN ISO 9001 (versie 2015) of vergelijkbaar (ter beoordeling van de Aanbestedende dienst); óf, - een eigen, actueel en geldig kwaliteitshandboek waarin ten minste de aspecten van het kwaliteitszorgsysteem uit GE2 zijn opgenomen. Tevens dient een kopie van een beleidsverklaring van het management te worden bijgevoegd, waaruit blijkt dat het management de in het kwaliteitshandboek opgenomen werkwijze heeft opgenomen in de planning en control cyclus van de organisatie.	§ 5.3.2.1.
Norm Informatiebeveiliging	Een kopie van een geldig kwaliteitscertificaat, afgegeven door een onafhankelijke instantie, zoals NEN ISO 27001 (versie 2017) of vergelijkbaar (ter beoordeling van de Aanbestedende dienst);	§ 5.3.2.1.
Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	Gedragsverklaring aanbesteden, niet ouder dan twee (2) jaar.	§ 5.1.5.2.
Onderwerp uit UEA	Bewijsstuk	Deel
Betaling van belastingen of sociale premies conform Artikel 2.87 lid 1 sub j Aw2012	Verklaring Belastingdienst dat op tijdstip van indienen niet ouder is dan zes (6) maanden.	Deel III B

Het is aan de Aanbestedende dienst om te bepalen welke conclusies worden getrokken uit de hierboven genoemde bewijsstukken. Deze stukken hebben derhalve geen dwingende bewijskracht voor de oordeelvorming door de Aanbestedende dienst of de Gegadigde, dan wel één of meer van de deelnemers aan het samenwerkingsverband, verkeert in een omstandigheid zoals bedoeld in de artikelen 2.86 Aw2012 en 2.87 Aw2012.

Op grond van andere stukken c.q. informatie kan de Aanbestedende dienst tot de conclusie komen dat sprake is van zo'n omstandigheid. De Memorie van Toelichting bij de Aanbestedingswet vermeldt dat de gedragsverklaring aanbesteden uitsluitend inzicht geeft in de verplichte uitsluitingsgronden en de facultatieve uitsluitingsgronden voor zover het onherroepelijke veroordelingen of onherroepelijke boetebeschikkingen betreft. Het beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden laat dus onverlet dat (onder meer maar niet uitsluitend) sprake kan zijn van herroepelijke veroordelingen en herroepelijke boetebeschikkingen. Voor zover de Aanbestedende dienst de facultatieve uitsluitingsgrond uit artikel 2.87 lid 1 sub c Aw2012 van toepassing heeft verklaard moet de Gegadigde ook onder punt 7 van Bijlage I – Uniform Europees aanbestedingsdocument onder meer maar niet uitsluitend melding doen van herroepelijke veroordelingen en herroepelijke boetebeschikkingen en dient de Gegadigde er rekening mee te houden dat de Aanbestedende dienst deze kan kwalificeren als “ernstige fout” en hierin aanleiding kan zien tot uitsluiting.

De Aanbestedende dienst neemt daarbij het bepaalde in artikel 2.87a Aw2012 en 2.88 Aw2012 in acht. Daarbij biedt hij de desbetreffende Gegadigde de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. De Aanbestedende dienst voert voorts, indien daartoe

aanleiding bestaat, een proportionaliteitstoets uit en beoordeelt of de Aanbestedende dienst kan afzien van toepassing van de desbetreffende uitsluitingsgronden.

5.2. Uitsluitingsgronden

In de Bijlage I - Uniform Europees aanbestedingsdocument is aangegeven welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn op onderhavige aanbestedingsprocedure. Indien Gegadigde verkeert in (één van) de omstandigheden zoals beschreven in de artikelen 2.86 Aw2012 en 2.87 Aw2012, voor zover de Aanbestedende dienst deze van toepassing heeft verklaard, zal Gegadigde worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. (zie paragraaf 5.1.2.). Indien de gedragsverklaring aanbesteden wordt geweigerd, dan kan dat evenwel tot uitsluiting van de deelname aan de aanbestedingsprocedure betekenen.

Als Gegadigde een Russische partij is, of indien blijkt dat Gegadigde een Russische partij inzet die voor meer dan 10% in de overeenkomst deelneemt als onderaannemer of (toe)leverancier, wordt het Verzoek tot deelneming ter zijde gelegd en wordt Gegadigde uitgesloten van verdere deelname (zie paragraaf 5.1.1.).

5.3. Geschiktheidseisen

5.3.1. Financiële en economische draagkracht

Om te borgen dat de toekomstige Opdrachtnemer een gezonde financiële en economische situatie kent past de Aanbestedende dienst een Geschiktheidseis toe in het kader van financieel economische draagkracht. Mede om ervoor te zorgen dat een langdurige samenwerking conform de beschreven looptijd mogelijk is.

De financieel economische draagkracht wordt getoetst met kengetallen van solvabiliteit, rentabiliteit en liquiditeit over de boekjaren 2022, 2023 en 2024. Deze kengetallen worden berekend aan de hand van het gemiddelde van de kengetallen over de gevraagde boekjaren. De verschillende boekjaren hebben in die berekening de volgende gewichten: $X_{-2} = 1$; $X_{-1} = 2$; $X = 4$ (X = laatst beschikbare boekjaar).

De kengetallen worden berekend aan de hand van het gemiddelde van de kengetallen over de laatste drie beschikbare boekjaren. De verschillende boekjaren hebben in die berekening de volgende gewichten: $X_{-2} = 1$; $X_{-1} = 2$; $X = 4$ (X = laatst beschikbare boekjaar). Indien het boekjaar 2024 nog niet beschikbaar is, nog niet gepubliceerd en/of gedeponneerd bij Kamer van Koophandel, kan volstaan worden met minimaal het boekjaar 2023 als meest recent. Ondernemingen die in hun jaarrekening een gebroken boekjaar hanteren moeten in deze situatie het boekjaar 2023/2024 als het meest recent afgesloten boekjaar beschouwen.

Gegadigde dient een totaal van minimaal 4 punten te behalen. Voor solvabiliteit en rentabiliteit dient minimaal 1 punt behaald te worden, met dien verstande dat bij een lagere score voor rentabiliteit compensatie mogelijk is wanneer er bij solvabiliteit minimaal 3 punten worden behaald.

Voor een toelichting op de wijze waarop de puntentelling van de genoemde kengetallen voor de bepaling van de financieel economische draagkracht tot stand komen, wordt verwezen naar Bijlage IV – Financiële economische draagkracht, tabblad “Berekening kengetallen”.

Houd rekening met het volgende:

- de opgegeven financiële cijfers dienen eenduidig herleidbaar te zijn naar de betreffende jaarrekeningen,
- indien een Gegadigde om gegronde redenen niet in staat is om te voldoen aan de gestelde eisen inzake financieel economische draagkracht dan kan Gegadigde na toestemming van de Aanbestedende dienst volstaan met alternatieve bewijsstukken. Een dergelijk verzoek dient de Aanbestedende dienst minimaal 14 kalenderdagen voor de sluitingsdatum van de aanbesteding te bereiken.
- Indien Gegadigde in bezit is van een 403-verklaring en zijn jaarcijfers geconsolideerd worden door de moedermaatschappij, kunnen de cijfers van deze maatschappij als referentie worden genomen ter

bepaling van de Financieel Economische Draagkracht. Indien dit van toepassing is dan geldt hier ook VE7.

Ten behoeve van de financieel economische draagkracht dient Gegadigde Bijlage IV – Financiële economische draagkracht aan te leveren.

GE1	Gegadigde voldoet bij het invullen van Bijlage IV – Financiële economische draagkracht aan de gestelde eisen ten aanzien van de kengetallen op solvabiliteit, rentabiliteit en liquiditeit over de boekjaren 2022, 2023 en 2024. Er wordt minimaal een totaal van 4 punten behaald, waarbij op solvabiliteit en rentabiliteit minimaal 1 punt gehaald wordt. Voor rentabiliteit is echter compensatie mogelijk wanneer voor solvabiliteit 3 punten wordt behaald. Indien het boekjaar 2024 nog niet beschikbaar is, nog niet gepubliceerd en/of gedeponereerd bij Kamer van Koophandel, kan volstaan worden met minimaal het boekjaar 2023 als meest recent. Ondernemingen die in hun jaarrekening een gebroken boekjaar hanteren moeten in deze situatie het boekjaar 2023/2024 als het meest recent afgesloten boekjaar beschouwen. Hiervoor dient Bijlage IV – Financieel economische draagkracht ingevuld te worden. De geselecteerde Gegadigden leveren onderliggende bewijsstukken (jaarrekeningen van betreffende boekjaren met accountantsverklaring of een samenstellingsverklaring) aan bij het Verzoek tot Deelneming, na de mededeling van de selectiebeslissing.
-----	---

5.3.2. Technische- en/of beroepsbekwaamheid

5.3.2.1. Kwaliteitswaarborging

GE2	Gegadigde beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem en handelt aantoonbaar conform de norm ISO 9001:2015, of een vergelijkbaar kwaliteitszorgsysteem. De volgende aspecten dienen ten minste onderdeel uit te maken van het kwaliteitszorgsysteem: • De wijze waarop het verhogen van klanttevredenheid onderdeel uit maakt van de bedrijfsprocessen; • Kwaliteitsbeleid is bekend bij de medewerkers en geaccordeerd door het management; • Er is sprake van een verbeterlus, er wordt beschreven hoe wordt geleerd van fouten om de Kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren; • De wijze waarop voor oplevering wordt geborgd dat de hoogst mogelijke Kwaliteit wordt geleverd; • De wijze waarop de kwaliteit en kennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Dit blijkt uit bijvoorbeeld afspraken over persoonlijke ontwikkeling medewerkers; • De wijze waarop kennis en ervaring wordt geborgd en ontsloten voor nieuwe opdrachten (bijvoorbeeld een intern kennissysteem met best practices); • Informatiebeveiliging, omgang met vertrouwelijke Gegevens. Op verzoek levert de geselecteerde Gegadigde hiervan onderliggende bewijsstukken aan na de mededeling van de selectiebeslissing.
GE3	Gegadigde handelt aantoonbaar conform de norm van Informatiebeveiliging ISO 27001:2017, of een vergelijkbaar Informatiebeveiligingssysteem. De scope van de ISO certificering dient in ieder geval de scope van deze aanbesteding te omvatten. Op verzoek levert de geselecteerde Gegadigde hiervan onderliggende bewijsstukken aan na de mededeling van de selectiebeslissing.

5.3.2.2. Referenties

De technische bekwaamheid wordt onder andere getoetst middels referenties van kerncompetenties. Met de referentie dient Gegadigde aan te tonen over de gevraagd kerncompetentie te beschikken die benodigd is voor de uitvoering van de aanbestede opdracht. Dat betekent dat Gegadigde blijkt geeft van ervaring op essentiële punten van de aanbestede opdracht.

In het kader van de beoordeling van uw technische bekwaamheid dient u één referentie per kerncompetentie te overleggen. Met één referentie mag u meerdere kerncompetenties aantonen.

GE 4	Gegadigde overlegt per kerncompetentie één (1) referentie met een duidelijke omschrijving van een verrichte opdracht die in de afgelopen 3 jaar heeft plaatsgevonden, teruggerekend vanaf de datum van de uiterlijke ontvangst van Verzoeken tot deelneming. De volgende kerncompetentie(s) zijn van toepassing op Gegadigde: Kerncompetentie 1: Gegadigde toont aan over relevante ervaring te beschikken met de implementatie van Contact Center as a Service (CCaaS)-oplossingen in hybride IT-omgevingen. Gegadigde beschikt over aantoonbare ervaring met ten minste één project in de afgelopen drie jaar waarin een cloud-native CCaaS-oplossing succesvol is geïntegreerd met: • een on-premises datacenter én • ten minste één andere cloudomgeving (bijvoorbeeld Microsoft Azure, AWS of Google Cloud Platform). De oplossing in dit project moet hebben voldaan aan de volgende functionele eisen: • Ondersteuning van Single Sign-On (SSO) en Identity & Access Management (IAM), • Integratie van applicaties voor klantcontact (zoals CRM of ontsluiting via API's workforce management of reporting), • Voldoen aan gangbare beveiligingsnormen en beheersmaatregelen. Kerncompetentie 2: De gegadigde toont aan over kennis en ervaring te beschikken met het beschikbaar stellen en implementeren van een volledig cloudgebaseerd klantcontact-ecosysteem, dat minimaal de volgende functionaliteiten omvat: • Omnichannel communicatie: waaronder telefonie en chat. • Workforce Management (WFM): planning, forecasting en capaciteitsbeheer. • Quality Management. • Dashboards: real-time prestatievisualisatie. • Rapportages: real-time en historische analyses. De referentie dient te voldoen aan de volgende voorwaarden: • De gegadigde was verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen en implementeren van één dergelijk ecosysteem. • De oplossing is ingericht voor en is door de afnemende partij gebruikt met tenminste 500 gelijktijdige gebruikers.* • De implementatie is succesvol opgeleverd, wat blijkt uit een ondertekende opleververklaring of een tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever. Kerncompetentie 3: Deze referentie dient ten minste te voldoen aan de volgende voorwaarden: • Gegadigde was verantwoordelijk voor het leveren van onderhoud en support van de CCaaS-oplossing voor minimaal 200 Concurrent Users agenten/behandelaren. • Gegadigde heeft het onderhoud en support naar tevredenheid van de klant uitgevoerd. Gegadigde dient Bijlage III – Klantreferenties voor alle 3 kerncompetenties in te vullen en daarmee aan te tonen dat u voldoet aan de gevraagde kerncompetenties.
------	--

*Er is 500 gelijktijdige gebruikers gehanteerd omdat dit aantal in redelijk verhouding staat met de te verwachten aantallen in de uitvoering van de opdracht. Daarnaast geeft dit aantal voldoende vertrouwen dat de Gegadigde een opdracht kan uitvoeren met dergelijk gebruikersaantallen.

Onwaarheden, onjuistheden of onvolledigheden ten aanzien van de opgegeven referenties kunnen leiden tot uitsluiting van de aanbesteding. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de referentie op juistheid te controleren en indien er sprake is van onjuistheid hiervan aangifte te doen. Mocht blijken dat er een onjuist beroep wordt gedaan op een referentie dan leidt dit tot ongeldigheid van het Verzoek tot deelneming.

5.4. (Kwalitatieve) Selectiecriteria

5.4.1. Beoordeling op de Selectiecriteria

De Aanbestedende dienst hanteert de Selectiecriteria, zoals omschreven in onderstaande tabel.

Selectie criterium		Maximum aantal Punten
SK1	Vrije keuze telefonie provider (BYOC).	10
SK2	Koppeling met datawarehouse.	20
SK3	Gegadigde heeft kennis over en ervaring met het implementeren van een CCaaS-ecosysteem in Nederland (kerncompetentie 2).	50
SK4	Meerdere kerncompetenties genoemd in paragraaf 5.3.2.2.(1-3) met één referentie.	20
Totaal		100 punten

De puntenverdeling weerspiegelt een gewogen benadering waarbij de nadruk ligt op inhoudelijke expertise, relevante ervaring en technische compatibiliteit. In het bijzonder is gekozen voor een puntentoekenning die bijdraagt aan het selecteren van Gegadigden die het best aansluiten bij de strategische en operationele doelstellingen van Opdrachtgever.

5.4.2. Selectiecriteria

De ingediende referenties naar aanleiding van onderstaande Selectiecriteria dienen (middels Bijlage V - Beantwoording Selectiecriteria) te zijn voorzien van een contactpersoon en contactinfo van de betreffende referenties.

De referenties welke Gegadigde wenst te gebruiken voor onderstaande Selectiecriteria dienen in de afgelopen 3 jaar te hebben plaatsgevonden gerekend vanaf de datum van de uiterlijke ontvangst van Verzoeken tot deelneming.

SK 1	Gegadigde was verantwoordelijk voor het implementeren van Carrier- CCaaS koppelvak op de locatie waar de CCaaS-oplossing in de EU zone is gehost.	
	De Aanbestedende dienst kent punten toe conform onderstaande tabel;	
	Benodigd aantal referenties	Toe te kennen punten
	Gegadigde toont de geschiktheid aan met 3 of meer referenties	10
	Gegadigde toont de geschiktheid aan met 2 referenties	5
	Gegadigde toont de geschiktheid aan met 1 referenties	2
<u>Gevraagde informatie</u>		
Gegadigde kan middels Bijlage V - Beantwoording Selectiecriteria een of meerdere referenties indienen voor dit Selectie criterium. Voor beoordeling worden deze referenties gebruikt.		

Toelichting Selectie criterium

Telefonische dienstverlening is een van de belangrijkste onderdelen van de Belastingdienst contactcenters. Ten aanzien van het 0800 inbound verkeer en contactcenter outbound verkeer is door de Aanbestedende dienst Ziggo als Telefoon provider geselecteerd die de carrier dienstverlening levert. De Aanbestedende dienst stelt daarom dat er een grotere mate van geschiktheid aanwezig is bij de Gegadigde wanneer deze in het verleden CCaaS-oplossing ter beschikking heeft gesteld en geïmplementeerd inclusief een BYOC koppelvlaak.

SK 2

Gegadigde was verantwoordelijk voor implementatie van een koppeling tussen een datawarehouse (On-premises of Cloud) en de CCaaS waarmee CCaaS gegevens (in bulk) veilig, compleet en tijdig naar het datawarehouse worden getransporteerd.

De Aanbestedende dienst kent punten toe conform onderstaande tabel;

Benodigd aantal referenties	Toe te kennen punten
Gegadigde toont de geschiktheid aan met 1 referentie.	20

Gevraagde informatie

Gegadigde kan middels Bijlage V - Beantwoording Selectiecriteria een referentie indienen voor dit Selectie criterium. Voor beoordeling wordt deze referentie gebruikt.

Toelichting Selectie criterium

In het CCaaS-ecosysteem wordt interactiedata gecreëerd die interessant is om te combineren met andere beschikbare databronnen binnen het Datawarehouse van de Belastingdienst. Deze gecombineerde datasets zijn relevant om na analyse de stakeholders te voorzien van de juiste tactische/strategische BI/Management rapportage.

SK 3

Gegadigde heeft kennis over en ervaring met het implementeren van één CCaaS-ecosysteem in Nederland. De Aanbestedende dienst stelt dat er een grotere mate van geschiktheid aanwezig is bij de Gegadigde wanneer deze in het verleden vaker dit type implementaties heeft uitgevoerd conform kerncompetentie 2. Indien de Gegadigde dit met meer referenties kan aantonen hoe hoger de geschiktheid wordt geacht.

De referenties dienen vervolgens ten minste te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- De Gegadigde was verantwoordelijk voor de implementatie van één CCaaS-ecosysteem voor minimaal 500 gelijktijdige gebruikers (agents/behandelaren).
- De implementatie van de CCaaS-oplossing is succesvol afgerond en naar tevredenheid van de klant uitgevoerd.

Gegadigde ontvangt 10 punten per ingediende referentie waarmee de geschiktheid op kerncompetentie 2 wordt aangetoond. Indien één van deze referenties tevens aantoont dat sprake was van een geïmplementeerd CCaaS-ecosysteem inclusief WFM- en QM-functionaliteit binnen hetzelfde ecosysteem, worden aanvullend 20 extra punten toegekend.

De Aanbestedende dienst kent punten toe conform onderstaande tabel;

Benodigd aantal referenties	Toe te kennen punten excl. WFM- en QM	Toe te kennen punten incl. WFM- en QM
Gegadigde toont de geschiktheid op kerncompetentie 2 uit GE 4 aan met 3 referenties	30	30 + 20 (incl WFM + QM) = 50
Gegadigde toont de geschiktheid op kerncompetentie 2 uit GE 4 aan met 2 referenties	20	20 + 20 (incl WFM + QM) = 40
Gegadigde toont de geschiktheid op kerncompetentie 2 uit GE 4 aan met 1 referenties	10	10 + 20 (incl WFM + QM) = 30

Gevraagde informatie

Gegadigde kan middels Bijlage V - Beantwoording Selectiecriteria een of meerdere referenties indienen voor dit Selectie criterium. Voor beoordeling worden deze referenties gebruikt.

SK 4

Het implementeren van een CCaaS-oplossing is een complexe opdracht waarbij meerdere kerncompetenties van toepassing zijn. Deze competenties zijn onderling sterk verbonden. Om de geschiktheid van de Gegadigde aan te tonen, vraagt de Aanbestedende Dienst referenties op basis van GE 4.

De technische en beroepsbekwaamheid van een Gegadigde wordt als groter beschouwd wanneer meerdere kerncompetenties in samenhang zijn uitgevoerd binnen dezelfde referentie. Dit geeft de Aanbestedende Dienst meer vertrouwen dat de Gegadigde in staat is de gevraagde levering en dienstverlening te realiseren.

Des te integraler de ervaring van de Gegadigde met vergelijkbare CCaaS-oplossingen, des te hoger de geschiktheid wordt beoordeeld.

De Aanbestedende dienst kent punten toe conform onderstaande tabel;

Benodigd aantal referenties	Toe te kennen punten
Eén referentie dekt alle kerncompetenties	20
Eén referentie dekt 2 kerncompetenties	10
Elke kerncompetentie heeft een eigen referentie.	0

Let op:

Alleen de referenties die zijn ingediend voor GE 4 worden beoordeeld. U hoeft geen extra referenties aan te leveren voor dit selectie criterium.

Hoofdstuk 6. Selectie

Hoofdstuk 6 ziet alleen op de Selectiefase.

Nadat is vastgesteld welke Gegadigden geselecteerd zijn, worden alle Gegadigden via TenderNed gelijktijdig op de hoogte gebracht van de selectiebeslissing.

6.1. Mededeling selectiebeslissing en bezwaar

Indien een andere Gegadigde bezwaren heeft tegen de selectiebeslissing kan hij binnen een termijn van 20 Kalenderdagen na verzending van de selectiebeslissing een kort geding aanhangig maken tegen die beslissing bij de voorzieningenrechter van de Rechtbank te 's-Gravenhage.

Het geding is aanhangig vanaf de dag van dagvaarding ([artikel 125 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering](#)). Een geschil wordt geacht aanhangig te zijn gemaakt door het uitbrengen van een dagvaarding. In voorkomend geval wordt u verzocht de Aanbestedende dienst een afschrift van de dagvaarding te doen toekomen.

De genoemde termijn van twintig (20) Kalenderdagen is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Gegadigde niet binnen twintig (20) Kalenderdagen na verzending van de mededeling van de selectiebeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende Gegadigde in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de selectiebeslissing.

Ingeval een Gegadigde wel een kort geding aanhangig maakt, kunnen de overige Gegadigden naar hun keuze in die procedure tussenkomen, of zich in deze procedure voegen, opdat op zo kort mogelijke termijn een doeltreffende geschilbeslechting kan plaats vinden. De Aanbestedende dienst zal alle Gegadigden uit het betreffende perceel op zo kort mogelijke termijn informeren omtrent het instellen van een kort geding. Door een Verzoek tot deelneming doen Gegadigden uitdrukkelijk en onomkeerbaar afstand van hun recht tot het instellen van derdenverzet tegen of het instellen van een kort geding naar aanleiding van de uitspraak in de oorspronkelijke voorlopige voorziening.

Bij het uitsturen van de mededeling van de selectiebeslissing, heeft de verificatiefase nog niet plaatsgevonden. Indien het resultaat van de verificatie is dat een geselecteerde Gegadigde niet aan de gestelde eisen voldoet, dan zal dat Verzoek tot deelneming terzijde worden gelegd en een nieuwe selectiebeslissing worden genomen.

6.2. Definitieve selectie

Na het verstrijken van het bezwaartermijn is de selectiebeslissing definitief. Met de geselecteerde Gegadigden zal de volgende fase worden doorlopen, de dialoofase.

Indien er gedurende de bezwaartermijn wel bezwaar tegen de selectiebeslissing wordt aangetekend door middel van een kort geding, dan beslist de Aanbestedende dienst pas na ommekomst van de beroepstermijn en de uitspraak in kort geding over het vervolg van de aanbesteding.

Indien de Aanbestedende dienst besluit om niet over te gaan tot selectie, dan wordt een termijn van twintig (20) Kalenderdagen gegund om eventueel bezwaar te maken tegen deze beslissing. De genoemde termijn is een vervaltermijn.

Hoofdstuk 7. Dialoog- en Gunningsfase

In de Dialoogfase wordt een Dialoogdocument verstuurd aan de definitief geselecteerde Gegadigden. Na de Dialoogfase en daarmee bij de start van de Gunningsfase wordt een Gunningsleidraad verstuurd aan de Gegadigden waarmee de Dialoogfase is doorlopen.

7.1. Algemeen

De dialoogfase is het instrument waarmee de Aanbestedende dienst, in overeenstemming met de Aanbestedingswet, met de geselecteerde Gegadigden in vertrouwelijke één-op-één gesprekken in gesprek treedt over (onderdelen van) de opdracht. Deze dialoogrondes hebben als doel om, binnen de kaders van de aanbestedingswetgeving, verduidelijking te verkrijgen over de behoefte van de Aanbestedende dienst enerzijds en de aangeboden (concept)oplossingen van de Gegadigden anderzijds. Alleen onderwerpen die niet vallen onder de in artikel 2.28 lid 1 genoemde uitzonderingen (waaronder de essentiële kenmerken van de opdracht die niet mogen worden gewijzigd) worden besproken in de dialoog.

Voorafgaand aan de dialoog ontvangen de geselecteerde Gegadigden een Dialoogdocument. Dit document geeft nadere toelichting op de Opdracht en specificaties van de gevraagde CCaaS, zoals opgenomen in de Specificatie van de opdracht. Tevens wordt in het Dialoogdocument aangegeven op welke wijze de dialoog zal worden ingericht, hoe oplossingen dienen te worden gepresenteerd en wanneer eventueel aanvullende dialoogrondes worden ingepland.

De dialoogfase wordt in beginsel afgesloten zodra de specificaties van de CCaaS zijn vastgesteld en de voorgestelde oplossingen voldoende concreet zijn uitgewerkt, zodat de Gegadigden in staat worden geacht een Inschrijving te doen conform de gunningscriteria. Op dat moment ontvangen de Gegadigden van de Aanbestedende dienst een definitieve set Aanbestedingsstukken, met daarin de uitnodiging tot Inschrijving. Gedurende de dialoogfase zal van de Gegadigden worden gevraagd om een demonstratie te geven van de aan te bieden CCaaS aan de hand van vooraf gedefinieerde Use Cases. Deze demonstratie dient plaats te vinden binnen een operationeel werkende omgeving, en is bedoeld om inzicht te verkrijgen in de praktische toepasbaarheid en functionaliteit van de oplossing. De resultaten van deze demonstraties vormen input voor de dialooggesprekken, met name ten aanzien van functionele aspecten.

Onderwerpen die tijdens de dialoog besproken kunnen worden (voor zover toelaatbaar binnen de wettelijke kaders), zijn onder meer:

- Architectuur (indien van toepassing)
- Implementatiemethodiek
- Beheer & Onderhoud
- Opleiding en kennisoverdracht naar het CoE
- Partnership (operationeel, tactisch, strategisch)
- Pricing
- Contractuele voorwaarden van de overeenkomst (inclusief eventuele licentievoorwaarden)

Let op: bovenstaande lijst is indicatief en niet-limitatief; afhankelijk van de voortgang van de dialoog en de ingebrachte voorstellen kunnen onderwerpen worden toegevoegd of verder uitgewerkt, mits deze vallen binnen de toegestane reikwijdte van de dialoog zoals bedoeld in de Aanbestedingswet.

Borgen gelijke behandeling

Het is van belang dat alle geselecteerde Gegadigden die tot de dialoogfase zijn toegelaten beschikken over dezelfde informatie. De Aanbestedende dienst zal erop toezien dat, indien er inhoudelijke keuzen of andere zaken die voor alle geselecteerde Gegadigden van belang zijn aan de orde zijn, deze informatie in gelijke mate op dezelfde tijd aan iedere partij ter beschikking wordt gesteld.

Wanneer er na een dialoogronde vanuit de Aanbestedende dienst aanvullende informatie dient te worden verschaft aan alle geselecteerde Gegadigden, zal dit via TenderNed worden medegedeeld.

Vertrouwelijkheid en bescherming van de ingediende ideeën zijn hierbij gewaarborgd.

7.2. Gunningsmethodiek en gunningscriteria op hoofdlijnen

In de Gunningsleidraad worden de criteria beschreven waarmee de economisch meest voordelige Inschrijving wordt bepaald. Onderstaand is het gunningscriterium Kwaliteit opgedeeld in sub-gunningscriteria inclusief de weging hiervan.

- Kwaliteit, bestaande uit:

- Voortbrenging & samenwerking (30% - 40%)
- Functionaliteit & gebruikerservaring (10% - 30%)
- Beheerbaarheid & continuïteit (10% - 20%)
- Innovatie & toekomstvastheid (10% - 30%)
- Contractvoorwaarden (5% - 10%)
- Duurzaamheid (5%)

De door de Aanbestedende dienst gehanteerde gunningsmethodiek kent geen vaste wegingsfactoren voor Prijs en kwaliteit. De Aanbestedende dienst gaat gebruik maken van de Superformule als gunningsmethodiek in deze aanbesteding.

7.3. Voorwaarden voor uitvoering

Gedurende de dialoofase wordt een conceptversie van de Overeenkomst gevoegd. Deze conceptovereenkomst, inclusief alle relevante bepalingen zoals licentievoorwaarden, leveringsverplichtingen, verantwoordelijkheden, aansprakelijkheden en andere juridische of commerciële aspecten, vormt een integraal onderwerp van gesprek tijdens de dialoofase. Het doel is om tot een evenwichtige verdeling van rechten en plichten te komen, waarbij de belangen van zowel Opdrachtgever als Inschrijvers worden gewaarborgd en onredelijke verzwareningen voor geen van beide partijen ontstaan.

Tijdens de dialoofronde kunnen door partijen tekstvoorstellen worden gedaan. Het indienen van dergelijke voorstellen impliceert echter geen garantie op overname; deze worden beoordeeld in het kader van de algemene aanbestedingsbelangen. De dialoog is er tevens op gericht om mogelijke knelpunten en 'rode vlaggen' in kaart te brengen, zodat partijen kunnen beoordelen of zij willen of kunnen inschrijven, en of de Opdrachtgever bepaalde risico's wel of niet wil aanvaarden.

Na afronding van de dialoofase stelt de Opdrachtgever de definitieve Overeenkomst vast als onderdeel van de definitieve Aanbestedingsstukken. Inschrijvers behouden vervolgens de mogelijkheid om nadere vragen te stellen of, waar wenselijk, gemotiveerde tekstvoorstellen aan te leveren.

7.4. Tenderkostenvergoeding

De Gegadigden welke geselecteerd zijn voor de Dialoog- en Gunningsfase komen in aanmerking voor een tenderkostenvergoeding. De tenderkostenvergoeding treedt in werking wanneer de geselecteerde Gegadigde deelgenomen heeft aan alle dialoogsessies en een geldige Inschrijving heeft ingediend. De Inschrijver aan wie de opdracht definitief gegund is ontvangt geen tenderkostenvergoeding. De tenderkostenvergoeding zal €50.000,- per Inschrijver bedragen en zal worden uitgekeerd na definitieve gunning.

Hoofdstuk 8. Lijst van Bijlagen

Bijlagen behorende bij de Selectieleidraad:

Bijlage	Inhoud
Bijlage 1	ICT Begrippenlijst
Bijlage 2	Marktconsultatie CCaaS

Verklaringen en modellen:

Bijlage I.	Uniform Europees aanbestedingsdocument
Bijlage II.	Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid (UEA)
Bijlage III.	Klantreferenties
Bijlage IV.	Financiële economische draagkracht (FED)
Bijlage V.	Beantwoording Selectiecriteria
Bijlage VI.	Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland