



Aanbestedingsdocument
Openbare Europese aanbesteding
Vernieuwing telefonie-omgeving

GR Cocensus

Datum : April 2025
Status : Definitief
Versie : 1.1

Inhoud

1. Inleiding.....	4
1.1. Opdrachtgever.....	4
2. Aanbestedingsprocedure	5
2.1. Algemeen	5
2.2. De aanbestedingsprocedure	5
2.3. Planning.....	5
2.4. Communicatie over de aanbesteding.....	5
2.5. Inschrijven via TenderNed	6
2.6. Stellen van vragen	6
2.7. Verstrekken Nota van inlichtingen.....	6
2.8. Deadline voor indienen van inschrijvingen	6
3. Informatie over de opdracht	7
3.1. Opdrachtomschrijving en doel van de opdracht	7
3.2. Huidige situatie	7
3.3. Gewenste situatie.....	8
3.3.1. Beheer en support.....	8
3.4. Uitwerking van de opdracht	9
4. Eisen aan de inschrijving	10
4.1. Vormvereisten aan de inschrijving op TenderNed.....	10
4.2. Geldigheid en volledigheid.....	10
4.3. Vertegenwoordigingsbevoegdheid.....	10
4.4. Bereidheidsverklaring financiële en economische draagkracht	10
5. Eisen aan de inschrijver	11
5.1. Algemeen	11
5.2. Uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	11
5.3. Geschiktheidseisen.....	12
5.4. Duurzaamheid	12
6. Gunningscriteria	13
6.1. Minimumeisen	13
6.2. Gunningssystematiek	13
6.3. Gunningscriteria kwaliteit	14
6.3.1. Aangeboden oplossing	14
6.3.2. Presentatie	15
6.4. Gunningscriteria prijs	16
7. Juridische voorwaarde	17
7.1. Overeenkomst	17
7.2. Toepasselijke inkoopvoorwaarde	17

7.3. Verwerkersovereenkomst.....	17
7.4. Vrijwaring	17
Bijlage.....	18
Bijlage 1: GR Cocensus - inkoopvoorwaarden bij ICT diensten en producten 2024	18
Bijlage 2: Programma van Eisen	18
Bijlage 3: Prijzenblad	18
Bijlage 4: Concept Verwerkersovereenkomst.....	18

1. Inleiding

Deze aanbestedingsprocedure heeft betrekking op de Europese aanbesteding voor vernieuwing van het klantcontactcentrum.

1.1. Opdrachtgever

Aanbestedende dienst, tevens opdrachtgever van deze opdracht is Gemeenschappelijke Regeling Cocensus (hierna te noemen Cocensus). Voor meer informatie over de aanbestedende dienst zie www.cocensus.nl

Cocensus opereert vanuit het kantoor in Heemskerk, maar biedt medewerkers de flexibiliteit om meerdere dagen per week remote te werken. De organisatie telt 150 medewerkers. De digitale werkomgeving is ingericht als een moderne, locatie- en tijdonafhankelijke werkplek. Iedere medewerker werkt met een uniforme werkplek die zowel thuis als op kantoor dezelfde functionaliteiten biedt. Telefonie vormt hierin een geïntegreerd onderdeel van de totale werkomgeving

2. Aanbestedingsprocedure

2.1. Algemeen

De Aanbesteding is op 10 april 2025 gestart door middel van het verzenden van de publicatie van de Aankondiging op www.tenderned.nl. Inschrijvers hebben naar aanleiding van de aankondiging het aanbestedingsdocument kunnen downloaden via TenderNed.

2.2. De aanbestedingsprocedure

Voor het op de markt brengen van deze opdracht is gekozen voor de Europese openbare procedure. De raming van de opdracht valt boven de Europese aanbestedingsgrens van € 221.000. Dit verplicht Cocensus tot het Europees aanbesteden van deze opdracht. De openbare procedure is hiervoor het meest geschikt, omdat dit een optimale concurrentiestelling voor Cocensus biedt

De openbare procedure bestaat uit één fase. Ondernemers worden uitgenodigd om in te schrijven (een offerte uit te brengen) op basis van het aanbestedingsdocument en Bijlagen. Dit Aanbestedingsdocument beschrijft de bijzondere voorschriften die op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijn.

De beoordeling van de tijdig ontvangen Inschrijvingen verloopt in hoofdlijnen als volgt:

- Toets of een Inschrijver valt onder door de Aanbestedende dienst gestelde Uitsluitingsgronden;
- Toets of een niet-uitgesloten Inschrijver voldoet aan de door de Aanbestedende dienst gestelde Geschiktheidseisen;
- Toets of de Inschrijvingen voldoen aan de door de Aanbestedende dienst gestelde technische specificaties, eisen en normen;
- Beoordeel de geldige Inschrijvingen aan de hand van de door de Aanbestedende dienst gestelde geschiktheidscriteria en eventuele nadere gestelde criteria (Gunningscriteria).

De door Inschrijvers gestelde vragen worden aan de hand van een Nota van Inlichtingen beantwoord. Cocensus behoudt zich echter het recht voor een informatieve bijeenkomst te organiseren voor het beantwoorden van door Inschrijvers gestelde vragen. Een en ander afhankelijk van het aantal Inschrijvers en de ontvangen vragen. Inschrijvers zullen hiervan tijdig op de hoogte worden gesteld.

2.3. Planning

De Aanbesteding verloopt volgens de op TenderNed aangegeven planning. Cocensus kan de planning eenzijdig wijzigen. De Inschrijvers zullen door Cocensus zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld van eventuele wijzigingen.

2.4. Communicatie over de aanbesteding

Gedurende deze aanbestedingsprocedure is het niet toegestaan met medewerkers van Cocensus contact op te nemen over deze Aanbesteding, dit kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Vragen met betrekking tot het Aanbestedingsdocument en bijlagen en eventuele aanvullende documenten kunnen uitsluitend via TenderNed worden gesteld.

2.5. Inschrijven via TenderNed

Gedurende de Aanbestedingsprocedure wordt uitsluitend gebruik gemaakt van TenderNed voor zowel de Publicatie, het stellen van vragen als het indienen van uw Inschrijving.

Als u in TenderNed de organisatiegegevens heeft gecontroleerd en alle relevante Geschiktheidseisen, minimumeisen zijn beantwoord, dan kunt u uw Inschrijving digitaal indienen.

Indien een Inschrijver technische problemen ervaart (bijvoorbeeld u bent niet in staat om in te loggen of uw Inschrijving of vragen in te dienen), kan de Inschrijver contact opnemen met de helpdesk van TenderNed:

De helpdesk van TenderNed is op werkdagen tijdens kantooruren te bereiken via:

- telefoon: (0800 - 836 33 76)
- E-mail: Servicedesk@TenderNed.nl

2.6. Stellen van vragen

- Vragen aan Cocensus met betrekking tot de Aanbesteding kunt u alleen stellen via de vraag- en antwoordmodule van TenderNed.
- De deadline voor het stellen van vragen is uiterlijk op 7 mei 2025 om 12:00.
- Vragen die niet tijdig, als bedoeld in de tweede bullet, zijn ingediend worden niet beantwoord, tenzij Cocensus meent dat dit voor een ordelijk verloop van de Aanbesteding noodzakelijk is.
- Cocensus zal vragen die geen verband houden met de Aanbesteding niet beantwoorden.

2.7. Verstrekken Nota van inlichtingen

Uw vragen worden uiterlijk op 9 mei 2025 beantwoord in de vorm van één of meer Nota's van inlichtingen. Eventuele nadere inlichtingen over de Aanbesteding, alsmede de antwoorden op de door Inschrijvers gestelde vragen zullen geanonimiseerd aan alle Inschrijvers worden verstrekt.

2.8. Deadline voor indienen van inschrijvingen

De Inschrijvingen dienen uiterlijk op 21 mei 2025 om 12:00 uur via TenderNed te zijn ingediend.

Inschrijvers dragen het volledige risico van tijdige ontvangst door Cocensus van hun Inschrijvingen. Een Inschrijving die niet tijdig als bedoeld in deze paragraaf is ingediend, zal terzijde worden gelegd en wordt geacht niet te zijn gedaan.

3. Informatie over de opdracht

In dit hoofdstuk vindt u een nadere omschrijving van de Opdracht.

3.1. Opdrachtomschrijving en doel van de opdracht

Het Klant Contact Center (hierna te noemen; KCC) is een dienst die al geruime tijd bij Cocensus operationeel is. Vanuit het KCC worden burgers en bedrijven over hun belastingvragen te woord gestaan.

Deze opdracht richt zich op het ontwikkelen, realiseren en ondersteunen van een moderne telefonieoplossing gebaseerd op Microsoft Teams Phone System. Het Contact Center wordt hierin volledig geïntegreerd, met als doel een flexibel inzetbare telefonie- en klantcontactomgeving die altijd en overal toegankelijk is.

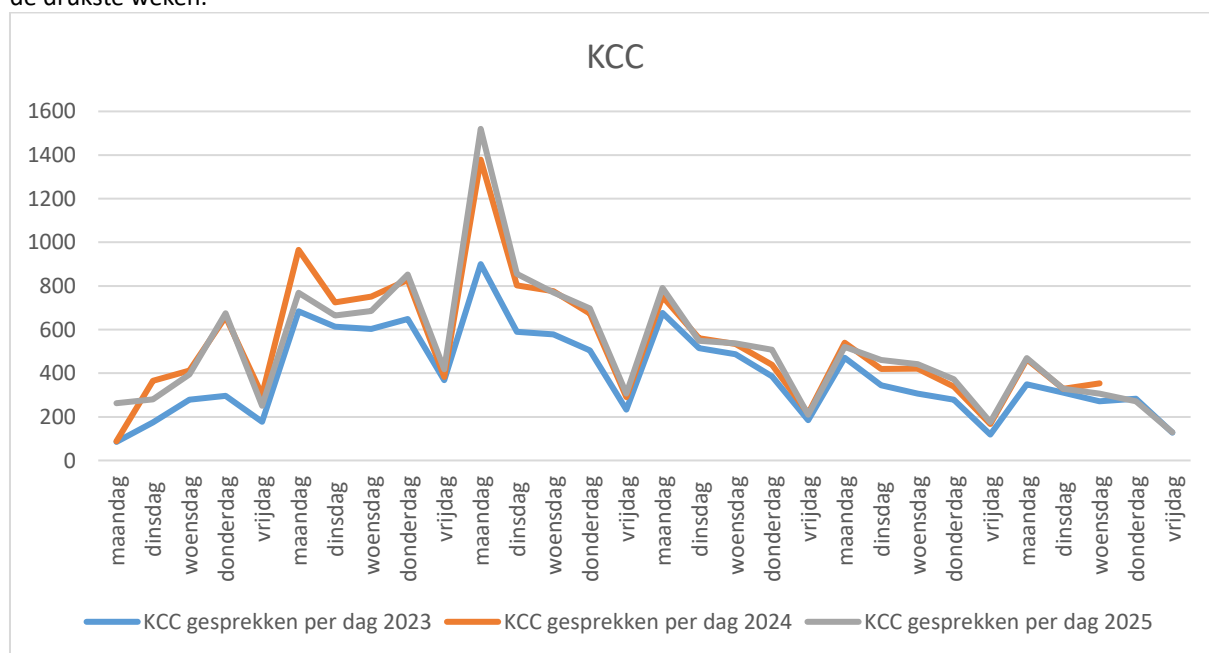
Cocensus is op zoek naar een partner met aantoonbare expertise en ruime ervaring in het ontwerpen, realiseren, ondersteunen en migreren van telefonieoplossingen, inclusief een geïntegreerd Contact Center, binnen een bestaande Microsoft Teams-omgeving, geschikt voor gebruik in een virtuele VMware-omgeving.

Tijdens de overstap naar de nieuwe telefonieomgeving moet de impact op de organisatie tot een minimum worden beperkt, waarbij de continuïteit en veiligheid van de bedrijfsprocessen voortdurend gewaarborgd blijven.

3.2. Huidige situatie

Cocensus maakt momenteel gebruik van de telefonieoplossing Anywhere, waarbij integratie met Microsoft Teams is gerealiseerd. Deze oplossing maakt onderdeel uit van de moderne digitale werkomgeving, die medewerkers in staat stelt om locatieonafhankelijk te werken met volledige toegang tot alle benodigde functionaliteiten, waaronder telefonie. Zowel op kantoor als vanuit huis wordt gewerkt met een gestandaardiseerde werkomgeving, waarin Teams als centrale communicatiehub fungeert. In de huidige situatie beschikken we over 4 UCC-lijnen, daarnaast maken wij gebruik van 4 auto attendents binnen de Teams Phone omgeving.

De bestaande overeenkomst met de leverancier van de telefonieoplossing loopt af in november 2025. Gezien de omvang dient deze dienstverlening opnieuw te worden aanbesteed. Direct na het verzenden van de jaarlijkse aanslagen in februari treedt een piek op in het aantal binnenkomende telefoongesprekken bij het eerstelijns KCC. De hoogste dagpiek die tot nu toe is gemeten 1.700 oproepen. Tijdens deze periode is sprake van een operationele piekbelasting van circa 350 gesprekken per uur. Onderstaand een overzicht van de piekbelasting in de drukste weken.



3.3. Gewenste situatie

Cocensus streeft naar de realisatie van een vernieuwde telefonie-infrastructuur, waarbij Microsoft Teams Phone System als centrale component fungeert. De oplossing dient volledig functioneel te zijn met een goede performance binnen een VMware-virtualisatieomgeving waarin ongeveer 80 agents actief zijn. De inschrijver toont aan dat de oplossing reeds operationeel is bij ten minste twee andere klanten met een vergelijkbare VMware-omgeving en schaalgrootte. De oplossing biedt de mogelijkheid tot het realiseren van een API koppeling. Deze koppeling moet het mogelijk maken om gegevens uit te wisselen tussen verschillende systemen op een veilige, betrouwbare en geautomatiseerde wijze. Daarnaast zijn er diverse eisen in het programma van eisen geformuleerd vanuit organisatorisch perspectief, waarbij Cocensus in het bijzonder veel waarde hecht aan hoogwaardige dienstverlening op de volgende onderdelen:

1. Beveiliging en informatiebeveiliging
2. Continuïteit en beschikbaarheid
3. Performance
4. Flexibiliteit
5. Communicatie (SLA)
6. Management informatie
7. Oplossingsrichting (in afstemming met strategie, beleid en roadmap ICT)

3.3.1. Beheer en support

De beheerders van Cocensus zullen zelfstandig het functioneel beheer van de nieuwe telefonieomgeving uitvoeren. Voor ondersteuning kunnen zij terugvallen op de Opdrachtnemer. De telefonieomgeving omvat zowel Microsoft Teams Phone System als het geïntegreerde Contact Center. De verantwoordelijkheid voor het dagelijks beheer van de nieuwe telefonieomgeving ligt grotendeels bij Cocensus. Dit betekent concreet het volgende:

Eerstelijnsondersteuning (servicedesk):

- De interne servicedesk van Cocensus verzorgt de eerstelijnsgebruikersondersteuning. Hierbij gaat het om het afhandelen van eenvoudige meldingen en vragen van eindgebruikers over het gebruik van Microsoft Teams Phone System en het geïntegreerde Contact Center.

Functioneel beheer (tweedelijnsondersteuning)

De functioneel beheerders van de Cocensus zijn verantwoordelijk voor het dagelijks functioneel beheer van de telefonieomgeving. Hieronder vallen onder andere:

- Het aanmaken, wijzigen en beheren van gebruikersaccounts;
- Het instellen en aanpassen van ringgroepen;
- Het zelf inspreken en inrichten van welkomst- en keuzemenu's of de teksten worden gegenereerd en afgespeeld met behulp van een AI-gegenereerde stem, zodat aanpassingen snel, natuurlijk klinkend en zonder tussenkomst van opnameapparatuur kunnen worden doorgevoerd.
- Het uitvoeren van configuratiewijzigingen binnen de Microsoft Teams Phone System-omgeving.

Derde lijn ondersteuning:

Voor complexe incidenten, het inrichten en wijzigen van callflows en belschema's, storingen of vraagstukken waar de interne functioneel beheerders niet zelf uitkomen, wordt door de Opdrachtnemer ondersteuning geleverd op derdelijnsniveau. Deze ondersteuning moet beschikbaar zijn voor de aangewezen beheerders van de Cocensus.

Microsoft Phone.

Licenties zijn uitgesloten van de scope; support voor Microsoft Phone is daarentegen wél inbegrepen.

Beheer- of ondersteuningstaak	Verantwoordelijke partij	Toelichting
Gebruikersondersteuning (1e lijn)	Cocensus	Afhandeling van vragen, meldingen en eenvoudige incidenten van eindgebruikers.
Functioneel beheer (2e lijn)	Cocensus	Configuraties, gebruikersbeheer, callflows, ringgroepen e.d.
Complexe incidenten / escalaties (3e lijn support)	Opdrachtnemer	Ondersteuning bij issues buiten scope van 1e en 2e lijn beheer.

3.4. Uitwerking van de opdracht

Onder de opdracht valt:

Levering

- Levering van benodigde hard- en software inclusief licenties, echter exclusief de benodigde Microsoft Teams Phone System-licenties. Deze laatste licenties regelt Cocensus zelf.

Projectaanpak na gunning

- Direct na ondertekening van de overeenkomst wordt het projectplan opgesteld of aangepast, op basis van het door de Opdrachtnemer ingediende plan.
- Uitvoering van een project-kick-off, inclusief een demonstratie van de Contact Center-applicatie.
- In overleg met Cocensus stelt de Opdrachtnemer een acceptatie-testplan op, zowel voor de testomgeving als voor de uiteindelijke migratie. Dit plan wordt ter goedkeuring voorgelegd aan Cocensus.
- Opbouw, installatie en configuratie van de nieuwe telefonieomgeving op basis van het definitieve detailontwerp.
- Inventarisatie en inrichting van de benodigde autorisaties.
- Realisatie van de vereiste koppelingen en verbindingen in samenwerking met Cocensus.
- Ondersteunen van acceptatietesten en eventuele hertesten.
- Verhelpen gevonden issues uit acceptatietesten.
- Inregelen van de backup van telefonie-omgeving.

Rapportages

Voor het Klant Contact Centrum (KCC) moet Cocensus kunnen beschikken over de volgende typen rapportages:

- Een realtime dashboard, beschikbaar via de Contact Center-applicatie.
- Historische rapportages (vanaf de vorige dag), waarbij data uit de Contact Center-applicatie via een koppeling beschikbaar wordt gesteld binnen de BI-omgeving.

Onderdeel van de opdracht is:

- Het definiëren en realiseren van de benodigde realtime dashboards.
- Het opstellen en inrichten van de vereiste voorgeconfigureerde rapportages.
- Het realiseren van een automatische koppeling waarmee geselecteerde gegevens uit de Contact Center-applicatie beschikbaar worden gesteld.

Callflows

In het KCC willen we gebruikmaken van gestructureerde callflows, die bij voorkeur als volgt zijn ingericht.

- Inkomende telefoongesprekken komen standaard binnen bij het Klantcontactcentrum (KCC).
- Indien op dat moment geen KCC-medewerker beschikbaar is, wordt het gesprek automatisch doorgeschakeld naar de medewerkers met een lagere skil.
- Als ook daar geen medewerker beschikbaar is, wordt het gesprek als laatste doorgeschakeld naar de groep Overige medewerkers binnen de organisatie.

4. Eisen aan de inschrijving

4.1. Vormvereisten aan de inschrijving op TenderNed

Inschrijvingen dienen Overeenkomstig de onderstaande vormvereisten te worden ingediend. Inschrijvers die hun Inschrijving op een andere wijze indienen, kunnen van verdere deelname van de Aanbesteding worden uitgesloten. Inschrijvingen die per e-mail, per post of fysiek worden aangeboden, worden niet geaccepteerd en worden beschouwd als niet te zijn gedaan. U kunt uitsluitend digitaal inschrijven via TenderNed.

Uw Inschrijving op TenderNed dient verder te voldoen aan de volgende eisen:

- Inschrijvingen dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
- Uw prijsopgave dient u uitsluitend in de prijskuis te plaatsen.

4.2. Geldigheid en volledigheid

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

Cocensus kan Inschrijvers wiens Inschrijving onvolledig en/of aan wiens Inschrijving voorwaarden zijn verbonden, verzoeken de Inschrijving aan te vullen, respectievelijk de daaraan verbonden voorwaarden in te trekken, indien naar het uitsluitend oordeel van Cocensus daardoor de mededinging niet wordt vervalst. Inschrijvers hebben in geen geval recht op aanvulling van een onvolledige Inschrijving of het intrekken van aan een voorwaardelijke Inschrijving verbonden voorwaarden. Indien Cocensus een Inschrijving ongeldig verklaart, zal de betreffende Inschrijver daar schriftelijk van op de hoogte worden gesteld.

4.3. Vertegenwoordigingsbevoegdheid

De Inschrijving dient ondertekend te zijn door de vertegenwoordigingsbevoegde bestuurder(s) van de Inschrijver. De tekenbevoegdheid dient te blijken uit uw Uittreksel van het Nationale Handelsregister (Kamer van Koophandel).

Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het Uittreksel dient bij de Inschrijving een volmacht te zijn gevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) blijkt en welke volmacht is ondertekend door de vertegenwoordigings-bevoegde(n) zoals blijkt uit het Uittreksel.

4.4. Bereidheidsverklaring financiële en economische draagkracht

Indien een Inschrijver voor wat betreft de financiële en economische draagkracht een beroep doet op een derde, waaronder een tot dezelfde groep als bedoeld in artikel 24b van boek 2 van het Burgerlijk Wetboek behorende rechtspersoon, dan dient de ondertekende bereidheidsverklaring van de betreffende derde bij de Inschrijving gevoegd te worden.

Bij de Inschrijving dient dan tevens een Uittreksel van het Nationale handelsregister (KvK) van de betreffende rechtspersoon te zijn gevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) van de bereidheidsverklaring blijkt.

Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit bedoeld Uittreksel dient bij de Inschrijving tevens een volmacht te zijn gevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) van de

bereidheidverklaring blijkt en welke volmacht is ondertekend door de vertegenwoordigingsbevoegde(n) zoals blijkt uit bedoeld Uittreksel.

In geval wordt ingeschreven in een samenwerkingsverband geldt deze eis met betrekking tot de bereidheidverklaring voor ieder afzonderlijk lid van de Combinatie dat op een derde een beroep doet in verband met financiële en economische draagkracht.

5. Eisen aan de inschrijver

5.1. Algemeen

Een Inschrijver dient zowel op de dag van ontvangst van de Inschrijving, op het moment van definitieve Gunning als op het moment van ondertekening van de Overeenkomst aan alle in het Aanbestedingsdocument gestelde eisen en voorwaarden – waaronder (maar niet uitsluitend) de eisen en voorwaarden die zijn opgenomen in dit hoofdstuk – te voldoen, bij gebreke waarvan een Inschrijver niet voor Gunning van de Opdracht in aanmerking komt. Indien een Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen en voorwaarden in het Aanbestedingsdocument zal Cocensus die Inschrijver daar schriftelijk van op de hoogte stellen.

5.2. Uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Inschrijver is verplicht de Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig in te vullen en in te dienen bij de Inschrijving. Inschrijvers dienen ten bewijze dat de Uitsluitingsgronden op hen en op de derden waar zij in verband met financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid een beroep op doen niet van toepassing zijn bij hun Inschrijving de betreffende Uniform Europees Aanbestedingsdocumenten te voegen waarmee Inschrijvers verklaren dat de Uitsluitingsgronden ten aanzien van hen en de betreffende derden geen toepassing vinden.

Een Inschrijver die het relevante Uniform Europees Aanbestedingsdocument niet overlegt bij Inschrijving wordt uitgesloten.

Uitsluitingsgronden in geval van Inschrijving als Combinatie

In geval wordt ingeschreven als Combinatie, kan de gehele Combinatie uitgesloten worden indien op één of meer leden van de Combinatie een Uitsluitingsgrond van toepassing is. Wijzigingen in de samenstelling van de Combinatie zijn pas toegestaan na schriftelijk akkoord van de Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om wijzigingen in de samenstelling van de Combinatie te weigeren.

In geval gebruik wordt gemaakt van een beroep op derden, kan de Inschrijver (tevens) worden uitgesloten, indien op één of meer van deze derden een Uitsluitingsgrond van toepassing is. Het inzetten van onderaannemers, die niet aldus bij Inschrijving zijn opgegeven, is pas toegestaan na schriftelijk akkoord van de Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om onderaannemers, die niet aldus bij Inschrijving zijn opgegeven, te weigeren.

5.3. Geschiktheidseisen

Onderstaand worden de Geschiktheidseisen beschreven waaraan Inschrijver moet voldoen.

Technische bekwaamheid

Inschrijver dient in het kader van het geschiktheids criterium technische- of beroepsbekwaamheid als bedoeld in artikel 2.93 tot en met 2.97 Aanbestedingswet te voldoen aan de volgende minimum eis technische- of beroepsbekwaamheid:

- Inschrijver dient in de afgelopen 2 jaar voorafgaande aan inschrijving ten minste één (1) opdracht over de kerncompetentie naar tevredenheid te hebben verricht met een minimale waarde van € 100.000,- (ter verduidelijking: met opdracht wordt in deze bedoeld de omvang van de gehele (raam)overeenkomst. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief contact op te nemen met de opgegeven referent om informatie in te winnen.

Financiële en economische draagkracht

Inschrijver dient in het kader van het geschiktheids criterium Financiële en economische draagkracht als bedoeld in artikel 2.91 Aanbestedingswet te voldoen aan: de Inschrijver beschikt of zal bij opdrachtverlening beschikken over een wettelijke- en bedrijfsaansprakelijkheids-verzekering met een verzekerde som van ten minste € 500.000,- per gebeurtenis per jaar.

5.4. Duurzaamheid

De inschrijver toont aan dat duurzaamheid aantoonbaar verankerd is binnen de bedrijfsvoering. Dit blijkt onder meer uit:

- Een actueel en aantoonbaar duurzaamheidsbeleid (zoals een milieubeleidsverklaring of MVO-beleid);
- Toepassing van energiezuinige technologieën binnen de aangeboden oplossing;
- Inzet op CO₂-reductie en/of circulaire principes bij levering, onderhoud en/of afvalverwerking;
- (Indien van toepassing) Certificeringen zoals ISO 14001, CO₂-Prestatieladder, of vergelijkbare normen.

De inschrijver beschrijft welke maatregelen worden genomen om de milieu-impact van de dienstverlening zo veel mogelijk te beperken. Deze toelichting is specifiek, concreet en van toepassing op de opdracht.

6. Gunningscriteria

In dit hoofdstuk staat beschreven op basis van welke criteria de winnende Inschrijver wordt bepaald.

6.1. Minimumeisen

De minimumeisen vormen de basisvoorwaarden waaraan een Inschrijving moet voldoen. De Inschrijver dient zonder voorbehoud akkoord te gaan met alle minimumeisen zoals vastgelegd in het Programma van Eisen. Pas wanneer aan deze voorwaarden is voldaan, komt de Inschrijving in aanmerking voor inhoudelijke beoordeling op basis van de gunningscriteria. Indien de Inschrijver niet onvoorwaardelijk instemt met de gestelde minimumeisen, wordt de Inschrijving als ongeldig aangemerkt en niet verder in de beoordeling meegenomen.

6.2. Gunningsystematiek

De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de Economisch meest voordelige Inschrijving, vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding. Hierbij wordt gekeken naar zowel kwaliteit als prijs. De maximale score voor het onderdeel kwaliteit bedraagt 50 punten. De maximale score voor het onderdeel prijs bedraagt 50 punten, zie onderstaande tabel.

Voor de beoordeling van de Inschrijvingen is door Cocensus een multidisciplinair, objectieve en onafhankelijke Beoordelingscommissie samengesteld. De Beoordelings-commissie bestaat uit tenminste vijf (5) personen.

Elk Beoordelingscommissielid beoordeelt de Inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere Beoordelingscommissieleden op basis van de beoordelingssystematiek voor elk van de (sub)Gunningscriteria Kwaliteit waarderingen toe aan de Inschrijvingen. Tijdens een gezamenlijke vergadering zullen de door de commissieleden individueel toegekende scores per (sub)Gunningscriterium met elkaar worden vergeleken. Vervolgens komen ze na een discussie over ieders bevindingen tot een collectieve score per (sub)Gunningscriterium. De totaalscore per (sub)Gunningscriterium wordt bepaald door de consensus score.

Gunningscriterium		Punten
Kwaliteit	Aangeboden oplossing	30
	Presentatie	20
Prijscomponent	Prijs	50
Eindscore:		100

De aangeboden oplossing en presentatie worden beoordeeld aan de hand van een kwalitatieve scoretabel:

Beoordelingscriteria	Procentueel aantal punten	Toelichting
Uitstekend	100%	De inschrijving overtreft de wensen en verwachtingen op meerdere onderdelen. Er is sprake van een zeer overtuigende, goed onderbouwde aanpak met aantoonbare meerwaarde.
Goed	80%	De inschrijving voldoet volledig aan de wensen en verwachtingen en bevat enkele sterke punten of extra elementen die waarde toevoegen.
Voldoende	60%	De inschrijving voldoet aan de gestelde wensen, maar biedt geen aanvullende meerwaarde. De aanpak is acceptabel en realiseerbaar.
Matig	30%	De inschrijving voldoet slechts gedeeltelijk aan de wensen of is beperkt onderbouwd. Er zijn twijfels over de uitvoerbaarheid of effectiviteit.
Onvoldoende of geen uitwerking toegevoegd	0%	De inschrijving voldoet niet aan de gestelde wensen of is onvoldoende uitgewerkt. De aanpak is niet overtuigend of niet realiseerbaar.

6.3. Gunningscriteria kwaliteit

De aangeboden oplossing legt in maximaal 10 A4-pagina's, met het lettertype Arial 11, de volgende punten helder uit:

6.3.1. Aangeboden oplossing

Inschrijver beschrijft in de aangeboden oplossing hoe hij, inclusief onderbouwing, invulling geeft aan de Opdracht. De overgang dient 3 maanden na ondertekening overeenkomst gerealiseerd te zijn.

1. Gebruiksvriendelijkheid en eindgebruikerservaring

Beschrijf hoe de oplossing bijdraagt aan een toegankelijke gebruikerservaring voor medewerkers van Cocensus. Geef aan hoe eindgebruikers zonder specialistische kennis effectief gebruik kunnen maken van de telefonie- en contactcenterfuncties. Integratie met bestaande systemen.

2. Toekomstgericht

Beschrijf in hoeverre uw organisatie en oplossing toekomstgericht zijn en op welke wijze u (nu of in de nabije toekomst) gebruikmaakt van kunstmatige intelligentie (AI) ter ondersteuning van klantcontact, beheer of besluitvorming.

3. Technisch en functioneel

Beschrijf in hoeverre de voorgestelde oplossing technisch en functioneel integreert met de bestaande IT-omgeving van Cocensus, waaronder Microsoft Teams, VMware en GouwIT. Onderbouw dit met concrete voorbeelden van referentiekanten waarbij deze integraties reeds succesvol operationeel zijn. Licht daarnaast specifiek toe hoe de callflows en overflows zijn ingericht.

4. Flexibiliteit

Beschrijf de mate van flexibiliteit met betrekking tot het aantal lijnen en gebruikers tijdens piekmomenten, zoals eerder benoemd. Geef tevens aan wat het maximale aantal gelijktijdige inkomende telefoongesprekken is waarbij de oplossing binnen een VMware-omgeving goede performance blijft leveren. Licht toe of het systeem flexibel opschaalbaar is ten behoeve van extra lijnen tijdens piekmomenten. Geef daarnaast aan op welke wijze dit het prijsmodel beïnvloedt (bijv. op- of afschaalbaarheid zonder langdurige contractverplichtingen).

5. Waarborging van continuïteit

Licht toe welke technische voorzieningen zijn getroffen om de beschikbaarheid van de oplossing te waarborgen. Beschrijf hoe failover werkt bij netwerk- of systeemuitval, inclusief hersteltijden en fallbackscenario's.

6. Monitoring, rapportagestructuur en opschaling

Beschrijf welke functionaliteiten de oplossing biedt voor real-time monitoring en het genereren van historische rapportages. Geef aan op welke wijze deze gegevens beschikbaar worden gesteld aan de BI-omgeving en in hoeverre Cocensus zelf in staat is om deze rapportages te configureren. Licht tevens toe hoe de monitoring en rapportagevoorziening bijdraagt aan het tijdig signaleren en borgen van extra piekdruk, en op welke manier opschaling in dergelijke situaties wordt ondersteund.

7. Informatiebeveiliging en gegevensbescherming

Beschrijf welke maatregelen de oplossing biedt om te voldoen aan actuele normen voor informatiebeveiliging en gegevensbescherming, waaronder de AVG. Geef concreet aan:

- Hoe toegang tot het systeem wordt beveiligd (bijv. multifactor-authenticatie, rollen en rechten).
- Hoe communicatie en dataoverdracht worden versleuteld.
- Welke certificeringen de leverancier bezit (zoals ISO 27001, NEN 7510 of vergelijkbaar).
- Welke procedures zijn ingericht voor incidentdetectie, -melding en -opvolging.

8. Implementatie- en migratieaanpak

Beschrijf op welke wijze u de implementatie van de nieuwe telefonie- en klantcontactomgeving realiseert binnen maximaal drie (3) maanden na ondertekening van de overeenkomst. Ga daarbij specifiek in op:

- De concrete planning en fasering van de implementatie (inclusief kick-off, configuratie, testfase en livegang);
- De aanpak voor risicobeheersing en fallbackscenario's tijdens de migratie;
- De wijze van samenwerking en communicatie met Cocensus tijdens het traject;
- De inzet van middelen en personeel, inclusief rollen en verantwoordelijkheden;
- De verwachte impact op de gebruikersorganisatie en hoe deze wordt geminimaliseerd

Criterium	Weging	Beoordeling
1. Gebruiksvriendelijkheid	10%	Uitstekend/ goed/ voldoende/ matig/ onvoldoende
2. Toekomstgericht	10%	Idem
3. Technisch en functioneel	20%	Idem
4. Flexibiliteit	20%	Idem
5. Continuïteit	10%	Idem
6. Monitoring	10%	Idem
7. Informatiebeveiliging	10%	idem
8. Implementatie	10%	Idem

6.3.2. Presentatie

Na de beoordeling van de inschrijvingen op basis van de aangeboden oplossing, worden de zes (6) inschrijvers met de hoogste scores uitgenodigd om een presentatie te verzorgen. De duur van de presentatie bedraagt in totaal 1,5 uur.

De presentatie maakt integraal onderdeel uit van de kwalitatieve beoordeling en kan invloed hebben op de definitieve gunningsvolgorde. De beoordeling van de presentatie vindt plaats op basis van vooraf bekendgemaakte criteria. Indien sprake is van een gelijke eindscore tussen meerdere inschrijvers op plaats twee, kunnen meer dan twee partijen worden uitgenodigd.

De presentatie biedt Cocensus de gelegenheid om inzicht te krijgen in:

1. Inhoudelijke diepgang
 - Beantwoordt de presentatie de gestelde vragen uit de uitvraag.
 - Duidelijk maakt hoe de oplossing aansluit op de specifieke situatie van Cocensus o.a. piekdruk, schaalbaarheid, VMware, BI
 - Toon aan met concrete voorbeelden en/of referenties.
2. Duidelijkheid en structuur
 - Is de opbouw logisch en overzichtelijk?
 - Worden begrippen helder uitgelegd, ook voor niet-technische toehoorders?
3. Beheer en Implementatieaanpak
 - De mate van uitwerking en haalbaarheid van de implementatieaanpak;
 - Inzicht in beheer, ondersteuning, adoptie en betrokkenheid van gebruikers;
 - De wijze waarop het beheer voorziet in het proactief opschalen van lijnen en capaciteit indien noodzakelijk, inclusief de signalering en uitvoering daarvan;
 - De vertaling van deze aanpak naar de praktijk (mijlpalen, supportstructuur, training).
4. Beantwoording vragen
 - De volledigheid en duidelijkheid van de antwoorden;
 - In hoeverre de beantwoording blijk geeft van vak kennis én inzicht in de opdracht;
 - De professionele houding bij het reageren op kritische of verdiepende vragen.

Criterium	Weging	Beoordeling
Inhoudelijke diepgang	35%	Uitstekend/ goed/ voldoende/ matig/ onvoldoende
Duidelijkheid en structuur	10%	Idem
Beheer en Implementatieaanpak	35%	Idem
Beantwoording van vragen	20%	Idem

6.4. Gunningscriteria prijs

Prijsinvulling en beoordeling inschrijving

- De Inschrijver dient het prijsinvulformulier volledig en correct in te vullen.
- Inschrijvingen die, naar het oordeel van Cocensus, abnormaal laag lijken in verhouding tot de te leveren diensten of in vergelijking met andere inschrijvingen, kunnen – na verificatie – door Cocensus terzijde worden gelegd.
- In dergelijke gevallen kan Cocensus de Inschrijver verzoeken om een schriftelijke toelichting. Indien deze toelichting niet als overtuigend wordt beoordeeld, behoudt Cocensus zich het recht voor om de betreffende inschrijving buiten verdere beoordeling te plaatsen.
- Manipulatieve prijsvorming leidt tot directe ongeldigverklaring van de inschrijving.
- Prijspeil: tweede kwartaal 2025. Alle bedragen worden vermeld in euro's, exclusief btw.
- De door de Inschrijver aangeboden tarieven dienen realistisch en marktconform te zijn.
- Alle aangeboden prijzen en tarieven dienen all-in te zijn: dat wil zeggen inclusief alle bijkomende kosten, heffingen en overige kosten die voortvloeien uit het Programma van Eisen en de nadere gunningscriteria.

De score op het gunningcriterium prijs wordt bepaald door gebruik te maken van de onderstaande formule.

$$\text{Score} = (\text{laagst aangeboden totaal} / \text{aangeboden totaal}) * \text{maximaal te behalen punten}$$

De Inschrijving met de laagste totaal krijgt het maximaal aantal punten voor het gunningscriterium prijs. De Inschrijvers met hogere totaal krijgen een score, die het procentuele verschil uitdrukt in het overeenkomstig procentuele verschil in score.

7. Juridische voorwaarde

7.1. Overeenkomst

Cocensus is voornemens een overeenkomst af te sluiten met één (1) Opdrachtnemer voor de vernieuwing van de telefonieomgeving. De initiële looptijd van de overeenkomst bedraagt vier (4) jaar, met de mogelijkheid tot verlenging met vier (4) keer een periode van één (1) jaar.

7.2. Toepasselijke inkoopvoorwaarde

Op deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst zijn uitsluitend Bijlage 1 GR Cocensus - inkoopvoorwaarden bij ICT diensten en producten 2024 van toepassing, tenzij in de overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald.

De Inschrijver verklaart zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met Bijlage 1. Eventuele door de Inschrijver gehanteerde algemene (inkoop- of leverings)voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten van toepassing.

7.3. Verwerkersovereenkomst

In het kader van de uitvoering van de Opdracht kunnen persoonsgegevens van medewerkers van Cocensus worden verwerkt. Op deze gegevensverwerking zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) van toepassing. De verwerkersovereenkomst dient door de Opdrachtnemer na gunning gelijktijdig met de overeenkomst te worden ondertekend.

7.4. Vrijwaring

Cocensus houdt zich het recht voor niet tot gunning over te gaan wanneer geen van de aanbiedingen aansluit bij haar budgettaire mogelijkheden of wensen en eisen, dit enkel en alleen ter beoordeling van Cocensus. Aanbieder vrijwaart Cocensus van enige aansprakelijkheid hieromtrent.

Bijlage

Bijlage 1: GR Cocensus - inkoopvoorwaarden bij ICT diensten en producten 2024

Bijlage 2: Programma van Eisen

Bijlage 3: Prijzenblad

Bijlage 4: Concept Verwerkersovereenkomst