



Groningen

**OFFERTEAANVRAAG
TELEFONIE EN CONTACTCENTER
GGD GRONINGEN**

referentienummer 2025-50
TenderNed Kenmerk 536632

INHOUDSOPGAVE

DEEL 1	DE INTRODUCTIE	2
1.1	Deze offerteaanvraag	2
1.2	De aanbestedende dienst	3
1.3	De inschrijver	4
1.4	Vragen, opmerkingen, bezwaren en klachten	5
1.5	Vertrouwelijke behandeling	5
DEEL 2	DE OPDRACHT	6
2.1	De beschrijving van de opdracht	6
2.2	Mogelijke wijziging(en) van de opdracht	8
2.3	De overeenkomst(en) en voorwaarden	9
DEEL 3	DE INSCHRIJVER	12
3.1	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument als verklaring	12
3.2	Samen inschrijven om aan de eisen te voldoen	12
3.3	Gronden waarop wij u kunnen uitsluiten	13
3.4	De eisen aan uw geschiktheid	15
DEEL 4	DE INSCHRIJVING	19
4.1	De benodigde documenten en bewijsmiddelen	19
4.2	Voor welke prijs voert u de opdracht uit?	20
4.3	Hoe draagt uw onderneming bij aan de kwaliteit van de opdracht?	21
4.4	Derdenprogrammatuur	25
4.5	Overige voorwaarden aan uw inschrijving	26
4.6	Rechtsgeldige indiening	26
4.7	Gebreken en onduidelijkheden – wat mag nog hersteld worden aan uw inschrijving?	27
DEEL 5	DE ECONOMISCH MEEST VOORDELIGE INSCHRIJVING	28
5.1	Gunnen op beste prijs-kwaliteitverhouding	28
5.2	Hoe wij de beoordeling uitvoeren	29
DEEL 6	DE PROCEDURE	32
6.1	Planning van de procedure	32
6.2	De inschrijffase	33
6.3	De beoordelingsfase	35
6.4	De gunningsfase	35
DEEL 7	HET UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	38
7.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	38
7.2	Zelfstandig inschrijven – hoe vult u het UEA in?	38
7.3	Inschrijven met anderen – hoe vult u het UEA in?	39

DEEL 1 DE INTRODUCTIE

1.1 DEZE OFFERTEAANVRAAG

1.1.1 OPDRACHT EN PROCEDURE IN HET KORT

Voor u ligt onze offerteaanvraag voor het verrichten van de dienstverlening Telefonie en Contactcenter aan GGD Groningen. Deze offerteaanvraag maakt onderdeel uit van een openbare Europese aanbestedingsprocedure waarop de Aanbestedingswet 2012 van toepassing is. De overeenkomst gunnen wij aan de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI). Dit doen wij op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. De onderneming die deze inschrijving heeft gedaan, de inschrijver met de EMVI, wordt onze opdrachtnemer.

De ICT Prestatie betreft het leveren, implementeren, in stand houden en op verzoek van Opdrachtgever doorontwikkelen van een clouddienst t.b.v. telefonie- en contactcenter-functionaliteit, inclusief de afhandeling van inkomende en uitgaande klantcontacten voor GGD Groningen.

De uitvoering van de procedure gaat digitaal via TenderNed (vanaf nu: het inkoopplatform). De planning van deze procedure staat in paragraaf 6.1.

Heeft u belangstelling voor deze opdracht? En kunt u voldoen aan de eisen en voorwaarden? Dan nodigen wij u van harte uit om deel te nemen aan deze aanbesteding.

1.1.2 DOCUMENTOPBOUW

Dit document is opgedeeld in delen. In elk deel behandelen wij een specifiek onderwerp dat belangrijk is voor deze offerteaanvraag en de procedure. De volgende delen komen na deze introductie voorbij:

- deel 2 De opdracht: In dit deel bespreken wij de opdracht: wat is onze huidige situatie en wat is onze gewenste situatie? Wij gaan ook in op de uitvoeringseisen aan de opdracht, waaronder onze beleidsdoelen. Daarnaast worden de contractuele voorwaarden beschreven.
- deel 3 De Inschrijver: Om onze opdrachtnemer te kunnen worden, stellen wij eisen aan de ondernemingen die zich willen inschrijven, ook als ze dit samen met andere ondernemingen doen. In dit deel gaan we dieper in op de eisen die wij hieraan stellen.
- deel 4 De inschrijving: Naast het indienen van verschillende documenten, waaronder een prijzenblad en de beantwoording van kwalitatieve gunningscriteria, moet een inschrijving ook aan voorwaarden voldoen. Wat allemaal wordt gevraagd van een inschrijving bespreken wij in dit deel.
- deel 5 De economisch meest voordelige inschrijving: Met deze offerteaanvraag willen wij een opdrachtnemer contracteren voor deze opdracht. Om dat te doen, beoordelen en rangschikken wij de inschrijvingen. Welke scores de inschrijvers kunnen behalen en hoe deze worden bepaald, wordt in dit deel beschreven.

- deel 6 De procedure: Deze offerteaanvraag volgt een gefaseerde procedure, waarbij per fase en handeling voorwaarden gelden. In dit deel gaan wij in op de faseplanning, welke stappen daarin worden doorlopen en waar u zelf op moet letten.
- deel 7 Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument: De eigen verklaring is voor sommige inschrijvers een lastig in te vullen document. Wij helpen een handje door in dit deel uit te leggen waar zij rekening mee moeten houden.

1.1.3 DE BIJLAGEN

Naast dit document, maken ook de volgende bijlagen een onderdeel uit van deze offerteaanvraag:

- Programma van eisen
- Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Conceptovereenkomst
- Conceptwachtkamerovereenkomst
- Conceptverwerkersovereenkomst
- Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023
- Toelichting op inkoopvoorwaarden GIBIT 2023
- Invulformulier referenties
- Prijzenblad
- Verklaring Russische betrokkenheid

Deze bijlagen zijn als losse documenten bijgevoegd.

1.2 DE AANBESTEDENDE DIENST

1.2.1 GGD GRONINGEN

De aanbestedende dienst is GGD Groningen (rechtspersoon is momenteel een gemeenschappelijke regeling GGD Groningen). Wordt in deze offerteaanvraag gesproken in de wij-vorm, dan bedoelen wij daarmee de GGD als aanbestedende dienst.

Korte beschrijving GGD Groningen

Gezond zijn is meer dan niet ziek zijn. Gezond zijn is ook meedoen in de maatschappij, sociale contacten hebben en een gevoel van controle over je eigen leven kunnen ervaren.

Het motto van GGD Groningen, de Gemeentelijke Gezondheidsdienst, is 'Samen werken aan gezondheid.' Ruim 500 GGD-professionals werken dagelijks aan de gezondheid, het welzijn en de veiligheid van alle inwoners van de provincie Groningen. Dit doen wij namens alle Groninger gemeenten. Preventie en positieve gezondheid zijn daarbij belangrijke aandachtspunten. De GGD werkt voor en samen met de 10 Groninger gemeenten om de gezondheid van de inwoners in de regio Groningen te bevorderen. We spelen bijvoorbeeld een centrale rol in het geven van jeugdgezondheidszorg en werken hard aan het bestrijden van infectieziekten, zoals COVID-19 (corona). Voor gemeenten, zorg- en onderwijsinstellingen zijn wij een betrouwbare partner voor informatie over leefwijze, gezondheid en zorg. Wij helpen gemeenten om een leefomgeving te creëren die gezond en veilig is. Samen werken wij aan gezondheid. Dit is organisatorisch vormgegeven in de volgende werkvelden:

- Beleid en advies, epidemiologie, gezondheidsbevordering
- Bedrijfsvoering
- Forensische geneeskunde (er loopt momenteel een traject waarbij de Forensische dienstverlening volledig overgaat, namens de gehele 3Noord regio, naar GGD Fryslân. Dit is effectief vanaf 1 januari 2025 maar praktische invulling zal nog in de eerste helft van 2025 afgerond worden)
- Infectieziektebestrijding, tuberculosebestrijding, seksuele gezondheid en reizigersadvisering
- Jeugdgezondheidszorg regio West, Midden, Noord en Oost
- Medische Milieukunde
- Openbare geestelijke gezondheidszorg
- Toezicht en advies

De GGD werkt vanuit de hoofdlocatie Hanzeplein 120 in Groningen, ongeveer 50 consultatiebureaulocaties verspreid door de provincie, verschillende AZC's en het aanmeldcentrum in Ter Apel. En daarnaast flexibel op locatie voor diverse taakgebieden zoals forensische geneeskunde, openbare geestelijke gezondheidszorg en toezicht en advies. Voor meer informatie over de GGD wordt verwezen naar de website <https://ggd.groningen.nl>

De gemeente Groningen voert deze aanbesteding uit namens de GGD. De gemeente Groningen treedt op als penvoerder.

Strict B.V. treedt op als extern adviseur. Voor meer informatie over Strict wordt verwezen naar de website <https://www.strict.nl/>

1.2.2 CONTACTPERSOON

Afdeling Shared Service Center (SSC) Inkoop van gemeente Groningen verzorgt de uitvoering van deze offerteaanvraag. Willem Benak is daarvoor de contactpersoon. Wanneer direct contact noodzakelijk is, dan bereikt u onze contactpersoon via het telefoonnummer 06 11 88 75 78.

Digitaal contact gaat via het berichtenverkeer in het inkoopplatform. Is dit niet mogelijk, dan kunt u een e-mail richten aan aanbestedingen@groningen.nl.

Het is niet toegestaan om andere medewerkers van gemeente Groningen en GGD Groningen te benaderen voor informatie over deze offerteaanvraag. Geïnteresseerde ondernemingen die dit wel doen kunnen wij uitsluiten voor gunning van de overeenkomst.

1.3 DE INSCHRIJVER

Wij richten ons in deze offerteaanvraag tot de potentiële inschrijvers. Een inschrijver is een onderneming die op eigen titel een inschrijving doet en zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de mogelijk uit te voeren opdracht. Deze onderneming spreken wij in dit document aan met 'u' of 'uw onderneming'. Spreken wij over 'de opdrachtnemer', dan bedoelen wij de onderneming met wie wij na afronding van deze offerteaanvraag de overeenkomst aan gaan.

1.4 VRAGEN, OPMERKINGEN, BEZWAREN EN KLACHTEN

Vragen, maar ook opmerkingen, suggesties of bezwaren over deze offerteaanvraag kunt u aan ons voorleggen. Hiervoor hebben wij een procedure opgesteld. Wij reageren met openbare nota('s) van inlichtingen.

Voor klachten beschikken wij over een klachtenregeling.

Meer informatie over het stellen van vragen en de nota van inlichtingen leest u in de paragrafen 6.2.2 en 6.2.3. Onze klachtenregeling staat op [onze website](#).

1.5 VERTROUWELIJKE BEHANDELING

Alle documenten die wij in het kader van deze offerteaanvraag ontvangen, behandelen wij vertrouwelijk. De documenten worden niet openbaar gemaakt aan derden, tenzij:

- wij in het kader van een gerechtelijke procedure tot openbaarmaking worden gedwongen; of
- openbaarmaking voor een in het kader van een gerechtelijke procedure in te nemen standpunt nodig is; of
- openbaarmaking in het kader van de motivering van de gunningsbeslissing nodig is; of
- wanneer er een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat.

DEEL 2 DE OPDRACHT

2.1 DE BESCHRIJVING VAN DE OPDRACHT

2.1.1 DE HUIDIGE SITUATIE

GGD Groningen maakt in de huidige situatie gebruik van telefonievoorzieningen van gemeente Groningen. Deze telefonievoorzieningen bestaan uit twee hoofdonderdelen:

- Vaste telefonievoorzieningen
- Mobiele communicatiediensten

Vaste telefonievoorzieningen

De vaste telefonievoorzieningen van gemeente Groningen bestaan uit een Mitel telefoniesysteem, dat als een gevirtualiseerde private cloudoplossing werkt binnen de IT-omgeving van de gemeente. Deze telefonievoorziening biedt zowel vaste telefonie (telefoonnummers, netlijnen en vaste telefonieaansluitingen/toestellen) als contactcenter-functionaliteit (o.a. via de applicaties Mitel MiCC en Mitel Ignite). SIP-trunks van VodafoneZiggo zorgen voor ontsluiting van het Mitel telefoniesysteem naar openbare telefonienetwerken.

Samen met nagenoeg alle overige IT-infrastructuurdiensten is telefonie door de gemeente uitbesteed aan IT-dienstverlener Fujitsu Technology Solutions (FTS). Hiermee is FTS momenteel eigenaar van de vaste telefonievoorziening en levert zij vanuit deze voorziening telefonie als dienst aan gemeente Groningen. GGD Groningen maakt als voormalig onderdeel van de gemeente eveneens gebruik van deze dienstverlening.

GGD Groningen heeft besloten om ten aanzien van vaste telefonie afscheid te nemen van de dienstverlening van FTS, via gemeente Groningen. Dit betekent dat GGD Groningen met voorliggende aanbesteding als doel heeft om zelfstandig een overeenkomst te sluiten met een leverancier voor het leveren van dienstverlening op het gebied van vaste telefonie en contactcenter-functionaliteit.

Mobiele communicatiediensten

Voor mobiele communicatie maakt gemeente Groningen gebruik van de dienstverlening van VodafoneZiggo. Met deze leverancier heeft de gemeente, na deelname aan de collectieve (door de VNG gefaciliteerde) aanbesteding GT Mobiel 3, een lopende overeenkomst voor de levering van simkaarten, inclusief de bijbehorende mobiele communicatiediensten (mobiele telefonie en mobiele datacommunicatie). Als deelnemende organisatie maakt GGD Groningen eveneens gebruik van deze mobiele communicatiediensten.

Ten aanzien van mobiele communicatiediensten heeft GGD Groningen besloten om de dienstverlening van VodafoneZiggo, via gemeente Groningen, voorlopig te continueren. De

overeenkomst tussen gemeente Groningen en VodafoneZiggo loopt hierbij tot mei 2026 en kent daarna nog opties tot meerdere jaarlijkse verlengingen.

2.1.2 DE GEWENSTE SITUATIE

Zoals in de voorgaande paragraaf uiteengezet heeft GGD Groningen met deze aanbesteding als doel om zelfstandig een overeenkomst te sluiten met één Leverancier (Opdrachtnemer) voor het leveren van dienstverlening (ICT-prestatie) op het gebied van vaste telefonie en contactcenter-functionaliteit. Hierbij zoekt GGD Groningen een leverancier, die gespecialiseerd is in contactcenter-oplossingen én die een telefonie-/contactcenter-oplossing als clouddienst kan leveren en voor GGD Groningen kan inrichten. De gewenste situatie ziet er hierbij als volgt uit:

- De nieuwe telefonievoorziening dient primair de telefonische klantelingen van de GGD te faciliteren. Voor het merendeel zijn dit contactcenter-groepen.
- De verschillende telefonische klantelingen krijgen elk een eigen telefoonnummer. De huidige 050 – 367 4xxx nummers, welke momenteel nog vallen binnen de nummerreeks van gemeente Groningen, worden in de nieuwe situatie vervangen door nieuwe 088-bedrijfsnummers (nummerreeks: 088 – 254 1xxx)
- Medewerkers die niet werkzaam zijn in één of meerdere contactcenter-groepen maken voor telefonie gebruik van mobiele telefonie. Zij zijn bereikbaar onder het mobiele (06-)nummer, gekoppeld aan de simkaart in het mobiele toestel.
- In de toekomst moet het echter mogelijk zijn om ook overige medewerkers bereikbaar te laten zijn onder een 088-nummer. In dat geval worden deze nummers gekoppeld aan een telefonie-app op het mobiele toestel. In dit scenario verwacht Opdrachtgever dat hier invulling aan wordt gegeven door de inzet van Microsoft Teams als telefonie-app.
- De telefonievoorziening biedt specifieke contactcenter-functionaliteit, waaronder:
 - Wachtrijen (met tekstmeldingen)
 - Voice response systeem (keuzemenu/IVR)
 - Agent- en supervisorfuncties
 - Rapportagemogelijkheden
 - *Inbound*- en *outbound* telefoniefuncties
 - Overloopbestemmingen
 - Optioneel: Multichannel en Omnichannel functionaliteit.
- Medewerkers van de klantcontact-groepen gaan werken met een contactcenter-applicatie op hun werkplek voor de afhandeling van telefonische oproepen en eventueel andere vormen van klantcontact. Deze applicatie kan samenwerken met een vaste telefoon, een mobiele telefoon of rechtstreeks met een (aan een laptop gekoppelde) headset.
- Naast de contactcenter-groepen biedt de telefonievoorziening de mogelijkheid tot groeps- en piketschakelingen. Medewerkers die aan deze groepen willen deelnemen dienen te beschikken over een vast telefoonnummer, gekoppeld aan een *softphone* applicatie (bij voorkeur in de vorm van Microsoft Teams)
- Voor de GGD Groningen is een goede bereikbaarheid en daarmee de beschikbaarheid van de telefonie- en contactcenteroplossing cruciaal. Om deze reden wenst de Opdrachtgever in deze aanbesteding en in de latere realisatie van de nieuwe communicatievoorziening aandacht te

schikken aan een goed onderbouwd calamiteitenplan. Zo dient, in geval van calamiteiten, de telefonievoorziening minimaal mogelijkheden tot het her-routeren van telefoonverkeer naar (een) alternatieve bestemming(en) te kunnen bieden.

- De nieuwe telefonievoorziening wordt geleverd als clouddienst. Ontsluiting van de IT-werkplek naar deze clouddienst verloopt via het internet. Alle GGD-locaties hebben een eigen internetaansluiting en maken geen onderdeel uit van een integraal ICT-netwerk.
- De afhandeling van inkomend en uitgaand telefoonverkeer (naar en van de 088-nummers) verloopt via een aan deze clouddienst gekoppeld SIP-trunk in het datacenter van de nieuwe telefonieleverancier.

Wij staan geen varianten toe op deze opdracht. Ook kan niet ingeschreven worden op slechts een gedeelte ervan.

2.1.3 HET PROGRAMMA VAN EISEN

Aan de uitvoering van de opdracht stellen wij eisen. Alle eisen samen vormen het programma van eisen. Dit staat los van de eisen die wij aan een inschrijver zelf stellen. Uw onderneming moet aan onze eisen voldoen bij de uitvoering van de opdracht of op enig ander moment in de tijd indien dat in een eis staat beschreven.

De eisen die wij stellen aan de uitvoering van de opdracht hebben wij opgenomen in bijlage 1.

Waar u in de eisen merknamen of standaarden leest, daar bedoelen wij ook 'of gelijkwaardig'.

2.1.4 HET CLUSTEREN VAN OPDRACHTEN

Voor deze opdracht hebben wij gebruikgemaakt van clustering vanwege de onlosmakelijke samenhang van de diensten. Wij hebben ervoor gekozen de opdracht niet verder op te splitsen in percelen omdat het opsplitsen voor opdrachtgever een ondoelmatige en onwenselijke samenwerking met opdrachtnemer zou opleveren. Voor de leveranciersmarkt zal het bundelen van de verschillende diensten hun markt niet verstoren.

2.2 MOGELIJKE WIJZIGING(EN) VAN DE OPDRACHT

Tijdens de looptijd van de overeenkomst willen wij de beschreven opdracht kunnen wijzigen. Wij beschouwen in ieder geval de volgende wijzigingen mogelijk binnen de lopende opdracht zonder dat dit leidt tot een wijziging van de opdracht zoals bedoeld in artikel 2.163b van de Aanbestedingswet 2012.

Ten opzichte van het Overeengekomen gebruik van de ICT-prestatie:

- Groei of krimp van het aantal gebruikers, bandbreedte: <30% - > 30% t.o.v. deze uitvraag;
- Groei of krimp van het aantal contactcenter-groepen;
- Het faciliteren van eventuele verhuizing van de hoofdlocatie van de Opdrachtgever;
- Uitvoering van Innovatief Onderhoud (Upgrades van de ICT-prestatie);
- Aanpassing van de SLA, DAP, DFA;
- Uitvoering van toekomstig meerwerk t.b.v. doorontwikkeling;

Deze wijziging(en) zullen het karakter van de opdracht niet wezenlijk veranderen.

De opdrachtnemer verleent zijn medewerking om deze wijziging(en) te realiseren. Ook wanneer de wijziging(en) (gedeeltelijk) niet door de opdrachtnemer wordt uitgevoerd. Vragen wij inspanningen waar geen rekening mee is gehouden in de overeenkomst, dan gaan wij hierover met de opdrachtnemer in overleg. Wij geven geen zekerheid af dat wij deze wijziging daadwerkelijk onder de overeenkomst afnemen. Mogelijk wordt de opdracht maar beperkt gewijzigd of wordt de keuze gemaakt de beschreven wijziging buiten de overeenkomst in te vullen.

2.3 DE OVEREENKOMST(EN) EN VOORWAARDEN

2.3.1 DE AF TE SLUITEN OVEREENKOMST

Wij sluiten met één (1) onderneming een overeenkomst af. Deze gaat in op de datum van ondertekening. De initiële looptijd gaat in vanaf het moment van de Go-live termijn van de eerste Implementatie en duurt 5 jaar (60 maanden). Hierna kunnen wij de overeenkomst tot driemaal toe met 12 maanden verlengen. De GGD kan vervolgens in onvoorziene omstandigheden de overeenkomst jaarlijks verlengen met een opzegtermijn van 3 maanden.

Vanwege de relatief hoge investering in tijd en geld voor de implementaties, migraties en conversies acht Opdrachtgever een dergelijke looptijd als proportioneel. Op alle verlengingen worden alle bepalingen en voorwaarden van de Overeenkomst onverkort van toepassing verklaard.

De conceptovereenkomst is als bijlage 3 bijgevoegd.

De opdrachtwaarde

De geschatte waarde van de opdracht bedraagt € 800.000,- exclusief btw. Dit is voor de gehele duur van deze opdracht, inclusief mogelijke verlengingen en opties en indexeringen waaronder ook het ontwikkelbudget ter waarde van € 100.000,- is inbegrepen.

Ontwikkelbudget

Een onderdeel van de geschatte waarde is een vastgesteld 'ontwikkelbudget'. Het ontwikkelbudget is een voorziening voor aanvullingen en uitbreidingen die momenteel nog niet zijn vastgesteld maar die gezien de aard van de opdracht tijdens de beheerfase zich mogelijk kunnen voordoen. Met het ontwikkelbudget is de kans op onrechtmatigheid vanwege overschrijding van de geraamde opdrachtwaarde verminderd.

Aan deze schatting kunnen geen rechten worden ontleend. Ook niet tijdens de looptijd van de overeenkomst.

2.3.2 EEN SERVICE LEVEL AGREEMENT

Voor de uitvoering van de opdracht sluiten wij een service level agreement (SLA) met de opdrachtnemer af. Hierin worden afspraken vastgelegd over de kwaliteit van de opdracht, de verantwoordelijkheden van beide partijen en de prestatie-indicatoren. Deze worden overgenomen uit de documenten van deze offerteaanvraag.

Voor de SLA wordt aangesloten bij het model van de opdrachtnemer (Zie ook eis 8.5.1 van het Programma van Eisen). Deze wordt passend gemaakt voor deze opdracht. Het gebruik van uw SLA mag niet leiden tot een beperking van de door ons gestelde eisen en criteria aan de opdracht. Ook mogen hier geen andere eisen in worden gesteld dan de eisen die met deze offerteaanvraag overeen zijn gekomen.

De definitieve SLA wordt na voorlopige gunning, echter vóór definitieve gunning met de gegunde partij vastgesteld.

2.3.3 EEN DOSSIER FINANCIËLE AFSPRAKEN

Voor het beheren van de financiële afspraken sluiten wij een dossier financiële afspraken (DFA) met de opdrachtnemer af. Hierin worden afspraken vastgelegd over de financiële verantwoordelijkheden, betalingsvoorwaarden en deadlines.

In het DFA worden tenminste de volgende onderwerpen vastgelegd:

- Crediteurgegevens van Opdrachtnemer
- Debiteurgegevens van Opdrachtgever
- Communicatiekanalen, inclusief communicatiematrix met alle relevante contactmomenten en contactpersonen
- Wijze van bestellen
- Wijze van factureren
- Wijze van indexeren
- Wijze en procedure voor aanmelden incidenten en wijzigingen
- Wijze en procedure voor escalaties, inclusief escalatiematrix met alle relevante contactpersonen (strategisch, tactische en operationeel)
- Inrichting van procedures rond klachtenafhandeling
- Configuratie
- Mutaties of wijzigingen
- Problemen
- Informatie-uitwisseling
- Rapportages
- Registraties.

Het Dossier Financiële Afspraken wordt na voorlopige gunning, echter vóór definitieve gunning met de gegunde partij vastgesteld.

2.3.4 DE INKOOPVOORWAARDEN

Op deze opdracht zijn uitsluitend de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT (GIBIT) 2023 van toepassing. Iedere vorm van voorwaarden van een inschrijver wordt door ons uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Deze inkoopvoorwaarden zijn als bijlage 6 bijgevoegd. De toelichting op de inkoopvoorwaarden zijn als bijlage 7 bijgevoegd.

2.3.5 EEN WACHTKAMEROVEREENKOMST

Wij willen niet onvoorbereid zonder een opdrachtnemer komen te zitten. Daarom hebben wij eenzijdig de mogelijkheid om een wachtkamerovereenkomst af te sluiten. Dit doen wij met de inschrijver die als eerstvolgende achter de opdrachtnemer eindigt. Wanneer de overeenkomst met de opdrachtnemer binnen de duur van de wachtkamerovereenkomst eindigt, dan kan de contractant van deze wachtkamerovereenkomst de overeenkomst voor de overgebleven looptijd overnemen. Wij verlangen daarbij niet van de wachtkamercontractant dat zij middelen, zoals personeel en materiaal, beschikbaar houdt zolang zij geen opdrachtnemer is.

Wij kunnen afzien van het aangaan van de wachtkamerovereenkomst. De wachtkamerovereenkomst is daarom geen recht voor de inschrijvers.

De wachtkamerovereenkomst duurt maximaal 12 maanden en wordt niet verlengd.

De concept wachtkamerovereenkomst is als bijlage 4 bijgevoegd.

2.3.6 EEN VERWERKERSOVEREENKOMST

GGD Groningen gaat ervan uit dat voor de uitvoering van de opdracht, zoals deze in de aanbestedingsstukken is beschreven, géén verwerkersovereenkomst noodzakelijk is omdat er (nog) geen persoonsgegevens worden verwerkt.

Toch dient er, voor het geval er in de dienstverlening gedurende de uitvoering van de opdracht wijzigingen worden doorgevoerd waardoor er wél persoonsgegevens worden verwerkt, een Verwerkersovereenkomst te worden afgesloten gebaseerd op de bijlage 5.

De (momenteel nog niet voorzienbare) uit te voeren werkzaamheden houden dan verband met de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG). GGD Groningen is verwerkingsverantwoordelijke. De opdrachtnemer zal daardoor namens ons als verwerker optreden. Daarvoor moeten wij een verwerkersovereenkomst afsluiten waarin de verwerkingsafspraken zijn vastgelegd.

In het geval dat er door GGD Groningen wordt geconstateerd dat het afsluiten van een verwerkersovereenkomst noodzakelijk is, gaan wij met de opdrachtnemer in gesprek om de conceptverwerkersovereenkomst passend te maken voor de opdracht.

De conceptverwerkersovereenkomst is als bijlage 5 bijgevoegd.

DEEL 3 DE INSCHRIJVER

3.1 HET UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT ALS VERKLARING

Wij stellen eisen aan het handelen en de geschiktheid van de opdrachtnemer. Een inschrijver moet hier bij inschrijving al aan voldoen. Dit verklaart u door bij inschrijving een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te leveren. Na de bekendmaking van voorgenomen gunning gaan wij het UEA van de inschrijver met de EMVI controleren. Dit doen wij door bewijsmiddelen op te vragen die moeten aantonen dat de verklaring klopt. Om welke bewijsmiddelen dit gaat, beschrijven wij in dit deel.

Willen wij bepaalde informatie of bewijsmiddelen al bij inschrijving ontvangen? Dan wordt dit duidelijk door ons aangegeven.

In paragraaf 7.1.2 leggen wij verder uit wat het UEA voor uw inschrijving betekent.

3.2 SAMEN INSCHRIJVEN OM AAN DE EISEN TE VOLDOEN

3.2.1 ALS SAMENWERKINGSVERBAND (COMBINATIE)

Kan uw onderneming niet zelfstandig voldoen aan de eisen in deze offerteaanvraag? U kunt zich inschrijven met andere ondernemingen (deelnemers) alsof u samen eenzelfde onderneming bent. Elke deelnemer aan dit samenwerkingsverband is hoofdelijk aansprakelijk voor een juiste inschrijving en het nakomen van de overeenkomst. Uw onderneming is dus hoofdelijk aansprakelijk voor het handelen van elke andere deelnemer. En zo is elke andere deelnemer weer hoofdelijk aansprakelijk voor uw handelen.

Een deelnemer hoeft niet zelfstandig aan alle geschiktheidseisen te voldoen. Het samenwerkingsverband als geheel moet dat wel. Uit de in te leveren UEA's moet blijken welke deelnemer voor welke geschiktheidseis(en) instaat. De deelnemer moet dan wel de werkzaamheden waarop de eisen betrekking hebben verplicht uitvoeren.

Schrijft u zich in een samenwerkingsverband in, dan wijst u één van de deelnemers aan als penvoerder. De penvoerder is bevoegd namens het samenwerkingsverband te handelen en verzorgt de inschrijving.

3.2.2 MET INZET VAN DERDEN

Kan uw onderneming niet zelfstandig voldoen aan de eisen aan de opdrachtnemer? U kunt een beroep doen op derden om aan de eisen te voldoen. Uw onderneming wordt onze contractpartij en is hoofdelijk aansprakelijk voor een juiste inschrijving en het nakomen van de overeenkomst. Ook voor dat deel waarop een beroep op derden wordt gedaan.

Een beroep kunt u doen op de bekwaamheid van derden, zoals ervaringen en (beroeps)kwalificaties. In dat geval moet de derde de werkzaamheden waarop de eisen betrekking hebben verplicht

uitvoeren. Ook kunt u een beroep doen op middelen van derden, zoals de economische draagkracht of verzekeringen. U moet dan over deze middelen kunnen beschikken.

Het is mogelijk dat u delen van de opdracht in onderaanneming aan derden geeft zonder een beroep op hun bekwaamheid of middelen te doen. In dat geval spreken wij van onderaannemers. Zij voeren namens u delen van de opdracht uit. U bent hoofdelijk aansprakelijk voor hun handelen. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de eisen aan de opdrachtnemer ligt bij u of de derden waarop u een beroep doet.

Maakt uw onderneming deel uit van een concern? De moedermaatschappij (holding) en de concernmaatschappijen beschouwen wij ook als derden.

Doet u een beroep op derden, dan moet u ons aantonen dat u daadwerkelijk gebruik kan maken van hun bekwaamheid of middelen. De bewijsmiddelen hiervoor vragen wij na de bekendmaking van de voorgenomen gunning bij de inschrijver met de EMVI op.

In deel 7 leggen wij uit hoe u het UEA invult wanneer u zich met anderen inschrijft.

3.3 GRONDEN WAAROP WIJ U KUNNEN UITSLUITEN

3.3.1 DE VERPLICHTE EN AANVULLENDE UITSLUITINGSGRONDEN

Wanneer een onderneming in de afgelopen 5 jaren strafrechtelijk veroordeeld is geweest, dan mag deze onderneming niet deelnemen aan deze procedure. Ditzelfde geldt wanneer in de afgelopen 5 jaren niet aan de betalingen van belastingen of sociale premies is voldaan. Een uitzondering hierop geldt wanneer u aan kunt tonen voldoende (zelfreinigende) maatregelen te hebben genomen om uw betrouwbaarheid aan te tonen. Dan kunt u alsnog aan deze procedure deel te nemen.

In het UEA, Deel III A en Deel III B, zijn de gronden aangekruist waarop verplichte uitsluiting geldt. In Deel III C van het UEA hebben wij aanvullende (facultatieve) uitsluitingsgronden aangekruist. Elke bij een inschrijving betrokken onderneming mag niet aan de aangekruiste uitsluitingsgronden voldoen.

Door het UEA ondertekend in te leveren bij de inschrijving, verklaart de betreffende onderneming niet aan de aangekruiste uitsluitingsgronden te voldoen.

Verklaring(en)



- een geldige Gedragsverklaring aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar vanaf het moment van inschrijven, en
- een Verklaring nakoming fiscale verplichtingen, niet ouder dan 6 maanden vanaf het moment van inschrijven

Uitleg gebruik icoontjes bij verklaring(en) of bewijsmiddel(en)

Enkel u/het samenwerkingsverband moet verklaring(en) of bewijsmiddel(en) aanleveren.



U/het samenwerkingsverband óf de derde waarop een beroep wordt gedaan moet verklaring(en) of bewijsmiddel(en) aanleveren.



Elke betrokken onderneming bij uw inschrijving moet verklaring(en) of bewijsmiddel(en) aanleveren.

Dienst Justis is de uitvoeringsinstantie die de aanvraag voor een GVA in ontvangst neemt en behandelt. Beschikt uw onderneming nog niet over een GVA? Vraag deze dan op tijd aan. Dienst Justis houdt een termijn tot 2 maanden aan om tot een besluit te komen.

De Verklaring nakoming fiscale verplichtingen wordt uitgegeven door de Belastingdienst.

Zie voor meer informatie [Justis.nl](https://www.justis.nl) en [Belastingdienst.nl](https://www.belastingdienst.nl).

Verandert de situatie van uw onderneming? Bijvoorbeeld door een lopend of afgerond onderzoek dat samenhangt met de uitsluitingsgronden? Meld ons dit dan per direct, zodat wij kunnen vaststellen welke gevolgen dit heeft voor uw inschrijving of een reeds afgesloten overeenkomst.

3.3.2 UITSLUITING VAN DEELNAME RUSSISCHE PARTIJEN

Vanwege de ingestelde sancties tegen Rusland mogen wij geen opdracht gunnen aan Russische partijen. Uw onderneming moet verklaren geen Russische partij te zijn. Is dit wel het geval, dan mag geen inschrijving worden ingediend. Tijdens de looptijd van de overeenkomst mag deze situatie niet veranderen. Met 'Russische partijen' wordt bedoeld:

- personen met een Russische nationaliteit en/of personen die in Rusland woonachtig zijn;
- personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven;
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij; en
- niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die als Russische entiteit kunnen worden aangemerkt op basis van bovenstaande.

De personen als bedoeld bij de derde of vierde bullit omvatten ook natuurlijke personen en rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland.

Door in te schrijven verklaart u geen Russische partij te zijn. Schrijft u zich in met derden, dan bent u als hoofdaannemer verantwoordelijk dat ook zij geen Russische partij zijn.

Na bekendmaking van de voorgenomen gunning moet de inschrijver met de EMVI schriftelijk bevestigen dat geen sprake is van een Russische partij en/of Russische betrokkenheid. Dit gebeurt

door het ondertekenen van de Verklaring Russische Betrokkenheid. Wij kunnen aanvullend bewijsmateriaal opvragen om de verklaring te verifiëren.

Verklaring(en) en bewijsmiddel(en)



- een rechtsgeldig ondertekende bijlage - Verklaring Russische Betrokkenheid
- (optioneel op verzoek) aanvullende bewijsmiddelen, bijvoorbeeld over eigendomsstructuren en aanvullende informatie over derden en leveranciers

Mocht na het aangaan van een overeenkomst blijken dat de opdrachtnemer tóch een Russische partij is (of wordt) en/of dat sprake is van Russische betrokkenheid én mochten de maatregelen van overheidswege nog van kracht zijn, dan leidt dit tot ontbinding van de overeenkomst.

3.4 DE EISEN AAN UW GESCHIKTHEID

Wij gebruiken geschiktheidseisen (afkorting: GE) om te beoordelen of uw onderneming deze opdracht uit kan voeren. Geschiktheidseisen hebben betrekking op de onderneming. Niet op de opdracht zelf. Uw onderneming moet aan alle geschiktheidseisen voldoen. Dit kan ook met behulp van een samenwerkingsverband of met inzet van derden. Na bekendmaking van de voorgenomen gunning moet de inschrijver met de EMVI de gevraagde verklaringen en bewijsmiddelen bij ons aanleveren.

Wanneer uw onderneming onze opdrachtnemer wordt, dan moet uw onderneming tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst blijven voldoen aan de geschiktheidseisen. Voldoet uw onderneming, al dan niet met inzet van deelnemers en/of derden, op het moment van inschrijven (nog) niet aan alle geschiktheidseisen? Dan nemen wij uw inschrijving niet in behandeling.

3.4.1 ECONOMISCHE EN FINANCIËLE DRAAGKRACHT

GE1 BESCHIKKING OVER VOLDOENDE ECONOMISCHE EN FINANCIËLE DRAAGKRACHT

Uw onderneming heeft voldoende economische en financiële draagkracht om nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst te garanderen. Uw onderneming is niet bekend met mogelijke claims, vorderingen of (toekomstige) investeringen die deze draagkracht of de continuïteit van uw onderneming in gevaar kan brengen.

Bewijsmiddel(en)



- de laatst afgegeven controleverklaring door een accountant (niet ouder dan de afgelopen 2 kalenderjaren), of
- wanneer u niet beschikt over een controleverklaring én hier niet toe verplicht bent: een beoordelings- of samenstellingsverklaring, inclusief de meest recente jaarrekening of vergelijkbare presentatie (beiden niet ouder dan de afgelopen 2 kalenderjaren) waaruit blijkt dat aan de economische en financiële draagkracht wordt voldaan, of

- wanneer u niet beschikt over een controleverklaring **én** hier niet toe verplicht bent: een kredietrapport¹ waaruit blijkt dat uw onderneming minimaal een positieve PD²-rating heeft over de afgelopen 3 kalenderjaren.

GE2 BESCHIKKING OVER PASSENDE VERZEKERING

Uw onderneming is gedurende de looptijd van de overeenkomst verzekerd voor de uitvoering van de opdracht. De aansprakelijkheids- en verzekeringsvoorwaarden zijn vermeld in de en inkoopvoorwaarden GIBIT 2023, artikel 16 en 17. Ook een passende beroepsaansprakelijkheidsverzekering is noodzakelijk.

Bewijsmiddel(en)



- een kopie van de actuele verzekeringspolis(sen), of
- een verklaring van de verzekeraar dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan

Voldoet u bij inschrijving (nog) niet aan deze geschiktheidseis, maar kan uw onderneming dit wel doen bij aanvang van de overeenkomst? Wanneer u de voorgenomen gunning ontvangt, dan moet u tijdens de verificatiefase een verklaring van uw verzekeraar aanleveren dat uw verzekering bij aanvang van de overeenkomst aan deze geschiktheidseis voldoet. Kunt u dit niet? Dan wordt uw inschrijving ongeldig verklaard.

3.4.2 TECHNISCHE BEKWAAMHEID OF BEROEPSBEKWAAMHEID

GE3 BESCHIKKING OVER KERNCOMPETENTIES (REFERENTIES)

Uw onderneming is voldoende deskundig om de opdracht uit te voeren. Dit toont u aan met referenties. Een referentie voldoet minimaal aan deze voorwaarden:

- de betreffend opdrachtgever is onafhankelijk en maakt geen onderdeel uit van hetzelfde concern als van uw onderneming;
- de referentieopdracht is vakkundig en naar tevredenheid van de betreffend opdrachtgever uitgevoerd;
- de referentieopdracht is niet langer dan 3 jaar geleden afgerond – gerekend vanaf de uiterste inschrijfdatum – of wordt nog steeds uitgevoerd; en
- de referentieopdracht is vergelijkbaar met deze opdracht.

Door het opgeven van een referentie geeft u toestemming aan ons om, zonder uw tussenkomst, voor verificatie contact op te nemen met de referent.

De volgende kerncompetenties (afkorting: KC) gelden voor deze opdracht:

¹ Van Graydon, CreditSafe of Dun & Bradstreet (of van gelijkwaardig niveau)

² Probability of Default-rating, wat de waarschijnlijkheid van wanbetaling aangeeft. Een positieve PD-rating wordt ook uitgedrukt als o.a. 'lage kans op wanbetaling', 'laag kredietrisico' of score A en hoger.

KC1: Kennis van en ervaring met het leveren, implementeren en in stand houden van een cloud gebaseerde contactcenter-oplossing c.q. telefoniedienst bij een organisatie met een omvang van tenminste 30 contactcenter-agents verdeeld over tenminste 3 contactcenter-groepen.

KC2: Kennis van en ervaring met het leveren, implementeren en in stand houden van een cloud gebaseerde telefoniedienst, incl. integratie met Microsoft Teams bij een organisatie met een omvang van tenminste 300 telefoniegebruikers.

Per kerncompetentie levert u maximaal 2 referenties aan. U mag voor beide kerncompetenties dezelfde referentie aanbieden. Daarmee toont u aan over de gevraagde competentie te beschikken.

Bewijsmiddel(en)



of



- een tevredenheidsverklaring van de referent kan na indiening inschrijving door de inkoopadviseur worden opgevraagd bij de referent.

U moet op het inkoopplatform de gevraagde gegevens per referentieopdracht opgeven. Alle gevraagde gegevens moeten **BIJ INSCHRIJVING** bekend zijn. Bewijsmiddelen (de tevredenheidsverklaring van de referent) wordt pas **NA VOORGENOMEN GUNNING** bij de referent van de inschrijver met de EMVI opgevraagd.

GE4 BESCHIKKING OVER EEN INFORMATIEBEVEILIGINGSSYSTEEM

Uw onderneming beschikt over een informatiebeveiligingssysteem dat aansluit bij de behoefte van de opdracht. Dit informatiebeveiligingssysteem:

- is vastgelegd in uw beleid en de procedures, bijvoorbeeld via een handboek;
- valt onder de verantwoordelijkheid van de directie van uw onderneming;
- wordt in aanmerking genomen bij het ontwerpen van processen, informatiesystemen en beheersmaatregelen

Deze geschiktheidseis is gebaseerd op de Nederlandse Norm NEN-ISO/IEC 27001.

Let op: Elke bij de inschrijving betrokken onderneming die (een deel van) een IT-proces binnen de beschreven opdracht gaat uitvoeren waarop deze norm van toepassing is, moet aan deze geschiktheidseis voldoen voor dat deel van de opdracht dat die onderneming uit gaat voeren. Voor deze geschiktheidseis kunt u **GEEN BEROEP DOEN OP EEN DERDE** voor werkzaamheden die uzelf (de inschrijver) uit gaat voeren en waar deze geschiktheidseis betrekking op heeft.

Bewijsmiddel(en)



of



- een geldig certificaat volgens de norm NEN-ISO/IEC 27001, waarbij de scope van de certificering ten minste alle relevante processen van deze opdracht omvat, of
- een beschrijving van het geïmplementeerde informatiebeveiligingssysteem, of
- gelijkwaardige bewijzen van maatregelen

Bent u gecertificeerd? Dan moet dit certificaat door een geaccrediteerde organisatie zijn afgegeven. Bent u niet gecertificeerd? Dan wordt de gelijkwaardigheid van uw informatiebeveiligingssysteem aan de normenreeks getoetst. U dient daarvoor een verklaring van een onafhankelijk deskundige af te geven dat uw informatiebeveiligingssysteem daaraan gelijkwaardig is.

3.4.3 BEVOEGDHEID BEROEPSACTIVITEIT

GE5 INSCHRIJVING IN HET NATIONAAL HANDELSREGISTER

Uw onderneming staat ingeschreven in het handelsregister van de lidstaat waarin uw onderneming is gevestigd.

Bewijsmiddel(en)



- een uittreksel van het nationaal handelsregister (in Nederland: Kamer van Koophandel), maximaal 6 maanden oud op het moment van inschrijven.

Maakt uw onderneming onderdeel uit van een concern, is sprake van een beperking op het mandaat of van een verstrekte volmacht? Lees dan ook paragraaf 3.2 voor aanvullende informatie bij deze geschiktheidseis.

Het uittreksel van de inschrijving in het nationaal handelsregister moet **BIJ INSCHRIJVING** worden ingediend.

DEEL 4 DE INSCHRIJVING

Schrijft u zich in op deze offerteaanvraag dan verklaart u daarmee:

- in te staan voor een correcte en naar waarheid ingediende inschrijving; en
- zich zonder voorwaarden akkoord met de inhoud van de offerteaanvraag, waaronder het programma van eisen, de overige bijlagen en nota('s) van inlichtingen.

4.1 DE BENODIGDE DOCUMENTEN EN BEWIJSMIDDELEN

4.1.1 DE BENODIGDE DOCUMENTEN BIJ INSCHRIJVING

Uw inschrijving bestaat uit de volgende documenten:

Wat	Model	Opmerking
Uniform Europees Aanbestedingsdocument*	Bijlage - Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Zie deel 7.
Referentieopdracht	Bijlage 8	
Uittreksel van de inschrijving in het nationaal handelsregister*	Kamer van Koophandel	Zie geschiktheidseis GE8 en paragraaf 4.6.
Prijzenblad	Bijlage 9 Prijzenblad	Zie paragraaf 4.2.
Beantwoording kwalitatieve criteria	Eigen model inschrijver	Zie paragraaf 4.3.2
Derdenprogrammatuur	Eigen model inschrijver	Zie paragraaf 4.4. Verklaring 'geen derdenprogrammatuur' óf 'Specificatie conform GIBIT2023 art. 22.1'
Concept Service Level Agreement	Eigen model inschrijver	Inschrijver dient een Concept SLA in te dienen dat inschrijver als het best passend acht ten opzichte van de gevraagde ICT-prestatie.

Documenten met een sterretje (*) moeten ook door deelnemers en derden ingediend worden

Het niet meeleveren, onvolledig of niet op de voorgeschreven wijze aanleveren van één of meerdere van bovenstaande bijlagen kan ertoe leiden dat wij uw inschrijving niet verder in behandeling nemen.

4.1.2 DE BEWIJSMIDDELEN BIJ VOORGENOMEN GUNNING

Zodra de voorgenomen gunning bekend is gemaakt, vragen wij de onderstaande bewijsmiddelen op bij de inschrijver met de EMVI. Dit doen wij alleen wanneer de bewijsmiddelen nog niet in ons bezit zijn.

Wat	Model	Opmerking
Verklaring Russische Betrokkenheid*	Bijlage 10 Verklaring Russische betrokkenheid	Zie paragraaf 3.3.2.
Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	Dienst Justis	Niet ouder dan 2 jaar vanaf het moment van inschrijven.
Beschikking over voldoende financiële draagkracht		Zie GE1
Verzekering		Zie GE2 en Concept-overeenkomst par. 14 en 15
Verklaring nakoming fiscale verplichtingen	Belastingdienst	Niet ouder dan 6 maanden vanaf het moment van inschrijven.
NEN-ISO/IEC 27001		Zie GE4
Beantwoording verificatievragen	Eigen model inschrijver	Zie paragraaf 6.4.3

Documenten met een sterretje (*) moeten ook door deelnemers en derden ingediend worden.

Het niet, niet tijdig, niet juist of niet volledig aanleveren van de gevraagde verklaringen/bewijsstukken kan ertoe leiden dat wij uw voorgenomen gunning intrekken.

4.1.3 ALLE DOCUMENTEN IN DE NEDERLANDSE TAAL

Alle documenten bij uw inschrijving levert u aan in de Nederlandse taal. Ook de bewijsmiddelen. Een uitzondering geldt voor documenten die alleen in een andere taal beschikbaar zijn. Mochten wij het voor onze beoordeling nodig vinden, dan vragen wij om een officiële vertaling. Deze kosten komen dan voor uw rekening.

4.2 VOOR WELKE PRIJS VOERT U DE OPDRACHT UIT?

GC1 PRIJS

Wij vragen u een prijs op te geven voor de beschreven opdracht. Dit is de inschrijfprijs. Daarvoor is een prijzenblad gemaakt waar elke inschrijver gebruik van moet maken. Zo geeft iedereen de prijs op eenzelfde en vergelijkbare manier op.

Vanwege het karakter van de opdracht kunnen wij niet voor alle onderdelen van de ICT-prestatie duidelijke aantallen vaststellen die wij af gaan nemen. In die gevallen hebben wij daarom fictieve aantallen opgenomen in het prijzenblad. Wij kunnen niet verzekeren dat wij deze aantallen echt gaan afnemen.

Het prijzenblad is opgenomen in bijlage 9.

Voorwaarden aan het invullen van het prijzenblad

- De opgegeven prijzen dekken alle kosten die wij aan u moeten betalen. Na gunning kunt u geen andere kosten en/of opslagpercentages meer aan ons doorberekenen;
- De opgegeven prijzen voldoen aan deze offerteaanvraag, het programma van eisen, de overige bijlagen en nota('s) van inlichtingen;
- De opgegeven prijzen zijn netto en exclusief btw;
- Een prijs kan geen negatieve waarde zijn;
- Elk onderdeel op het prijzenblad wordt ingevuld.

Het niet voldoen aan bovenstaande voorwaarden kan ertoe leiden dat wij uw inschrijving niet verder in behandeling nemen.

4.3 HOE DRAAGT UW ONDERNEMING BIJ AAN DE KWALITEIT VAN DE OPDRACHT?**4.3.1 KWALITATIEVE GUNNINGSCRITERIA**

De kwaliteit van uw inschrijving beoordelen wij aan de hand van door u uitgewerkte kwalitatieve gunningscriteria. Hiermee vormen wij ons een beeld over hoe uw onderneming deze opdracht uit wil voeren. Wordt u onze opdrachtnemer? Dan houden wij uw onderneming aan datgene dat ons is toegezegd in uw uitwerkingen. Dit mag niet in strijd zijn met de inhoud van deze offerteaanvraag, bijlagen en nota('s) van inlichtingen.

Voorwaarden aan de uitwerkingen van de kwalitatieve gunningscriteria

- Het te gebruiken lettertype is algemeen gangbaar, bijvoorbeeld Arial, Calibri of gelijkwaardig in vorm en grootte;
- De te hanteren lettergrootte is minimaal 10 met een minimale regelafstand 1;
- De uitwerking voldoet aan de inhoud van deze offerteaanvraag, bijlagen en nota('s) van inlichtingen;
- Elke uitwerking wordt gemaximeerd tot een aantal pagina's. Levert u meer pagina's aan? Het teveel aan pagina's leggen wij ongelezen en onbeoordeeld opzij. Voorbladen en inhoudsopgaven rekenen wij niet tot het maximum zolang hierop geen inhoudelijke uitwerking staat.

Wij kunnen uw uitwerking(en) beter begrijpen en beoordelen wanneer u rekening houdt met het volgende:

- Beschrijf en motiveer uw voorstellen en plannen helder, duidelijk en herkenbaar, en zeg toe hoe u dit waar gaat maken;
- Zorg dat uw uitwerking voldoende ingaat op dat wat wij in het kwalitatief gunningscriterium vragen;
- Wees u bewust van de eisen die wij aan de opdracht stellen;
- Let goed op de samenhang tussen de verschillende uitwerkingen die u inlevert.

Het niet voldoen aan bovenstaande voorwaarden kan ertoe leiden dat wij uw uitwerking minder goed beoordelen.

4.3.2 WAT VRAGEN WIJ U UIT TE WERKEN?

GC2 GLOBAAL ONTWERP

Omschrijving

Inschrijver levert een Globaal Ontwerp van de aangeboden oplossing aan, waarin tenminste de volgende punten worden beschreven:

- Beschrijving van de aangeboden oplossing, inclusief een totaaloverzicht van alle aangeboden onderdelen (modules);
- Duidelijke en onderbouwde motivatie van gemaakte ontwerpkeuzes in relatie tot de behoefte van GGD Groningen;
- Architectuurplaat van de aangeboden telefonie- en contactcenteroplossing, inclusief het in de PvE (tabblad 4) genoemde koppelvlakken;
- Beschrijving van de bij de aangeboden oplossing behorende licentiestructuur (incl. aantallen en onderscheid *named* of *concurrent* licenties) n.b.: prijzen dient u hier niet te vermelden, maar in het prijzenblad;
- Wijze waarop de aangeboden oplossing invulling geeft aan de beveiligingseisen van het PvE (tabblad 6).

Maximale omvang uitwerking

De uitwerking mag niet meer dan 10 enkelzijdige A4 pagina's omvatten.

Wij beoordelen uw uitwerking zoals beschreven in paragraaf 5.2

GC3 CONCEPT IMPLEMENTATIEPLAN

Omschrijving

Inschrijver levert een Concept Implementatieplan, rekening houdend met de opdrachtomschrijving en het PvE, voor de gevraagde telefonie- en contactcenterdiensten aan, waarin tenminste de volgende punten worden beschreven:

- Projectdefinitie en –afbakening;
- Projectorganisatie (rollen en verantwoordelijkheden Opdrachtgever en Opdrachtnemer);
- Projectplanning;
- Top 5 Projectrisico's en beheersingsmechanismen;
- Test- en acceptatieplan;
- Migratiemoment(en);
- Opleidingen;
- Communicatie.

In het concept implementatieplan beschrijft Inschrijver duidelijk op welke wijze de ICT-prestatie wordt geïmplementeerd, waarom deze aanpak succesvol is. De aanpak moet zorgen voor een duidelijke borging, voldoende vertrouwen en overtuiging.

Maximale omvang uitwerking

De uitwerking mag niet meer dan 10 enkelzijdige A4 pagina's omvatten.

Wij beoordelen uw uitwerking zoals beschreven in paragraaf 5.2.

GC4 CALAMITEITENPLANNEN

Omschrijving

Inschrijver levert drie calamiteitenplannen aan. Deze calamiteitenplannen hebben betrekking op een mogelijke situatie van uitval van de door Inschrijver aangeboden telefonie- en contactcenterdienstverlening. In de calamiteitenplannen beschrijft Inschrijver de mogelijkheden die zij binnen de, voor deze inschrijving aangeboden, oplossing kan bieden om eventuele uitval/verstoring/beschadiging van de telefonie- en contactcenterdienstverlening van de GGD Groningen te kunnen opvangen.

De drie uit te werken calamiteitenplannen betreffen de volgende scenario's:

- Onbeschikbaarheid van de telefonie- en contactcenterdienstverlening door een verstoring in het technisch domein van inschrijver (bijv. uitval van de cloud-telefoniedienst of uitval van cruciale verbindingen van en naar het datacenter van de inschrijver).
- Onbeschikbaarheid van de telefonie- en contactcenterdienstverlening door een verstoring in het technisch domein van opdrachtgever (bijv. uitval van de digitale werkplek van opdrachtgever waarop de telefonie- en contactcenterdienstverlening wordt ontsloten).
- Onbeschikbaarheid van de fysieke werkplekken van de contactcenter-medewerkers van opdrachtgever (bijv. ontoegankelijkheid van de locatie van opdrachtgever door een bommelding of gaslek).

Een calamiteitenplan gaat hierbij per beschreven scenario tenminste in op de volgende onderwerpen:

- Beschrijving van de mogelijke fall-back oplossing(en);
- Activatie (wijze van activeren);
- Werkproces van het calamiteitenplan;
- Inschatting van doorlooptijd;
- Her-routering van telefoonverkeer bestemd voor de belangrijkste klantengangen van GGD Groningen;
- Taakverdeling tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer i.g.v. calamiteiten;
- Risico's bij het inwerkingstellen van het calamiteitenplan;
- Benodigde voorzieningen c.q. oplossingen, en;
- Eventuele kosten voor uitvoering calamiteitenplan.

Maximale omvang uitwerking

De uitwerking van de drie calamiteitenplannen mag niet meer dan 6 enkelzijdige A4 pagina's omvatten.

Wij beoordelen uw uitwerking zoals beschreven in paragraaf 5.2

GC5 DEMONSTRATIE - PRESENTATIE VAN 4 CASUSSEN

Inschrijver verzorgt een presentatie van de vier casussen bij Opdrachtgever op locatie te Groningen. Deze 'demo' wordt getoond in de aangeboden toepassing, dus niet met printscreens, filmpjes of PowerPoint slides. Dit mag een demo-, training- of testomgeving zijn.

Inschrijver wordt verzocht om het correct beoordelen van de presentatie van de casussen voor de beoordelingscommissie te ondersteunen. Dat houdt in dat:

- De hieronder opgenomen volgorde van de casussen wordt aangehouden;
- Duidelijk wordt aangegeven wanneer de presentatie van een casus start en eindigt;
- Er voldoende tijd tussen de presentatie van de casussen wordt genomen om de beoordelingscommissie haar bevindingen te laten verwerken;
- Indien leden van de beoordelingscommissie verduidelijkingsvragen stellen is Inschrijver zélf verantwoordelijk om binnen de beschikbare tijd alle casussen te presenteren.

De presentatie bestaat tenminste uit het presenteren van onderstaande vier casussen:

Casus A: Reguliere telefoniegebruiker (40 punten)

Deze casus dient voor de volgende actoren gepresenteerd te worden:

- Reguliere telefoniegebruiker

met tenminste aandacht voor de werking van:

- Telefonie binnen MS Teams (bellen, gebeld worden);
- Deelname aan een groepsschakeling (belgroep);
- Inzicht in welke collega's actueel in de belgroep aanwezig zijn en wat de status is
- Nummerpresentatie;
- Presence informatie.

Casus B: Contactcenter agent-applicatie, (90 punten)

Deze casus dient voor de volgende actoren gepresenteerd te worden:

- Contactcenter-agent

met tenminste aandacht voor de werking van het:

- Beantwoorden van inkomende oproepen;
- In de wacht zetten van een oproep;
- Doorverbinden van een oproep;
- Beëindigen van een oproep;
- Omgaan met nawerktijd (verlengen, overbruggen);
- Gebruik van disposition codes;
- Gebruik van reason codes;
- Afhandeling van andere klantcontactkanalen (bijv. e-mail of chat/messaging).

Casus C: Contactcenter supervisor-applicatie (90 punten)

Deze casus dient voor de volgende actoren gepresenteerd te worden:

- Contactcenter-supervisor

met tenminste aandacht voor de werking van het:

- Meeluisteren door de supervisor;
- Wijzigen van de status van een contactcenter-agent;
- Wijzigen van een groep (bijv. het toevoegen van een agent aan een groep);
- Wijzigen van meldteksten;
- Openen en sluiten van een (ad-hoc) contactcenter-groep;
- Genereren van managementrapportages over de werking van het contactcenter.

Casus D: Oplossing voor piketdiensten (30 punten)

Deze casus dient voor de volgende actoren gepresenteerd te worden:

- Deelnemer aan een piketgroep
- Beheerder van piketgroep- of -dienst

met tenminste aandacht voor de werking van het:

- Aan- en afmelden bij een piketgroep of -dienst
- Beheren van een piketgroep- of -dienst
- Ruilen van diensten

Maximale omvang uitwerking

Zie Planning, paragraaf 6.1.1

Wij beoordelen uw uitwerking zoals beschreven in paragraaf 5.2.

4.4 DERDENPROGRAMMATUUR

Wanneer een IT-oplossing onderdeel uitmaakt van uw aanbieding, en deze geheel of gedeeltelijk bestaat uit derdenprogrammatuur, dan moet u bij inschrijving:

- specificeren welk deel van uw oplossing daaruit bestaat;
- de eventueel toepasselijke (licentie- en onderhouds)voorwaarden ter beschikking stellen; en
- voor zover er sprake is van afhankelijkheid tussen de derdenprogrammatuur en de overige delen van uw oplossing, duidelijk kenbaar maken waar die afhankelijkheid in is gelegen en welke effecten die afhankelijkheid heeft voor (de kwaliteit van) van uw oplossing.

Het gebruik van de derdenprogrammatuur in uw oplossing mag niet leiden tot een beperking van de door ons gestelde eisen en criteria aan de opdracht. Mocht dit wel zo zijn, dan gaan wij hierover in de verificatiefase met de beoogd opdrachtnemer in overleg. Komen wij niet tot overeenstemming, dan heeft de beoogd opdrachtnemer de verificatie niet doorstaan.

Wij committeren ons nimmer aan voorwaarden die de Aanbestedingswet ondermijnen.

4.5 OVERIGE VOORWAARDEN AAN UW INSCHRIJVING

4.5.1 INSCHRIJVEN ALS ONDERDEEL VAN EEN CONCERN OF GROEP

Willen meerdere ondernemingen van uw concern of (bedrijven)groep zich op deze offerteaanvraag inschrijven? Dat kan alleen wanneer elke onderneming aantoont dat het onafhankelijk van de andere ondernemingen inschrijft.

Constateren wij meerdere inschrijvingen uit eenzelfde concern of (bedrijven)groep? Dan vragen wij een verklaring op bij deze ondernemingen. Daarin moeten zij aantonen zich inderdaad onafhankelijk van de andere onderneming(en) in te hebben geschreven. Kan dit niet aangetoond worden? Dan wordt geen van de inschrijvingen uit hetzelfde concern of (bedrijven)groep verder in behandeling genomen.

Mocht u zich bij inschrijving bewust zijn van andere inschrijvingen uit uw eigen concern of (bedrijven)groep? Dan verzoeken wij u **BIJ INSCHRIJVING** een verklaring van onafhankelijk inschrijven in te dienen.

4.5.2 SLECHTS EEN KEER INSCHRIJVEN

U kunt zich slechts eenmaal inschrijven als zelfstandig inschrijver, als deelnemer aan een samenwerking of als hoofdaannemer. Schrijft u zich meer dan één keer in? Dan wordt geen van de inschrijvingen waarbij u betrokken bent verder in behandeling genomen.

Derden en onderaannemers mogen bij meerdere inschrijvingen betrokken zijn.

4.5.3 GESTANDDOENINGSTERMIJN INSCHRIJVING

Uw inschrijving blijft geldig tot 120 kalenderdagen na de uiterste datum van inschrijving. Tijdens deze periode mag u uw inschrijving niet wijzigen.

4.5.4 GEEN VERGOEDING VAN KOSTEN VOOR UW INSCHRIJVING

Wij vergoeden geen kosten die u maakt in het kader van deze offerteaanvraag en een mogelijke inschrijving.

4.6 RECHTSGELDIGE INDIENING

4.6.1 EEN RECHTSGELDIGE ONDERTEKENING

Alle te ondertekenen documenten voor inschrijving moeten door (een) rechtsgeldig bevoegde(n) (natuurlijk persoon) van uw onderneming worden ondertekend. De handtekening mag zowel met pen als digitaal worden gezet.

Voor deelnemers en derden geldt dat een eigen rechtsgeldig bevoegde moet ondertekenen.

4.6.2 TOETSING OP RECHTSGELDIGHEID

Wij controleren de rechtsgeldigheid van de ondertekening met het uittreksel van het handelsregister dat als bewijsmiddel is ingeleverd. Wanneer uw onderneming onderdeel uitmaakt van een concern, en de ondertekenaar (natuurlijk persoon) niet op uw uittreksel wordt genoemd, dan moet zo nodig een keten aan uittreksels ingeleverd worden. Alleen zo kunnen wij de bevoegdheid van de ondertekenaar controleren.

Is sprake van een beperking op het mandaat of van een verstrekte volmacht? Dan moet alle informatie bijgeleverd worden waaruit de bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt.

Ontbreekt de ondertekening of blijkt dat de ondertekening onjuist is, dan kunnen wij de inschrijving mogelijk niet verder in behandeling nemen.

4.7 GEBREKEN EN ONDUIDELIJKHEDEN – WAT MAG NOG HERSTELD WORDEN AAN UW INSCHRIJVING?

Wij kunnen een inschrijver om aanvulling of verduidelijking vragen van de inschrijving. Dit geldt ook voor ingeleverde verklaringen en documenten die wij op juistheid controleren.

Een inschrijving mag alleen nog wijzigen wanneer het gaat om een eenvoudige verduidelijking. Een fout of onduidelijkheid mag alleen hersteld worden wanneer uit het geheel van een inschrijving blijkt dat anders was bedoeld. Een aanpassing van een inschrijving mag niet leiden tot een nieuwe inschrijving. Hiervan is sprake wanneer bijvoorbeeld de geschiktheid verandert of de indiening van prijs of kwaliteit zodanig wijzigt dat dit gevolgen heeft voor het resultaat van de inschrijving.

Vragen wij u om een aanvulling, verduidelijking of aanpassing van uw inschrijving? Dan moeten wij vast kunnen stellen dat de gegeven informatie of wijziging dateert van voor het moment waarop uw onderneming zich inschreef.

Wij behouden ons het recht voor om inschrijvingen die niet voldoen aan de beschreven voorwaarden en eisen niet verder in behandeling te nemen.

DEEL 5 DE ECONOMISCH MEEST VOORDELIGE INSCHRIJVING

5.1 GUNNEN OP BESTE PRIJS-KWALITEITVERHOUDING

5.1.1 DE ECONOMISCH MEEST VOORDELIGE INSCHRIJVING

Elke (geldige) inschrijving beoordelen wij inhoudelijk op prijs en kwaliteit. Hoe lager de prijs en hoe hoger de kwaliteit, hoe beter de prijs-kwaliteitverhouding van de inschrijving is. De inschrijving die in vergelijking met alle inschrijvingen de beste prijs-kwaliteitverhouding behaalt, wordt de 'economisch meest voordelige inschrijving' (afkorting: EMVI) genoemd.

5.1.2 METHODE PUNTENSYSTEEM

Uitleg puntensysteem

Elke inschrijver op deze offerteaanvraag dient een prijs in op de beschreven opdracht en beschrijft op welke wijze zijn onderneming de beschreven opdracht kwalitatief invult.

Om tot de EMVI te komen, gebruiken wij de methode 'puntensysteem'. Wij bepalen een verhouding tussen prijs en kwaliteit. Deze verhouding laat zien waar wij het meeste belang bij hebben: een zo laag mogelijke prijs of een zo hoog mogelijke kwaliteit. Hoe groter het deel van de verhouding is, hoe belangrijker wij dat deel vinden. De onderverdeling in prijs en kwaliteit drukken wij uit in punten.

De score op prijs wordt berekend met een vaste formule. Elk uitgewerkt kwalitatief gunningscriterium wordt door onze beoordelingscommissie beoordeeld. Hieruit volgt een score. De score op prijs plus de totaalscore op de uitgewerkte kwalitatieve gunningscriteria bepaalt de totaalscore per inschrijving. De inschrijver die onder de streep de hoogste totaalscore behaalt, heeft de EMVI ingediend.

Maximaal haalbare scores bij deze offerteaanvraag

De prijs-kwaliteitverhouding bij deze offerteaanvraag is 400 punten prijs, 600 punten kwaliteit. De onderdelen prijs en kwaliteit waarderen wij met maximaal 1000 punten, volgens het onderstaande schema:

Gunningscriterium		Maximaal aantal punten
PRIJS		
GC1	Prijs	400
KWALITEIT		
GC2	Globaal Ontwerp aangeboden oplossing	150
GC3	Concept Implementatieplan	100
GC4	Calamiteitenplannen	100
GC5	Presentatie van de vier Casussen	250

Het prijscriterium is beschreven in paragraaf 4.2. De kwalitatieve gunningscriteria zijn beschreven in paragraaf 4.3.

Om voor gunning in aanmerking te komen moet uw inschrijving in totaal **MINIMAAL 50%** van het maximum aantal punten voor de kwalitatieve gunningscriteria behalen. Voldoet uw inschrijving hier niet aan, dan nemen wij deze niet verder in behandeling.

5.2 HOE WIJ DE BEOORDELING UITVOEREN

5.2.1 DE BEOORDELING VAN DE INSCHRIJFPRIJZEN

De score per inschrijfprijs berekenen wij met de volgende formule:

$$\frac{\text{laagste inschrijfprijs}}{\text{uw inschrijfprijs}} \times [400 \text{ punten}] = \text{score inschrijfprijs}$$

De laagst mogelijke score is 0 punten. Ook wanneer de uitkomst van bovenstaande formule lager dan 0 is.

5.2.2 DE BEOORDELING VAN DE UITGEWERKTE KWALITATIEVE GUNNINGSCRITERIA

Samenstelling van de beoordelingscommissie

Een beoordelingscommissie beoordeelt de uitwerkingen van de kwalitatieve gunningscriteria. Deze commissie bestaat uit minimaal 3 medewerkers per kwalitatief gunningcriterium (intern en/of extern) van GGD Groningen met relevante ervaringen met (delen van) de opdracht. Dit zijn de beoordelaars. De commissie kan zich op onderdelen laten adviseren om zich daarmee een zo goed mogelijk beeld van de uitwerkingen te vormen.

Een procesbegeleider, al dan niet een adviseur, ondersteunt en begeleidt de beoordelingscommissie, maar neemt zelf geen plaats in de commissie.

Wij kunnen gebruikmaken van meerdere beoordelingscommissies die elk tenminste één en zo mogelijk meerdere kwalitatieve gunningscriteria beoordelen. Een situatie wanneer dit van toepassing kan zijn is wanneer voor specifieke kwalitatieve gunningscriteria een beduidend andere expertise is vereist dan enkel een multidisciplinaire samenstelling.

De scores worden vastgesteld in consensus

Iedere beoordelaar beoordeelt de uitwerkingen van de kwalitatieve gunningscriteria allereerst op zichzelf. Vervolgens bespreken zij hun bevindingen in een consensusbijeenkomst. Hier is de gehele betreffende commissie bij aanwezig. Hieruit volgt een score per uitgewerkt kwalitatief gunningscriterium waar iedere beoordelaar het mee eens moet zijn. Er moet dus sprake zijn van consensus. De scores staan na de consensusbijeenkomst vast.

De beoordelingscommissie zal voor GC2, GC3 en GC4 bij elke beoordeling gebruik maken van de onderstaande tabel:

Omschrijving	Toelichting	Score
Ontbreekt	(Een belangrijk deel van) de uitwerking ontbreekt en/of de uitwerking is inhoudelijk niet relevant. De uitwerking voldoet niet aan de uitvraag.	geen score
Onvoldoende	(Een belangrijk deel van) de uitwerking is inhoudelijk niet relevant en/of de toelichting geeft onvolledige informatie. De uitwerking voldoet niet volledig aan de uitvraag.	25%
Voldoende	De uitwerking dekt de uitvraag af en voldoet aan de verwachtingen.	50%
Goed	De uitwerking voegt op bepaalde relevante punten waarde toe aan de uitvraag. Er is sprake van enige meerwaarde.	75%
Uitstekend	De uitwerking voegt beduidend extra waarde toe aan de uitvraag en overtreft de verwachtingen.	100%

Voor GC5 'Presentatie van de vier casussen' wordt per casus één score gegeven. Er wordt zowel op functionaliteit, look & feel alsook gebruikersgemak beoordeeld

Omschrijving	Toelichting	Score
Ontbreekt	(Een belangrijk deel van) de presentatie is inhoudelijk niet relevant. De presentatie voldoet niet aan de uitvraag.	geen score
Onvoldoende	(Een belangrijk deel van) de presentatie is inhoudelijk niet relevant en/of onvolledig. De uitwerking voldoet niet volledig aan verwachting van de uitvraag.	25%
Voldoende	De presentatie voldoet aan de verwachtingen van de uitvraag.	50%
Goed	De presentatie toont enige meerwaarde toe aan de uitvraag en overtreft de verwachtingen.	75%
Uitstekend	De presentatie voegt beduidend extra waarde toe aan de uitvraag en overtreft de verwachtingen.	100%

Ontstaat na het bekendmaken van de voorgenomen gunning een situatie waarin (een deel van) een inschrijving op een andere manier beoordeeld kan of moet worden? Dan kunnen wij hiertoe overgaan. Een vastgestelde score kan dan alleen wijzigen met goedkeuring van de betreffende beoordelingscommissie. Mocht dit gebeuren, dan kan dit gevolgen hebben voor de rangorde van inschrijvingen.

5.2.3 VASTSTELLEN EINDSCORE

De eindscore per inschrijving wordt vastgesteld door de score op prijs op te tellen bij de som van scores van de kwalitatieve gunningscriteria. Dit doen wij met de volgende formule:

$$\text{score prijs} + \sum (\text{score kwalitatief gunningscriterium}) = \text{eindscore inschrijving}$$

5.2.4 GELIJKE SCORES – WELKE INSCHRIJVING IS DE EMVI?

Behalen meerdere inschrijvers een gelijke eindscore, dan bepalen wij welke van deze inschrijvingen voor ons de beste keuze is. Dit doen wij door deze inschrijvingen op de afzonderlijk behaalde scores (niet de eindscores) met elkaar te vergelijken.

Allereerst vergelijken wij op de onderdelen prijs en kwaliteit (totaalscore). Een inschrijving die op het zwaarstwegende onderdeel hoger scoort dan de andere gelijk scorende inschrijving(en), beschouwen wij als beter. Zijn dan nog steeds inschrijvingen waar geen onderscheid tussen gemaakt kan worden? Dan vergelijken wij de scores op de uitwerkingen van de afzonderlijke kwalitatieve gunningscriteria, opvolgend van de zwaarste naar de lichtste weging. Een inschrijving die op een kwalitatief gunningscriterium hoger scoort dan de andere gelijk scorende inschrijving(en), beschouwen wij als beter. Enzovoort.

Een betere inschrijving gaat altijd boven de andere inschrijvingen met een gelijke score. Ook de EMVI kan op grond hiervan worden bepaald.

Bij een gelijke weging van meerdere kwalitatieve gunningscriteria berekenen wij daarover de gemiddelde score per inschrijving. Deze gemiddelde score vervangt fictief de oorspronkelijke scores om een onderscheid te maken tussen de gelijk scorende inschrijvingen.

Loting

Kan de EMVI nog steeds niet worden bepaald? Dan volgt een loting. Doet deze situatie zich voor, dan informeren wij de betreffende inschrijvers over de te volgen procedure, datum en tijdstip en de locatie waar de loting plaats zal vinden. Deze inschrijvers kunnen de loting bijwonen.

DEEL 6 DE PROCEDURE

6.1 PLANNING VAN DE PROCEDURE

6.1.1 FASEPLANNING

Wij gebruiken een faseplanning voor deze aanbestedingsprocedure. Waar 'uiterste termijn' staat geldt dit als een fatale termijn. De andere termijnen zijn indicatief. Wij kunnen hiervan afwijken.

De inschrijffase	
15-10-2025	Aankondiging van de Europese aanbesteding
28-10-2025 12:00 uur	Uiterste termijn voor het stellen van vragen
7-11-2025	Publicatie van de nota van inlichtingen
14-11-2025 12:00 uur	Uiterste termijn voor het stellen van vragen (ronde 2)
21-11-2025	Publicatie van de nota van inlichtingen (ronde 2)
1-12-2025 12:00 uur	Uiterste termijn van indiening inschrijvingen
De beoordelingsfase	
1-12-2025 tot 19-12-2025	Toetsen en beoordelen van de inschrijvingen
9-12-2025	Presentatie Casussen Tijdvak 1 9:00 tot 10:30
9-12-2025	Presentatie Casussen Tijdvak 2 11:00 tot 12:30
9-12-2025	Presentatie Casussen Tijdvak 3 13:30 tot 15:00
11-12-2025	Presentatie Casussen Tijdvak 4 9:00 tot 10:30
11-12-2025	Presentatie Casussen Tijdvak 5 11:00 tot 12:30
11-12-2025	Presentatie Casussen Tijdvak 6 13:30 tot 15:00
De gunningsfase	
22-12-2025	Bekendmaking van de voorgenomen gunning
22-12-2025	Aanvang van de opschortende termijn
22-12-2026 Tot 15-1-2026	Verificatiefase voor inschrijver(s) met de EMVI
15-1-2026	Einde van de opschortende termijn
16-1-2026	Definitieve opdrachtverlening

Wijzigingen in de planning worden bekendgemaakt in een nota van inlichtingen en/of op het inkoopplatform. De planning in het inkoopplatform is altijd leidend.

Alleen met ondernemingen die na het indienen van de Inschrijving voor gunning in aanmerking kunnen komen wordt een tijdslot gereserveerd voor het demonstreren van de casussen. De tijdsloten zijn in de Planning beschreven. Voor het reserveren van een tijdslot kan een Inschrijver twee dagen

na de deadline indiening van de inschrijvingen contact opnemen via de contactpersoon van deze aanbesteding.

De vier casussen die beoordeeld worden zijn beschreven in GC 5 'Demonstratie casussen'.

De Casussen worden gedemonstreerd aan de beoordelingscommissie op een locatie van de GGD Groningen. De presentaties kunnen worden opgenomen en worden maximaal één jaar opgeslagen.

Agenda voor de demonstratie van de Casussen:

- Max. 5 minuten korte introductie
- Max 60 minuten voor demonstratie van de casussen
- Max. 25 minuten vraag en antwoord

6.1.2 UITSTEL OF BEËINDIGING VAN DEZE PROCEDURE

Wij kunnen deze procedure tot de definitieve gunning uitstellen of intrekken. Doen wij dat, dan vergoeden wij geen kosten aan ondernemingen die zich aan het voorbereiden waren op een inschrijving of zich al ingeschreven hebben.

Wanneer het niet vergoeden van kosten disproportioneel is, dan kunnen wij een kostenvergoeding heroverwegen.

6.2 DE INSCHRIJFFASE

6.2.1 AANKONDIGING VAN DE EUROPESE AANBESTEDING

Onze Europese aanbestedingen publiceren wij in beginsel op het Nederlandse inkoopplatform TenderNed. Gelijktijdig versturen wij een aankondiging van de opdracht aan Tenders Electronic Daily (TED). Binnen 2 kalenderdagen is de aankondiging ook op het TenderNed zichtbaar.

6.2.2 HET STELLEN VAN VRAGEN

Wij hebben deze offerteaanvraag zorgvuldig voorbereid. Toch kan het zijn dat niet alles duidelijk is, juist is of dat tegenstrijdige teksten zijn opgenomen. Daarom kunt u vragen, maar ook opmerkingen, suggesties of bezwaren, bij ons indienen via de module voor vragen en antwoorden in het inkoopplatform. Wij verzoeken u dit zo spoedig mogelijk te doen. U moet dit in ieder geval vóór de in de planning genoemde uiterste termijn bij ons indienen. Wij nemen alleen vragen in behandeling die voor deze uiterste termijn zijn gesteld en op de juiste manier zijn ingediend. Wij kunnen hier onderbouwd van afwijken.

In deze procedure zijn twee vragenrondes gepland. In de tweede ronde kunt u vervolgvragen stellen als reactie op een eerdere nota van inlichtingen. Dit mogen dus geen volledig nieuwe vragen zijn. Vragen die hier niet aan voldoen nemen wij niet in behandeling. Wij kunnen hier onderbouwd van afwijken.

Hebben wij een nota van inlichtingen gedeeld en zorgt dit voor (nieuwe) onduidelijkheden, onjuistheden of tegenstrijdigheden die door dit delen eerst kenbaar zijn geworden? Zorgt dit voor vragen of bezwaren? Dan moet u dit zo snel mogelijk met ons delen. Doe dit uiterlijk 11 kalenderdagen voor de uiterste termijn van indiening van de inschrijvingen. Ook wanneer geen vragenronde meer gepland staat. Dit geeft ons de mogelijkheid te beoordelen of een aanvullende nota van inlichtingen nodig is.

Verzoek om individuele behandeling van een vraag

Heeft u een vraag waarop een openbaar antwoord schadelijk is voor uw gerechtvaardigd commercieel belang? Dan kunt u ons verzoeken dit individueel te behandelen. Alleen u ontvangt dan een reactie van ons. Een dergelijk verzoek moet u voldoende onderbouwen. Wij moeten afwegen of uw verzoek inderdaad gerechtvaardigd is. Vinden wij dit niet, dan maken wij u dit duidelijk. U krijgt hierna de keuze de vraag in te trekken of hierop te laten reageren – zo nodig met aangepaste inhoud - in een openbare nota van inlichtingen. Maakt u geen tijdige keuze? Dan zien wij dit als het terugtrekken van uw vraag.

Individuele verstrekte reacties zijn altijd ondergeschikt aan een openbare nota van inlichtingen. Ook individuele te behandelen vragen moet u op tijd via de module voor vragen en antwoorden indienen, voor de uiterste termijn voor het stellen van vragen.

Nalaten bekendmaking onduidelijkheden en tegenstrijdigheden

Laat u het na om onduidelijkheden en tegenstrijdigheden tijdig aan ons bekend te maken? Dan komt dit voor uw eigen risico. Zowel wijzelf als andere inschrijvers mogen er dan op vertrouwen dat alles voor u duidelijk is. U heeft dan geen bezwaren op deze aanbestedingsprocedure, de inhoud van deze offerteaanvraag inclusief bijlagen of een nota van inlichtingen.

Vragen, maar ook opmerkingen, suggesties of bezwaren, die eerst na de hierboven geboden mogelijkheden aan de orde worden gesteld, en die voor de uiterste termijn van inschrijving kenbaar waren of redelijkerwijs kenbaar hadden moeten zijn, worden op grond van rechtsverwerking niet-ontvankelijk verklaard.

6.2.3 EEN NOTA VAN INLICHTINGEN

Wij reageren op alle vragen die wij op tijd ontvangen. Dit doen wij door de vragen te beantwoorden via de module voor vragen en antwoorden in het inkoopplatform. Dit wordt de nota van inlichtingen. Hierin nemen wij geen gegevens op over de vraagsteller. Een nota van inlichtingen is dus anoniem. Desondanks is de vraagsteller zelf verantwoordelijk dat geen informatie in de vraag wordt verwerkt waarmee de onderneming achterhaald kan worden. Het is niet onze verantwoordelijkheid deze informatie uit de vraag te filteren.

Naast de reacties op de ingediende vragen kunnen wij ook zelfstandig aanvullingen, wijzigingen of correcties op de offerteaanvraag doorvoeren via een nota van inlichtingen.

De inhoud van een nota van inlichtingen gaat bij tegenstrijdigheden boven de offerteaanvraag en bijlagen. De inhoud van een latere nota van inlichtingen gaat bij tegenstrijdigheden altijd boven een eerdere nota van inlichtingen.

6.2.4 INDIENEN VAN INSCHRIJVINGEN

Een inschrijving moet op tijd worden ingediend. Wij accepteren alleen inschrijvingen die zijn ingediend in het inkoopplatform. Het inkoopplatform sluit de mogelijkheid om in te schrijven exact op de uiterste termijn van indiening inschrijvingen. Te laat is hier ook echt te laat. Start daarom altijd op tijd met het indienen van een inschrijving.

Storingen bij het inkoopplatform

Is er sprake van een storing bij het inkoopplatform op de uiterste dag van inschrijving? Controleer op de website van het inkoopplatform en mogelijk andere (social) mediakanalen de aard van de storing. Vaak kunt u ook de status van de storing inzien.

Bij een ernstige storing, waardoor inschrijven onmogelijk is, kunt u contact opnemen met onze contactpersoon. Wij kunnen, maar moeten niet, overgaan tot verlenging van de inschrijftermijn. Bij twijfel of u zich door een storing nog tijdig in kunt schrijven, kunt u ervoor kiezen uw inschrijving te versleutelen. Waaraan u dan moet voldoen leest u in [artikel 2.109a](#) van de Aanbestedingswet 2012.

Een storing in bijvoorbeeld uw eigen netwerkgeving of bij uw internetprovider is voor uw eigen risico!

6.3 DE BEOORDELINGSFASE

6.3.1 CONTROLEREN VAN DE INSCHRIJVINGEN

Ontvangen inschrijvingen worden na het sluiten van de inschrijftermijn uit de kluis van het inkoopplatform gedownload. Hierna controleren wij de inschrijvingen op de eisen in deze offerteaanvraag, zoals volledigheid en geldigheid. Alleen inschrijvingen die hieraan voldoen nemen wij verder in behandeling. Inschrijvers worden uitgesloten wanneer herstel niet mogelijk is.

6.3.2 BEOORDELEN VAN DE INSCHRIJVINGEN

Alle inschrijvingen die voldoen aan de eisen in deze offerteaanvraag beoordelen wij. Dit doen wij volgens de in deel 5 beschreven procedure.

6.4 DE GUNNINGSFASE

6.4.1 BEKENDMAKING VAN DE VOORGENOMEN GUNNING

Iedere inschrijver ontvangt op dezelfde dag bericht over het resultaat van deze offerteaanvraag en de eigen inschrijving. Dit doen wij via het inkoopplatform. De inschrijver met de EMVI ontvangt van ons een voornemen tot gunnen. Afgewezen inschrijvers ontvangen de relevante redenen van hun afwijzing. De inschrijver met de EMVI en de afgewezen inschrijvers ontvangen ook een toelichting op de beoordeling van hun inschrijving.

Uitgesloten inschrijvers krijgen geen beoordeling. Zij ontvangen slechts de reden(en) van uitsluiting. Aan het voornemen tot gunnen kunt u geen rechten ontleen.

6.4.2 OPSCHORTENDE TERMIJN, MOGELIJKHEID TOT AANHANGIG MAKEN KORT GEDING

De dag na de bekendmaking van de voorgenomen gunning gaat de opschortende termijn in. Deze duurt 20 kalenderdagen. Tijdens deze termijn mogen wij de overeenkomst niet afsluiten. Alle afgewezen inschrijvers hebben zo voldoende tijd om het resultaat van de offerteaanvraag en de eigen inschrijving te onderzoeken en te beoordelen. Zijn zij het daar niet mee eens, dan kunnen zij een kort geding aanhangig maken. Dit kan bij de Voorzieningenrechter van Rechtbank Noord-Nederland in Groningen. Onze contactpersoon moet hier per direct een afschrift van ontvangen. De inschrijver met de EMVI moet zich formeel als partij bij het kort geding voegen. Gebeurt dit niet, dan verliest de inschrijver met de EMVI zijn recht om ook zelf geschillen van gelijke strekking voor te leggen wanneer de gunningsbeslissing wijzigt.

De opschortende termijn is een contractuele vervaltermijn. Maakt een inschrijver geen kort geding aanhangig gedurende deze termijn, dan is een inschrijver daarna niet-ontvankelijk in zijn vorderingen. Deze voorwaarde is in het belang van de voortgang van de procedure en de gerechtvaardigde belangen van onder andere de inschrijver van de EMVI.

Wordt binnen de opschortende termijn een kort geding aanhangig gemaakt, dan wachten wij de uitspraak af. Deze kan invloed hebben op onze gunningsbeslissing. Inschrijvers stemmen ermee in dat de gestandsdoeningstermijn van hun inschrijving dan wordt verlengd tot 14 dagen na een onherroepelijk vonnis.

6.4.3 VERIFICATIE INSCHRIJVER(S) MET DE EMVI

Tijdens de opschortende termijn verifiëren wij de inschrijving van de inschrijver met de EMVI. Daarvoor vragen wij de bewijsmiddelen op. Deze moeten binnen 10 kalenderdagen in ons bezit zijn. Ook kan een verificatiegesprek worden ingepland.

Doorstaat de inschrijver met de EMVI de verificatie niet? Of hebben wij de bewijsmiddelen niet op tijd ontvangen? Dan kunnen wij de voorgenomen gunning intrekken. Wij berekenen dan het resultaat van de offerteaanvraag opnieuw en maken vervolgens de nieuwe voorgenomen gunning bekend. Hierna start de opschortende termijn opnieuw.

6.4.4 GUNNING

Is de opschortende termijn voorbij, zijn er geen geschillen en heeft de inschrijver met de EMVI de verificatie doorstaan? Dan kunnen wij de voorgenomen gunning aan de inschrijver met de EMVI omzetten in een definitieve gunning. Daarna wordt afgestemd op welke manier de overeenkomst wordt ondertekend.

Na ondertekening van de overeenkomst spreken wij niet meer van 'de inschrijver met de EMVI' maar van 'de opdrachtnemer'.

6.4.5 TRANSPARANTIE

Wij moeten informatie openbaar maken die betrekking heeft op de gunning van deze opdracht. Dit doen wij in beginsel via TenderNed. Hiermee zorgen wij ervoor dat wij als een transparante aanbestedende dienst handelen. Dit is in lijn met de Aanbestedingswet.

Nadat wij de opdracht definitief hebben gegund, maken wij minimaal de volgende informatie openbaar:

- de (statutaire) naam, adres- en contactgegevens van de opdrachtnemer; en
- de prijs, exclusief btw, waarvoor de opdracht wordt uitgevoerd.

DEEL 7 HET UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

7.1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)

7.1.1 WAT IS HET UEA?

Het UEA is een standaardformulier dat alle Europese lidstaten gebruiken bij aanbestedingen. Het UEA heet in de Aanbestedingswet 2012 een 'eigen verklaring'. Met het document verklaart een inschrijver te voldoen aan de eisen in het UEA. Alleen de inschrijver met de EMVI levert nog bewijsmiddelen aan. Zo verlaagt het de inschrijflasten voor de andere inschrijvers. Schrijft u zich met anderen in? Ook dit geeft u aan in het UEA.

Het UEA is als bijlage 2 opgenomen bij deze offerteaanvraag. Om inschrijvers te ondersteunen bij het invullen van het UEA, hebben wij [een begeleidende video](#) geproduceerd. Hierin wordt u stap voor stap door het formulier geleid.

7.1.2 WAT VERKLAART U MET HET UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)?

Met een rechtsgeldig ondertekende UEA verklaart een inschrijver:

- niet te voldoen aan verplichte uitsluitingsgronden en geselecteerde facultatieve uitsluitingsgronden (zie paragraaf 3.1);
- te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen (zie paragraaf 3.4).

Schrijft u zich in als samenwerkingsverband? Dan verklaart u ook:

- dat het samenwerkingsverband gezamenlijk, volledig en hoofdelijk instaat voor een juiste inschrijving en het nakomen van de overeenkomst; en
- dat de aangewezen penvoerder voor alle deelnemers de bevoegd contactpersoon is.

Schrijft u zich in als hoofdaannemer met derden en/of onderaannemers? Dan verklaart u ook:

- dat u volledig en hoofdelijk instaat voor een juiste inschrijving en het nakomen van de overeenkomst, ook voor dat deel dat u in onderaanneming heeft geplaatst.

7.2 ZELFSTANDIG INSCHRIJVEN – HOE VULT U HET UEA IN?

Schrijft u zich zelfstandig in, dan moet de volgende informatie in het UEA worden ingevuld:

- Deel II A Gegevens over de ondernemer;
- (indien van toepassing) Deel II B Informatie over de vertegenwoordigers van de ondernemer;
- Deel III Uitsluitingsgronden, alle onderdelen;
- Deel IV Selectiecriteria; en
- Deel VI Slotopmerkingen.

U moet uw UEA rechtsgeldig laten ondertekenen.

7.3 INSCHRIJVEN MET ANDEREN – HOE VULT U HET UEA IN?

7.3.1 SAMENWERKINGSVERBAND (COMBINATIE)

Schrijft u zich in als samenwerkingsverband (combinatie), dan vult elke deelnemer een eigen UEA in met de volgende informatie:

- Deel II A Gegevens over de ondernemer;
- de vraag in Deel II A 'Neemt de ondernemer samen met anderen deel aan de aanbestedingsprocedure?' met 'Ja' te beantwoorden, de hierna zichtbare vragen a), b) en c) van de gevraagde informatie te voorzien en één van de deelnemers als penvoerder aan te merken;
- Deel II B Informatie over de vertegenwoordigers van de ondernemer;
- (indien van toepassing) Deel II C, vraag 'Doet de ondernemer beroep op de draagkracht van andere entiteiten om te voldoen aan de selectiecriteria en de (eventuele) criteria en regels?', beantwoorden met 'Ja' en op de hierna zichtbare vraag 'Vermeld de specifieke draagkracht waarop de ondernemer steunt voor elk van de betrokken entiteiten' de gevraagde informatie op te geven;
- Deel III Uitsluitingsgronden, alle onderdelen;
- Deel IV Selectiecriteria; en
- Deel VI Slotopmerkingen.

Elke deelnemer moet het eigen UEA rechtsgeldig laten ondertekenen.

7.3.2 HOOFDAANNEMER MET DERDEN

Indien u zich inschrijft als hoofdaannemer met derden, dan vult de hoofdaannemer een eigen UEA in met de volgende informatie:

- Deel II A Gegevens over de ondernemer;
- bij inzet van derden waarop een beroep wordt gedaan: Deel II C, vraag 'Doet de ondernemer beroep op de draagkracht van andere entiteiten om te voldoen aan de selectiecriteria en de (eventuele) criteria en regels?', beantwoorden met 'Ja' en op de hierna zichtbare vraag 'Vermeld de specifieke draagkracht waarop de ondernemer steunt voor elk van de betrokken entiteiten' de gevraagde informatie op te geven;
- bij inzet van derden waarop geen beroep wordt gedaan: Deel II D, vraag 'Is de ondernemer van plan een gedeelte van de opdracht in onderaanneming aan derden te geven?' beantwoorden met 'Ja' en de derden (onderaannemers) die worden voorgesteld op te geven, inclusief aangegeven welk(e) gedeelte(n) van de opdracht in onderaanneming zal worden uitgegeven en aan wie;
- Deel III Uitsluitingsgronden, alle onderdelen;
- Deel IV Selectiecriteria; en
- Deel VI Slotopmerkingen.

OFFERTEAANVRAAG
TELEFONIE EN CONTACTCENTER GGD GRONINGEN

versie def. d.d. 14 oktober 2025

Elke derde waarop een beroep wordt gedaan vult een eigen UEA in met de volgende informatie:

- Deel II A Gegevens over de ondernemer;
- Deel II B Informatie over de vertegenwoordigers van de ondernemer;
- Deel III Uitsluitingsgronden, alle onderdelen;
- Deel VI Slotopmerkingen.

Derden waarop geen beroep wordt gedaan hoeven geen eigen UEA in te vullen.

U en elke derde waarop een beroep wordt gedaan moet het eigen UEA rechtsgeldig laten ondertekenen.