



ICT PRESTATIE 'OMNICHANNEL CONTACTCENTER'

**AANBESTEDINGSDOCUMENT EUROPESE
OPENBARE AANBESTEDING**

GEMEENTE NOORDWIJK

Datum : 18 november 2025
Ons kenmerk : NW 032025 PRJ-2500035

INHOUD

1.	INLEIDING	5
1.1	AANBESTEDENDE DIENST	5
1.2	RIJK	5
1.3	HUIDIGE SITUATIE	5
1.4	OPDRACHT	6
1.5	OPTIES	7
1.6	SAMENVOEGEN EN SPLITSEN	8
1.7	MOTIVERING ARTIKEL 1.10 AANBESTEDINGSWET 2012	8
1.8	LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST	8
1.9	KOSTENVERGOEDING	9
1.10	GESTANDDOENING	9
1.11	VARIANTEN	9
1.12	TAAL.....	9
1.13	VERTROUWELIJKHEID.....	9
2.	DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING	10
2.1	PLANNING	10
2.2	COMMUNICATIE	10
2.3	TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN	10
2.4	INLICHTINGEN.....	11
2.5	INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN	11
2.5.1	ONDERTEKENING DOCUMENTEN	12
2.5.2	DIGITAAL INSCHRIJVEN.....	12
2.5.3	INTREKKING.....	13
2.5.4	OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN.....	13
2.6	AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING	13
2.7	ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN	14
2.8	VOORBEHOUD GUNNING.....	14
2.9	BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING EN RECHTSBESCHERMING	14
2.10	DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN.....	15
2.11	OVEREENKOMST INZAKE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKHEID	15
2.12	CONTRACTOVERNAME NA FAILLISSEMENT	15
2.13	WACHTKAMERREGELING	16
2.14	INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND')	16
2.15	INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER.....	16
2.16	INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN	17
2.17	GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN	17
2.18	INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE	17
3.	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	19
3.1	UITSLUITINGSGRONDEN	19
3.2	GESCHIKTHEIDSEISEN	19
3.2.1	HANDELSREGISTER.....	19
3.2.2	FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT	19
3.2.3	TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID	20
3.3	KWALITEITSNORM INFORMATIEBEVEILIGING	20
3.4	BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN	21

4.	EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT	22
5.	BEOORDELING EN GUNNING	23
5.1	GUNNINGSCRITEIA	23
5.1.1	GUNNINGSCRITEIUM KWALITEIT	24
5.1.2	GUNNINGSCRITEIUM PRIJS	33
5.2	VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN	34
6.	KLACHTENREGELING	35
7.	BIJLAGEN:	36
7.1	BEGRIPPENLIJST	36
7.2	SEPARATE BIJLAGEN:	36

LEESWIJZER

Inleiding, hoofdstuk 1

In dit hoofdstuk staat de algemene informatie ten aanzien van de aanbestedende dienst en de opdracht.

De procedurele aspecten van de aanbesteding, hoofdstuk 2

In dit hoofdstuk staan de procedurele aspecten zoals de planning, de nota van inlichtingen, de wijze van indeling van de offerte, de offerteopening, de voorbehouden en gunningsbeslissing.

Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, hoofdstuk 3

Dit hoofdstuk behandelt de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen die op deze aanbesteding van toepassing zijn.

Eisen ten aanzien van de opdracht, hoofdstuk 4

In dit hoofdstuk worden de inhoudelijke eisen ten aanzien van de opdracht beschreven.

Gunningscriteria, hoofdstuk 5

In dit hoofdstuk staan de wensen geformuleerd en wordt ingegaan op de beoordeling van de ingediende offertes.

Klachtenregeling, hoofdstuk 6

Dit hoofdstuk gaat in op de klachtenregeling.

Bijlagen

In dit hoofdstuk zijn een aantal bijlagen opgenomen, waaronder de door de inschrijver in te vullen verklaringen en tarievenbladen.

1. INLEIDING

Dank voor uw interesse in de Europese openbare aanbesteding 'ICT Prestatie 'Omnichannel contactcenter'' van de gemeente Noordwijk conform de Aanbestedingswet 2012, gewijzigd 2016.

De openbare procedure bestaat uit één fase. Ondernemers worden uitgenodigd om in te schrijven (een offerte uit te brengen) op basis van het onderhavige aanbestedingsdocument en de bijlagen. Dit aanbestedingsdocument beschrijft de bijzondere voorschriften die op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijn. Met het indienen van een inschrijving stemt u in met de (inhoud van dit) aanbestedingsdocument en de (inhoud van de) daarbij behorende bijlagen.

1.1 AANBESTEDENDE DIENST

Aanbestedende dienst voor deze aanbesteding is de gemeente: Noordwijk, hierna te noemen gemeente.

Voor meer informatie over de gemeente zie: [Home | Gemeente Noordwijk](#)

De gemeente heeft B'rightlined ingeschakeld voor materiedeskundigheid.

1.2 RIJK

In april 2009 is Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (RIJK) opgericht. De gemeente Noordwijk is hierbij aangesloten. RIJK begeleidt deze aanbesteding.

Zie voor meer informatie over RIJK: www.stichtingrijk.nl.

1.3 HUIDIGE SITUATIE

De huidige applicatie en diensten in gebruik voor het invullen van de telefonische bereikbaarheid van de gemeente Noordwijk zijn:

- Contactcenterapplicatie Anywhere365:
 - o callcenter functionaliteit;
 - o chef secretaresse schakelingen in de backend opgebouwd in Anywhere365;
 - o belgroepen in de backend opgebouwd in Anywhere365;
 - o 20 gelijktijdige kanalen in gebruik bij het callcenter voor inkomend en uitgaand verkeer.
- SIP trunk van Vodafone met 30 kanalen onder GT Vast.
- Het nummerblok 071 366 0000 tot 071 366 0499.
- 425 Teams gebruikers.
- 3 vaste toestellen (MS Teams gecertificeerd).

Klant Contact Center(KCC)

Het KCC is onderdeel van het cluster Dienstverlening bij de gemeente Noordwijk. Eén van de taken van het cluster KCC is de eerstelijns opvang van telefonie. Waar mogelijk wordt de klantvraag direct beantwoord en anders wordt doorverbonden. Als de betreffende collega niet in staat is om de telefoon te beantwoorden, dan wordt een terugbelverzoek gemaakt en wordt het gesprek beëindigt. De KCC-medewerker beantwoordt nooit dossier inhoudelijke zaken.

Naast opvang van de telefonie is KCC ook verantwoordelijk voor webcare (beantwoorden van vragen via social media-kanalen), livechat en what's app.
Er zijn 6 telefoniecollega's per dag aanwezig.

Hieronder een overzicht van de huidige servicenormen:

- Wij zijn bereikbaar tussen 8.30 en 17.00 uur.
- Wij nemen binnen 30 seconden de telefoon op wanneer we beschikbaar zijn.
- Wij behandelen een terugbelverzoek uiterlijk binnen twee werkdagen na ontvangst. Dit wil zeggen: de klant bellen én de melding digitaal afhandelen in het klantcontact systeem (bij geen gehoor een reactie invullen met een beschrijving van de belpoging).
- Wij zorgen onderling in het team voor goede bereikbaarheid, als dit niet lukt geven we dit pro-actief door aan het klantcontactcentrum.
- Wij zorgen voor warme overdracht als we een klantvraag krijgen die wij zelf niet inhoudelijk kunnen beantwoorden.
- We zijn vindbaar voor onze KCC-collega's. Dit houdt in: onze agenda in Outlook is volledig en actueel ingevuld. Onze persoonlijke trefwoorden (profiel tags) op ons intranet-profiel zijn volledig en actueel.
- We gebruiken voor al ons zakelijk telefoonverkeer Teams. We zijn ingelogd, we regelen hier onze persoonlijke bereikbaarheid en geven duidelijk onze beschikbaarheid aan.
- We nemen de telefoon netjes en professioneel op: "Goedemorgen/middag, met [naam], [afdeling] gemeente Noordwijk"

1.4 OPDRACHT

De opdracht op hoofdlijnen betreft:

- Het leveren, inrichten, implementeren en onderhouden van een omnichannel contactcenter ICT-prestatie (CX applicatie):
 - o voor het KCC om binnenkomend telefonisch belverkeer te beheersen (ontvangen, routeren, wachtrijen managen, doorverbinden enz.);
 - o voor de kanalen mail, (web)chat en Whatsapp – voor het KCC.
- Voor de CX applicatie geldt daarbij aanvullend:
 - o Integratie/koppeling met de bestaande en ingerichte belfunctionaliteit van Microsoft Teams.
 - o Het ondersteunen van 14 CX gebruikers met 6 gelijktijdige CX gebruikers voor telefonie, mail en chat. Door middel van training en instructie en 1 dag ondersteuning bij livegang.
- Het overnemen, inrichten en aansluiten van het 'Bellen met Teams' middels Direct Routing op basis van de SIP-trunk van Vodafone overeenkomstig het GT-Vast contract, inclusief het nummerblok.
- Opleiden/instrueren van de twee supervisors CX applicatie, 2 functioneel beheerders Teams telefonie functionaliteit en CX applicatie.
- Consultancy op afroep basis (bijvoorbeeld ondersteuning bij aanpassing inrichting).

De diensten en functionaliteit zijn zonder maatwerk, conform de Programma's van Eisen en Wensen direct beschikbaar en maken onderdeel uit van de inschrijving.

Zie voor de gedetailleerde opdrachtomschrijving en de gestelde (uitvoerings-)eisen de separate bijlage D 'Programma van Eisen CX applicatie NW'.

Buiten de scope van de opdracht valt het leveren van Microdoft (E5) licenties.

Kengetallen

- 6 concurrent omnichannel contactcenter gebruikers of 14 named omnichannel contactcenter gebruikers;
- 20 gelijktijdige kanalen in gebruik bij het omnichannel contactcenter voor inkomend en uitgaand verkeer;
- 425 Teams gebruikers;
- 9 belgroepen in Teams;
- SIP trunk van Vodafone met 30 gelijktijdige spraakkanalen naar externe bellers onder GT Vast contract;
- Er zijn 3 vaste toestellen reeds geïnstalleerd en aangesloten in Teams.
- het nummerblok 071 366 0000 tot 071 366 0499.

Aan de aantallen genoemd in de opdrachtomschrijving kunnen geen rechten worden ontleend.

1.5 OPTIES

Tot de opdracht en overeenkomst behoort de navolgende, door de gemeente eventueel (geen afnameverplichting) eenzijdig uit te oefenen opties:

Optie 1 'Wisseling van vaste telefonie provider'

Het aansluiten, implementeren en porteren van de diensten van de vaste telefonie na beëindiging van de huidige overeenkomst op basis van de dan beschikbare aansluitingsmethodieken en technieken.

Optie 2 'Chatbot functionaliteit binnen de CX applicatie'

Optie 3 'Voicebot functionaliteit binnen de CX applicatie'

Optie 4 'Webchat functionaliteit binnen de CX applicatie'

Optie 5 'Email functionaliteit binnen de CX applicatie'

Optie 6 'Test/acceptatie omgeving CX applicatie in verband met (O)TAP methodiek'

Inschrijver geeft een (indicatieve) vergoeding voor de uitvoering van deze opties op het prijzenblad (bijlage C) bij inschrijving. Deze (indicatieve) vergoedingen zullen niet worden beoordeeld in het kader van het gunningscriterium 'Prijs'.

Indien de opdrachtgever tijdens de uitvoering van de overeenkomst de optie(-s) wenst uit te oefenen, treden de opdrachtgever en leverancier op initiatief van de opdrachtgever in goed onderling overleg met elkaar omtrent de prijs (vergoeding) van (voor) de betreffende optie(-s).

Indien overeenstemming is bereikt omtrent de prijs (vergoeding) van (voor) de betreffende optie(-s), dan zal de opdrachtgever binnen het kader van de overeenkomst tot concrete opdrachtverlening overgaan.

Aangezien de definitieve prijs van de alle voorgenoemde opties tot stand komt na het aangaan van de overeenkomst tussen opdrachtgever en leverancier, is deze paragraaf (tevens) een herzieningsclausule in de zin van artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012.

1.6 SAMENVOEGEN EN SPLITSEN

Deze opdracht betreft een samengevoegde opdracht en kan als volgt worden omschreven:

- het leveren van een SaaS omnichannel contactcenter applicatie voor het Klanten Contact Center van de gemeente inclusief implementatie, hosting en onderhoud;
- het aansluiten van de vaste telefonie diensten van de huidige provider aan de te leveren omnichannel contactcenter applicatie, inclusief integratie met de telefonie functionaliteit van Teams en de realisatie van koppelingen.

Er is geen sprake van onnodige samenvoeging onder andere omdat er een grote mate van samenhang tussen de opdrachten is. De samengevoegde opdracht blijft toegankelijk voor bedrijven uit het MKB bijvoorbeeld omdat het mogelijk is op deze aanbesteding ook als combinatie of hoofd- en onderaannemer in te schrijven.

Er wordt geen perceelindeling toegepast. De gemeente wenst vanuit oogpunt van coördinatie en verantwoordelijkheid één aanspreekpunt voor de opdracht. Kosten met betrekking tot beheer en administratieve kosten zijn beduidend lager voor zowel de leverancier als de gemeente. Met de samenvoeging wordt een schaalvoordeel, verlaging van administratieve lasten en verlaging van faalkosten beoogd voor betrokken partijen. Splitsen in percelen voegt weinig toe en is tevens organisatorisch inefficiënt en kostenverhogend. Opdeling in percelen is (daarmee) niet passend.

1.7 MOTIVERING ARTIKEL 1.10 AANBESTEDINGSWET 2012

Van de voorschriften uit de Gids Proportionaliteit als bedoeld in artikel 1.10 lid 4 Aanbestedingswet 2012 3.3 A, 3.3. B, 3.4 A, 3.4 B, 3.5 A, 3.5 B, 3.5 C, 3.5 D, 3.5 E, 3.5 F, 3.5 G, 3.5 H, 3.6, 3.8 A, 3.8 B, 3.9 A, 3.9 B, 3.9 C, 3.9 D, 3.9 E en 4.2 wordt niet afgeweken.

De motiveringen met betrekking tot de afwijkingen van de voorschriften uit de Gids Proportionaliteit als bedoeld in artikel 1.10 lid 4 Aanbestedingswet 2012 luiden als volgt:

Voorschrift 3.7:

De aanbestedende dienst overweegt de Inschrijvers toe te staan varianten voor te stellen.

Toelichting: Er worden geen varianten toegestaan.

Motivering: de voorgestelde systematiek is niet geschikt voor varianten, er zijn (echter) binnen de in deze aanbestedingsprocedure voorgestelde systematiek ruim voldoende mogelijkheden voor eigen invulling van/door een Inschrijver.

1.8 LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST

De overeenkomst gaat in op het moment waarop deze door beide partijen is ondertekend (datum wordt ingevuld bij het opmaken van de overeenkomst voor ondertekening) en eindigt, behoudens verlenging, van rechtswege op 30 juni 2029.

De overeenkomst wordt vanaf 1 juli 2029 jaarlijks stilzwijgend verlengd voor de duur van maximaal zeven (7) maal één (1) jaar, behoudens het geval Opdrachtgever vóór 1 april van enig jaar schriftelijk aan de wederpartij meedeelt, geen prijs te stellen op verlenging van de overeenkomst.

1.9 KOSTENVERGOEDING

Bij het laattijdig afbreken van de aanbestedingsprocedure zal in het specifieke geval worden beoordeeld of eventueel sprake is van een vergoeding van (een deel) van de inschrijfkosten.

1.10 GESTANDDOENING

De inschrijver doet de inschrijving gestand voor een periode van 3 maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Het noemen van een kortere gestanddoeningstermijn in de inschrijving maakt de inschrijving ongeldig.

De gemeente kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken worden ontleend. Indien verlenging door de inschrijver wordt geweigerd, dan wordt de inschrijving ter zijde gelegd en komt de inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

In het geval een kort geding met betrekking tot de aanbestedingsprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening 20 kalenderdagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter in het betreffende kort geding.

1.11 VARIANTEN

De inschrijver mag geen variant(en) indienen.

1.12 TAAL

Alle communicatie over de aanbesteding, mondeling en schriftelijk, gaat in het Nederlands.

1.13 VERTROUWELIJKHEID

Het intellectueel eigendom van de verstrekte informatie is van RIJK en de gemeente. Zonder schriftelijke toestemming van RIJK en de gemeente mag niets uit het aanbestedingsdocument worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbestedingsprocedure).

RIJK en de gemeente zullen alle haar in het kader van de aanbesteding door inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen en zullen aan een afgewezen inschrijver geen inzage verstrekken (in delen van) de inschrijving van andere inschrijvers, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking hiertoe bestaat, op bevel van de rechter en behoudens wanneer een inschrijver instemt met openbaarmaking van door inschrijver verstrekte gegevens.

2. DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING

2.1 PLANNING

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. In TenderNed is de actuele planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. Deze planning is leidend. De gemeente is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen. Indien wijziging van de tijdsplanning hiertoe aanleiding geeft, kan mogelijk de ingangsdatum van de overeenkomst worden aangepast.

Planning	Datum
Datum van publicatie aankondiging opdracht	20 november 2025
Uiterste datum voor 1 ^e ronde indienen vragen opmerkingen over het Aanbestedingsdocument, de overeenkomst en overige bijlagen	8 december 2025 om 09:00 uur
Eerste Nota van Inlichtingen, met antwoorden op de gestelde vragen	19 december 2025
Mogelijkheid voor het stellen van 2 ^e vragen ronde	16 januari 2026 om 09:00 uur
Uiterste datum verzenden tweede en laatste Nota van Inlichtingen aan alle inschrijvers	26 januari 2026
Sluitingsdatum en -tijd indienen inschrijvingen in TenderNed	11 februari 2026 om 09:00 uur
Verificatie (zie paragraaf 5.1.1 pagina 30)	2 maart en 3 maart 2026
Gunningsbeslissing en opvragen bewijsmiddelen van beoogde winnaar	Omstreeks 30 maart 2026
Standstill-termijn	20 kalenderdagen
Bericht einde standstill-termijn	Omstreeks 20 april 2026
Ingangsdatum overeenkomst	Omstreeks 27 april 2026

2.2 COMMUNICATIE

De contactpersoon van deze aanbesteding is Yulia Boomsma van RIJK.

De communicatie verloopt in het kader van deze aanbesteding uitsluitend via TenderNed en/of RIJK.

Gedurende deze aanbestedingsprocedure is het niet toegestaan met medewerkers van de gemeente of externe adviseurs - die betrokken zijn namens de gemeente bij deze aanbesteding- contact op te nemen, dit kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2.3 TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN

Dit aanbestedingsdocument (met alle bijbehorende bijlagen) is met zorg samengesteld. Als inschrijver gebreken in het aanbestedingsdocument of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 constateert, dan moet inschrijver de contactpersoon van RIJK via TenderNed hierover tijdig informeren. Hiermee geeft u de gemeente de mogelijkheid nog tijdig voor de sluitingsdatum maatregelen te treffen voor het al dan niet effectief voortzetten van deze aanbesteding.

Mochten voorafgaande aan de indiening van de inschrijving geen (tijdige) opmerkingen en/of vragen en/of bezwaren ten aanzien het aanbestedingsdocument en nota(s) van inlichtingen, zijn ontvangen, dan wordt de inschrijver door het indienen van de inschrijving geacht te hebben ingestemd met de inhoud van deze documenten. Indien inschrijver niet tijdig op de voorgeschreven wijze de gemeente heeft geattendeerd op gebreken of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012, is inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onregelmatigheid of onrechtmatigheid van het aanbestedingsdocument en/of (het resultaat van) de aanbesteding.

2.4 INLICHTINGEN

Vragen met betrekking tot het aanbestedingsdocument en bijlagen en eventuele aanvullende documenten kunnen uitsluitend worden ingediend via TenderNed tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1 vermelde datum.

Iedere vraag dient apart gesteld te worden en bij iedere vraag dient nadrukkelijk te worden aangegeven welke paragraaf van welk document of bijlage het betreft.

RIJK zal via TenderNed tijdig een Nota van Inlichtingen verstrekken, waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden worden opgenomen. Indien er nadien nog relevante vragen worden gesteld kan de gemeente een keuze maken voor een extra Nota van Inlichtingen. Bij deze situatie zal RIJK uiterlijk 10 dagen voor de sluitingstermijn van de inschrijvingen zorg dragen voor één of meerdere additionele Nota's van Inlichtingen.

Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. De Nota ('s) van Inlichtingen maakt / maken integraal deel uit van dit aanbestedingsdocument en prevaleren boven de eerder gepubliceerde aanbestedingsdocumenten met bijlagen. Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven de eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.

2.5 INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN

De inschrijving kan tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1 vermelde datum ('sluitingstermijn') digitaal worden ingediend via TenderNed. Inschrijvingen die op een andere wijze dan TenderNed zijn ingediend, worden niet geaccepteerd en zijn ongeldig. Inschrijvingen die na de hiervoor vermelde sluitingstermijn zijn ontvangen, zijn ongeldig en worden geacht niet te zijn gedaan.

Inschrijver levert de onderstaande bijlagen bij inschrijving aan.

No	Omschrijving
1	De nader ingevulde opgave UEA conform paragraaf 2.14, 2.15, 3.1 en 3.2 van het aanbestedingsdocument en als te downloaden document in TenderNed is opgenomen
2	De nader ingevulde en ondertekende 'Algemene Verklaring' (separate Bijlage A) die als te downloaden document in TenderNed is opgenomen.
3	De nader ingevulde 'Referentieopdracht verklaring' (separate Bijlage B) die als te downloaden document in TenderNed is opgenomen.
4	Het nader ingevulde 'Prijzenblad CX applicatie NW' (separate Bijlage C) dat als te downloaden document in TenderNed is opgenomen.

5	Het nader ingevulde 'Programma van wensen CX applicatie NW' (separate Bijlage E) dat als te downloaden document in TenderNed is opgenomen en zoals dit gevraagd / beschreven is in paragraaf 5.1.1 van dit aanbestedingsdocument.
6	Schriftelijke beantwoording van het sub-gunningscriterium 'K-2 Plan van aanpak Implementatie' zoals dit gevraagd / beschreven is in paragraaf 5.1.1 van dit aanbestedingsdocument.
7	Schriftelijke beantwoording van het sub-gunningscriterium 'K-3 Common Ground' zoals dit gevraagd / beschreven is in paragraaf 5.1.1 van dit aanbestedingsdocument.
8	Schriftelijke beantwoording van het sub-gunningscriterium 'K-4 Transcriptie van spraak- en chatinteracties via AI' zoals dit gevraagd / beschreven is in paragraaf 5.1.1 van dit aanbestedingsdocument.
9	Schriftelijke beantwoording van het sub-gunningscriterium 'K-5 Gebruikersvriendelijkheid' zoals dit gevraagd / beschreven is in paragraaf 5.1.1 van dit aanbestedingsdocument.
10	Schriftelijke beantwoording van het sub-gunningscriterium 'K-6 Beheer' zoals dit gevraagd / beschreven is in paragraaf 5.1.1 van dit aanbestedingsdocument.
11	Het nader ingevulde 'Invulformulier Energieverbruik Datacenter' (separate Bijlage F1) dat als te downloaden document in TenderNed is opgenomen en zoals dit gevraagd / beschreven is in paragraaf 5.1.1 van dit aanbestedingsdocument.
12	Het nader ingevulde 'Invulformulier Duurzame Elektriciteit' (separate Bijlage F2) dat als te downloaden document in TenderNed is opgenomen en zoals dit gevraagd / beschreven is in paragraaf 5.1.1 van dit aanbestedingsdocument.
13	Kopie van ISO 27001 certificaat zoals dit gevraagd / beschreven is in paragraaf 3.3 van dit aanbestedingsdocument.

2.5.1 ONDERTEKENING DOCUMENTEN

De documenten die bij inschrijving door inschrijver moeten worden aangeleverd, moeten volledig worden ingevuld. Van de bij te voegen bijlagen moet tenminste bijlage A 'Algemene Verklaring' worden ondertekend. Vervolgens worden alle documenten, inclusief de ondertekende bijlage A, toegevoegd aan de digitale inschrijving op TenderNed.

2.5.2 DIGITAAL INSCHRIJVEN

Digitaal inschrijven betekent dat alle aan te leveren documenten voor de inschrijving digitaal en online via TenderNed worden ingediend.

Storing TenderNed

Een inschrijver kan (technische) problemen ondervinden bij het indienen van de inschrijving op TenderNed. Het is primair de verantwoordelijkheid van de inschrijver de inschrijving tijdig te doen, opdat de inschrijver bij een eventuele storing van TenderNed niet geconfronteerd wordt met de (tijdelijke) storing/ onmogelijkheid van indienen van de inschrijving.

Wanneer een inschrijver het probleem tijdig, vóór sluiting van de termijn waarop de digitale kluis sluit, meldt via de contactpersoon van RIJK (yulia.boomsma@stichtingrijk.nl) is het aan de gemeente om te beslissen of en hoe er in het aanbestedingsproces wordt ingegrepen.

Indien er gegronde reden bestaat voor de gemeente om in te grijpen in het aanbestedingsproces, zal de gemeente tijdig een rectificatie van "uitgestelde termijn van inschrijving" publiceren op TenderNed of op andere wijze waarop inschrijvers kunnen worden bereikt melding maken van het ingrijpen in het aanbestedingsproces.

2.5.3 INTREKKING

Een inschrijver kan - wanneer de inschrijving al eerder is ingediend - tot de hiervoor in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn de inschrijving intrekken.

Na de in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn is de inschrijving onherroepelijk voor de duur van de gestanddoeningstermijn zie paragraaf 1.10.

2.5.4 OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN

RIJK opent de kluis op TenderNed aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de inschrijvingen zoals bovenstaand vermeld in paragraaf Planning genoemde datum ('sluitingstermijn').

De opening van de inschrijvingen is niet openbaar.

Er wordt een proces-verbaal van de opening van de kluis, waarin de namen van de inschrijvers die een inschrijving hebben ingediend zijn opgenomen, door TenderNed verzonden aan de inschrijvers.

2.6 AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING

Een inschrijver kan inschrijving na sluiting van de inschrijfstermijn niet wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de gemeente daartoe een verzoek heeft gedaan.

De gemeente gaat bij de beoordeling van de inschrijvingen uit van de (volledigheid en juistheid van de) gegevens zoals die door de inschrijvers zijn verstrekt.

Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijvers om hetgeen in het aanbestedingsdocument wordt gevraagd zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden.

In uitzonderlijke gevallen kan de gemeente een mogelijkheid tot herstel bieden, onder andere wanneer een inschrijving klaarblijkelijk een eenvoudige verduidelijking behoeft, het gebrek eenvoudig te herstellen is. De gemeente kan in dat geval verlangen dat de inschrijver de inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver zijn inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de gemeente een duidelijker beeld krijgt van hetgeen is aangeboden.

In geval van een verzoek tot aanvulling en/of verduidelijking/ herstel van een kennelijke fout dient de inschrijver uiterlijk binnen 2 werkdagen na een daartoe strekkend verzoek van de gemeente de ontbrekende bescheiden of gevraagde aanvullingen aan te leveren op straffe van ongeldigheid van de inschrijving.

In het geval van een gebrek in de Algemene verklaring, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of in geval van een gebrek met betrekking tot de bewijsmiddelen stelt de aanbesteder de betreffende ondernemer in de gelegenheid om het gebrek te herstellen binnen een termijn van 2 werkdagen, te rekenen vanaf de dag

van verzending van een verzoek daartoe. Indien de gemeente het gevraagde niet binnen de daartoe gestelde termijn heeft ontvangen of indien het gebrek niet door het antwoord is hersteld, komt de ondernemer niet in aanmerking voor verdere deelname aan de procedure.

2.7 ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN

Een inschrijving die niet voldoet aan hetgeen is gesteld in het aanbestedingsdocument en bijlagen, waaronder het Programma van Eisen (bijlage D), is ongeldig. Eveneens ongeldig is een inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden. De gemeente behoudt zich expliciet het recht voor om zich tot het moment van de ondertekening van de overeenkomst jegens een inschrijver ten gunste waarvan een gunningsbeslissing is genomen alsnog op het standpunt te stellen dat diens inschrijving (bij nadere verificatie) ongeldig is gebleken, zonder dat dit tot enige schadeplichtigheid jegens inschrijver leidt.

Ongeldige inschrijvingen worden niet in behandeling genomen.

2.8 VOORBEHOUD GUNNING

De gemeente behoudt zich het recht voor zonder aan enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, in ieder geval (derhalve geen limitatieve opsomming):

- de procedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten of af te breken;
- de tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen);
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien;
- de opdracht niet te gunnen.

2.9 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING EN RECHTSBESCHERMING

RIJK zal alle inschrijvers gelijktijdig (digitaal) informeren over de gunningsbeslissing en de gronden hiervoor.

De gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van inschrijver, maar dient te worden beschouwd als een voornemen tot gunning. Aan het voornemen tot gunning kunnen geen rechten worden ontleend. De gemeente kan derhalve terugkomen op de gunningsbeslissing, zonder dat de inschrijver aan wie zij voornemens is te gunnen aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling.

De gemeente zal gedurende de in de tabel van paragraaf 2.1 vermelde standstill-termijn (ingående de dag na verzending van het voornemen tot gunning) geen uitvoering geven aan die beslissing en niet tot ondertekening van de overeenkomst en/of tot opdrachtverlening voor de opdracht overgaan, teneinde inschrijvers gedurende die 'standstill-termijn' gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen het voornemen tot gunning.

Een kort geding dient op straffe van verval van rechten binnen de standstill-termijn daadwerkelijk aanhangig te worden gemaakt, hetgeen ondermeer betekent dat de betreffende dagvaarding binnen de standstill-termijn aan de gemeente daadwerkelijk betekend dient te worden/zijn.

Ingeval een kort geding aanhangig wordt gemaakt, verzoeken wij u via TenderNed hiervan mededeling te doen aan de hierboven genoemde contactpersoon van RIJK.

De opdracht/overeenkomst komt tot stand na ondertekening hiervan, maar niet eerder dan na het verstrijken van de standstill-termijn. Ondertekening van de overeenkomst vindt slechts plaats indien inschrijver op dat moment nog steeds voldoet aan alle gestelde voorwaarden en eisen.

Forumkeuze

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de gemeente gevestigd is.

2.10 DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

Op de overeenkomst is de GIBIT 2023 van toepassing (die als bijlage 5 aan de conceptovereenkomst gehecht). Algemene leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de inschrijver zijn expliciet uitgesloten. Van toepassing verklaring van eigen algemene voorwaarden maakt de inschrijving ongeldig.

Indien inschrijver bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de conceptovereenkomst (die als bijlage G bij dit aanbestedingsdocument gehecht) en/of de inkoopvoorwaarden (die als bijlage 5a aan de conceptovereenkomst gehecht), dan stelt de inschrijver deze uiterlijk op de in paragraaf 2.1 vermelde datum en tijdstip voor zodat eventuele aanpassingen van de voorwaarden van de overeenkomst kunnen worden opgenomen in een Nota van Inlichtingen.

2.11 OVEREENKOMST INZAKE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKHEID

De verwerkersovereenkomst waarin de verhouding tussen de verantwoordelijke en de verwerker wordt geregeld ten aanzien van verwerking van privacy gevoelige informatie maakt onderdeel uit van dit aanbestedingsdocument (die als bijlage 3 aan de conceptovereenkomst gehecht). Deze overeenkomst inzake verwerkingsverantwoordelijkheid moet tezamen met de overeenkomst ondertekend worden.

Indien inschrijver bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de conceptverwerkersovereenkomst (die als bijlage 3 aan de conceptovereenkomst gehecht), dan stelt de inschrijver deze uiterlijk op de in paragraaf 2.1 vermelde datum en tijdstip voor zodat eventuele aanpassingen van de voorwaarden van de overeenkomst kunnen worden opgenomen in een Nota van Inlichtingen.

2.12 CONTRACTOVERNAME NA FAILLISSEMENT

Na voorafgaand verkregen toestemming van de gemeente is opdrachtnemer ingeval van faillissement tijdens de looptijd van de overeenkomst, dan wel de curator in diens faillissement, gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde, mits die derde voldoet aan de oorspronkelijk, in dit document gestelde geschiktheidseisen en andere eisen.

Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van de gemeente om de overeenkomst te ontbinden, op grond van het bepaalde in de GIBIT 2023.

2.13 WACHTKAMERREGELING

In geval de in de aanbestedingsprocedure gegunde opdrachtnemer onverhoopt niet in staat blijkt de thans aanbestede overheidsopdracht (overeenkomst) na te komen en de overheidsopdracht dientengevolge beëindigd moet worden, kan de gemeente de 'nummer 2' in ranking vragen, of deze zijn inschrijving (alsnog) gestand wil doen, en (alsnog) een overeenkomst met de gemeente wil aangaan. Wil 'nummer 2' dit niet, dan kan de gemeente de 'nummer 3' in ranking vragen of deze zijn inschrijving (alsnog) gestand wil doen, en (alsnog) een overeenkomst met de gemeente wil aangaan. Enzovoort in ranking.

2.14 INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND')

Inschrijven als combinatie is toegestaan. Bij combinatievorming dient iedere combinant:

- het Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) volledig in te vullen waarbij hij/zij aangeeft dat er als combinatie wordt aangemeld en waarbij hij/zij in deel II sub A vermeldt voor welke geschiktheidseisen er een beroep wordt gedaan op de onderneming; én
- de Algemene Verklaring (bijlage A) volledig in te vullen en te ondertekenen.

Bij inschrijving als combinatie geldt dat alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de nakoming van alle uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen.

De combinatie geldt als één inschrijver. Na inschrijving kan de combinatie niet meer van combinatieleden wisselen, tenzij de gemeente daarmee instemt.

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal (hetzij zelfstandig hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen) op deze aanbesteding inschrijven.

2.15 INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER (MET ONDERAANNEMER(-S))

In geval van inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemer(-s) moet de hoofdaannemer in het UEA (deel IID) aangeven voor welk(e) gedeelte(n) van de opdracht de inschrijver onderaannemers bij de uitvoering in wil schakelen, en welke onderaannemers het betreft.

Indien de hoofdaannemer zich voor het voldoen aan de geschiktheidseisen wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer moet dit te worden aangegeven in het UEA bij deel II C dat bij de inschrijving dient te worden toegevoegd. Op deze onderaannemer zijn de uitsluitingsgronden, zoals opgenomen in deel III, eveneens van toepassing. Ten aanzien van de geschiktheidseisen van de onderaannemer waarop de hoofdaannemer een beroep doet, alsmede de gestelde uitsluitingsgronden, dient de hoofdaannemer bij inschrijving een door de onderaannemer ingevuld en ondertekend UEA in. Op het voorgaande is het bepaalde in paragraaf 3.4 ten aanzien van bewijsstukken, van toepassing.

Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer op wiens draagkracht en/of bekwaamheid een beroep is gedaan wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan de gemeente en deze de draagkracht en/of bekwaamheid hiervan, alsmede het van toepassing zijn van uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

In geval van hoofd/onderaanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van de gemeente en is daarmee onder meer volledig aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht, waaronder de werkzaamheden/diensten begrepen die door onderaannemer(s) worden verricht. Indien de inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van een derde, zijn beide hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

2.16 INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN

In beginsel is het bij ondernemingen die tot hetzelfde concern behoren slechts toegestaan door één vennootschap onderneming van dat concern een inschrijving in te dienen. Indien ondernemingen die tot één 'concern' behoren en/of anderszins verbonden ondernemers zijn, een inschrijving willen doen, dienen zij dit tijdig, vóór de eerste Nota van Inlichtingen, aan de aanbestedende dienst kenbaar te maken. Inschrijven is toegestaan, vermits zij op verzoek van de aanbesteder (kunnen) aantonen, dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld en de (vereiste) betrouwbaarheid hierbij in acht hebben genomen (Assitur-Arrest). De betrokken ondernemingen dienen aan te tonen dat hun onderlinge relatie het gedrag bij de aanbesteding niet heeft beïnvloed (geen nadelige mededingingsaspecten, geen manipulatieve inschrijvingen e.d.). Ondernemingen kunnen immers een vergaande zelfstandigheid bezitten en van elkaar gescheiden zijn (zgn 'Chinese Walls').

Indien dit niet afdoende kan worden aangetoond door een van de ondernemingen leidt dit tot uitsluiting bij deze aanbesteding van alle tot de betreffende groep en/of concern behorende en/of van alle anderszins verbonden ondernemingen.

N.B. deze bepaling is niet van toepassing indien het een combinatie/samenwerkingsverband van ondernemingen of een hoofd-onderaannemersrelatie betreft.

2.17 GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN

Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of daaraan gelijkwaardig". De inschrijver moet de gelijkwaardigheid aantonen, het is aan de gemeente om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond.

2.18 INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

Door het uitbrengen van de inschrijving is inschrijver akkoord met de eisen/voorwaarden en wordt door het doen van een inschrijving geacht onvoorwaardelijk te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van dit aanbestedingsdocument en alle andere aanbestedingsstukken en de hierin genoemde voorwaarden en eisen.

Inschrijver dient bij inschrijving een ondertekende bijlage A 'Algemene Verklaring' in.

Door het uitbrengen van de inschrijving met een ondertekende bijlage A 'Algemene Verklaring' verklaart inschrijver onvoorwaardelijk ingestemd te hebben met de inhoud van de aanbestedingsstukken, alle vragen naar waarheid beantwoord te hebben en bij het indienen van de bewijzen en verklaringen, geen valse gegevens te hebben verstrekt.

De ondertekening van de Algemene verklaring geldt tevens als ondertekening van alle door inschrijver ingediende documenten zoals genoemd in deze algemene verklaring.

3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

3.1 UITSLUITINGSGRONDEN

De gemeente zal een inschrijving waarop de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn, uitsluiten van verdere beoordeling op de geschiktheids- en overige eisen en de gunningcriteria, tenzij de gemeente dit niet proportioneel acht. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument nader te noemen UEA.

3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

In deze paragraaf worden de geschiktheidseisen beschreven en wordt aangegeven hoe u kunt aantonen aan de betreffende eisen te voldoen. Inschrijvers die niet voldoen aan deze eisen worden van verdere deelname uitgesloten. Een combinatie mag gezamenlijk aan een geschiktheidseis voldoen, tenzij anders vermeld in de betreffende paragraaf.

Een inschrijver (of een combinatie) die een beroep doet op de draagkracht van een derde om aan een geschiktheidseis te voldoen en verklaart dat deze derde bij de uitvoering van de opdracht zal worden ingezet, beschikbaar is en deze uitvoering ook daadwerkelijk zelf zonder inschakeling van onderaannemers zal uitvoeren, moet dit in Deel II C (niet D) van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aangeven. Daarnaast moet de inschrijver ervoor zorgen dat de betreffende derde het Uniform Europees Aanbestedingsdocument invult. De inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende derde naast het door inschrijver zelf ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument indienen.

Vanwege de 'Kwaliteitsnorm Informatiebeveiliging' genoemd in paragraaf 3.3 dient de derde op wiens draagkracht in het kader van de technische en beroepsbekwaamheid (paragraaf 3.2.3) een beroep wordt gedaan, (eveneens) in het bezit te zijn van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO /IEC 27001.

Inschrijver vult het UEA via de online tool van TenderNed. Let erop dat deel II van de online UEA volledig wordt ingevuld.

De via TenderNed te downloaden pdf versie van het UEA kan gebruikt worden door organisaties waarmee gezamenlijk een inschrijving wordt gedaan.

Zie ook de instructie op TenderNed <https://www.tenderned.nl/cms/node/791>

3.2.1 HANDELSREGISTER

De inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar de inschrijver is gevestigd.

Indien inschrijver niet is ingeschreven in het handelsregister van het land waar inschrijver is gevestigd, verzoeken wij inschrijver dit nader toe te lichten.

3.2.2 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

Er zijn geen eisen m.b.t. de financiële en economische draagkracht.

3.2.3 TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID

Om in aanmerking te (kunnen) komen voor eventuele gunning van de opdracht, dient een inschrijver te beschikken over concrete en aantoonbare ervaring met de uitvoering van tenminste één (1) 'opdracht' in de afgelopen drie (3) jaar (voorafgaande aan datum inschrijving) die betrekking heeft (had):

Kerncompetentie 1

De implementatie en het ter beschikking stellen van een omnichannel contactcenter ICT-applicatie in de vorm van SaaS, volgens de SaaS-definitie opgenomen in eisen 52 t/m 58 van het Programma van Eisen(bijlage D), aan een decentrale overheidsorganisatie of een samenwerking (-sverband) van gemeenten met minimaal 6 agenten, waarbij telefonie, e-mail en chats enz blended aan de agenten worden aangeboden. De implementatie moet afgerond zijn en de omnichannel contactcentra ICT-applicatie moet minimaal 6 maanden voor productieve doeleinden in gebruik zijn.

Kerncompetentie 2

De implementatie en het ter beschikking stellen van een session boarder controller in de vorm van SaaS, volgens de SaaS-definitie opgenomen in eisen 52 t/m 58 van het Programma van Eisen(bijlage D), of de realisatie van een aansluiting in Microsoft Azure met een vaste telefonie dienst onder GT Vast contract met tenminste 30 spraakkanalen en op basis van de reeds (door de Opdrachtgever) ingerichte en in gebruik zijnde Bellen met Microsoft Teams omgeving bij een organisatie met minimaal 200 medewerkers. De implementatie moet afgerond zijn en de session boarder controller of de aansluiting moet minimaal 6 maanden voor productieve doeleinden in gebruik zijn.

De twee (2) hierboven genoemde kerncompetenties kunnen ook door middel van één referentieopdracht worden aangetoond. Een en ander zal in dat geval, door middel van een nadere specificatie, wel duidelijk moeten worden gemaakt door de inschrijver.

Inschrijver vult bijlage B 'Referentieopdracht verklaring' volledig in en voegt deze aan de inschrijving toe.

3.3 KWALITEITSNORM INFORMATIEBEVEILIGING

Inschrijver beschikt over een voor de uitvoering van de opdracht relevant informatiebeveiligingssysteem en is in verband hiermee in het bezit van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO /IEC 27001. De certificering moet geldig zijn op het moment van de inschrijving en tijdens de uitvoering van de opdracht. De NEN-ISO /IEC 27001certificering is voorzien van een VVT (verklaring van toepasselijkheid).

Inschrijver voegt een kopie van het voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldige certificaat NEN-ISO /IEC 27001 en de betreffende verklaring van toepasselijkheid toe aan de inschrijving.

In geval van een combinatie dienen alle combinanten in het bezit te zijn van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO /IEC 27001.

In geval door gegadigde een beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde in het kader van de technische en beroepsbekwaamheid (paragraaf 3.2.3), dan dient die

derde (ook) in het bezit te zijn van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO /IEC 27001.

Voor wat betreft het (bezit van het) certificaat NEN-ISO /IEC 27001 kan geen beroep worden gedaan op een derde.

3.4 BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN

De inschrijver aan wie de gemeente voornemens is de opdracht te gunnen, dient op verzoek van de gemeente de relevante bewijsstukken te overleggen met betrekking tot de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden (zoals vermeld in het UEA) en de geschiktheidseisen. Daarbij aanvaardt de gemeente voor rechtspersonen die in Nederland zijn gevestigd als voldoende bewijs:

Gedragsverklaring Aanbesteden

Gelet op de in artikelen 2.86 en 2.87, onderdelen c en d van de Aanbestedingswet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III sub A van de UEA), een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar, te verkrijgen bij de Minister van Veiligheid en Justitie.

U kunt een GVA op twee manieren aanvragen: digitaal of per post. Zie hiervoor: <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>

Let op: Vraag de gedragsverklaring tijdig aan, de termijn kan 8 weken bedragen

Verklaring Belastingdienst

Gelet op de in artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 sub j van de Aanbestedingswet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III van het UEA) een verklaring van de Belastingdienst (die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden).

Inschrijving beroeps- of handelsregister

Inschrijver moet een kopie van een bewijs van inschrijving in het beroeps- of handelsregister overleggen (Uittreksel KvK) die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden, waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de overeenkomst te ondertekenen. Indien de ondertekening geschiedt door een ander persoon dan vermeld in het uittreksel KVK dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden bijgevoegd.

Voor begunstigde inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd dienen eveneens op een daartoe strekkend verzoek van de gemeente de bewijsstukken te worden aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

4.EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT

De opdracht c.q. de overeenkomst wordt uitgevoerd overeenkomstig hetgeen daartoe bepaald is in de Conceptovereenkomst (Bijlage G) inclusief bijlagen. Niet voldoen aan een eis(-en) uit de Conceptovereenkomst inclusief bijlagen betekent dat de inschrijving ongeldig is.

5. BEOORDELING EN GUNNING

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

- Valt inschrijver niet onder de door de gemeente gestelde uitsluitingsgronden.
- Voldoet een niet-uitgesloten inschrijver aan de door de gemeente gestelde geschiktheidseisen.
- Voldoet de inschrijving aan de door de gemeente gestelde eisen en normen.
- Hoe voldoet de inschrijving aan de door de gemeente gestelde gunningscriteria.

De voorgenoemde opsomming is niet chronologisch.

In beginsel geschiedt gunning aan de inschrijver die met zijn inschrijving de beste prijs-kwaliteitverhouding in de aanbestedingsprocedure heeft (aan-) getoond.

De beoordelingsmethodiek in deze aanbesteding is de 'Gewogen factor methode'. Deze methode werkt als volgt:

- Er zijn gunningscriteria opgesteld en deze zijn voorzien van een gewicht door middel van maximaal te behalen punten.
- Voor de eindscore worden de behaalde scores van elk sub-gunningscriterium bij elkaar opgeteld.

De inschrijvingen worden beoordeeld door ter zake kundige beoordelaars. Definitieve puntentoekenning zal op basis van consensus worden bepaald.

De inschrijver die de hoogste scores heeft behaald voor alle gunningscriteria gezamenlijk is de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving (op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding). Aan deze inschrijver is gemeente voornemens de opdracht te gunnen. Bij gelijke score geeft de score behaald op het sub-gunningscriterium 'Prijs' de doorslag. In geval er dan nog sprake is van een gelijke score vindt loting plaats.

Inschrijvers die niet de economisch meest voordelige inschrijving hebben ingediend, ontvangen een gemotiveerde afwijzing. Tarieven/prijzen worden niet bekend gemaakt behalve het aantal toegekende punten op het gunningscriterium Prijs van de winnende inschrijver.

5.1 GUNNINGSCRITERIA

GUNNINGSCRITERIA	MAXIMAAL AANTAL PUNTEN
Prijs	20
Kwaliteit	80
Totaal	100

5.1.1 GUNNINGSCRITEIUM KWALITEIT

SUB-GUNNINGSCRITEIA	MAXIMAAL AANTAL PUNTEN
K-1 Programma van Wensen	14
K-2 Plan van aanpak Implementatie	18
K-3 Common Ground	9
K-4 Transcriptie van spraak- en chatinteracties via AI	5
K-5 Gebruikersvriendelijkheid	18
K-6 Beheer	6
K-7 Energieverbruik datacenter	5
K-8 Duurzame elektriciteit	5
Totaal	80

K-1 Programma van wensen

De wensen staan omschreven in het 'Programma van wensen CX applicatie NW' (zie bijlage E).

De inschrijver geeft in bijlage E per wens aan of de aangeboden ICT-prestatie aan de wens voldoet en/of de wens is aangeboden door ja of nee te beantwoorden en voegt een kortere toelichting toe over de wijze waarop de wens is gerealiseerd.

De kosten van de invulling en realisatie van de wensen zijn inbegrepen in de inschrijfprijs.

Beoordeling 'K-1 Programma van Wensen'

De door de inschrijver ingediende antwoorden zullen per wens worden beoordeeld. In het 'Programma van wensen CX applicatie NW' is per wens het gewicht van de wens in een percentage aangegeven.

Bij de beoordeling van de wens met 'Ja' worden punten per wens volgens de navolgende formule toegekend:

Score per wens = 14 punten x desbetreffende relatieve gewicht van de wens overeenkomstig Programma van Wensen

Alle scores worden afgerond op 2 decimalen achter de komma.

Bij de beoordeling van wens met 'Nee', worden 0 punten voor de desbetreffende wens/antwoord toegekend.

De per wens behaalde scores worden vervolgens bij elkaar opgeteld om tot een totale score op dit sub-gunningscriterium te komen.

K-2 Plan van aanpak Implementatie

Doelstelling: De aangeboden oplossing is uiterlijk op 15 juli 2026 voor productieve doeleinden in gebruik genomen en alle gebruikers zijn adequaat opgeleid.

De gemeente vindt het essentieel dat het implementatietraject leidt tot een deugdelijke implementatie en gebruik van de aangeboden CX-applicatie. De implementatie vindt plaats volgens een professionele projectmanagement-methodiek, die door de leverancier aangereikt wordt.

Het implementatietraject wordt grotendeels door de leverancier gerealiseerd. Gemeente beschikt over beperkte capaciteit en wil zoveel mogelijk ondersteund worden bij de implementatie (met minimale inspanning/belasting van de medewerkers). De door gemeente aangewezen projectleider is primair verantwoordelijk voor de algemene projectleiding en de aansturing van de interne organisatie van de gemeente.

Wat is de concrete aanpak bij het implementatietraject om te komen tot een passende en goed functionerende CX-applicatie? En wat is uw concrete aanpak om de opdrachtgever te ontzorgen en wat verwacht u concreet van de betrokkenheid van de gemeente?

De inschrijver gaat minimaal in op de volgende onderdelen:

1. De projectorganisatie, de communicatie- en escalatielijnen én wijze van rapporteren over de voortgang.
2. De werkverdeling, verdeling van verantwoordelijkheden en de van de gemeente verlangde inzet.
3. De planning inclusief faseringen en mijlpalen.
4. Begeleiding en opleiding van gebruikers en beheerders.
5. De wijze waarop planning en het budget geborgd wordt.
6. De gemeente ziet performance issues tijdens de acceptatie (zoals wegvallende oproepen, het niet kunnen doorverbinden van oproepen, vertraging in de spreek/luister verbinding) als het voornaamste risico. Inschrijver beschrijft beheersmaatregelen in verband met dit risico en het proces om risicobeheersing uit te kunnen voeren.
7. De wijze waarop een getrapte overgang van de bestaande CX applicatie naar de aangeboden CX applicatie gerealiseerd wordt.
8. De wijze waarop de bestaande Bellen met Microsoft Teams inrichting in de aangeboden CX applicatie overgenomen wordt.
9. De wijze waarop de oplevering aan de beheerorganisatie en borging van restpunten (nazorg) wordt gerealiseerd. Inschrijver beschrijft hierbij ook de wijze waarop hij met mogelijke performance issue (zoals wegvallende oproepen, het niet kunnen doorverbinden van oproepen, vertraging in de spreek/luister verbinding) na acceptatie omgaat binnen de kaders van de(het) implementatie(budget).

Bij de beoordeling is het van belang in welke mate:

- *de aanpak / werkwijze aantoonbaar effectief is;*
- *de gemeente ontzorgt wordt;*
- *de betrokkenheid van de gemeente reëel is;*
- *een concrete en reële toegevoegde waarde voor de gemeente is aangeboden.*

K-3 Common Ground

De digitale transformatie binnen de overheid vraagt om een fundamenteel andere aanpak van informatievoorziening. Common Ground is de visie die hierop antwoord geeft. Het is een beweging van en voor overheden, gericht op het moderniseren van de gemeentelijke IT-architectuur. De kern? Data loskoppelen van applicaties, werken met open standaarden, en het stimuleren van herbruikbare, schaalbare oplossingen. Dit maakt gegevensuitwisseling sneller, betrouwbaarder en minder foutgevoelig.

Wat houdt Common Ground in?

Traditioneel zijn gemeentelijke systemen monolithisch: data, processen en applicaties zitten vast aan elkaar. Dit maakt innovatie traag en samenwerking lastig.

Common Ground breekt met deze aanpak door:

- Data centraal te stellen en toegankelijk te maken via API's.
- Open source en modulaire bouwblokken te gebruiken.
- Samenwerking tussen gemeenten en leveranciers te bevorderen.
- Het doel is een wendbare, transparante en betrouwbare digitale overheid, waarin burgers en bedrijven beter worden bediend.

Beschrijf de wijze waarop de aangeboden CX applicatie bij de informatiekundige visie Common Ground aansluit, uitgaande van de volgende kernprincipes: data bij de bron, standaardisatie, gegevens delen via koppelingen en samenwerken. Geef hierbij ook aan op welke wijze deze principes in de aangeboden CX applicatie, de (verdere) productontwikkeling worden en/of zijn verwerkt en geborgd. De inschrijver voegt bij de inschrijving ook de architectuurplaat van de aangeboden CX applicatie toe.

Bij de beoordeling is het van belang in welke mate de aangeboden CX applicatie op de kernprincipes van Common Grond aansluit en de mate waarin deze principes al geborgd (ontwikkeld) zijn in de aangeboden CX applicatie.

K-4 Transcriptie van spraak- en chatinteracties via AI

Beschrijf de wijze waarop in de aangeboden CX applicatie getranscribeerde en/of samengevatte gesprekken kunnen worden geregistreerd en bewaard.

Bij de beoordeling is het van belang in welke mate de aangeboden functionaliteit als gebruiksvriendelijk wordt ervaren.

Onder gebruiksvriendelijkheid verstaan we in ieder geval:

- *Effectiviteit: in hoeverre de aangeboden oplossing de benodigde functionaliteiten (onder meer om data conform de AVG te verwerken) kan uitvoeren.*
- *Intuïtiviteit: in hoeverre een gebruiker logisch kan doorgronden hoe de verschillende onderdelen van de aangeboden oplossing zijn opgebouwd en met elkaar samenhangen om het gewenste resultaat te bereiken / taak uit te voeren en in hoeverre de aangeboden oplossing uniform en consequent is wat gebruikerservaring betreft.*
- *Efficiency: in hoeverre het aantal en de complexiteit van handelingen dat nodig is om het gewenste resultaat te bereiken/ taak uit te voeren beperkt is; de uit te voeren handelingen zijn eenvoudig en doelmatig.*
- *Een concrete en reële toegevoegde waarde voor de gemeente.*

K-5 Gebruiksvriendelijkheid

Beschrijf de wijze waarop de volgende functionaliteiten/handelingen in de aangeboden CX-applicatie worden ondersteund:

1. De informatie die in het dashboard wordt getoond:
 - a. Status informatie over de agenten: op welk kanaal is agent bezet, reason codes, beschikbaarheid/ingelogd, nawerktijd van oproep of bericht;
 - b. Wachtrijinformatie: aantal wachtenden en wachttijd van de langstwachtede per wachtrij (Noordwijk en bollenstreek).

2. Bij integratie met een CRM- of zaaksysteem kan de volgende informatie op basis van een inkomende oproep of bericht, met als kenmerk het telefoonnummer of e-mailadres, in het zaaksysteem op een apart scherm worden getoond:
 - a. achternaam, telefoonnummer, adres en geboortedatum;
 - b. bij een onbekend kenmerk het zoekscherm van het zaaksysteem;
 - c. de eventueel eerdere contactmomenten.
3. Het zoeken in het telefoonboek waarbij van de gebruikers de volgende informatie wordt getoond:
 - a. de Teams status van de medewerker: bezet, beschikbaar, afwezig, niet storen, offline, zo terug/afwezig;
 - b. MS Outlook agenda informatie over de werkdag en of werkweek: werkdag, bezet, vakantie, ziek.
 En indien beschikbaar binnen de omnichannel oplossing:
 - c. afwezigheidsmelding in MS Outlook.
 - d. Het statusbericht in MS Teams.
4. Het doorverbinden naar een nieuw extern nummer.
5. Het opzoeken van informatie in de kennisbank en het bellen naar een telefoonnummer dat vermeld staat in de kennisbank van de omnichannel contactcenter applicatie.
6. Het aan en afmelden in de ACDM groepen door de agent.
7. Het classificeren van de oproep of het bericht door de KCC'er.

Bij de beoordeling is het van belang in welke mate de invulling van de aangeboden CX applicatie als gebruiksvriendelijk wordt ervaren.

Onder gebruiksvriendelijkheid verstaan we in ieder geval:

- *Effectiviteit: in hoeverre de aangeboden oplossing de benodigde functionaliteiten (om tot een gewenst resultaat te komen) kan uitvoeren.*
- *Intuïtiviteit: in hoeverre een gebruiker logisch kan doorgronden hoe de verschillende onderdelen van de aangeboden oplossing zijn opgebouwd en met elkaar samenhangen om het gewenst resultaat te bereiken / taak uit te voeren en in hoeverre de aangeboden oplossing uniform en consequent is wat gebruikerservaring betreft.*
- *Efficiency: in hoeverre het aantal en de complexiteit van handelingen dat nodig is om het gewenste resultaat te bereiken/ taak uit te voeren beperkt is; de uit te voeren handelingen zijn eenvoudig en doelmatig.*
- *Een concrete en reële toegevoegde waarde voor de gemeente.*

K-6 Beheer

Beschrijf de wijze waarop de volgende functionaliteiten/handelingen in de aangeboden CX-applicatie worden ondersteunt:

1. Gebruikers beheer: het in Microsoft Entra ID invoeren, wijzigen of verwijderen van Teams en CX gebruikers dient te worden overgenomen in de CX applicatie: naam, vast telefoonnummer, mobiel nummer, mailadres etc. Inschrijver geeft aan hoe dit per mutatie wordt gerealiseerd.
2. Extern telefoonboek: Invoeren externe contacten in het telefoonboek van de CX applicatie die direct beschikbaar zijn voor alle CX gebruikers.
3. Het aanpassen van de instellingen en alarmeringen bij de callcenter applicatie.
4. Het inspreken, invoeren en aanpassen van de meldteksten, tijdschema's realtime en conform schema's en het activeren van reeds ingesproken meldteksten.

5. Het aanpassen van een callflow om extra teksten en keuzes op te nemen (in de IVR).

Bij de beoordeling is het van belang in welke mate de invulling van de aangeboden CX applicatie als gebruiksvriendelijk wordt ervaren.

Onder gebruiksvriendelijkheid verstaan we in ieder geval:

- *Effectiviteit: in hoeverre de aangeboden oplossing de benodigde functionaliteiten zelfstandig (om tot een gewenst resultaat te komen) kan uitvoeren.*
- *Intuïtiviteit: in hoeverre een gebruiker logisch kan doorgronden hoe de verschillende onderdelen van de aangeboden oplossing zijn opgebouwd en met elkaar samenhangen om het gewenst resultaat te bereiken / taak uit te voeren en in hoeverre de aangeboden oplossing uniform en consequent is wat gebruikerservaring betreft.*
- *Efficiency: in hoeverre het aantal en de complexiteit van handelingen dat nodig is om het gewenste resultaat te bereiken/ taak uit te voeren beperkt is; de uit te voeren handelingen zijn eenvoudig en doelmatig.*
- *Een concrete en reële toegevoegde waarde voor de gemeente.*

K-7 Energieverbruik datacenter

Voor deze opdracht wil de gemeente het energieverbruik van de bij de uitvoering in te zetten datacenters zo laag mogelijk houden en daarmee een bijdrage aan CO2-reductie leveren.

Inschrijver dient in het Invulformulier (Bijlage F1) een design power usage effectiveness (dPUE) van datacenters (welke worden ingezet ten behoeve van de opdracht) op te geven. De opgegeven dPUE is berekend conform de standaard ISO/IEC 30134-2. De dPUE waarde wordt bepaald als categorie 1 (PUE1) en betrokken op een kalenderjaar.

Beoordeling

Score wordt aan de hand van onderstaande tabel berekend:

Aangeboden dPUE bandbreedte	Te behalen aantal punten
1.0 tot <= 1.10	5
>1.1 tot <=1.20	4
>1.20 tot <=1.30	3
>1.30 tot <=1.40	2
>1.40 tot <=1.5	1
>1.50	0

Indien de in te zetten datacenters in verschillende dPUE bandbreedtes vallen dan wordt de score bepaald op basis van het datacenter met de hoogst opgegeven dPUE.

Verificatie

Op elk (gewenst) moment (dus ook gedurende de contractperiode) kan de gemeente om een bewijs vragen, waaraan inschrijver direct zijn volledige medewerking zal verlenen.

Een van de volgende bewijsmiddelen wordt in ieder geval geaccepteerd:

- Een kopie van Blue Angel Data Centers (DE-UZ-228) certificering of gelijkwaardig.

- Ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke ISO 17025 en ISO 17021 (indien van toepassing) auditor/aanbieder met daarin een analyse/vergelijking op detailniveau van het aangeboden product ten opzichte van de Blue Angel certificering.
- Berekening van de dPUE voor het datacenter, conform de standaarden in ISO IEC 30134-2 voor jaarlijkse PUE-meting, opgesteld of geverifieerd door een onafhankelijke instantie.
- Technische (product-)specificaties of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan.

K-8 Duurzame elektriciteit

Voor alle datacenters welke ingezet worden ten behoeve van de opdracht geldt dat 100% van de geleverde elektriciteit moet zijn opgewekt met hernieuwbare energiebronnen (HE-E) als omschreven in Richtlijn 2009/28/EG. De Renewable Energy Factor (REF) voor geleverde en verbruikte energie in het datacentrum moet gelijk zijn aan 1 (100% hernieuwbaar) en worden berekend volgens EN 50600-4-3.

Hernieuwbare elektriciteit is elektriciteit volledig opgewekt uit hernieuwbare energiebronnen. Hernieuwbare energiebronnen zijn: wind, zonne-energie, aardwarmte, golfenergie, getijdenenergie, waterkracht, biomassa, stortgas, rioolwaterzuivering gas en biogas (Gedefinieerd in Artikel 1 lid 1, Onderdeel t, van de Elektriciteitswet).

Wettelijk is vastgelegd dat de energieleverancier de Garantie van Oorsprong (GvO) moet afboeken ter onderbouwing van het verkopen van hernieuwbare elektriciteit. GvO's zijn (digitale) certificaten die de herkomst van een eenheid energie weergeven. De GvO's worden uitgegeven per MWh aan opgewekte hernieuwbare elektriciteit. Deze GvO's kunnen vervolgens los van de elektriciteitsverkoop worden verkocht aan derden. Op het moment dat deze derde partij de GvO's afboekt (of cancelt) is er sprake van de consumptie van hernieuwbare elektriciteit. Wanneer er in dit document gesproken wordt over hernieuwbare elektriciteit, wordt bedoeld "electriciteit waarbij GvO's zijn afgeboekt (dit wordt ook wel 'gecanceld' genoemd)". Levering en consumptie van hernieuwbare elektriciteit bestaat uit een combinatie van fysieke levering en consumptie van elektriciteit en het afboeken van de GvO.

Inschrijver dient in het Invulformulier (Bijlage F2) aan te geven of voor alle datacenters welke ingezet worden ten behoeve van de opdracht geldt dat 100% van de aan datacenters geleverde elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen afkomstig is en gedurende de uitvoering van de opdracht zal blijven.

Beoordeling

Antwoord 'Ja' levert 5 punten op en bij antwoord 'Nee' worden 0 punten toegekend. Indien één of meerdere in te zetten datacenters geen gebruik maken van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen dan worden er 0 punten toegekend.

Verificatie van 'Ja'-beantwoording:

Op elk (gewenst) moment (dus ook gedurende de contractperiode) kan gemeente om een bewijs vragen, waaraan inschrijver direct zijn volledige medewerking zal verlenen. Uit het bewijs moet blijken dat het in te zetten datacenter, in ieder geval in de aan de datum van de vraag van de gemeente voorafgaand(e) (contract-)jaar(-en), van 100% hernieuwbare elektriciteit was voorzien.

Voorschriften m.b.t. de uitwerking van kwalitatieve sub-gunningscriteria

De uitwerkingen van de kwalitatieve sub-gunningscriteria moeten schriftelijk apart per sub-gunningscriterium worden ingediend. Er zijn geen voorschriften m.b.t. de omvang van de uitwerking. De gemeente verwacht wel een ter zake en overzichtelijke uitwerking. Het opnemen van aparte bijlagen is toegestaan.

Als bij de beantwoording sprake is van 'kunnen', 'mogelijk zijn' of formuleringen van gelijke strekking, dan gaat de gemeente er, tenzij expliciet aangegeven, vanuit dat de betreffende aspecten deel uitmaken van de aangeboden oplossing/dienstverlening en de prijs.

Folders, brochures en weblinks (en verwijzingen hiernaar) maken geen onderdeel uit van de inschrijving en zullen dus niet worden beoordeeld.

Verificatie

In verband met het mogelijk maken van een deugdelijke beoordeling van de schriftelijk ingediende inschrijvingen, worden de betreffende inschrijvers uitgenodigd voor een verificatie met betrekking tot de ingediende schriftelijke uitwerkingen van de gunningscriteria op het gemeentehuis van Noordwijk.

De verificatie wordt uitgevoerd door middel van een door de inschrijver te verzorgen demonstratie van zijn aanbod/inschrijving.

Voor de demonstratie geldt het volgende:

- Door inschrijver wordt aan de gemeenten een demonstratie gegeven van de door inschrijver ingediende schriftelijke beantwoording van kwalitatieve sub-gunningscriteria K-4, K-5 en K-6.
- De demonstratie wordt verzorgd door (een) medewerker (s) van inschrijver die daadwerkelijk bij de uitvoering van de opdracht betrokken zal (zullen) zijn.
- De demonstratie is interactief. Dit houdt in dat aan de inschrijver verduidelijkingen/nadere toelichtingen gevraagd kunnen worden over de schriftelijke beantwoording van alle kwalitatieve sub-gunningscriteria (vragen/opmerkingen van de gemeente moeten dus direct (kunnen) worden beantwoord/behandeld).
- Door de inschrijver moet in voorkomende gevallen duidelijk gemaakt worden indien gedemonstreerde zaken/aspecten/diensten geen onderdeel van de inschrijving/het aanbod uitmaken.
- Een bedrijfspresentatie is niet aan de orde, noch gewenst. Het gaat immers om een verificatie in het kader van de gunningscriteria.
- De demonstratie wordt opgenomen voor beoordelings- en verificatiedoeleinden. Door het uitbrengen van de inschrijving geeft de inschrijver toestemming om de presentatie op te nemen.
- De demonstratie wordt gebruikt in het kader van de beoordeling en verificatie van de uitwerking van de gunningscriteria waarbij de focus van de beoordelaars op de inhoud van de inschrijving ligt.
- De duur van de presentatie is maximaal 150 minuten inclusief aanvang om de presentatie voor te bereiden, een pauze en de afronding.
- In de presentatieruimte is gasten wifi en een scherm met HDMI of USB-c aansluiting beschikbaar.
- Gemeente zal uiterlijk op 13 februari 2026 het exacte tijdstip bekendmaken. Inschrijvers kunnen via de TenderNed berichtenmodule een voorkeur voor de dag aangeven. We zullen zoveel mogelijk rekening houden met de wensen.

Beoordeling van kwalitatieve sub-gunningscriteria

De scores voor de kwalitatieve sub-gunningscriteria K-2 en K-3 worden berekend aan de hand van de onderstaande kwalitatieve scoretabel:

Beoordelingscijfer	% van de maximaal te behalen punten
<p>Uitstekend: De aangeboden aanpak/werkwijze sluit uitstekend aan bij de voorliggende opdracht en bij het desbetreffend sub-gunningscriterium genoemde beoordelingsaspecten, bijvoorbeeld omdat:</p> <ul style="list-style-type: none">- de uitwerking van alle aspecten/elementen van een sub-gunningscriterium concreet, specifiek en realistisch is bevonden;- de beantwoording een uitstekend beeld van de (effectiviteit van de) aanpak/werkwijze geeft; en- de aangeboden dienstverlening/werkwijze uitstekend is onderbouwd; en- de wijze van invulling bevat creatieve / innovatieve / vooruitstrevende elementen en/of er is sprake van een concrete en reële toegevoegde waarde voor de gemeente. <p>De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 10.</p>	100%
<p>Heel goed: De aangeboden aanpak/werkwijze sluit heel goed aan bij de voorliggende opdracht en bij het desbetreffend sub-gunningscriterium genoemde beoordelingsaspect, bijvoorbeeld omdat:</p> <ul style="list-style-type: none">- de uitwerking van alle aspecten/elementen van een sub-gunningscriterium in grote mate concreet, specifiek en realistisch is bevonden; en-de beantwoording een heel goed beeld van de (effectiviteit van de) aanpak/werkwijze geeft; en/of-de aangeboden dienstverlening/werkwijze heel goed is onderbouwd. <p>De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 9.</p>	80%
<p>Goed: De aangeboden aanpak/werkwijze sluit goed aan bij de voorliggende opdracht en bij het desbetreffend sub-gunningscriterium genoemde beoordelingsaspect, bijvoorbeeld omdat:</p> <ul style="list-style-type: none">-de uitwerking van de meeste aspecten/elementen van een sub-gunningscriterium in grote mate concreet, specifiek en realistisch is bevonden waarbij de uitwerking van tenminste één aspect/element van een sub-gunningscriterium in beperkte mate concreet en/of specifiek en/of realistisch is bevonden; en-de beantwoording geeft een goed beeld van de (effectiviteit van de) aanpak/werkwijze geeft; en/of-de aangeboden dienstverlening/werkwijze goed is onderbouwd. <p>De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 8.</p>	60%
<p>Ruim voldoende: De aangeboden aanpak/werkwijze sluit ruim voldoende aan bij de voorliggende opdracht en bij het desbetreffend sub-gunningscriterium genoemde beoordelingsaspect, bijvoorbeeld omdat:</p> <ul style="list-style-type: none">- de uitwerking van tenminste één aspect/element van een sub-gunningscriterium weinig concreet en/of specifiek en/of realistisch is bevonden; en	40%

<p>-de beantwoording een ruim voldoende beeld van de (effectiviteit van de) aanpak/werkwijze geeft; en/of</p> <p>-de aangeboden dienstverlening/werkwijze ruim voldoende onderbouwd is.</p> <p>De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 7.</p>	
<p>Voldoende: De aangeboden aanpak/werkwijze sluit voldoende aan bij de voorliggende opdracht en bij het desbetreffend sub-gunningscriterium genoemde beoordelingsaspect bijvoorbeeld omdat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de uitwerking van meerdere aspecten/elementen van een sub-gunningscriterium weinig concreet en/of specifiek en/of realistisch is bevonden; en -de beantwoording een voldoende beeld van de (effectiviteit van de) aanpak/werkwijze geeft; en/of -de aangeboden dienstverlening/werkwijze voldoende onderbouwd is. <p>De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 6.</p>	20%
<p>Onvoldoende: De aangeboden aanpak/werkwijze sluit onvoldoende aan bij de voorliggende opdracht en bij het desbetreffend sub-gunningscriterium genoemde beoordelingsaspect bijvoorbeeld omdat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de uitwerking van de meeste aspecten/elementen van een sub-gunningscriterium weinig concreet en/of specifiek en/of realistisch is bevonden waarbij tenminste één aspect/element van een sub-gunningscriterium niet is uitgewerkt; en -de beantwoording een onvoldoende beeld/ een gebrekkig beeld van de (effectiviteit van de) aanpak/werkwijze geeft; en/of -de aangeboden dienstverlening/werkwijze onvoldoende onderbouwd is. <p>De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 5.</p>	10%
<p>Slecht: Alle of de meeste van de elementen/aspecten van een sub-gunningscriterium zijn inhoudelijk niet, slecht of minimaal beantwoord. Geen beschrijving en/of is niet concreet en/of niet realistisch en/of niet onderbouwd. Beantwoording geeft geen/nauwelijks of geen inzicht in de wijze van invulling.</p> <p>De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 4 of lager.</p>	0%

De scores voor de kwalitatieve sub-gunningscriteria K-4, K-5 en K-6 worden berekend aan de hand van de onderstaande kwalitatieve scoretabel:

Beoordelingscijfer	% van de maximaal te behalen punten
Uitstekend: De aangeboden functionaliteiten zijn als zeer effectief, intuïtief en efficiënt ervaren. Het aanbod bevat innovatieve / vooruitstrevende functionaliteiten en/of er is sprake van een concrete en reële toegevoegde waarde voor de gemeente.	100%
Goed: De aangeboden functionaliteiten zijn als grotendeels effectief, intuïtief en/of efficiënt ervaren.	70%
Voldoende: De aangeboden functionaliteiten zijn als redelijk effectief, intuïtief en/of efficiënt ervaren. En/of er is een beperkt	40%

inzicht verkregen in de effectiviteit, intuïtiviteit en/of efficiëntie van de aangeboden functionaliteiten.	
Matig: De meeste aangeboden functionaliteiten zijn als matig effectief, intuïtief en efficiënt ervaren. En/of er is een gebrekkig inzicht verkregen in de effectiviteit, intuïtiviteit en/of efficiëntie van de aangeboden functionaliteiten.	20%
Slecht: De inschrijving geeft nauwelijks of geen inzicht in de wijze van invulling.	0%

Het toegekende beoordelingscijfer wordt omgerekend naar het bijbehorende aantal punten via de navolgende formule:

Score per sub-gunningscriterium = maximaal te behalen punten per sub-gunningscriterium x desbetreffende % van de maximaal te behalen punten

Alle scores worden afgerond op 2 decimalen achter de komma.

5.1.2 GUNNINGSCRITERIUM PRIJS

In de bij het aanbestedingsdocument separaat bijgevoegde Bijlage C 'Prijzenblad CX applicatie NW' specificeert de inschrijver zijn financieel aanbod. Inschrijver vult Bijlage C 'Prijzenblad CX applicatie NW' volledig in en voegt het toe aan de inschrijving.

Plafondbedragen

Voor de 'Totale all-in vergoeding na (integrale) Acceptatie' geldt een plafondbudget van maximaal **€ 120.000,-** excl. BTW.

Voor de 'All-in eenmalige vergoeding voor Implementatie' geldt een plafondbudget van maximaal **€ 30.000,-** excl. BTW.

Indien deze bedragen in de inschrijving worden overschreden wordt de inschrijving terzijde gelegd en niet meegenomen voor de verdere beoordeling.

Tarieven consultancy op afroep basis

De gemeente wenst inzicht te krijgen in de te hanteren all-in tarieven van het in te zetten personeel gedurende de looptijd van de overeenkomst. Het betreft hier aldus enkel tarieven die gehanteerd worden voor dienstverlening aanvullend op de voorliggende opdracht en de door de inschrijver ingediende inschrijving.

Opgave van urenindicatie op het prijzenblad geeft geen enkele verplichting tot afname en is bedoeld om een vergelijking te kunnen maken tussen inschrijvingen. Aan de urenindicatie kunnen dus geen rechten worden ontleend. De op het prijzenblad opgegeven tarieven zijn wél de tarieven die maximaal voor de eventuele aanvullende diensten in rekening kunnen/mogen worden gebracht. De opgegeven tarieven maken onderdeel uit van de inschrijfprijs.

Beoordeling van sub-gunningscriterium 'Prijs'

Voor de beoordeling van het sub-gunningscriterium 'Prijs' wordt de 'lineaire methode' gebruikt. De score voor de inschrijfprijs verloopt lineair en is absoluut bepaald.

De score wordt lineair (naar rato) tussen € 90.000,- en € 165.000,- toegekend volgens de navolgende formule:

$$\text{Score Prijs} = (\text{€ } 165.000 - \text{'Inschrijfprijs'}) \times 20 / \text{€ } 75.000$$

'Inschrijfprijs' = cel D34 uit Bijlage 'Prijzenblad'

o

Indien de 'Inschrijfprijs' lager is dan €90.000,- wordt de maximale score toegekend.

Indien de 'Inschrijfprijs' hoger is dan € 165.000,- wordt de inschrijving terzijde gelegd en niet meegenomen voor de verdere beoordeling.

Alle scores worden afgerond op 2 decimalen achter de komma.

5.2 VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN

De aangeboden prijzen zijn reëel en transparant.

Dit houdt in:

- Inschrijver mag niet met symbolische prijzen voor de diverse onderdelen inschrijven.
- De opgegeven prijzen moeten vanuit kostenperspectief te verantwoorden zijn.

6. KLACHTENREGELING

RIJK biedt de mogelijkheid een klacht over deze aanbesteding digitaal in te dienen via mailadres: klachten@stichtingrijk.nl

In deze e-mail geeft de onderneming duidelijk aan dat het over een klacht gaat, wat uw klacht is en hoe volgens u het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, kenmerk en omschrijving van de aanbesteding en uw volledige contactgegevens.

De klachtafhandeling gebeurt onafhankelijk en objectief: dit betekent dat de personen die de klacht behandelen niet inhoudelijk betrokken zijn bij de betreffende aanbesteding.

7. BIJLAGEN:

7.1 BEGRIPPENLIJST

In aanbestedingsstukken worden de navolgende begrippen - al dan niet geschreven met een hoofdletter - als volgt gedefinieerd:

aanbestedende dienst	De gemeente of gemeenschappelijke regeling.
aanbestedingsstukken	Dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, alsmede nader opgestelde documenten, zoals nota's van inlichtingen.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, gewijzigd op 1 juli 2016.
combinatie	Ondernemers (combinanten) die een gezamenlijke inschrijving doen. Ook te noemen samenwerkingsverband.
derde	De ondernemer op wie inschrijver een beroep doet ten behoeve van de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid.
hoofdaannemer	De natuurlijke of rechtspersoon die voor de uitvoering van de opdracht één of meerdere onderaannemers wenst in te schakelen.
inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon of combinatie die een inschrijving doet.
inschrijving	Een ondertekende aanbieding van een inschrijver.
onderaannemer	Een ondernemer aan wie de hoofdaannemer (een deel van) de uitvoering van de werkzaamheden, voortvloeiend uit de opdracht, in onderaanneming zal geven.
opdracht	De opdracht zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen.
opdrachtnemer	De inschrijver aan wie de opdracht is gegund.
percelen	Onderdelen van de opdracht waar een inschrijver afzonderlijk op kan inschrijven.
RIJK	Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland

Op deze aanbesteding zijn ook begrippen zoals genoemd in Artikel 1 'Begrippen' van de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 van toepassing. Zie Bijlage 5a Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 bij de conceptovereenkomst (bijlage G).

7.2 SEPARATE BIJLAGEN:

Bijlage A Algemene verklaring

Bijlage B Referentieopdracht verklaring

- Bijlage C Prijsenblad CX applicatie NW
- Bijlage D Programma van Eisen CX applicatie NW
- Bijlage E Programma van wensen CX applicatie NW
- Bijlage F1 Invulformulier Energieverbruik Datacenter
- Bijlage F2 Invulformulier Duurzame Elektriciteit
- Bijlage G Conceptovereenkomst inclusief bijlagen:
 - Bijlage 3 Conceptverwerkersovereenkomst
 - Bijlage 5a Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023
 - Bijlage 5b Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen_2024