

Europese openbare aanbesteding OWO-gemeenten

Teams Phone en Contact Center applicatie

Datum: vrijdag 21 november 2025

Kenmerk: Phone/OWO/2025

Inhoudsopgave

1. WAT WILLEN WIJ INKOPEN?	3
2. WIE WIJ ZIJN	6
<i>Opdrachtgever.....</i>	<i>6</i>
<i>Huidige situatie</i>	<i>6</i>
<i>Wenselijke situatie</i>	<i>8</i>
3. WAAR MOET U AAN VOLDOEN?	11
<i>Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen</i>	<i>11</i>
4. WAT ZOEKEN WIJ?	14
<i>Gunning.....</i>	<i>14</i>
<i>Subgunningscriteria Kwaliteit</i>	<i>14</i>
5. AANBESTEDINGSPROCEDURE EN VOORWAARDEN.....	23
<i>Contractuele voorwaarden</i>	<i>26</i>
<i>Inschrijvingsprocedure</i>	<i>27</i>
<i>Wijze van Inschrijven.....</i>	<i>30</i>
<i>Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.....</i>	<i>31</i>
<i>Beoordelingsprocedure</i>	<i>34</i>
6. BIJLAGEN EN BEGRIPPEN	42
<i>Bijlagen en Invulformulieren</i>	<i>42</i>
<i>Begrippen en afkortingen</i>	<i>42</i>

1. WAT WILLEN WIJ INKOPEN?

Opdrachtgever

De gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland (OWO) hebben in 2011 besloten om de krachten te bundelen. De samenwerking is gericht op een optimale dienstverlening aan de burger, een efficiënt werkende ambtelijke organisatie, betere kwaliteit, een verminderde kwetsbaarheid en een stevige positie in de regio. Essentieel voor de samenwerking is de bestuurlijke zelfstandigheid en de eigen beleidsformulering in de drie gemeenten. Er is dus geen sprake van een gemeentelijke fusie.

De opdracht wordt namens Opdrachtgever verstrekt door het college van burgemeester en wethouders van de aanbesteder (Gemeente Weststellingwerf).

Aard van de opdracht

De aard van de opdracht betreft het optimaliseren van de bestaande inrichting van Microsoft Teams Phone, het leveren en implementeren van een additionele Cloud Contact Center oplossing, het leveren en aansluiten van PSTN-connectiviteit en routing van alle telefoonnummers van de opdrachtgever van en naar Teams Phone en de contact center oplossing en het leveren van tweedelijns functioneel en technisch beheer en support voor de drie OWO-gemeenten.

De opdracht wordt verstrekt als één geheel (of in één perceel) en omvat zowel hardware, software als dienstverleningscomponenten (zoals licenties, beheer- & onderhoudscontracten, service-levels).

De opdracht zoals hierboven beschreven dient uiterlijk 1 juli 2026 gereed te zijn. Uitzonderd de optimalisatie van de bestaande Teams Phone omgeving (inclusief adoptiediensten richting eindgebruikers), deze mag parallel dan wel later worden opgestart, maar dient uiterlijk 1 november 2026 te zijn afgerond.

CPV-codes:

64200000-8 – Telecommunicatiediensten.

64215000-6 — IP-telefoondiensten

64214400-1 — Telecommunicatiebeheer

Aanleiding

De OWO-gemeenten hebben in 2023 een meervoudig onderhandse aanbesteding uitgevoerd voor een Cloud Communicatie platform. Deze aanbesteding is onrechtmatig bevonden, waardoor het contract met de huidige leverancier KPN na de initiële looptijd in Q2 van 2026 wordt beëindigd. Dit betekent dat de aanbesteding opnieuw wordt uitgevoerd in de vorm van een Europese Openbare aanbesteding.

Informatie over de overeenkomst

Type overeenkomst

Leverings- en dienstverleningsovereenkomst

Duur overeenkomst

4 jaren plus 4 optie jaren

Wachtkamerovereenkomst

Ja

Verwerkersovereenkomst

Ja

Algemene Voorwaarden

GIBIT 2023

Doelstellingen

Deze offerteaanvraag, behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor het sluiten van een Leverings- en dienstverleningsovereenkomst met één (1) Opdrachtnemer, betreft het implementeren van een 'Cloud Communicatie Oplossing' inclusief dienstverlening voor de OWO-gemeenten.

Het doel van deze Europese Aanbesteding is het verstrekken van een Opdracht voor de volledige inrichting van de 'Cloud Communicatie Oplossing' conform de gestelde functionele en technische normen en eisen.

De opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding, waarbij naast de prijs ook kwalitatieve aspecten beoordeeld worden. De Inschrijvingen worden beoordeeld op basis van vooraf bepaalde criteria, zoals opgenomen in deze Offerte aanvraag.

De onderhavige aanbesteding heeft als doel om op een transparante wijze te komen tot een overeenkomst met één Opdrachtnemer, die de Opdracht uitvoert op basis van de in de aanbesteding omschreven voorwaarden, bepalingen en eisen, met vastgestelde uitgangspunten en vastgestelde prijsrelatie naar marktconforme tarieven.

Scope

De aan te besteden opdracht omvat het leveren van de volgende onderdelen:

- Optimaliseren van de bestaande (reeds ingerichte) Teams Phone omgeving door middel van:
 - Het opstellen van beleidsuitgangspunten.
 - Het optimaliseren van de inrichting (policies, settings).
 - Het schonen van de call queues.
 - Het leveren van adoptiediensten voor de Teams users.
 - Het inrichten van bereikbaarheidsrapportages.
 - Optimaliseren van het beheer van Microsoft Teams Phone obv role based access.
- Leveren en technisch en functioneel inrichten en optioneel doorontwikkelen van een (omnichannel-) Contact Center functionaliteit
- Leveren en implementeren van vaste telefoniediensten. Dit betreft de levering van SIP-trunking voor spraakverkeer en de portering van de nummerreeksen van Opdrachtgever. De SIP trunk moet gebruikt kunnen worden voor zowel de contact center oplossing als de koppeling met de Microsoft Teams omgeving van Opdrachtgever.
- Integreren van de uitgevraagde Cloud dienst met Entra ID.
- Integraal functioneel en technisch beheer, support en monitoring van de door Inschrijver geleverde onderdelen conform SLA.
- Het uitvoeren van standaard en niet standaard changes betreffende zowel de Microsoft Teams Phone omgeving als de Contact Center oplossing op basis van een 'strippenkaartconstructie'.
- Opleidingen t.b.v. verschillende doelgroepen zoals beheerders, KCC- agenten en KCC- supervisors.
- Levering van (aanvullende of te vervangen) Microsoft Teams gecertificeerde toestellen.
- Optioneel: koppeling met het interactief KlantContactSysteem (iKCS) van Pink Roccade.
- Optioneel: koppeling met Topdesk.

De volgende onderdelen vallen buiten de scope van de opdracht.

- Het technisch beheer en monitoren van Microsoft Teams tot op de werkplek

- Mobiele telefonie en het leveren van mobiele toestellen.
- Aanpassen van de bestaande infrastructuur (WAN, LAN, WIFI) op de locaties van de OWO-gemeenten.
- Leveren van headsets voor eindgebruikers.
- Uitfaseren van de huidige telefonieomgeving

Duur en vorm overeenkomst

De opdracht krijgt de vorm van een overeenkomst voor de het leveren van een ICT prestatie op basis van de GIBIT 2023. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van 48 maanden met de mogelijkheid om de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden 4 maal voor de duur van 12 maanden te verlengen.

Op de Opdracht zijn de bijgevoegde GIBIT 2023 voorwaarden van toepassing. Inkoopvoorwaarden en/of andere Voorwaarden van de Inschrijver zijn niet van toepassing en worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Door Inschrijving conformeert Inschrijver zich aan bijgevoegd (model) Concept Overeenkomst, zoals deze door Aanbestedende dienst wordt gepubliceerd.

Samenvoeging en percelen

De Opdracht is niet opgedeeld in meerdere Percelen omdat de Opdracht niet passend wordt geacht om op te splitsen. De Opdracht wordt als één Perceel gezien.

Uitvoering

De eisen waaraan de opdracht minimaal moet voldoen vindt u in Bijlage A - Programma van Eisen.

Procedure en voorwaarden aanbesteding

De voorwaarden waaronder deze aanbestedingsprocedure plaatsvindt wordt verder toegelicht vanaf Hoofdstuk 5: Aanbestedingsprocedure en Voorwaarden.

2. WIE WIJ ZIJN

Opdrachtgever

De gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland (OWO) hebben in 2011 besloten om de krachten te bundelen. De samenwerking is gericht op een optimale dienstverlening aan de burger, een efficiënt werkende ambtelijke organisatie, betere kwaliteit, een verminderde kwetsbaarheid en een stevige positie in de regio. Essentieel voor de samenwerking is de bestuurlijke zelfstandigheid en de eigen beleidsformulering in de drie gemeenten. Er is dus geen sprake van een gemeentelijke fusie.

Sinds de samenwerking zijn de volgende entiteiten samengevoegd:

- OWO-afdeling Bedrijfsvoering (teams I&A, DIV, PSA/FA, Inkoop) – Weststellingwerf, Wolvega
- OWO-afdeling Vergunning, Toezicht & Handhaving – Opsterland, Gorredijk
- OWO-afdeling Beheer en Registratie (teams Belastingen en Vastgoed- Informatie (BVI) en backoffice Sociaal Domein) – Ooststellingwerf, Oosterwolde

De samenwerking OWO-gemeenten heeft ruim 80.000 inwoners (BAG 2019) op een totale oppervlakte van circa 700km² (dit is gelijk aan 2 procent (%) van Nederland). De kracht van de robuuste OWO- gemeenten zit in het goede leefklimaat. Onze, op zelfstandige gemeenten gebaseerde, samenwerking gaat uit van een sterke plattelandssamenwerking. Vanuit de kracht van deze plattelandssamenwerking zijn de OWO-gemeenten over en weer aanvullend aan de buurgemeenten Heerenveen en Smallingerland.

Deze heldere gezamenlijke visie, de bestuurlijke daadkracht en het inwonersvolume bieden een stevige positie ten opzichte van die meer stedelijke gemeenten. Het belang van onze inwoners wordt daarin het beste herkend en kan zo verder versterkt worden. Vanuit dat sterke platteland kan de samenhang tussen belangen van platteland en stedelijke gebieden worden beantwoord en ontwikkeld. Zo ontstaat een evenwichtige samenhangende regio waarin de OWO samenwerking een stevige positie inneemt.

De ambtelijke organisatie van de OWO-gemeenten bestaat uit negentien (19) afdelingen met in totaal 701 FTE aan interne en externe medewerkers verdeeld over 840 kantoorwerkplekken en 1087 inlogaccounts voor het netwerk. De gemeente maakt sinds 2024 gebruik van Office 365.

Huidige situatie

Opdrachtgever maakt op dit moment gebruik van een Cloud Communicatieoplossing bestaande uit Microsoft Teams Phone en het Genesys Cloud Contact Center platform.

Microsoft Teams Phone

De OWO-gemeenten hebben een “Microsoft tenzij” beleid op basis waarvan er in 2024 voor gekozen is de basistelefonie in te richten met MS Teams Phone (M365 E5 licenties). Alle gebruikers beschikken over een Microsoft 365 account en een werkplek en/of smartphone die geschikt is voor en is uitgerust met MS Teams.

De basis telefonie omgeving kenmerkt zich door de volgende kengetallen:

Aantal Teams users	1055
Aantal call queues t.b.v. back offices en	22

piketdiensten	
Vaste toestellen	6 x Yealink MP52 IP Phone - Teams edition 1 x Yealink MP58 IP Phone - Teams edition
ATA's t.b.v intercoms	2 maal Audiocodes MP-118 ATA's 1 maal Grandstream ATA.

Het Cloud Contact platform

De noodzakelijke contactcenter functionaliteiten zijn ingevuld met het Genesys Cloud platform. Het platform kenmerkt zich door de volgende kengetallen:

Aantal wachtrijen	7 wachtrijen: - KCC Weststellingwerf - KCC Ooststellingwerf - KCC Opsterland - Gebiedsteam Weststellingwerf - Gebiedsteam Ooststellingwerf - Gebiedsteam Opsterland - Servicedesk OWO-gemeenten
Aantal named agents	71
Aantal concurrent agents - gemiddeld aantal gelijktijdig ingelogd per maand	24
Aantal concurrent agents – maximaal aantal gelijktijdig ingelogd gedurende een maand	26
Aantal agents met supervisorrechten (onderdeel van concurrent use)	7
Aantal agents met beheerrechten (onderdeel van concurrent use)	10
Aantal wallboards	1
Aantal nummers naar Genesys gerouteerd	15
Integratie met Teams	De named agents in Genesys Cloud zijn geïntegreerd met Microsoft Teams. En in Genesys Cloud zijn de Teamsgebruikers geconfigureerd i.v.m. Teams integratie o.b.v. SCIM

Op basis van rollen en rechten hebben alleen geautoriseerde gebruikers toegang tot de bepaalde gegevens, functionaliteit en rapportages.

Binnen de drie KCC's loopt, bij het schrijven van deze offerte-aanvraag, een pilot om ervaring op te doen met de geïntegreerde kennisbank en de Copilot-functie van de Genesys Cloud omgeving. De kennisbank van Genesys Cloud wordt momenteel gevuld met relevante informatie. Het doel is om daarna te starten met het transcriberen van de gesprekken, het automatisch genereren van antwoordsuggesties tijdens de gesprekken, het samenvatten van de gesprekken en het doen van suggesties voor de 'wrap-up' code.

Vaste telefoniediensten

De OWO-gemeenten beschikken over een capaciteit van 90 telefoniekanalen op de infrastructuur van KPN. Een deel van het nummerplan wordt gerouteerd naar MS Teams (60 kanalen) en een deel naar het Genesys Cloud Contact platform (30 kanalen).

In geval van een calamiteit is de gemeente in staat om invulling te geven aan een calamiteitenrouting.

Overzicht kengetallen:

Nummerblokken	31512386200 - 31512386599	400
	31516464010 - 31516464020	10
	31516566100 - 31516566499	400
	31516820100 - 31516820110	10
	31561691200 - 31561691499	300
	31561750100 - 31561750199	100
Aantal kanalen	90	
Verdeling kanalen	30 naar Genesys Cloud en 60 naar Microsoft Teamsomgeving	
Gemiddeld aantal uitgaande gesprekken per maand voor bellen naar vaste en mobiele nummers	3.930 gesprekken gemiddeld	
Gemiddeld aantal belminuten uitgaand per maand voor bellen naar vaste en mobiele nummers	12.932 belminuten gemiddeld	

Inschrijver mag er vanuit gaan dat Opdrachtgever beschikt over internetverbindingen met voldoende bandbreedte op iedere locatie om de aangeboden Contact Center oplossing en Microsoft Teams te benaderen.

Wenselijke situatie

De OWO-gemeenten ervaren de huidige situatie in basis als de gewenste situatie met daarbij enkele doorontwikkelingen die vorm gegeven moeten worden. Dit betekent dat de beschreven huidige situatie als uitgangspunt genomen mag worden voor de Inschrijving met daarbij de volgende aandachtspunten:

Cloud Contact platform

De OWO-gemeenten gaan uit van een Cloud Contact Center oplossing die onafhankelijk van Microsoft Teams kan functioneren met volledig behoud van functionaliteit (inclusief agentinterface). Wel is een integratie gewenst met MS Teams, waarbij contact center medewerkers vanuit de contact center gebruikersinterface kunnen doorverbinden naar Teams gebruikers en inzicht hebben in de Teams status van alle medewerkers in de organisatie.

In de huidige situatie wordt gebruik gemaakt van het kanaal telefonie (spraak), maar dit moet kunnen worden uitgebreid kunnen worden met de afhandeling van additionele kanalen, zoals WhatsApp, live chat/webchat en E-mail. Nu maken de gemeentes voor whatsapp, chat en webcare gebruik van een separate applicatie (Spottler Engage), maar het doel is om dit (deels en) gefaseerd onder te brengen in de Contact Center oplossing.

De OWO-gemeenten willen voortborduren op de huidige pilot, zoals beschreven in de paragraaf 'huidige situatie'. Dat betekent dat de Contact Center oplossing moet beschikken over een geïntegreerde kennisbank waarin informatie kan worden opgeslagen met tevens de mogelijkheid om te integreren met externe kennisbronnen. Zoals ook aangegeven in de huidige situatie moet het platform minimaal kunnen voorzien in AI toepassingen, zoals het transcriberen en samenvatten van gesprekken, de agent voorzien van automatische antwoordsuggesties o.b.v. de kennisbank/kennisbronnen gedurende het gesprek en het doen van een suggestie voor een registratiecode (wrap up code) na afloop van het gesprek.

De OWO-gemeenten maken gebruik van het interactief klantcontactsysteem (iKCS) van PinkRoccade. Hierin worden klantgegevens opgeslagen (klantkaart) en terugbelnotities gemaakt. De Contact Center oplossing moet kunnen koppelen met iKCS zodanig dat het mogelijk wordt om:

- In iKCS een screen pop up te genereren van de klantkaart o.b.v. het telefoonnummer van de beller.
- oproepen vanuit iKCS te starten o.b.v. click-to-call.
- automatisch het telefoonnummerveld in een terugbelverzoek te vullen o.b.v. het meegestuurde nummer van de beller.
- door AI gegenereerde samenvatting van het gesprek op te slaan in iKCS

Naast bovengenoemde concrete zaken wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat hij een grondige analyse maakt van de huidige inrichting en proactief meedenkt over mogelijke verbeteringen die ten goede komen aan de telefonische dienstverlening richting klanten en aan de efficiëntie van de werkzaamheden van de contact center medewerkers. Uiteraard is de mogelijke ondersteuning van AI daarbij een aandachtspunt, maar Opdrachtgever denkt ook zeker aan de inzet van beschikbare basisfunctionaliteiten als call back, intelligente overflow tussen wachtrijen, het automatisch bijvoegen van agents op basis van drempelwaarden, etc.

Tot slot, de ontwikkelingen op basis van AI in de contact center omgevingen gaan zo snel dat we verwachten dat er binnen de contractstermijn functionaliteiten beschikbaar komen die substantieel kunnen bijdragen aan de dienstverlening van de OWO-gemeenten, maar die nu nog onvoldoende uitgekristalliseerd zijn om concreet als eis dan wel wens te beschrijven. De Opdrachtgever neemt derhalve in de overeenkomst een 'herzieningsclausule voor toekomstige functionaliteiten' op. Dit geeft Opdrachtgever het recht om gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullende of nieuwe functionaliteiten van de Contact Center oplossing af te nemen, zolang deze direct samenhangen met de oorspronkelijke opdracht en geen wezenlijke wijziging daarvan vormen.

Optimalisatie MS Teams Phone

In 2024 is de Microsoft Teams Phone-omgeving ingericht als directe vertaling van de inrichting van het toenmalige Mitel-platform. Door tijdsdruk is destijds gekozen voor een functionele 1-op-1 migratie, waarbij beperkte ruimte was voor optimalisatie of beleidsmatige afstemming. In het kader van de nieuwe aanbesteding wordt van de Opdrachtnemer verwacht de Teams Phone omgeving te optimaliseren door:

- Het samen met de drie gemeenten opstellen van beleidsuitgangspunten.
- Het optimaliseren van de inrichting van de Teams Phone omgeving (polities, settings).
- Het schonen van de call queues.
- Het leveren van adoptiediensten voor de Teams users.
- Het inrichten van bereikbaarheidsrapportages.
- Het optimaliseren van het beheer van Microsoft Teams Phone obv role based access.

De uitgewerkte eisen in relatie tot deze optimalisatie zijn te vinden in bijlage A PVE. Daarnaast wordt Inschrijver gevraagd hiervoor een plan van aanpak op te leveren in de vorm van Gunningscriterium K2 Implementatie en migratieplan.

Beheer

De OWO-gemeenten wensen (pro-actief) technisch en functioneel beheer en support af te nemen op basis van onderstaande scope:

- De Opdrachtnemer monitort, beheert en bewaakt de totale dienstverlening binnen de scope van deze opdracht, inclusief het proactief signaleren van verstoringen en afwijkingen in de dienstverlening;
- Het beheer en de monitoring van Microsoft Teams Phone tot op de werkplek valt buiten de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is niet verplicht dit onderdeel actief te monitoren, maar dient wel in staat te zijn om incidenten te herkennen die (mogelijk) samenhangen met Microsoft Teams Phone.
- Opdrachtnemer fungeert als Single Point of Contact (SPOC) voor alle incidenten en storingen binnen de scope van de dienstverlening, inclusief meldingen die mogelijk verband houden met Microsoft Teams Phone.
- Bij ieder incident of elke storing onderzoekt Opdrachtnemer of de oorzaak (mede) ligt bij Microsoft Teams of Microsoft Teams Phone. Indien dit het geval is, meldt de leverancier dit onverwijld bij de interne beheerorganisatie van de Opdrachtgever, inclusief een korte analyse en onderbouwing.
- Opdrachtnemer zal worden gemachtigd om namens de Opdrachtgever incidenten of storingen bij Microsoft in te dienen. Bij elk incident of elke storing wordt in overleg met de interne beheerorganisatie bepaald wie de melding richting Microsoft doet (de Opdrachtnemer of de opdrachtgever).
- De Opdrachtnemer voert op verzoek standaard en niet standaard changes door, zowel voor de Microsoft Teams-omgeving als voor de Contact Center-oplossing, binnen de overeen te komen procedures en autorisaties. Verrekening van de uitvoering van de changes vindt plaats op basis van een 'strippenkaart' constructie.

De specifieke eisen rondom de invulling zijn te vinden bijlage A – PVE.

3. WAAR MOET U AAN VOLDOEN?

Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Voor deze aanbesteding stelt de Aanbestedende dienst eisen aan de Inschrijver. Deze worden aangegeven onder Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen. Door middel van het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), verklaart Inschrijver dat de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden op hem niet van toepassing zijn en te voldoen aan de geschiktheidseisen.

Voor het aantonen van de geschiktheid en het niet van toepassing zijn van uitsluitingsgronden, kunnen aanvullende bewijsmiddelen worden gevraagd. In de tabel aan het eind van dit hoofdstuk staat welk bewijsmiddel wanneer verstrekt moeten worden.

Uitsluitingsgronden

Dwingende uitsluitingsgronden

Aanbestedende dienst is verplicht om op een aantal gronden de integriteit van Inschrijvers te toetsen. Het betreft de dwingende uitsluitingsgronden uit artikel 2.86 Aanbestedingswet.

Bewijsmiddelen: UEA en GVA

Facultatieve uitsluitingsgronden

Aanbestedende dienst wil de omstandigheden die betrekking hebben op de kwaliteit van Inschrijvers toetsen en eventueel niet geschikte Inschrijvers uitsluiten.

De volgende facultatieve uitsluitingsgronden zijn daarom op deze procedure van toepassing:

- Verplichtingen op het gebied van belastingen en sociale premies.
- Verplichtingen op het gebied van milieu-, sociaal en arbeidsrecht.
- Faillissement, insolventie of vergelijkbare toestand.
- Vervalsing van de mededinging.
- Belangenconflict.
- Betrokken bij de voorbereiding.
- Valse verklaringen.
- Onrechtmatige beïnvloeding.

Deze uitsluitingsgronden worden nader toegelicht in het UEA (deel III B en C).

Bewijsmiddelen: UEA deel III B en C, GVA en Verklaring Belastingdienst (wordt vervaardigd binnen TenderNed)

Geen Russische betrokkenheid

Inschrijver dient te verklaren dat voor de uitvoering van deze overeenkomst geen sprake is van Russische betrokkenheid.

Bewijsmiddel: Invulformulier A2 - Verklaring geen Russische betrokkenheid

Geschiktheidseisen

Continuïteit

Inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn, welke haar continuïteit kan garanderen.

Bewijsmiddel: Jaarrekening zonder negatief eigen vermogen en accountantsverklaring of jaarverslag indien niet controleplichtig.

Indien de winnende Inschrijver in bezit is van een 403-verklaring en zijn jaarcijfers geconsolideerd worden in de moedermaatschappij, kunnen de cijfers van deze maatschappij als referentie worden genomen ter bepaling van de financiële en economische draagkracht.

Technische bekwaamheid

De Inschrijver dient technisch bekwaam te zijn om de Opdracht uit te voeren en toont dit door middel van beroepskwalificaties en referenties aan, waarbij hij voldoet aan de volgende kerncompetenties.

Kerncompetentie 1: Beroepskwalificaties

De Inschrijver toont aan dat hij beschikt over medewerkers met voldoende deskundigheid voor de uitvoering van de opdracht. Vereist is dat:

1. De Inschrijver beschikt over minimaal twee (2) medewerkers met een actuele certificering op het gebied van Microsoft Teams (bijvoorbeeld *Microsoft Teams Administrator Associate*) of een gelijkwaardig/vergelijkbaar certificaat).
2. De Inschrijver beschikt over minimaal twee (2) medewerkers met een relevante beheer- of implementatiecertificering voor het door de Inschrijver aangeboden Cloud Contact Center platform.

De certificeringen dienen uiterlijk voorafgaand aan de start van de implementatiefase te worden overgelegd.

Kerncompetentie 2: Kennis en ervaring met het configureren, migreren én beheren van een telefonieomgeving werkend op basis van Microsoft Teams en een Cloud Contact Center oplossing.

Omvang van de referentieopdracht: De referentieopdracht voldoet aan de volgende minimale eisen:

- U kunt met minimaal één referentie aantonen dat u over de beschreven kerncompetentie beschikt.
- U beschikt voer genoemde ervaring bij een Opdrachtgever met minimaal 100 Microsoft Teams gebruikers en minimaal 15 Contact Center medewerkers.
- De einddatum mag niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de sluiting van de inschrijvingstermijn van deze aanbesteding.
- Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet geheel afgeronde opdracht, gelden alleen de werkelijk behaalde resultaten en opdrachtwaarde/omvang van de betreffende opdracht tot het moment van inschrijving.

Bewijsmiddel kerncompetenties: Invulformulier B - Referenties

Beroepsbevoegdheid

De inschrijver dient beroepsbevoegd te zijn om de onderhavige opdracht uit te voeren. Ter verificatie hiervan dient de inschrijver een bewijs van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (of een vergelijkbaar register in het land van vestiging) aan te leveren.

Bewijsmiddel: Voor Inschrijvers gevestigd in Nederland geldt een inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Voor Inschrijvers gevestigd buiten Nederland geldt een inschrijving in het beroepsregister van de lidstaat waarin Inschrijver gevestigd is.

Voor de volledigheid vindt u in onderstaand overzicht wanneer u welk bewijsmiddel moet aanleveren om aan te tonen dat u geschikt bent om de Opdracht uit te voeren.

Bewijsmiddel	Leeftijd	Inlevermoment
Invulformulier A1 - UEA	Mees recent	Bij Inschrijving
Invulformulier A2 - Verklaring geen Russische betrokkenheid	Meest recent	Bij Inschrijving
Inschrijving handelsregister (KvK)	Max. 6 maanden vanaf datum Inschrijving	Bij Inschrijving
Invulformulier B - Referenties	Meest recent	Bij Inschrijving
Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)	Max. 2 jaar vanaf datum Inschrijving	Op verzoek binnen 7 dagen
Verklaring Belastingdienst	Max. 6 maanden vanaf datum Inschrijving	Op verzoek binnen 7 dagen
Jaarrekening zonder negatief eigen vermogen met accountantsverklaring	Meest recent	Op verzoek binnen 7 dagen
Verzekeringspolis of -certificaat	Meest recent	Op verzoek binnen 7 dagen

4. WAT ZOEKEN WIJ?

Gunning

Het selecteren van een Opdrachtnemer wordt gedaan aan de hand van het Gunningscriterium Beste prijs-kwaliteitverhouding op basis van Punten. De onderwerpen en de te behalen punten bij de subgunningscriteria prijs en/ of kwaliteit zijn in onderstaande tabel weergegeven.

		Maximale punten
Prijs	P: Prijsinvulformulier	30
Subgunningscriteria	Onderwerp	Maximale punten
Kwaliteit	K1: Oplossing	20
	K2: Implementatie- en migratieplan	15
	K3: Servicemanagement	15
	K4: Live-demo	20

De Inschrijver die voldoet aan alle gestelde eisen en het hoogste aantal punten heeft gescoord, is vanuit het oogpunt van de Aanbestedende dienst de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteit verhouding en komt in aanmerking voor gunning.

Prijs

Inschrijver dient zijn prijzen op te geven middels Invulformulier E – Prijsinvulformulier.

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

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

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

Subgunningscriteria Kwaliteit

Subgunningscriterium K1 - Oplossing

Doelstelling gunningscriterium

Opdrachtgever verwacht dat de Inschrijver een Cloud oplossing met Contact Center functionaliteit aanbiedt die voldoet aan alle aspecten binnen deze aanbesteding en functionele meerwaarde kan bieden. Bovendien zoekt Opdrachtgever een partner die meedenkt met de functionele inrichting op

basis van de werkprocessen.

Verplichting Inschrijver

Bij dit subgunningscriterium uploadt de Inschrijver een beschrijving van de aangeboden oplossing. Dit doet de Inschrijver op maximaal 10 pagina's (titelpagina en inhoudsopgave uitgezonderd).

Het betreft dan A4 formaat, enkelzijdig en in PDF (per gunningscriterium een apart PDF-document) in lettergrootte Arial 10. In het belang van de leesbaarheid neemt de Inschrijver eerst de betreffende vraagstelling (a t/m h) van het subgunningscriterium op en hieronder neemt Inschrijver zijn beantwoording voor het betreffende subgunningscriterium op.

In de beantwoording van dit subgunningscriterium beschrijft de Inschrijver op welke wijze aan de gevraagde oplossing zowel functioneel als technologisch invulling wordt gegeven. De Inschrijver gaat minimaal in op de aangegeven punten.

Inhoud gunningscriterium

- a. Geef een gedetailleerde beschrijving en/of afbeelding met afzonderlijke componenten van de volledige end-to-end klantinteractieketen. De Inschrijver dient aan te geven welke specifieke elementen binnen deze keten worden beschouwd als mogelijk zwakke schakels die de kwaliteit van telefoongesprekken kunnen beïnvloeden.
- b. Geef Inzicht in de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van alle onderdelen binnen de aangeboden Cloud dienstverlening en op welke manier hieraan invulling wordt gegeven. Daarbij de vraag of en hoe de Opdrachtnemer proactief gaat reageren indien Microsoft Teams en/of de Contact Center functionaliteit niet meer beschikbaar is.
- c. Opdrachtgever vraagt een Cloud Contact Center oplossing die onafhankelijk van Microsoft Teams kan functioneren met volledig behoud van functionaliteit (inclusief gebruikersinterface). Wel is een integratie met Teams vereist waarbij contact center medewerkers minimaal vanuit de gebruikersinterface kunnen doorverbinden naar de MS Teams gebruikers en inzicht hebben in de actuele Teams status van alle Teams gebruikers. Geef aan welke mate van integratie wordt geboden tussen de Microsoft Teams omgeving en de Cloud Contact Center oplossing, zowel technisch als functioneel.
- d. Beschrijf de gevraagde uitbreiding klantinteractiekkanalen:
 - o Geef aan hoe extra communicatiekanalen (zoals WhatsApp, e-mail, social media of webchat) kunnen worden toegevoegd aan de Contact Center-functionaliteit, inclusief randvoorwaarden en mogelijkheden in relatie tot de huidige Spottler Engage oplossing.
 - o Geef aan of de oplossing ook toepassingen kent op het gebied van 'social listening' op de social media kanalen. Geef de kosten voor 'social listening' aan in Bijlage E Prijsinvalformulier, tabblad E – aanvullende opties.
- e. Geef aan op welke manier wordt zorggedragen dat de coördinatoren van de verschillende contactcenteromgeving slechts inzicht hebben in de gegevens van hun 'eigen wachtrijen' en ook enkel wijzigingen (o.a. aanpassingen van meldteksten en openingstijden, toevoegen van agenten) kunnen doorvoeren op hun 'eigen wachtrijen'.
- f. Beschrijf de mogelijke koppeling met iKCS, het klantcontactsysteem van Pink Roccade. Beschrijf hoe de oplossing functioneel en technisch kan worden geïntegreerd. Geef daarbij

aan welke gegevensuitwisseling mogelijk is, op welke wijze de koppeling gerealiseerd worden en welke randvoorwaarden van toepassing zijn.

- g. De Teams status is te allen tijde afhankelijk van het correct vullen van de Outlookagenda door de medewerkers. Dit is lang niet altijd het geval, waardoor KCC-medewerkers vaak de Outlook agenda van de medewerker raadplegen ter verificatie valvorens wel/niet door te verbinden. Geef aan of en hoe er een mogelijkheid is om de Outlook agenda van medewerker waarnaartoe moet worden doorverbonden zichtbaar te maken is in de gebruikersinterface van de Contact center oplossing. Geef de kosten aan in Bijlage E Prijsinvulformulier, tabblad E – aanvullende opties.
- h. In de huidige omgeving zijn de piketdiensten ingericht als ‘standaard call queues’ op de Microsoft Teams Phone omgeving, Dit is niet in alle gevallen een ideale situatie. Het komt voor dat oproepen onbeantwoord blijven doordat geen van de medewerkers is aangemeld of omdat een oproep niet kan ‘eindigen’ in de persoonlijke voicemail van de dienstdoende medewerker. De OWO-gemeenten zijn op zoek naar alternatieven voor de huidige piketinrichting, waarbij bijvoorbeeld oproepen vanaf een extern device door de dienstdoende medewerker naar het eigen mobiele toestel kunnen worden doorgeschakeld of waarbij piket wordt ge(de)activeerd op basis van roostering. Beschrijf welke andere piketoplossingen Opdrachtnemer kan realiseren dan wel binnen Microsoft Teams, dan wel binnen de contact center oplossing dan wel anders. Geef daarbij eveneens aan wat de mogelijkheden zijn om het nummer van de beller (A-nummer) zichtbaar te houden voor de piketdienstmedewerker.

Beoordeling

Bij de beoordeling van het gunningscriterium wordt gelet op de volgende elementen:

- Mate waarin de antwoorden aansluiten op de doelstellingen en ambities zoals geformuleerd door de aanbestedende dienst.
- In hoeverre alle bovenstaande vragen zijn beantwoord.
- De volledigheid, bruikbaarheid, consistentie en integraliteit van de antwoorden
- Mate waarin de antwoorden van Inschrijver SMART geformuleerd zijn.

Subgunningscriterium K2 - Implementatie- en migratieplan

Doelstelling gunningscriterium

De OWO-gemeenten willen het vertrouwen hebben dat de implementatie vlekkeloos en succesvol gaat verlopen en de organisaties op adequate wijze door de Opdrachtnemer worden geïnformeerd. Het resultaat van de implementatie is dat de Cloud dienstverlening zowel functioneel als technisch functioneert conform deze Europese aanbesteding en zoals in de voorbereiding is afgestemd met de OWO-gemeenten. De inschrijver dient aan te tonen dat de migratie zorgvuldig kan worden uitgevoerd, ook met minimale verstoring van dienstverlening.

Verplichting inschrijver

Bij dit gunningscriterium uploadt de inschrijver een beschrijving van de implementatie en migratie. Dit doet de inschrijver op maximaal 10 pagina's (titelpagina en inhoudsopgave uitgezonderd).

Het betreft A4 formaat, enkelzijdig en in PDF in lettergrootte Arial 10. In het belang van het beoordelingsproces neemt de inschrijver eerst de betreffende vraagstelling/het onderdeel (fase 1: a

t/m d en fase 2: a t/m b) van het gunningscriterium op en hieronder neemt inschrijver zijn beantwoording voor het betreffende gunningscriterium op.

In de beantwoording van dit gunningscriterium beschrijft de inschrijver op welke wijze aan de implementatie en migratie invulling wordt gegeven. De Inschrijver gaat minimaal in op de aangegeven punten.

Inhoud gunningscriterium

Met betrekking tot fase 1 (zie eis 5.6.7):

- a. Een beknopt concept implementatieplan met hierin minimaal uitgewerkt:
 - Aanpak, fasering en activiteiten van het implementatietraject.
 - Planning en mijlpalen.
 - Rolverdeling van het projectteam en benodigde expertises en capaciteit.
- b. Op welke manier en met welke documenten de OWO-gemeenten in de inventarisatie begeleid gaan worden voor het maken van het ontwerp van de Cloud telefonie-omgeving.
- c. Op welke manier invulling wordt gegeven aan de training van de contact center medewerkers, supervisors en beheerders.
- d. Een overzicht van een draaiboek met de belangrijkste stappen op de dag van live-gang van fase 1.

Met betrekking tot fase 2 (zie eis 5.6.7)

- a. Een uitwerking het verbeterplan voor de Microsoft Teams omgeving zoals beschreven in de eisen 5.4.1 t/m 5.4.6. Werk per eis uit:
 - De aanpak en activiteiten
 - De verwachte betrokkenheid/inzet van de gemeenten
 - Het resultaat
 - Verwachte doorlooptijd
- b. Naast bovengenoemde elementen verwacht Opdrachtgever m.b.t. eis 5.4.1 een uitwerking van de beleidspunten die volgens de visie van Opdrachtnemer dienen te worden uitgewerkt.

Beoordeling

Bij de beoordeling van het plan van aanpak wordt gelet op de volgende elementen:

- Mate waarin het plan van aanpak inzicht geeft en aandacht heeft voor de klantspecifieke wensen van de aanbestedende dienst.
- Mate waarin het plan van aanpak aansluit op de doelstellingen en ambities zoals geformuleerd door de aanbestedende dienst.
- Mate waarin het plan van aanpak SMART geformuleerd is;
- De volledigheid, consistentie en integraliteit van het plan van aanpak.

Subgunningscriterium K3 - Servicemanagement

Doelstelling gunningscriterium

De Opdrachtgever zoekt een partner die servicemanagement op een dusdanige wijze heeft ingericht dat deze op een kwalitatief hoogwaardige wijze wordt uitgevoerd met het oog op de continuïteit van

de Cloud dienstverlening. Aan de hand van de beschrijving ten aanzien van servicemanagement wenst de Opdrachtgever inzage te krijgen in wat van de Inschrijver als toekomstig proactieve partner verwacht mag worden. Hierbij is het van belang dat de OWO-gemeenten zo goed mogelijk en ongehinderd haar werk kunnen blijven doen.

Verplichting Inschrijver

Bij dit subgunningscriterium uploadt de Inschrijver een beschrijving van het servicemanagement. Dit doet de Inschrijver op maximaal 8 pagina's (titelpagina, inhoudsopgave en concept SLA en -DAP bijlage uitgezonderd).

Het betreft dan A4 formaat, enkelzijdig en in PDF (per subgunningscriterium een apart PDF-document) in lettergrootte Arial 10. In het belang van het beoordelingsproces neemt de Inschrijver eerst de betreffende vraagstelling/het onderdeel (a t/m k) van het subgunningscriterium op en hieronder neemt Inschrijver zijn beantwoording voor het betreffende subgunningscriterium op.

In de beantwoording van dit subgunningscriterium beschrijft de Inschrijver op welke wijze aan de gevraagde doelstelling invulling wordt gegeven. De Inschrijver gaat minimaal in op de volgende punten:

Inhoud gunningscriterium

- a. Beschrijf de wijze waarop de servicemanagementprocessen zijn ingericht.
 - Op welke manieren de servicedesk bereikbaar is.
 - Hoe wordt procesmatig en financieel omgegaan met ondersteuningsvragen.
 - Beknopte beschrijving van het incident- en changemanagementproces.
 - Op welke manier wat aan de Opdrachtgever gerapporteerd wordt.
- b. Geeft een beschrijving van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit voldoende is geborgd (bijvoorbeeld NEN-EN-ISO 9001:2015), alsmede van de maatregelen die worden genomen ter optimalisatie van de kwaliteit.
- c. Als onderdeel van het contract sluit de Opdrachtgever een SLA en DAP af met de Opdrachtnemer. Ter beoordeling voegt de Inschrijver een concept SLA en -DAP als separaat document toe, die tenminste voldoet aan de randvoorwaarden en eisen in deze aanbesteding.
- d. Conform eis 5.5.13 voert Inschrijver changes uit op basis van een vooraf te factureren 'strippenkaart'. In bijlage D 'standaard changes' vindt Inschrijver een overzicht van de changes die volgens Opdrachtgever minimaal als 'standaard changes' zijn bestempeld. Geef per item aan hoeveel minuten per change zullen worden afgeschreven van de strippenkaart en voegt dit als separaat document toe bij de inschrijving. Inschrijver heeft daarbij de mogelijkheid om standaard changes toe te voegen.
- e. Beschrijf de impact van updates (releasemanagement) op de Cloud dienstverlening en mogelijke gevolgen met betrekking tot onderbrekingen, beschikbaarheid, communicatie en afspraken.
- f. Geef aan op welke manier de diverse componenten en gebruik van licenties binnen de aangeboden Cloud dienstverlening door de Inschrijver en/of de Opdrachtgever (kunnen) worden gemonitord.

- g. De Inschrijver dient aan te geven of een hogere beschikbaarheid kan worden gegarandeerd dan de beschikbaarheid zoals Opdrachtgever heeft geëist in het Programma van Eisen. Geef daarbij het hogere beschikbaarheidspercentage op.
- h. Beschrijf in hoeverre de Opdrachtgever het recht heeft om periodiek een audit (inclusief pentesten) door een gecertificeerde externe partij op de dienstverlening van Opdrachtnemer uit te voeren.
- i. De Opdrachtgever hecht waarde aan een structurele en datagedreven aanpak om de gebruikerservaring en tevredenheid m.b.t de contact center oplossing en de Teams Phone omgeving te monitoren en verbeteren. Beschrijf of en op welke wijze u een XLA (Experience Level Agreement) toepast binnen deze opdracht, waaronder uw meetmethoden, rapportagevorm, wijze van sturen op verbeteringen en een praktijkvoorbeeld waaruit uw ervaring met XLA blijkt.
Geef de kosten aan in Bijlage E Prijsinvalformulier, tabblad E – aanvullende opties.
- j. De Inschrijver wordt gevraagd te beschrijven of en op welke wijze hij gedurende de volledige contractperiode kan waarborgen dat (nieuwe) medewerkers van de Opdrachtgever onbelemmerd kunnen beschikken over online trainingsmateriaal dat actueel, volledig en relevant is. Dit betreft zowel de Contact Center oplossing als de Microsoft Teams phone omgeving. In deze toelichting wordt de inschrijver gevraagd in te gaan op het continu up-to-date houden van trainingsmateriaal en mogelijke ondersteuning bij opstellen en onderhouden van FAQ's.
Geef de kosten aan in Bijlage E Prijsinvalformulier, tabblad E – aanvullende opties.
- k. De Inschrijver dient aan te geven welke servicemanagement-activiteiten geen onderdeel uitmaken van de dienstverlening dan wel te verwachten zijn tijdens de looptijd van de overeenkomst.

Beoordeling

Bij de beoordeling van het gunningscriterium wordt gelet op de volgende elementen:

- Mate waarin het antwoord inzicht geeft in de heldere en klantgerichte structuur van de servicemanagement-organisatie van Inschrijver.
- Mate waarin het antwoord aansluit op de doelstellingen en ambities zoals geformuleerd door de aanbestedende dienst.
- Mate waarin het antwoord de proactieve dienstverlening van de Inschrijver aantoont.
- Mate waarin het antwoord van Inschrijver SMART geformuleerd is.
- De volledigheid, consistentie en integraliteit van de antwoorden.

Subgunningscriterium 4 - Live-demo

Doelstelling gunningscriterium

De OWO-gemeenten hebben een live-demo opgenomen als onderdeel van het gunningscriterium Kwaliteit. De live-demo vindt plaats vóór de voorlopige gunning en maakt integraal onderdeel uit van de totale beoordeling. De live-demo stelt de OWO-gemeenten in staat om de praktische

toepasbaarheid en efficiëntie van de aangeboden oplossingen te beoordelen in een realistische setting.

Uitgangspunten live-demo

- Enkel Inschrijvers die minimaal een voldoende (score 6) op ieder gunningscriteria (1, 2 en 3) hebben behaald, zullen worden uitgenodigd voor de live-demo.
- De live-demo's vinden plaats op één van de data zoals opgenomen in het tabblad planning in Tendered..
- De live-demo's vinden fysiek plaats bij gemeente Weststellingwerf te Wolvega en worden per Inschrijver uitgevoerd op basis van de hieronder opgenomen informatie.
- Op de locatie van de gemeente is een draadloos internet, projectiescherm en whiteboard beschikbaar.
- Duur van de live-demo is maximaal 90 minuten. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de demonstratie te beëindigen na 90 minuten.
- Tijdens de live-demo zijn er maximaal twee medewerkers van Inschrijver aanwezig.
- Eventueel gemaakte kosten voor het voorbereiden, configureren en doorlopen van de live-demo worden niet vergoed.

Inhoud gunningscriterium

Inschrijver gaat tijdens de demo in op de volgende punten:

Agenthandelingen, efficiënt zoeken, doorverbinden, Teams Integratie en statistieken

- Demonstreer een screenpop bij een inkomend gesprek en de beschikbare bediening;
- Toon hoe een contact center medewerker inkomende gesprekken vanuit één interface aanneemt en (zowel warm als koud) doorverbindt, inclusief de stappen en handelingen die nodig zijn.
- Toon hoe een contact center medewerker in de interface inzicht heeft in klantgeschiedenis bij een inkomend gesprek.
- Toon vanuit de Contact Center oplossing verschillende manieren om snel een Microsoft Teams medewerker en belgroep te vinden en door te verbinden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de gidsfunctie, een favorietenlijst en recente contacten.
- Laat zien hoe in de gidsfunctie kan worden gezocht op meerdere velden (naam afdeling, functie). Demonstreer hoe externe contacten centraal (voor alle agenten zichtbaar) toe te voegen zijn.
- Laat zien hoe een contact center medewerker zijn status wijzigt (beschikbaar, pauze, nawerktijd etc.). Laat daarbij ook zien hoe een agent de ingestelde nawerktijd kan opheffen of verlengen.
- Toon hoe de contact center medewerker zicht heeft op de status van de individuele collega contact center medewerkers conform eis 5.3.10.
- Toon hoe en welke beschikbare Microsoft Teams statusinformatie van alle Teams users inzichtelijk is voor contact center medewerkers. Ga daarbij ook specifiek in op de beschikbare informatie tijdens het doorverbinden.

Meerdere kanalen

- Demonstreer hoe een contact center medewerker verschillende kanalen krijgt aangeboden en kan afhandelen. Laat de gebruikersinterface zien waarin telefonie, chat, e-mail en klantinformatie geïntegreerd zijn.

Agentondersteuning obv AI

- Toon hoe een antwoordsuggestie automatisch gegenereerd wordt dmv 'meeluisteren' obv informatie uit de geïntegreerde kennisdatabase en een integratie met een externe kennisbron.
- Toon een tijdens de demonstratie gemaakt transcript en samenvatting. Laat eveneens zien hoe de oplossing een voorstel doet voor een 'registratie-code' na afloop van het gesprek.
- Toon hoe de oplossing kan omgaan met de Friese taal.

Supervisor en beheermogelijkheden

- Demonstreer de real-time monitoring, rapportage, en bijsturingsmogelijkheden voor de supervisor.
- Toon hoe de functioneel beheerder wijzigingen kan doorvoeren (bijv een meldtekst, calamiteitenrouting), callflows kan aanpassen.
- Demonstreer op welke manier naar gespreksopnames kan worden gezocht en op welke manier de geluidsopnames standaard kunnen worden teruggeluisterd en geanalyseerd.

Rapportage- en stuurinformatie

- Toon de real time informatie die beschikbaar is middels een wallboard
- Toon de beschikbare historische standaardrapportages (SLA, bereikbaarheid, agent performance).
- Demonstreer filtering op kanaal, medewerker, skillset.
- Laat zien hoe rapportages gegenereerd en geëxporteerd kunnen worden.

Beoordeling en waardering

De beoordeling zal plaatsvinden op basis van de volledigheid, efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid van de demonstratie.

Technische stabiliteit en functionaliteit

- Correcte uitvoering van alle gevraagde functionaliteiten (kernfunctionaliteiten en twee use-cases).
- Stabiliteit van de oplossing tijdens de demo (geen storingen of fouten).
- De gevraagde integratie met Microsoft Teams m.b.t. de correcte weergave van beschikbaarheidsstatussen van de Teams gebruikers.

Efficiëntie en snelheid

- Aantal benodigde handelingen om taken uit te voeren (bijv. doorverbinden en in de wacht zetten).
- Snelheid waarmee acties en processen worden uitgevoerd (bijv. doorverbinden, zoeken naar collega's, aanpassen callflows, genereren rapportages).

Gebruiksvriendelijkheid

- Logische plaatsing van functies.
- Aanwezigheid van drag-and-drop functionaliteit.
- Veelgebruikte acties met maximaal drie muisklikken.
- Logische en intuïtieve navigatie binnen de oplossing.
- Eenvoudige toegankelijkheid van functies zonder uitgebreide uitleg.

Intuïtiviteit/leerbaarheid

- Duidelijkheid van knoppen, labels en functies binnen de oplossing.
- Mate waarin de oplossing zichzelf verklaart zonder extra toelichting.

- Eenvoud waarmee gebruikers de oplossing kunnen leren gebruiken zonder uitgebreide training.
- Gebruik van hulpmiddelen om de leerbaarheid te vergroten (bijv. help-functies en tutorials).

Mate van meerwaarde van agent ondersteuning obv AI

- Snelheid en accuraatheid van gegenereerde antwoordsuggesties.
- Helderheid en accuraatheid van de samenvatting en voorgestelde registratie code.

Er wordt van Inschrijver niet verwacht een document te uploaden bij deze vraag. Echter is het niet mogelijk om hier een andere soort vraag van te maken omdat het dan niet mogelijk is om als Opdrachtgever een cijfer toe te kennen aan de demo. Inschrijver mag deze vraag open laten bij het indienen van de offerte.

Vormvereisten beantwoording kwaliteitscriteria

Bestandstype: PDF

Max. aantal pagina's K1: 10

Max. aantal pagina's K2: 10

Max. aantal pagina's K3: 8

Maximaal aantal pagina's is inclusief eventuele bijlagen. De informatie na het aantal voorgeschreven pagina's wordt niet meegenomen in de beoordeling.

Beoordelingscommissie

De beoordelingscommissie voor deze aanbestedingsprocedure bestaat uit zeven inhoudelijk deskundige medewerkers, te weten:

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

De wijze van beoordeling wordt verder toegelicht vanaf Hoofdstuk 5 - Aanbestedingsprocedure en voorwaarden.

5. AANBESTEDINGSPROCEDURE EN VOORWAARDEN

Algemeen

In dit hoofdstuk wordt de procedure van de aanbesteding en de voorwaarden die daarbij gelden toegelicht. Ook worden bepaalde onderwerpen die onderdeel uitmaken van de overeenkomst verder toegelicht.

Aanbestedingsprocedure

De Opdracht wordt aanbesteed door middel van een Europese openbare aanbestedingsprocedure. Deze aanbesteding geschiedt op basis van de Aanbestedingswet 2012, zoals laatstelijk gewijzigd en gepubliceerd in het Staatsblad op 30 juni 2016, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten (Aw 2012)

De Aanbestedende dienst (hierna ook: de Opdrachtgever) bij deze aanbesteding is de gemeente Weststellingwerf. De inkoopadviseurs van de gemeente zijn procesverantwoordelijk voor deze aanbesteding.

Communicatie

Alle gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie tijdens de aanbestedingsprocedure en bij de uitvoering van de Opdracht zullen in de Nederlandse taal plaatsvinden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

De communicatie met betrekking tot deze aanbesteding zal uitsluitend geschieden via Tendered. Informatie, vragen of andersoortige communicatie vanuit (potentiële) Inschrijvers die door de Aanbestedende dienst in het kader van deze aanbesteding buiten Tendered ontvangen wordt, zal als niet ingediend worden beschouwd. Inschrijver dient zelf zorg te dragen voor het tijdig en frequent raadplegen van gepubliceerde documenten in Tendered. Berichten hieromtrent ontvangt Inschrijver via Tendered. Via de persoonlijke instellingen kan Inschrijver in Tendered instellen dat het automatisch meldingen met betrekking tot deze aanbesteding op het eigen e-mailadres ontvangt. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het toelaten van deze e-mailnotificaties door zijn e-mailbeveiliging (firewall, spamfilters).

Daarnaast dient Inschrijver er zorg voor te dragen dat binnen de onderneming de juiste personen op de hoogte worden gehouden van de berichten en documenten die door de Aanbestedende dienst via Tendered worden verstrekt en/of gepubliceerd.

Het is de ondernemer niet toegestaan personen uit de organisatie van de Aanbestedende dienst of een van de andere OWO-gemeenten in verband met deze aanbestedingsprocedure te benaderen, anders dan de contactpersonen als genoemd in Tendered, tenzij het gaat om het verkrijgen van referentie-opdrachten die door de ondernemer binnen deze aanbestedingsprocedure gebruikt kunnen worden om zijn geschiktheid voor de Opdracht aan te tonen.

Vertrouwelijkheid

De informatie uit Inschrijvingen die op basis van deze Offerteaanvraag wordt ingediend, wordt vertrouwelijk behandeld en slechts aan medewerkers en personen getoond die voor het beoordelen van de Inschrijving daarvan kennis moeten nemen. Deze vertrouwelijkheid wordt ook bewaakt wanneer de Inschrijving niet tot een overeenkomst leidt.

Planning

Voor de aanbestedingsprocedure geldt onderstaande indicatieve planning. Deze planning is ook opgenomen in TenderNed. Bij eventuele geconstateerde afwijkingen tussen de opgegeven planning in dit document en de planning in TenderNed is de planning in TenderNed leidend.

Publicatie aanbesteding	21 november 2025
Indienen vragen eerste vragenronde	Uiterlijk 4 december 2025 12:00 uur
Publiceren Nota van Inlichtingen 1	18-12-2025
Indienen vragen tweede vragenronde	Uiterlijk 6 januari 2026, 12.00 uur
Publiceren Nota van Inlichtingen 2	19 januari 2026
Indienen inschrijvingen/sluitingsdatum	Uiterlijk 30 januari 2026, 12:00 uur
Opening inschrijvingen	30 januari 2026 om 12:15 uur
Live-demo	17 februari 2026
Bekendmaken voornemen tot gunning	10 maart 2026
Definitieve gunning	31 maart 2026
Start overeenkomst	01 april 2026

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen.

Nota van Inlichtingen (Nvl)

Nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure, de Offerteaanvraag en de overige relevante documenten, dienen op de volgende wijze te worden gesteld:

- De vragen dienen via de Vraag en Antwoordmodule van TenderNed ingediend te worden. Vragen die op andere wijze worden gesteld, worden niet in behandeling genomen.
- Meer informatie over het gebruik van de Vraag & Antwoordmodule is te vinden op de support pagina op de aanbestedingswebsite.
- Vragen dienen in de Nederlandse taal te worden gesteld.
- Vragen dienen helder en duidelijk te zijn geformuleerd met een referentie naar het onderdeel van de Offerteaanvraag (inclusief Bijlagen) waarop de vraag betrekking heeft.

Van gegeven inlichtingen, die dienen ter verduidelijking, aanvulling of wijziging van de Offerteaanvraag (inclusief Bijlagen), wordt door de Aanbestedende dienst een Nota van Inlichtingen opgesteld. Deze Nota van Inlichtingen is geanonimiseerd en wordt uiterlijk op de in de planning genoemde datum in TenderNed geplaatst.

Wanneer sprake is van meerdere vragenrondes, mogen in de tweede en daaropvolgende vragenronde(s) enkel vragen worden gesteld die betrekking hebben op de gegeven antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen.

Tegenstrijdigheden en onjuistheden

Dit document en de vragenlijsten in Tenderned zijn met grote zorg samengesteld. De Aanbestedende dienst verwacht een proactieve houding van de Inschrijvers, wat betekent dat de potentiële Inschrijver eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zo spoedig mogelijk – dat wil zeggen op een moment dat het voor de Aanbestedende dienst nog mogelijk is een en ander te corrigeren (uiterlijk op de in de planning vermelde datum voor het stellen van vragen) – aan de Aanbestedende dienst meldt. Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de Inschrijvingen moeten zijn ingediend, kan Inschrijver geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden in de Offerteaanvraag.

Door het indienen van de Inschrijving, stemt Inschrijver onvoorwaardelijk in met de inhoud van de Offerteaanvraag. De Aanbestedende dienst is dan op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van eventuele onduidelijkheden in de Offerteaanvraag. Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de Inschrijvingen moeten zijn ingediend kan Inschrijver geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden in het Aanbestedingsdocument. Derhalve verliest Inschrijver haar recht om na de aanbesteding alsnog bezwaar te maken tegen (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (aanbestedings-)recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de aanbestedingsstukken, wordt de Inschrijver geacht onvoorwaardelijk met de inhoud van het Aanbestedingsdocument te hebben ingestemd. De Aanbestedende dienst is dan op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van de eventuele onduidelijkheden in het Aanbestedingsdocument. Deze onduidelijkheden in dit Aanbestedingsdocument zijn dan voor risico van Inschrijver.

Indien de reactie van de Aanbestedende dienst naar aanleiding van het in de voorgaande alinea gestelde niet leidt tot een aanpassing van dit document, of tot een aanpassing die in de ogen van een Inschrijver niet juist of onvoldoende is, dan dient uiterlijk 24 uur voor de sluitingstermijn van Inschrijving een kort geding procedure aanhangig te worden gemaakt bij de bevoegde voorzieningenrechter en dient Aanbestedende dienst hiervan onverwijld in kennis te worden gesteld middels betekening van de dagvaarding op het adres van Aanbestedende dienst, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen de aanbestedingsstukken te ageren vervalst. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de aanbestedingsprocedure op te schorten dan wel in te trekken.

Klachten

Als een partij een klacht heeft over de aanbestedingsprocedure en/of tegen de handelswijze van de aanbestedende dienst, dan dient deze gemotiveerd en onderbouwd aan te geven met welke punten/onderdelen van de aanbesteding zij het niet eens is.

Deze klacht kan worden ingediend via klachten.owo-gemeenten@coppa.nl, met in de onderwerpregel: naam aanbesteding, Gemeente Ooststellingwerf en naam contactpersoon.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene aanbestedingsbeginselen. Alleen ondernemers die belang hebben bij de verwerving van een specifieke overheidsopdracht kunnen een klacht indienen. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend en moet duidelijk en gemotiveerd aangeven op welke aspect van de

aanbestedingsprocedure de klacht betrekking heeft. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding. Een klacht over de inhoud van het aanbestedingsbeleid van de Aanbestedende dienst in het algemeen, wordt niet in behandeling genomen.

Een klacht wordt behandeld door ter zake kundige functionarissen die niet betrokken zijn of zullen worden bij de onderhavige aanbestedingsprocedure. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld; de klager wordt daarover geïnformeerd.

Nadat de Aanbestedende dienst op de klacht heeft beslist, of als de Aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, kan een klager indien deze het niet eens is met de uitkomst, de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking en laat onverlet dat een Inschrijver tijdig formeel bezwaar dient te maken of een procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is.

Contractuele voorwaarden

Met de Inschrijver, aan wie gegund zal worden, wordt een Overeenkomst gesloten op basis van de in Bijlage opgenomen conceptovereenkomst. De Inschrijver gaat door Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord met het concept van deze Overeenkomst c.q. met de gewijzigde Overeenkomst zoals meegezonden met de Nota van Inlichtingen.

Op de Overeenkomst is uitsluitend de GIBIT 2023 van toepassing, voor zover daarvan in de Offerteaanvraag en Bijlagen niet is afgeweken. Het niet accepteren van deze voorwaarden leidt tot uitsluiting. De algemene leverings-, betalings-, verkoop- of andere gebruikte branchevoorwaarden van Inschrijver worden hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

Verwerkersovereenkomst

Omdat er tijdens de uitvoering van de opdracht (mogelijk) persoonsgegevens zullen worden verwerkt, dient rekening te worden gehouden met de geldende regels omtrent privacy zoals voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In de concept-verwerkersovereenkomsten (Bijlage H1, H2 en H3) zijn de afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens opgenomen. Door indiening van de inschrijving gaat de inschrijver uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de conceptovereenkomst.

Wachtkamerovereenkomst

Met betrekking tot deze Opdracht zal wel een Wachtkamerovereenkomst worden afgesloten.

Om de continuïteit van de Opdracht zo goed mogelijk te waarborgen, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om in het geval dat de Overeenkomst met de gegunde Inschrijver (Opdrachtnemer) eindigt, bijvoorbeeld door opzegging of ontbinding, voornoemde Opdracht zonder nieuwe

aanbestedingsprocedure kan gunnen aan de opvolgende Inschrijver. Met de opvolgende Inschrijver wordt de Inschrijver bedoeld die als tweede geëindigd is in onderhavige aanbestedingsprocedure.

Opdrachtgever kan gebruik maken van deze wachtkamerconstructie vanaf het moment van ondertekening van de Overeenkomst tot en met 8 maanden na dat moment. Daarvoor is vereist dat Inschrijvers hun offerte gestand doen voor deze periode, voor het geval zij als tweede eindigen en mogelijk binnen het genoemd aantal maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst alsnog Opdrachtnemer worden. Na de looptijd van de Wachtkamerovereenkomst eindigt de gestanddoening voor de opvolgende Inschrijver, hierover wordt geen apart bericht meer verzonden. Opdrachtgever is niet verplicht om gebruik te maken van de Wachtkamerovereenkomst. Indien Opdrachtgever in voorkomend geval gebruik maakt van de wachtkamer, is de Opdrachtnemer gehouden mee te werken aan deze transitie en zorg te dragen voor een professionele en adequate overdracht van de werkzaamheden aan de opvolgend opdrachtnemer.

De concept-Wachtkamerovereenkomst is toegevoegd in bijlage I.

Social Return

Bij de Opdracht wordt Opdrachtnemer gevraagd om 2% van de totale opdrachtwaarde in te zetten voor Social Return. Meer informatie en uitleg hierover vindt u op de volgende website:

<https://www.sroifryslan.nl/>

De Social Return Paragraaf Friesland maken onderdeel uit van de Overeenkomst.

Inschrijvingsprocedure

De aanbestedende dienst maakt bij de uitvoering van deze aanbesteding gebruik van een Aanbestedingsplatform. Alle communicatie, het ter beschikking stellen van de aanbestedingsdocumenten en het indienen van uw Inschrijving vindt plaats via dit platform. Bij een andere wijze van indienen wordt de Inschrijving niet in behandeling genomen.

U krijgt toegang tot het Aanbestedingsplatform via de website van TenderNed. Als u vragen heeft over de werking van het Aanbestedingsplatform kunt u contact opnemen met de Servicedesk van TenderNed.

De Inschrijving dient te worden geüpload in de daarvoor bestemde vragenlijsten in TenderNed, vóór het tijdstip dat is genoemd in de planning in TenderNed. Op dat tijdstip eindigt de inschrijvingstermijn en sluit de digitale kluis.

Daarbij is het volgende van belang:

- Gevraagde ingevulde Bijlagen moeten separaat worden geüpload bij de betreffende vragenlijst in TenderNed en worden voorzien van een duidelijke naam.
- De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van zijn Inschrijving en de daarbij behorende Bijlagen. Dit houdt in dat het indienen van alle in te dienen documenten en verklaringen via TenderNed dient te geschieden.

- Documenten waarbij een ondertekening wordt gevraagd, zijn ondertekend door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger van de Inschrijver.
- De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen (uploaden) van de Inschrijving.
- Een instructie met betrekking tot het doen van een digitale inschrijving treft u aan onder de knop “Service en contact” op de aanbestedingswebsite.
- Door in te schrijven gaat de Inschrijver akkoord met het gestelde in deze Offerteaanvraag, de aanbestedingsprocedure, de gestelde voorwaarden en (minimum)eisen en criteria.

Het risico van te late indiening van de Inschrijving en/of indiening van een onvolledige of onjuiste Inschrijving ligt bij Inschrijver. De Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de gevolgen die kunnen worden ondervonden van een te laat, incorrect of onvolledig ingediende Inschrijving.

Het is niet toegestaan andere medewerkers dan de inkoopadviseurs van de Aanbestedende dienst te benaderen over deze aanbesteding. Medewerkers benaderen van (ingehuurde) derden, die betrokken zijn bij deze aanbesteding, is eveneens niet toegestaan. Dit op straffe van uitsluiting.

Gebruik van TenderNed en storingen

Indien de Inschrijver technische problemen in TenderNed ervaart (als het bijvoorbeeld niet lukt om in te loggen of vragen of bestanden te uploaden), kan Inschrijver contact opnemen met de Servicedesk van TenderNed.

Aantoonbare storing bij TenderNed

Ingeval van een aantoonbare storing van TenderNed waardoor het indienen van de Inschrijving voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, kan de Aanbestedende dienst na afloop van de uiterste termijn besluiten deze termijn te verlengen. Dit betreft een eenzijdig recht van de Aanbestedende dienst en nadrukkelijk geen plicht. Het staat de Aanbestedende dienst niet vrij van dit recht gebruik te maken vanaf het moment waarop de kluis is geopend, aangezien zij dan reeds kennis heeft kunnen nemen van de binnengekomen Inschrijvingen. Inschrijver blijft zelfstandig verantwoordelijk voor het tijdig en op juiste wijze indienen van haar Inschrijving.

De Aanbestedende dienst zal een verzoek tot uitstel enkel in overweging nemen wanneer:

- De Inschrijver aantoont tijdig, uiterlijk binnen 15 minuten na het sluiten van de kluis, melding van de storing te hebben gemaakt bij TenderNed;
- De Inschrijver de Aanbestedende dienst direct per e-mail via teaminkoop@owo-gemeenten.nl - met als onderwerp ‘Storing TenderNed’ en verzonden met hoge prioriteit/urgentie - helder en concreet heeft geïnformeerd over de storing;
- TenderNed de betreffende storing heeft bevestigd;
- De storing nadrukkelijk een storing van TenderNed betreft en geen storing betreft welke binnen de ICT-applicaties, netwerk, etc. van de verzoeker ligt. Met andere woorden, het dient een storing te betreffen die alle Inschrijvers en aanbestedingsprocedures raakt.

Indien de Aanbestedende dienst besluit de termijn te verlengen worden alle (potentiële) Inschrijvers in kennis gesteld van de verlenging. De (potentiële) Inschrijvers welke reeds een Inschrijving hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun Inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

Formats

Bij deze aanbesteding heeft de Aanbestedende dienst standaardformulieren gevoegd, zogenaamde formats. Daar waar van toepassing, moet bij Inschrijving van deze formats gebruik worden gemaakt. Het is nadrukkelijk niet toegestaan om de vaste tekst van de formats te wijzigen en/of eigen formats te gebruiken, dit op straffe van uitsluiting.

Varianten/alternatieve aanbiedingen

Bij deze aanbesteding is het Inschrijvers niet toegestaan varianten voor te stellen of alternatieve aanbiedingen te doen. Deze Inschrijving wordt in dat geval terzijde gelegd.

Wijze van Inschrijven

Bij deze aanbesteding kan op verschillende manieren worden ingeschreven. Hierbij zijn samenwerkingsverbanden tussen ondernemers toegestaan. Een samenwerkingsverband van twee of meer ondernemers wordt beoordeeld als één Inschrijver.

Combinatie

1. Indien als Combinatie wordt ingeschreven, wordt dit in onderdeel A van Deel II ('Wijze van deelneming') van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument vermeld.
2. Elke deelnemer van de Combinatie dient apart het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig in te vullen en door een rechtsgeldig bevoegde vertegenwoordiger te ondertekenen. Iedere afzonderlijke combinant verklaart hiermee dat de uitsluitingsgronden in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument niet op hem van toepassing zijn.
3. Het is toegestaan dat de relevante omzet en referenties van de verschillende partijen van de Combinatie bij elkaar worden opgeteld.
4. Alle combinanten aanvaarden zowel gezamenlijke als hoofdelijke aansprakelijkheid voor de Inschrijving, als voor de nakoming en uitvoering van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.
5. Het format Prijsinvulformulier dient volledig ingevuld en door elke combinant rechtsgeldig ondertekend, aan de Inschrijving te worden toegevoegd.
6. Er dient één aanspreekpunt (penvoerder) te zijn, dit dient ingevuld te worden in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.
7. Indien op één van de combinanten een Uitsluitingsgrond van toepassing is, volgt uitsluiting van alle combinanten en is het niet toegestaan een andere Combinatie aan te gaan.
8. Indien een Combinatie wordt ontbonden dient de Opdrachtnemer dit onverwijld aan de Opdrachtgever te melden. Partijen gaan vervolgens in gesprek of de Overeenkomst kan worden voortgezet. De continuïteit en kwaliteit van de uitvoering van de opdracht is hierbij uitgangspunt.
9. Indien de Opdracht aan een Combinatie wordt gegund, kan van de Combinatie worden verlangd een bepaalde rechtsvorm aan te nemen, indien dit voor de goede uitvoering van de Opdracht noodzakelijk is.

Onderaanneming

1. Een samenwerkingsverband is tevens mogelijk in een hoofdaannemer-onderaannemer constructie, waarbij de hoofdaannemer optreedt als contractpartij en volledig aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen, inclusief de verplichtingen die door hem in onderaannemer worden gegeven. In deze constructie is de hoofdaannemer de Inschrijver.
2. Indien de hoofdaannemer gebruik maakt van onderaanneming, dient de hoofdaannemer dit bekend te maken onder aangeving van de door de onderaannemer uit te voeren werkzaamheden en welke onderaannemer(s) word(t)(en) voorgesteld (voor zover bekend). Inschrijver vult onderdeel D van Deel II van de Uniform Europees Aanbestedingsdocument in.
3. De Inschrijver aan wie wordt gegund verstrekt tevens (voor zover bekend) de volgende gegevens van de onderaannemer:

- Naam
 - Contactgegevens
 - Wettelijke vertegenwoordigers
4. De Inschrijver aan wie wordt gegund, stelt Opdrachtgever in kennis van wijzigingen in de gegevens tijdens de uitvoering van de Opdracht en draagt de gegevens van nieuwe onderaannemers aan.
 5. Indien Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van een onderaannemer ten aanzien van de geschiktheidseisen (“een derde”), geldt hetgeen opgenomen onder de volgende paragraaf Derde.
 6. De Opdracht wordt uitsluitend gegund aan een hoofdaannemer die gebruik maakt van een onderaannemer waarop geen uitsluitingsgrond van toepassing is.
 7. Indien blijkt dat een uitsluitingsgrond van toepassing is op een onderaannemer, vervangt hoofdaannemer deze onderaannemer.
 8. Het is voor de Opdrachtgever belangrijk dat de kwaliteit van de geleverde Opdracht en de bijbehorende dienstverlening, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, constant blijft. De Inschrijver mag tijdens de looptijd van de Overeenkomst niet zonder toestemming van de Opdrachtgever van onderaannemer wisselen.
 9. Het is een ondernemer niet toegestaan om “dubbel” in te schrijven. Gegadigde schrijft zich derhalve in óf als Hoofdaannemer óf als onderaannemer.

Derde

Het is Inschrijver toegestaan een beroep te doen op (een) derde(n) ten aanzien van de Geschiktheidseisen.

- Indien Inschrijver een beroep doet op (een) derde(n), dient hij zowel inhoudelijk als contractueel aan te kunnen tonen tijdens de uitvoering van de opdracht daadwerkelijk de kunnen beschikken over de kennis en kunde van deze derde(n). De Inschrijver dient in een dergelijk geval de gevraagde gegevens in het UEA (Deel II onderdeel C) op te nemen. Daarnaast kan Aanbestedende dienst als bewijs hiervan vragen om aanvullende informatie en onderliggende contracten die deze verklaring ondersteunen.
- Tevens dient deze derde(n) een afzonderlijk UEA in te dienen met de informatie die wordt gevraagd in de afdelingen A en B van deel II en deel III).
- Een beroep op de ervaring of financiële draagkracht van een gelieerde onderneming (dochter-, zuster- of moedervennootschap) wordt als een beroep op een derde gekwalificeerd.
- Indien een Inschrijver zich beroept op een derde, dan zijn de Uitsluitingsgronden ook van toepassing op deze derde.

Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Dwingende Uitsluitingsgronden

Aanbestedende dienst is verplicht om op een aantal gronden de integriteit van Inschrijvers te toetsen. Het betreft de dwingende uitsluitingsgronden uit artikel 2.86 Aw. In het UEA (deel III A) dient Inschrijver aan te geven dat de dwingende Uitsluitingsgronden op hem niet van toepassing zijn.

Bewijsmiddel:

Ter bewijs van de verklaring dat op hem geen dwingende Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, kan aan de voorlopige gegunde Inschrijver worden verzocht de Gedragsverklaring Aanbesteden (hierna: GVA) te overleggen. Ondernemers kunnen een GVA aanvragen bij de Dienst Justis. Het duurt ongeveer 6 – 8 weken om een GVA te verkrijgen. De GVA is op het tijdstip van Inschrijving niet ouder dan twee (2) jaar. Indien Aanbestedende dienst daarom verzoekt, dient deze binnen 7 dagen aan Aanbestedende dienst te zijn overlegd. Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om tijdig de gevraagde bewijsmiddelen te kunnen overleggen.

Facultatieve Uitsluitingsgronden

Aanbestedende dienst kan in aanvulling op de dwingende uitsluitingsgronden ook facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing verklaren op deze procedure. Aanbestedende dienst heeft **Kies een item.** facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing verklaard op deze Aanbesteding. Welke facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing zijn, is aangegeven op het UEA (Deel III B en C).

Indien van toepassing dient Inschrijver In het UEA (deel III B en C) aan te geven dat de betreffende facultatieve Uitsluitingsgronden op hem niet van toepassing zijn. Indien een of meerdere facultatieve uitsluitingsgronden met 'ja' wordt beantwoord, dient Inschrijver in het daarvoor betreffende vakje een nadere omschrijving te geven en de maatregelen te beschrijven die zijn genomen. Op basis daarvan bepaalt Aanbestedende dienst of de betreffende facultatieve uitsluitingsgrond tot uitsluiting leidt (met inachtneming van paragraaf 2.3.5.1 en 2.3.5.2 uit de Aanbestedingswet).

Bewijsmiddel:

Ter bewijs van de verklaring dat op hem geen facultatieve Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, kan aan de (voorlopige gegunde) Inschrijver worden verzocht navolgende bewijsmiddelen te overleggen

- Een GVA;
- Een verklaring van de Belastingdienst omtrent de betaling van belastingen en premies. De verklaring is op het tijdstip van Inschrijving niet ouder dan zes (6) maanden en dient binnen zeven (7) dagen na een daartoe strekkend verzoek aan Aanbestedende dienst te zijn overlegd. Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om tijdig de gevraagde bewijsmiddelen te kunnen overleggen.

Geschiktheidseisen over de financiële en economische draagkracht

Indien Inschrijver controleplichtig is, verklaart hij door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zoals weergegeven in Invulformulier 1, dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening geen paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen. De Aanbestedende dienst kan na voorlopige gunning vragen om deze accountantsverklaring en de jaarrekening aan te leveren.

Indien Inschrijver niet controleplichtig is, verklaart hij door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zoals weergegeven in de bijlage, dat de financiële en economische draagkracht van zijn onderneming zodanig is, dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de

looptijd van de opdracht, inclusief mogelijke verlengingen, niet in gevaar komt. De Aanbestedende dienst kan na voorlopige gunning vragen om een jaarverslag.

Geschiktheidseis over de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Door ondertekening van het UEA verklaart de Inschrijver ten tijde van zijn Inschrijving te voldoen aan de gevraagde kerncompetentie (referenties). Door middel van het opgeven van referenties toont Inschrijver aan hoe hij voldoet aan de kerncompetenties.

Geschiktheidseis over de beroepsbevoegdheid

Voor de uitvoering van de Opdracht dient Inschrijver bevoegd te zijn, dat betekent dat Inschrijver dient aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waarin hij is gevestigd in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven. Voor Inschrijvers gevestigd in Nederland geldt een inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Inschrijver overlegt hiertoe een recent uittreksel uit het handelsregister dat de feitelijke situatie op het moment van aanmelding weergeeft. Dat uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf datum publicatie Offerteaanvraag

Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna het “UEA”), verklaart de Inschrijver dat op hem de betreffende Uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn.

Rechtsgeldige ondertekening

De ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient rechtsgeldig te zijn gedaan. De controle hiervan vindt plaats door middel van een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Uit het uittreksel (of uit de uittreksels) van de Kamer van Koophandel dient onomstotelijk te blijken wie (welke natuurlijke persoon) namens de onderneming bevoegd is de (bij de) Inschrijving (behorende documenten) te ondertekenen. Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid door volmacht wordt verleend, dient tevens de betreffende volmacht te worden overgelegd. Uit de volmacht dient onomstotelijk de rechtsgeldigheid van de ondertekening door deze natuurlijke persoon te volgen.

Beoordelingsprocedure

Gunningscriterium

Aanbestedende dienst gunt de Opdracht op grond van de naar het oordeel van de Aanbestedende dienst economisch meest voordelige Inschrijving. De economisch meest voordelige Inschrijving wordt door Aanbestedende dienst vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV).

Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de Inschrijvingen bestaat uit de navolgende stappen. In beginsel geldt dat slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de Inschrijving terzijde moet worden gelegd en de Inschrijver moet worden uitgesloten van deelname. In het kader van de voortgang van de procedure kan het voorkomen dat met de stap 'beoordeling op kwaliteit' reeds wordt begonnen, terwijl andere stappen nog moeten worden uitgevoerd.

Stap 1 Toetsen van de volledigheid van de Inschrijvingen

De Inschrijving wordt getoetst op volledigheid. Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de in Tenderned en in deze Offerteaanvraag voorgeschreven wijze. Een onvolledige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door de Aanbestedende dienst als een kennelijke omissie wordt aangemerkt.

Stap 2 Toetsen Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Beoordeling van de volledige Inschrijvingen geschiedt aan de hand van de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen, op basis van de UEA. Voldoet een Inschrijver niet aan één of meerdere van deze Geschiktheidseisen of juist wél aan een van de Uitsluitingsgronden, dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd. Dit is enkel anders indien er naar opvatting van de Aanbestedende dienst sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 2.88 Aw. Tevens wordt een Inschrijver, wanneer één van de Uitsluitingsgronden op hem van toepassing is, eerst in de gelegenheid gesteld om zijn betrouwbaarheid aan te tonen (zogenaamde zelfreinigende maatregelen).

Stap 3 Toetsen op het voldoen aan eisen en voorwaarden uitvoering opdracht

Alle eisen en voorwaarden zoals gesteld in de Offerteaanvraag dienen onvoorwaardelijk te worden geaccepteerd. Het niet onvoorwaardelijk accepteren van de gestelde eisen en voorwaarden, betekent dat de Inschrijving niet verder inhoudelijk wordt beoordeeld en dat deze wordt uitgesloten van verdere deelname. Ook wordt getoetst of de formats op de gevraagde manier zijn ingevuld. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van de formats te wijzigen. Dit leidt tot uitsluiting. Aan alle eisen zoals gesteld in het programma van eisen dient te worden voldaan en/of deze dienen onvoorwaardelijk te worden geaccepteerd en te zijn inbegrepen bij de aangeboden prijs, tenzij in de offerte aanvraag expliciet anders is vermeld. Het programma van eisen, eventueel aangepast door de nota van inlichtingen, is leidend gevuld en gaat boven eventuele bijlagen of toelichting bij de inschrijving.

Stap 4 Beoordeling op het subgunningscriterium kwaliteit

Alle Inschrijvingen worden afzonderlijk beoordeeld op het subgunningscriterium kwaliteit zoals uiteengezet in hoofdstuk 4 van deze Offerteaanvraag: "Wat zoeken wij?" De beoordeling wordt gedaan door leden van de beoordelingscommissie.

Stap 5 Beoordeling op het subgunningscriterium prijs

Alle Inschrijvingen worden afzonderlijk beoordeeld op het subgunningscriterium prijs zoals uiteengezet in hoofdstuk 4 van deze Offerteaanvraag: “Wat zoeken wij?” De beoordeling wordt gedaan door de procesbegeleiders van deze aanbesteding. Deze hebben geen zitting in de beoordelingscommissie zoals genoemd bij stap 4.

Stap 6 Bepalen eindscore

De eindscores worden bepaald op de wijze zoals omschreven in de Offerteaanvraag. De scores per Inschrijver worden bij elkaar opgeteld en van laag naar hoog gerangschikt. Aan de Inschrijver die de laagste vergelijkingsprijs heeft, wordt het voornemen tot gunning gezonden.

Stap 7 Gunningsbeslissing

Na de vaststelling van de eindscore wordt de voorlopige gunningsbeslissing bekend gemaakt. De Aanbestedende dienst zal de Inschrijvers zo spoedig mogelijk en gelijktijdig via Tendersnet informeren over de gunningsbeslissing. De afgewezen Inschrijver(s) worden op de hoogte gesteld van de naam van de winnende Inschrijver, de naam van de Wachtkamercontractant en de gronden van de gunningsbeslissing en ontvangen een motivatie van de beoordeling van de eigen Inschrijving. Aan deze voorlopige gunning kan de winnende Inschrijver geen enkel recht ontlenen. De mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing houdt géén aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW van diens aanbod.

Gedurende de beoordeling kan door de procesbegeleider(s) aan Inschrijvers verduidelijking worden gevraagd over de Inschrijving (verificatie). Deze communicatie verloopt via de berichtenmodule van Tendersnet. Indien uit navraag blijkt dat een Inschrijving niet voldoet aan de gestelde eisen, zal deze als ongeldig terzijde worden gelegd.

Gunningcriterium beste prijs-kwaliteitverhouding

In de Offerteaanvraag worden criteria beschreven op basis waarvan Opdrachtgever komt tot een rangorde van Inschrijvingen. Ondernemers kunnen aan de hand van deze criteria zich door hun Inschrijving onderscheiden van andere Inschrijvers. Het gunningscriterium is onderverdeeld in de subgunningscriteria 'prijs' en 'kwaliteit'.

De beoordeling van de Beste PKV vindt plaats op basis van het principe gunnen op punten. De Inschrijver die het hoogste aantal punten heeft gescoord en voldoet aan alle gestelde eisen, is vanuit het oogpunt van de Aanbestedende dienst de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteit verhouding en komt in aanmerking voor gunning.

Subgunningscriterium prijs

Bij Inschrijving dient de Inschrijver het Prijsinvulformulier in. Het Prijsinvulformulier voldoet aan de volgende minimumeisen:

- Alle prijzen en bedragen zijn in euro's;
- Alle prijzen en bedragen zijn exclusief BTW;
- De door u opgegeven prijzen zijn vanaf € 0,- en hoger. Er mogen geen negatieve prijzen worden opgegeven;
- Inschrijver garandeert dat in geval van opdrachtverlening hij bovengenoemde tarieven hanteert voor de uitvoering van de overeenkomst en geen additionele kosten in rekening brengt;
- Inschrijver volgt de invulinstructie zoals weergegeven op het Prijsinvulformulier.
- Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen op het door Aanbestedende dienst verstrekte prijzenblad in cellen die niet door Inschrijver kunnen worden ingevuld. Dit op straffe van uitsluiting.

Vormvereisten subgunningscriterium kwaliteit

De beantwoording van de subgunningscriteria kwaliteit mag het maximaal aantal voorgeschreven pagina's niet overschrijden. Indien de beantwoording meer pagina's bevat dan toegestaan, dan zal de informatie die na het aantal voorgeschreven pagina's wordt gegeven niet meegenomen worden in de beoordeling.

Deskundigheid en toezeggingen Inschrijver

Van een Inschrijver wordt verwacht dat hij in eigen bewoordingen aangeeft op welke wijze hij de verlangde kwaliteit gaat leveren. Daarmee wordt hij in de gelegenheid gesteld zich te onderscheiden van de andere Inschrijvers en aldus zijn meerwaarde aan te tonen. Wanneer Opdrachtgever nader zou aangeven wat nodig is om een bepaalde score op een (sub)criterium te behalen, zou iedere innovatie, creativiteit of ieder zelfstandig denkproces bij de Inschrijvers worden geëcarteerd.

Aan een gunningssystematiek zoals in onderhavige aanbesteding aan de orde, is derhalve inherent dat een inschrijvende partij de ruimte wordt geboden om op eigen wijze aan te geven hoe hij de gewenste kwaliteit invult. Daardoor wordt hij optimaal gestimuleerd om in het gegeven antwoord zijn

meerwaarde kenbaar te maken en begrip en inzicht te hebben voor c.q. in die aspecten van de Opdracht die volgens hem relevant zijn.

Inschrijvers mogen AI-tools, zoals ChatGPT, gebruiken bij het opstellen van hun Inschrijving. Alle informatie en toezeggingen in de Inschrijving, ook die welke met AI-tools zijn gemaakt, worden bij gunning als bindende contractuele verplichtingen beschouwd. Inschrijvers zijn volledig verantwoordelijk voor de juistheid en uitvoerbaarheid van alle toezeggingen, ongeacht of deze met menselijke tussenkomst of AI-tools zijn opgesteld.

Het antwoord dat u geeft op de gestelde vragen wordt geacht onderdeel uit te maken van de dienstverlening door Opdrachtnemer tegen de opgegeven prijzen in het prijzenblad, tenzij expliciet anders aangegeven. Als bij de Inschrijving op het subgunningscriterium kwaliteit sprake is van 'kunnen', 'mogelijk zijn' of formuleringen van gelijke strekking, dan gaat de Aanbestedende dienst er, tenzij expliciet aangegeven, vanuit dat de betreffende aspecten geen deel uitmaken van de aangeboden Kwaliteit en Prijs. Dit geldt dan ook niet als meerwaarde.

Beoordelingscommissie

De beoordelingscommissie voor deze aanbestedingsprocedure bestaat uit inhoudelijk deskundige medewerkers.

Indien door onvoorziene omstandigheden leden van de beoordelingscommissie uitvallen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende Inschrijvingen zal per (sub/sub)criterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende (sub/sub) criterium.

Beoordeling

De beoordelingscommissie zal op basis van consensus de beoordeling per kwaliteitsaspect per Inschrijver vaststellen.

Elke beoordelaar bepaalt per kwaliteitsaspect aan de hand van onderstaand beoordelingsschema een persoonlijke waardering. Dit doet hij voorafgaand aan de beoordeling. De beoordeling vindt plaats door alle leden van de beoordelingscommissie gezamenlijk, zij komen bij elkaar om tot een beoordeling te komen op basis van consensus over de te geven score per kwaliteitsonderdeel. De beoordeling voor de kwalitatieve criteria wordt vermenigvuldigd met het maximaal aantal te behalen punten, zodat er een totaal voor het onderdeel kwaliteit tot stand komt.

De formule die hiervoor wordt gehanteerd is:

$(\text{score} / \text{maximale score}) * \text{maximaal te behalen punten} = \text{score op onderdeel}$

In de communicatie over de scores wordt omwille van de leesbaarheid afgerond op twee decimalen. Er wordt bij de berekening van de scores echter niet afgerond op decimalen.

Meerwaarde

Naar de mate waarin Inschrijver duidelijk en concreet invulling geeft aan de onderwerpen voor het subgunningscriterium kwaliteit en de beantwoording de beoordelaars overtuigd van de meerwaarde hiervan, geldt dat dit zal leiden tot een hogere waardering. De beoordelaar geeft op basis van de Inschrijving van de Inschrijver één waardering conform de hierna weergegeven tabel voor het onderdeel Kwaliteit. Het behalen van een hogere waardering kan alleen wanneer volledig aan de criteria van de lagere waardering is voldaan.

Beoordelingskader subgunningscriteria kwaliteit

De beoordelingscommissie beoordeelt de kwaliteit zonder kennis te hebben genomen van de Prijzen.

Onvoldoende	0	▪ De beantwoording op de gestelde vraag is niet volledig, de Inschrijving wordt terzijde gelegd.
Matig	4	▪ De beantwoording is volledig. ▪ De beantwoording is echter op één of meerdere onderdelen in onvoldoende mate duidelijk en concreet. Dit kan <i>bijvoorbeeld</i> het geval zijn wanneer: ○ De beantwoording op inhoud niet relevant is en/of niet bijdraagt aan de doelstelling die de Opdrachtgever met het betreffende criterium/gestelde vraag beoogt; ○ Uit de beantwoording niet duidelijk blijkt op welke wijze deze daadwerkelijk bijdraagt aan het te behalen resultaat, of; ○ De beantwoording niet of beperkt is voorzien van concrete informatie ter onderbouwing van de beantwoording.
Voldoende	6	▪ De beantwoording is volledig. ▪ De beantwoording is in voldoende mate duidelijk en concreet. ▪ Met de beantwoording worden de doelstelling(en) die de Opdrachtgever met het betreffende criterium nastreeft, gerealiseerd. ▪ Met de beantwoording toont inschrijver zich bekwaam om de opdracht conform de gestelde (minimum)eisen te kunnen uitvoeren.
Goed	8	▪ Uit de beantwoording blijkt echter geen meerwaarde*. ▪ De beantwoording is volledig, duidelijk en concreet. ▪ Uit de beantwoording blijkt duidelijk meerwaarde* voor de Opdrachtgever t.o.v. de gestelde (minimum)eisen in relatie tot het betreffende criterium. ▪ De meerwaarde* is duidelijk en concreet omschreven, waarbij deels gebruik is gemaakt van feitelijke en/of verifieerbare informatie.

Zeer goed	10	▪ De beantwoording is volledig, duidelijk en concreet. ▪ Uit de beantwoording blijkt duidelijk de meerwaarde* voor de Opdrachtgever t.o.v. de gestelde (minimum)eisen in relatie tot het betreffende criterium. ▪ De meerwaarde* is duidelijk en concreet omschreven, waarbij volledig gebruik is gemaakt van feitelijke en/of verifieerbare informatie. ▪ De beantwoording overtreft de verwachtingen van de Opdrachtgever.
-----------	----	---

** Onder meerwaarde wordt verstaan de toevoeging die de Inschrijving biedt bovenop hetgeen in de aanbesteding door de Aanbestedende dienst wordt gevraagd in relatie tot het betreffende criterium.*

Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding

Handelswijze bij een gelijke score

In het geval dat Inschrijvers een gelijke vergelijkingsprijs op hun Inschrijving hebben behaald, dan geldt het volgende. Het subgunningscriterium kwaliteit zal de doorslag geven, dus de Inschrijving met de hoogste waarde op K zal als economisch meer voordeliger gelden. Als de Inschrijvingen op kwaliteit gelijk scoren, zal naar de subsubgunningscriteria worden gekeken in de volgorde waarin de subsubgunningscriteria in deze Offerteaanvraag zijn benoemd. Het subgunningscriterium K4 zal eerst worden bekeken en de Inschrijving met de hoogste waarde op dit onderdeel zal als economisch meer voordeliger worden aangemerkt. Indien inschrijvers ook op K4 een gelijke waarde laten zien, zal naar K1 worden gekeken etc. Wanneer echter dit alles geen doorslag geeft, zal middels een loting worden bepaald welke Inschrijving als economisch meest voordelige Inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding zal gelden.

Verificatie

Ter verificatie van de Inschrijving kan de Inschrijver met de Beste PKV uitgenodigd worden voor een gesprek. Vooraf wordt aangegeven welke documenten de Inschrijver mee moet nemen. Blijkt tijdens de verificatie dat onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan of dat de partij niet voldoet aan de gestelde eisen, dan zal de betrokken Inschrijver alsnog afvallen.

Gunning en voorbehoud

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de Opdracht geheel of gedeeltelijk niet te gunnen. In dat geval hebben Inschrijvers geen recht op schadevergoeding voor in het kader van deze aanbesteding gemaakte kosten. Ook in het geval de Opdracht wel gegund wordt, hebben Inschrijvers geen enkel recht op vergoeding van eventueel gemaakte kosten.

Gestandsdoeningstermijn

De Inschrijving is tot tenminste 3 maanden na de uiterste datum voor het indienen van de gedane Inschrijving geldig. De gestandsdoeningstermijn wordt wanneer tegen het voornemen tot gunning bezwaar wordt aangetekend, verlengd tot maximaal vier weken na uitspraak van de voorzieningenrechter. Een Inschrijving is onherroepelijk voor de duur van de gestandsdoeningstermijn.

De gestandsdoeningstermijn staat los van de gestandsdoening door de Inschrijver die als tweede in de aanbestedingsprocedure is geëindigd en met wie de Aanbestedende dienst een Wachtkamerovereenkomst heeft gesloten. Met zijn Inschrijving aanvaardt Inschrijver dat hij een gestandsdoeningstermijn hanteert zoals aangegeven, vanaf het moment dat de Overeenkomst is gesloten, voor het geval hij als tweede in rangorde bij deze aanbesteding eindigt.

Gunningsbeslissing en bezwaar

Een Inschrijver die het niet eens is met het voornemen tot gunning kan, tot uiterlijk 20 kalenderdagen na de dag van verzending van het voornemen tot gunning, bezwaar maken tegen het voornemen tot gunning. Bezwaar kan uitsluitend worden gemaakt door het aanspannen van een kort geding bij de voorzieningen rechter van de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Leeuwarden. Een kopie van de dagvaarding dient te worden verzonden per mail aan: teaminkoop@owo-gemeenten.nl

De Opdrachtgever is bevoegd de voorlopige gunningsbeslissing te herzien zolang de overeenkomst niet is gesloten, zonder dat hieraan kosten zijn verbonden. Aan de gunningsbeslissing kan de winnende Inschrijver geen enkel recht ontlenen. De mededeling van de gunningsbeslissing houdt géén aanvaarding in van het aanbod (art. 6:217 lid 1 BW).

Gedurende 20 kalenderdagen vanaf de dag na de datum van verzending van het bericht via Tendered inzake de gunningsbeslissing en afwijzing, zijn de afgewezen Inschrijvers in de gelegenheid een kort geding aanhangig te maken. De bevoegde rechter is de Voorzieningenrechter van de rechtbank Noord-Nederland (Leeuwarden). Indien binnen die termijn geen correcte en betekende dagvaarding is ingediend, zal de Aanbestedende dienst overgaan tot definitieve gunning van de Opdracht. Indien de afgewezen Inschrijvers niet, niet tijdig of niet correct een kort geding aanhangig maken, dan worden zij geacht uitdrukkelijk afstand te hebben gedaan van hun recht om de rechtmatigheid van de gunningsbeslissing en/of de gevoerde aanbestedingsprocedure door de rechter te laten toetsen en zijn zij niet-ontvankelijk in hun vorderingen indien zij alsnog een juridische procedure aanhangig maken.

Indien op de voorgeschreven wijze een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal de Aanbestedende dienst de uitkomst van dat kort geding in principe afwachten alvorens over te gaan tot het sluiten van de Overeenkomst waarop het kort geding ziet. De Aanbestedende dienst behoudt zich verder het recht voor om een eventueel hoger beroep af te wachten alvorens hij tot sluiting van de Overeenkomst(en) overgaat.

Indien een (voorlopig afgewezen) Inschrijver een kort geding aanhangig maakt, stelt Aanbestedende dienst de winnende Inschrijver hiervan in kennis. De voorlopige winnende Inschrijver zal dan in deze kortgedingprocedure, na overleg met Aanbestedende dienst, eventueel interveniëren of zich voegen aan de zijde van de Aanbestedende dienst, op straffe van verval van hun recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd gunningvoornemen.

6. BIJLAGEN EN BEGRIPPEN

Bijlagen en Invulformulieren

Bijlage	Naam
A	Programma van Eisen
B	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023
C	Conceptovereenkomst
D	Overzicht standard changes
E	Prijsinvulformulier
F	Factuurvereisten Weststellingwerf
G	Facturatieschema
H	Verwerkersovereenkomst
I	Wachtkamerovereenkomst

Invulformulier	Naam
A1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
A2	Verklaring geen Russische betrokkenheid
B	Referenties

Begrippen en afkortingen

Begrip	Betekenis
Aanbestedende dienst	Gemeente Weststellingwerf
Aanbestedingswet	Aanbestedingswet 2012, zoals laatstelijk gewijzigd en gepubliceerd in het Staatsblad op 30 juni 2016, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten (Aw 2012).
Bijlagen	Aanhangsels van deze Offerteaanvraag
Combinatie	Een samenwerkingsverband tussen twee of meer natuurlijke of rechtspersonen, die gezamenlijk een Aanvraag tot deelname en/of Inschrijving indienen, waarbij de leden zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk stellen.
Gunningcriteria	De criteria zoals opgenomen in de Offerteaanvraag, waarop de ingezonden Inschrijvingen worden beoordeeld en waarop een score behaald kan worden.
Gunningsbeslissing	De keuze van Aanbestedende dienst voor de Inschrijver met wie hij voornemens is de Overeenkomst te sluiten.
GVA	Gedragsverklaring aanbesteden

Inschrijver	De natuurlijk persoon of rechtspersoon die een Inschrijving indient op de Opdracht op basis van de Gunningsleidraad.
Inschrijving	Een door Inschrijver ingediende offerte op basis van de Gunningsleidraad.
Invulformulier	Formulier behorend bij deze aanbesteding en die Inschrijver dient in te vullen bij Inschrijving.
Nota van inlichtingen	Het document waarop de door Inschrijvers gestelde vragen geanonimiseerd zijn opgenomen, inclusief de door de Aanbestedende dienst gegeven antwoorden. Een gepubliceerde Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.
Offerteaanvraag	Dit document en bijbehorende Bijlagen
Opdrachtgever	Gemeente Weststellingwerf
Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de Opdracht in het kader van deze aanbesteding is gegund.
Programma van eisen	De functionele, technische, logistieke, commerciële en overige kwaliteitseisen waaraan de Inschrijver moet voldoen om in aanmerking te komen voor de opdracht.
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument