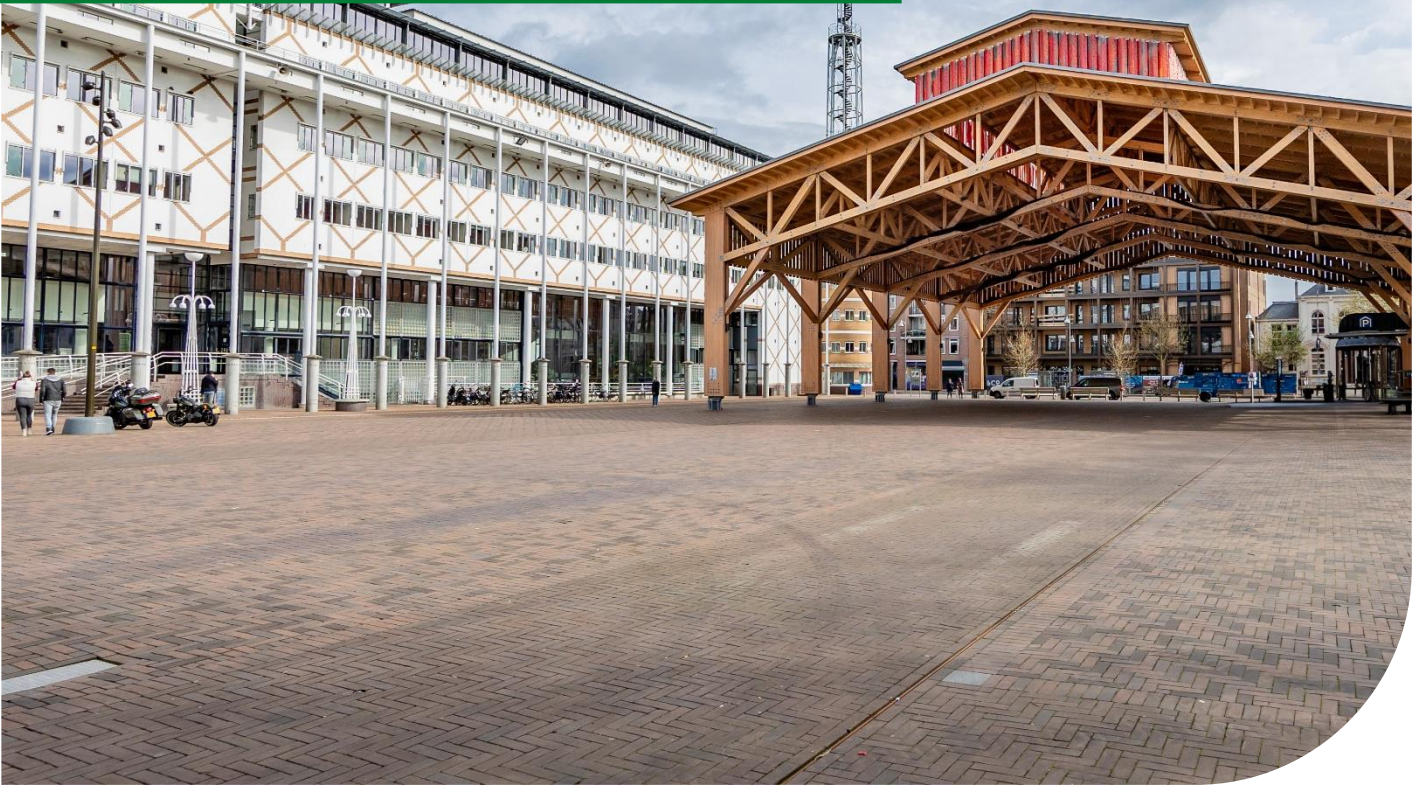


Beschrijvend document

Openbare Europese Aanbesteding



Naam project: Cloud Contact Center oplossing

Kenmerk Djuma: 6051454

Kenmerk TenderNed: TN564729

Gewijzigde versie: Nota van Inlichtingen I en
Nota van Inlichtingen II

d.d. 16-3-2026 (wijzigingen zijn gemarkeerd)

Inhoudsopgave

1	Algemene informatie	4
1.1	Begrippenlijst	4
1.2	Inleiding	6
1.3	Leeswijzer	6
1.4	Doel van de aanbesteding	7
1.5	Keuze aanbestedingsprocedure	7
1.6	Looptijd	7
1.7	Omschrijving en omvang van de opdracht	8
1.8	Motivering één (1) perceel / Onderscheid in percelen	10
1.9	Wachtkamerbepaling	11
1.10	Gunningscriterium	12
1.11	Communicatie en contactpersoon	12
1.12	Nederlandse taal	12
1.13	Kostenvergoeding	12
1.14	Mededinging en geheimhouding voor informatie afkomstig van de inschrijver	12
1.15	Vertrouwelijkheid en geheimhouding voor informatie afkomstig van de gemeente	12
1.16	Toepasselijk recht	13
1.17	Beëindiging overeenkomst	13
1.18	Wet BIBOB	13
1.19	Wet Open Overheid (Woo) en Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr)	13
2	Procedure	14
2.1	Digitaal aanbesteden via TenderNed	14
2.2	Vragenronde en inlichtingen	14
2.3	Indienen van de inschrijving	15
2.4	Ontvangstbevestiging	16
2.5	Opening van de inschrijvingen	16
2.6	Uitsluiting, gunningsbeslissing, bezwaar en verificatie	16
2.6.1	Uitsluiting	16
2.6.2	Gunningsbeslissing	16
2.6.3	Bezwaar	16
2.6.4	Verificatie	17
2.7	Planning	19
3	Over de opdracht	20
3.1	Huidige situatie	20
3.2	Gewenste situatie	21
3.3	Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI)	22
3.4	Social Return On Investment (SROI)	23

4	Vormvereisten, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen	24
4.1	<i>Vormvereisten</i>	24
4.1.1	Voorschriften	24
4.1.2	Gestanddoeningstermijn	24
4.1.3	Volledige en tijdige inschrijving	24
4.1.4	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en nadere bewijsmiddelen	25
4.1.5	Rechtsgeldige ondertekening	25
4.1.6	Invulling UEA en ondertekening algemeen	25
4.1.7	Invulling UEA bij samenwerkingsverbanden	25
4.1.8	Invulling UEA bij beroep op derde(n) / onderaanneming	25
4.1.9	Overzicht	26
4.1.10	Bewijsmiddelen	28
4.1.11	Daadwerkelijke inzet derden/onderaannemer ten tijde van de uitvoering.....	28
4.2	<i>Uitsluitingsgronden</i>	28
4.2.1	Sanctiepakket Rusland	29
4.3	<i>Geschiktheidseisen</i>	29
4.3.1	Geschiktheidseisen inzake financiële en economische draagkracht.....	29
4.3.1.1	Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid	29
4.3.2	Geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	30
4.3.2.1	Informatiebeveiliging	30
4.3.2.2	Maatregelen inzake milieubeheer.....	30
4.3.2.3	Kerncompetenties	30
4.3.3	Geschiktheidseis inzake beroepsbevoegdheid.....	31
4.3.3.1	Inschrijving handelsregister en/of beroepsregister	31
5	Gunning	32
5.1	<i>Gunningscriterium</i>	32
5.2	<i>Gunningseisen</i>	32
5.2.1	Minimumeisen met betrekking tot de opdracht.....	32
5.2.2	Controle ingediende stukken en herstel van gebreken.....	32
5.2.3	Inkoopvoorwaarden GIBIT.....	33
5.2.4	Concept overeenkomst	33
5.2.5	Concept verwerkersovereenkomst	33
5.3	<i>Gunningswensen</i>	34
5.3.1	Sub-gunningscriterium kwaliteit	37
5.3.2	Sub-gunningscriterium prijs	38
	CHECKLIST	40

1 Algemene informatie

1.1 Begrippenlijst

De onderstaande begrippenlijst is van toepassing. In aanvulling hierop gelden de definities zoals opgenomen in de GIBIT 2023 en het Programma van Eisen. Bij tegenstrijdigheid tussen deze begrippenlijst en de GIBIT 2023 en het Programma van Eisen prevaleren de begrippen uit deze lijst. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd.

Aanbestedende dienst

Gemeente Apeldoorn.

Aanbestedingswet 2012

Wet van 22 juni 2016, tot wijziging van de aanbestedingswet 2012, houdende nieuwe regels over aanbestedingen. Deze wet, gepubliceerd in Staatsblad 241, 2016, strekt tot het opnieuw implementeren van Richtlijn nr. 2014/24/EU en stelt regels van inhoudelijke en administratieve aard met betrekking tot overheidsopdrachten.

Beschrijvend document

Document waarin de Opdracht en wijze van verstrekking worden beschreven en Ondernemers wordt gevraagd een Inschrijving uit te brengen.

Combinant

Een ieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.

Combinatie

Een natuurlijk of rechtspersoon die als twee of meer Ondernemers in de vorm van een samenwerkingsverband op de aanbestede Opdracht inschrijven.

Geschiktheidseisen

De gestelde eisen aan de geschiktheid van de Inschrijver.

Inschrijver

De Ondernemer die voor deze aanbesteding een Inschrijving indient. Kan zelfstandig zijn, met Oderaannemers of als Combinatie.

Inschrijving

Een door Inschrijver ingediende offerte naar aanleiding van de in het document Omschrijving Aanbestedingsprocedure vermelde Opdracht.

Kerncompetentie

Een kerncompetentie is een concretisering van technische en beroepsbekwaamheid als Geschiktheidseis

Leverancier

De partij waarmee Opdrachtgever een Overeenkomst gesloten heeft.

Nota van Inlichtingen

Document met geanonimiseerde vragen en antwoorden van potentiële Inschrijvers en eventuele wijzigingen van aanbestedingsdocumenten. Maakt bindend onderdeel uit van de Omschrijving Aanbestedingsprocedure.

Onderaannemer

Een Ondernemer die in opdracht van een Inschrijver of Combinatie onderdelen van de Opdracht uitvoert, zonder in dienst te zijn. De Onderaannemer heeft geen directe contractuele relatie met de Opdrachtgever, maar werkt uitsluitend ten behoeve van de uitvoering door de Inschrijver of Combinatie.

Ondernemer

Een aannemer, leverancier of dienstverlener die producten, diensten of werken op de markt aanbiedt.

Opdracht

De in het document Beschrijvend document en bijbehorende bijlagen omschreven overheidsopdracht.

Opdrachtgever

De Aanbestedende dienst (gemeente Apeldoorn) die een Overeenkomst sluit met Opdrachtnemer. Het begrip 'aanbestedende dienst' omvat ook gelieerde rechtspersonen en samenwerkingsverbanden.

Overeenkomst

De afspraken tussen Opdrachtgever en Leverancier met betrekking tot de levering van de ICT Prestatie, waarvan de Inkoopvoorwaarden onderdeel uitmaken.

Uitsluitingsgrond

Wettelijk aangewezen reden om een Inschrijver verplicht (art. 2.86 Aw 2012) of facultatief (art. 2.87 Aw 2012) uit te sluiten van (verdere) deelname aan een aanbestedingsprocedure; met ruimte voor 'zelfreiniging' (art. 2.87a Aw 2012). In EU-kader zijn deze gronden gecoördineerd in art. 57 Richtlijn 2014/24/EU.

Wachtkamerovereenkomst

Een vooraf in de aanbestedingsdocumenten expliciet opgenomen schaduwovereenkomst onder opschortende voorwaarde, gesloten met de Inschrijver die als tweede is geëindigd, die uitsluitend wordt geactiveerd indien de overeenkomst met de winnende Inschrijver niet tot stand komt of voortijdig (rechtmatig) eindigt, waarbij de Opdracht ongewijzigd wordt overgenomen op basis van de oorspronkelijke aanbestedingsdocumenten en de Inschrijving van de wachtkamerpartij.

Werkdagen

Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

1.2 Inleiding

Over Apeldoorn

Met bijna 170.000 inwoners zijn we de elfde gemeente van Nederland. En we groeien door naar 180.000 inwoners. Met zo'n 2.000 collega's dragen we bij aan de strategische doelen van de organisatie: Apeldoorn versterken als gezinsstad, duurzaam en ondernemend Apeldoorn en een toeristisch toplandschap.

Onze ambitie

De samenleving verandert continu. Dat vraagt ook iets voor onze organisatie. We willen wendbaar blijven en daarbij in control zijn. Onze uitvoeringskracht vergroten en ons strategisch vermogen versterken. Dat is een mooie ambitie en vraagt om mensen die die ambitie willen waarmaken. Samen werken we aan het Apeldoorn van morgen!

In onze organisatie werken we in vier thema's waarbinnen de verschillende afdelingen opereren. De thema's zijn Concern, Ruimte en Economie, Maatschappelijke ontwikkeling en Dienstverlening & Bedrijfsvoering.

Onze cultuur

De vier kernwaarden van de gemeente Apeldoorn (hierna: de gemeente) zijn: vakmanschap, innovatiekracht, betrouwbaarheid en samenwerking. Ons vakmanschap wil zeggen dat onze kennis en kunde groot is. Onze innovatiekracht helpt ons om te kunnen reageren op de veranderingen om ons heen. Onze betrouwbaarheid blijkt uit het feit dat we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.

En tot slot zijn we stevig geworteld in de Apeldoornse samenleving en gaan we actief samenwerken aan met onze inwoners, ons bestuur, bedrijven, andere overheidsinstanties en natuurlijk ook binnen het stadhuis met elkaar. We weten dat we elkaar nodig hebben en dat bundeling van onze kennis, inzicht en visies op de toekomst leidt tot de beste oplossingen voor onze inwoners voor nu en voor later. We zien samenwerking ook niet als iets vrijblijvends. We investeren actief in samenwerkingen vanuit de overtuiging dat we samen meer kunnen bereiken dan alleen, en dat we samen ook verantwoordelijk zijn voor het eindresultaat.

1.3 Leeswijzer

Dit Beschrijvend document bestaat uit vijf hoofdstukken en enkele bijlagen. Het eerste hoofdstuk behelst de inleiding. In hoofdstuk 2 wordt aandacht besteed aan de aanbestedingsprocedure. Hoofdstuk 3 geeft een nadere omschrijving van de Opdracht. In hoofdstuk 4 worden de vormvereisten, uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen beschreven. Hoofdstuk 5 handelt over de wijze waarop bepaald wordt aan welke Inschrijver(s) wordt gegund.

De volgende bijlagen maken onderdeel uit van dit Beschrijvend document:

1. Programma van Eisen
2. Gunningscriteria
3. Referentieformulier kerncompetenties
4. Prijzenblad
5. Concept overeenkomst
6. Concept verwerkersovereenkomst
7. GIBIT 2023 inkoopvoorwaarden
8. GIBIT 2023 Toelichting per artikel
9. SROI bijlage ESR versie 2024 incl bouwblokkenmodel
10. Concept wachtkamerovereenkomst
11. Concernverklaring

1.4 Doel van de aanbesteding

De gemeente heeft als doel om op basis van deze Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012 te komen tot een Overeenkomst met één (1) Opdrachtnemer. Met de aanschaf van een nieuw, op Cloud gebaseerde Contact Center oplossing, wil Opdrachtgever het volgende bereiken:

1. De beoogde oplossing biedt meer gebruiksvriendelijkheid en efficiëntie/slagkracht voor de teams die gebruik gaan maken van de gevraagde oplossing.
2. Het verbetert de samenwerking tussen het Contactcentrum en de achterliggende vak-afdelingen die zij bedient/ontlast;
3. Het geeft invulling aan visie op dienstverlening door betere (interne en externe) telefonische bereikbaarheid met (vast en mobiel), kanaalsturing, beschikbaarheid, belgroepen, sturingsdata op bereikbaarheid van de centrale ingangen én de achterliggende vak-afdelingen;
4. Het draagt bij aan en betere dienstverlening aan inwoners en ondernemers, zowel telefonisch als via andere communicatiekanalen.

De beoogde Cloud Contact Center oplossing is primair bedoeld als instrument voor het Contactcentrum en daarnaast mogelijk het Servicepunt en het Centrum Jeugd en Gezin, mits de geoogde oplossing daar van toegevoegde waarde is.

1.5 Keuze aanbestedingsprocedure

De aanbesteding vindt plaats conform de "Europese openbare procedure" als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012.

De **Europese openbare procedure** houdt in dat iedere geïnteresseerde die voldoet aan de gestelde eisen, een Inschrijving mag indienen en mag meedingen naar gunning van de Opdracht. Inschrijvers dienen zich te realiseren dat hun aanbod éénmalig en definitief is en dat deze aanbestedingsprocedure géén ruimte biedt voor het voeren van onderhandelingsgesprekken. Juridisch gezien betekent een Inschrijving daarom een aanbod in de zin van artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Een inschrijving betekent nadrukkelijk niet een uitnodiging om in onderhandeling te treden.

Gezien de aard van de werkzaamheden betreft deze procedure het aanbesteden van een levering. Van toepassing zijnde CPV-codes zijn;

48510000 - Communicatiesoftware

72000000-5 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

1.6 Looptijd

De gemeente is voornemens een Overeenkomst af te sluiten, voor de initiële duur van drie (3) jaar met de mogelijkheid deze tien (10) keer met één (1) jaar te verlengen.

De gemeente beoordeelt jaarlijks voor het einde van de looptijd van deze Overeenkomst of de looptijd met een jaar zal worden verlengd. (bij kwalitatief onvoldoende werk naar oordeel van de gemeente wordt deze overeenkomst in ieder geval niet verlengd). De verlenging van deze Overeenkomst kan alleen plaatsvinden op initiatief van de gemeente (een zogenaamde eenzijdige optie) en de gemeente is op geen enkele wijze verplicht om deze overeenkomst te verlengen.

De uitvoering van de Opdracht is gepland vanaf het moment van inwerkingtreding van de Overeenkomst op 1 juni 2026. De Overeenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve Overeenkomst door partijen.

1.7 Omschrijving en omvang van de opdracht

Deze Opdracht betreft een overheidsopdracht met een geraamde waarde van € 1.905.000,00 (exclusief btw) Het genoemde bedrag(en) is een indicatie en geen aanbod in de zin van artikel 6:217 BW, derhalve kan aan het genoemde bedrag geen rechten ontleend worden.

De Opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- De bestaande vaste Contact Center dienstverlening t.b.v. de in- en externe dienstverlening wordt op een projectmatige wijze vervangen, voor een op Cloud gebaseerde Omni-channel Contact Center oplossing. Opdrachtnemer levert naast de Cloud Contact Center oplossing ook de hiervoor benodigde resources en kennis.
- De Cloud Contact Center oplossing wordt geleverd conform de Eisen, Gunningscriteria en de toezeggingen Opdrachtnemer. Optioneel kunnen ook het Servicepunt en Centrum voor Jeugd en gezin gebruik maken van de Cloud Contact Center oplossing vanuit dezelfde tenant. In de tabel in paragraaf 3.2 zijn de verwachte indicatieve aantallen te vinden. De exacte aantallen worden tijdens de implementatiefase bepaald.
- De Cloud Contact Center oplossing wordt ingericht (geconfigureerd) conform door Partijen af te stemmen Functioneel- en Technisch ontwerp, op basis van de digitale werkplek van Opdrachtgever. De Cloud Contact Center dienstverlening wordt daarnaast geleverd inclusief VOIP toestellen voor de visueel beperkte medewerkers. Inschrijver levert hiervoor vooraf een implementatie- en migratieplan op.
- Het technische beheer op de Cloud Contact Center voorziening zal gedurende de contractperiode uit worden gevoerd alsbinnen de Publie Cloud dienstverlening door Opdrachtgevnemer. Opdrachtgever zal de eerstelijns gebruikersondersteuning én het functionele beheer voor haar rekening blijven nemen.
- De Cloud Contact Center oplossing wordt weliswaar gekoppeld aan de Microsoft Teams tenant, maar kan ook bij uitval of verstoring van het Microsoft domein normaal blijven functioneren. Inschrijver levert hiervoor ook een flexibel en schaalbare PSTN infrastructuur, voldoende geschaald voor gebruik van de Cloud Contact Center oplossing en met een eigen geografisch nummerblok.
- Binnen de initiële Implementatie worden de kanalen telefonie en e-mail voorzien. Inschrijver dient in haar implementatieplan rekening te houden met de inbedding van beide kanalen.

Daarnaast verwacht Opdrachtgever ook de levering van additionele diensten rondom de nieuwe Contact Center oplossing. Dit zijn o.a.:

- Opleidingen en trainingen voor alle gevraagde rollen/functies: bijvoorbeeld t.b.v. gebruikersadoptie of training van het gebruik van de geboden oplossing; Inschrijver levert hiervoor een Opleidingsplan aan;
- Advisering over en inzet bij het gebruik van de nieuwe Contact Center oplossing, met als doel om deze te laten aansluiten bij de in- en externe dienstverlening.
- Implementatie van mogelijk nieuwe functionaliteit en of uitbreiding en of wijziging van bestaande functionaliteit. Inschrijver levert hiervoor een voorstel voor ondersteuning na implementatie.

Buiten de scope van de aanbesteding:

1. Het leveren en inrichten van een op Microsoft Teams gebaseerde kantoortelefonie oplossing en de daarbij benodigde PSTN infrastructuur;
2. Aanpassingen aan bestaande infrastructuur op de locaties van de Opdrachtgever;
3. Het leveren van mobiele abonnementen en infrastructuur. Hiervoor heeft de Opdrachtgever deelgenomen aan de VNG aanbesteding GT Mobiele Communicatie 3;
4. Het uitfaseren van de bestaande telefonie voorzieningen, zoals deze thans in gebruik zijn bij Opdrachtgever.

Herzieningsclausule

Deze paragraaf moet gekwalificeerd worden als een herzieningsclausule in de zin van artikel 2.163c Aw 2012. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigingen door te voeren binnen de hieronder omschreven aard, omvang en voorwaarden. De wijzigingen vallen binnen de oorspronkelijke opdracht en leiden naar het oordeel van de aanbestedende dienst niet tot een wezenlijke wijziging.

Indien aanpassing van de Overeenkomst noodzakelijk is, bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, vanwege een wijziging in relevante wet- of regelgeving (Europees, nationaal of lokaal) en/of wijzigingen in Europees, nationaal of lokaal overheidsbeleid en/of jurisprudentie, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer zo snel mogelijk met elkaar in overleg om de bepalingen die moeten worden gewijzigd overeenkomstig aan te passen. Dergelijke wijzigingen

worden doorgevoerd op grond van artikel 2.163c Aw 2012, voor zover deze passen binnen de oorspronkelijke aard van de Opdracht en binnen de in deze herzieningsclausule omschreven voorwaarden en omvang vallen.

Een wijziging op basis van artikel 2.163c Aw 2012 kan uitsluitend worden toegepast indien deze noodzakelijk is voor de rechtmatige, veilige of doelmatige uitvoering van de ICT-opdracht, om tegemoet te komen aan de doelstelling van de onderhavige Opdracht, de aard en doelstelling van de Opdracht hierdoor niet worden gewijzigd, en de wijziging valt binnen de vooraf beschreven mogelijkheden van deze clausule. De waarde van de wijzigingen wordt conform wetgeving niet opgenomen in de raming in § 1.7.

Een wijziging in de zin van deze herzieningsclausule kan alleen worden toegepast indien:

- a. de wijziging noodzakelijk is voor rechtmatige of veilige uitvoering van de ICT-opdracht, en
- b. de wijziging geen wezenlijke wijziging vormt en de algemene aard en doelstelling van de softwareopdracht niet wijzigt en
- c. de wijziging valt binnen de in deze clausule beschreven aard en omvang van de ICT-opdracht.

Omvang (waardegrens)

De gezamenlijke financiële impact van wijzigingen op grond van deze herzieningsclausule mag maximaal 50% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde bedragen. Wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd, onder 'schriftelijk' wordt zowel verstaan een aanvulling op deze overeenkomst als een e-mailwisseling waarin één of meer wijzigingen door de Opdrachtnemer en de gemeente samen zijn geaccordeerd. Indien de financiële impact groter is dan 50% voornoemd, is voor wat betreft de wijzigingen op grond van deze herzieningsclausule naar het oordeel van de Aanbestedende dienst sprake van een wezenlijke wijziging en dient voor voornoemde wijzigingen een nieuwe aanbesteding plaats te vinden.

Mogelijke herhalingsopdracht soortgelijke diensten

De onderstaande uitbreidingen en wijzigingen hangen samen met de scope van de Opdracht en veranderen de algemene aard van de Opdracht niet. De onderstaande uitbreidingen en wijzigingen leveren conform deze herzieningsclausule geen wezenlijke wijziging van de overheidsopdracht op:

- Het uitbreiden of verminderen van het gebruik van de communicatiesoftware en de daarmee samenhangende vergoeding;
- Het uitbreiden of verminderen van aanverwante hardware en diensten en de daarmee samenhangende vergoeding;
- Het uitbreiden of verminderen van aanverwante koppelingen met andere informatiesystemen en de daarmee samenhangende vergoeding;
- Wijzigingen met betrekking tot partnerschap, innovatie en MVOI, alsmede wijzigingen die voortvloeien uit gewijzigde inzichten in de toepassing van de software (bijv. best practices, nieuwe functionele mogelijkheden), beleidswijzigingen en veranderingen in wet- en regelgeving;
- Het gedurende de looptijd van deze overheidsopdracht noodzakelijk wijzigen, toevoegen of verminderen van:
 - het aantal licenties;
 - het aantal gebruikers;
 - het aantal en type soortgelijke hardware;
 - softwaremodules en functionaliteit;
 - het aantal telefonielijnen;
 - het aantal en type koppelingen.

Uitbreiding functionaliteiten (opties)

Tijdens de looptijd kunnen nieuwe of gewijzigde wensen ontstaan voor functionaliteit en toepassingsmogelijkheden van de Cloud Contact Center software, hardware en aanverwante diensten. Het betreft onder meer de onderwerpen die zijn benoemd in het Beschrijvend document, hoofdstuk 3, waaronder:

- Omni-channelcommunicatie;
- Rapportage- en analysefunctionaliteit;
- Integraties met gemeentelijke applicaties;
- Routing- en wachtrijfunctionaliteit;
- IVR vraagarticulatie;
- Monitoring- en beheerfunctionaliteit;

- Advanced recording;
- Aanvullende functionaliteit ten behoeve van digitale toegankelijkheid
- Consultancy ondersteuning en doorontwikkeling.

De voornoemde uitbreidingen kunnen worden afgenomen tegen de prijzen zoals opgenomen in het prijzenblad dat onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst. Hierbij worden dezelfde contractvoorwaarden gehanteerd als voor het oorspronkelijke, via deze aanbesteding overeengekomen Overeenkomst.

Onderbouwing toepasselijkheid herzieningsclausule

De in deze herzieningsclausule opgenomen uitbreidingen en aanvullende opdrachten vallen binnen de oorspronkelijke aard en scope van de opdracht zoals vastgelegd in de aanbestedingsdocumenten. Artikel 2.163c van de Aanbestedingswet 2012 staat wijzigingen binnen een lopende overeenkomst toe wanneer deze vooraf duidelijk, nauwkeurig en ondubbelzinnig zijn omschreven en de algemene aard van de opdracht niet wijzigen. Deze herzieningsclausule voldoet naar de mening van de Aanbestedende dienst aan deze voorwaarden doordat de aard, omvang en voorwaarden van mogelijke wijzigingen vooraf zijn bepaald.

De opgenomen uitbreidingen hebben uitsluitend betrekking op functioneel samenhangende onderdelen van de bestaande Cloud Contact Center oplossing. De aanpassingen verruimen het toepassingsgebied van de Opdracht niet, veranderen de opdrachtinhoud niet van karakter en verschuiven het economisch evenwicht niet op een wijze die niet voorzienbaar was. Daarmee is in het geval van aanpassingen binnen de reikwijdte van de van toepassing zijnde herzieningsclausule geen sprake van een wezenlijke wijziging.

Op basis van voorgaande kan worden vastgesteld dat de opgenomen uitbreidingen, aangezien de uitbreidingen vanaf het begin in de aanbestedingsdocumenten zijn opgenomen, niet tot een andere uitkomst van de aanbestedingsprocedure kunnen leiden. Deze wijzigingen kwalificeren daarom als niet-wezenlijke wijzigingen en kunnen rechtmatig binnen de Overeenkomst worden doorgevoerd.

Wijzigingen als gevolg van onvoorziene omstandigheden (art. 2.163e Aw)

Indien zich omstandigheden voordoen die een zorgvuldige aanbestedende dienst redelijkerwijs niet had kunnen voorzien, kunnen Partijen de Overeenkomst wijzigen voor zover dit noodzakelijk is voor de rechtmatige, veilige of doelmatige uitvoering van de ICT-Prestatie. De wijziging mag de algemene aard van de Opdracht niet veranderen en mag de opdrachtwaarde met maximaal 50% verhogen. De wijziging treedt uitsluitend in werking nadat deze schriftelijk is vastgelegd. Alle bepalingen inzake continuïteit, informatiebeveiliging, toegang tot data, audits en exit blijven volledig van toepassing.

Wijziging van de Opdrachtnemer (art. 2.163f Aw)

Wijziging van de persoon van de Opdrachtnemer gedurende de looptijd is uitsluitend toegestaan bij rechtsopvolging onder algemene of bijzondere titel, waaronder fusie, splitsing, overname of insolventie. De rechtsopvolger dient te voldoen aan alle in de aanbesteding gestelde (geschiktheids)eisen en neemt de Overeenkomst integraal en zonder wezenlijke wijzigingen over. De Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever voorafgaand aan de rechtsopvolging schriftelijk in kennis van de voorgenomen rechtsopvolging. De wijziging treedt alleen in werking na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever en mag niet plaatsvinden met het oogmerk om de toepassing van de Aanbestedingswet 2012 te ontwijken, te ontgaan of anderszins te handelen in strijd met doel en strekking van de Aanbestedingswet.

1.8 Motivering één (1) perceel / Onderscheid in percelen

Deze Opdracht betreft een geclusterde Opdracht. Er is een hoge mate van samenhang tussen de verschillende prestaties, de onderbouwing is hieronder opgenomen in punt 1 t/m 4.

1. Samenhang tussen leveringen en diensten (artikel 1.5, lid 2 en lid 3 AW 2012)

De aanbestedende dienst is op grond van artikel 1.5, lid 1 AW 2012 gehouden om Opdrachten niet onnodig samen te voegen. Echter, artikel 1.5, lid 2 bepaalt dat indien Opdrachten worden samengevoegd, een dergelijke samenvoeging gemotiveerd moet worden op basis van inhoudelijke en doelmatige overwegingen. In dit geval is sprake van een functionele samenhang tussen de levering van hardware en de implementatie en levering van software. De hardware is essentieel voor het correct functioneren van de software en draagt bij aan de gebruiksvriendelijkheid, stabiliteit en toegankelijkheid van het systeem. De hardware heeft een beperkte waarde in verhouding tot de software.

2. Technische compatibiliteit (artikel 2.76, lid 3 AW 2012)

Op grond van artikel 2.76, lid 3 AW 2012 mogen technische specificaties worden gesteld die noodzakelijk zijn voor de interoperabiliteit met bestaande systemen. De hardware moet volledig compatibel zijn met de gekozen softwareoplossing om:

- storingen en gebruiksproblemen te voorkomen;
- de kwaliteit van communicatie (beeld/geluid) te waarborgen;
- de ondersteuning van specifieke gebruikersbehoeften te faciliteren, waaronder die van medewerkers met een visuele beperking.

3. Toegankelijkheid en inclusie (Gids Proportionaliteit en proportionaliteitsbeginsel)

De aanbestedende dienst heeft de verantwoordelijkheid om een inclusieve werkomgeving te faciliteren. Voor medewerkers met een visuele beperking (zoals van toepassing bij het Contactcentrum van de Gemeente Apeldoorn) is het noodzakelijk dat de hardware en software:

- geschikt is voor gebruik met screenreaders of brailleleesregels;
- beschikt over fysieke knoppen of spraakondersteuning;
- voldoet aan ergonomische eisen.

Door de hardware mee te nemen in de aanbesteding, kan gericht worden gestuurd op deze eisen, wat bijdraagt aan gelijke toegang tot digitale werkplekken en een meer inclusieve werkomgeving.

4. Doelmatigheid en beheersbaarheid (artikel 1.5 lid 2 AW 2012)

Het opnemen van hardware in dezelfde aanbesteding als de software voorkomt:

- versnippering van inkoop;
- onduidelijkheid over verantwoordelijkheden bij storingen;
- extra administratieve lasten bij separate aanbestedingen.

Daarnaast wordt voorzien in een bijbestelmogelijkheid gedurende de looptijd, zodat bij personeelwisselingen, defecten of veranderende behoeften (zoals nieuwe medewerkers met specifieke ondersteuningsbehoeften) snel en onder dezelfde voorwaarden kan worden geleverd. Dit is in lijn met het proportionaliteitsbeginsel en draagt bij aan een efficiënte en toekomstbestendige uitvoering van de Opdracht.

Daarnaast blijkt uit de analyse van de markt, de Opdracht en de risico's en organisatorische gevolgen van de clustering dat de Opdracht toegankelijk is voor marktpartijen in het midden- en kleinbedrijf. Dit blijkt uit het feit dat marktpartijen die behoren tot het midden- en kleinbedrijf hebben deelgenomen aan de voorafgaande marktconsultatie en in hun beantwoording hebben aangegeven interesse te hebben in de eventuele Opdracht. Gebaseerd op een gedegen belangenafweging heeft de gemeente er voor gekozen deze Opdracht als een geclusterde Opdracht in de markt te plaatsen.

Op grond van artikel 1.5, lid 3 AW 2012 is overwogen of opdeling in Percelen passend is. Gezien de nauwe samenhang tussen software en hardware, de wens tot uniforme implementatie en het belang van één aanspreekpunt voor levering, ondersteuning en garantie, acht de gemeente opdeling in Percelen niet passend. De gemeente heeft derhalve ervoor gekozen om de Opdracht niet in verscheidene Percelen aan te besteden, omdat er sprake is van logisch samenhangende, onlosmakelijk met elkaar verbonden onderdelen. Als ook vanuit het oogpunt van een doelmatige uitvoering van de Opdracht, zodat de uitvoering van de dienstverlening qua kwaliteit, kosten en planning conform de gestelde eisen optimaal kan worden beheerst en uitgevoerd.

1.9 Wachtkamerbepaling

De gemeente is voornemens om naast het contracteren van één Opdrachtnemer, een Wachtkamerovereenkomst te sluiten met de als tweede geëindigde Inschrijver. De Wachtkamerovereenkomst kan worden ingezet om de redenen zoals beschreven in de bijgevoegde concept wachtkamerovereenkomst (bijlage '10 Concept wachtkamerovereenkomst'). De als tweede geëindigde Inschrijver kan ook ingezet worden als de gecontracteerde Opdrachtnemer geen gebruik wenst te maken van de optie tot het verlengen van de Overeenkomst. Indien de gemeente daadwerkelijk gebruik gaat maken van de Wachtkamerovereenkomst, wordt op dat moment getoetst of de als tweede geëindigde Inschrijver, nog voldoet aan de in dit Beschrijvend document gestelde eisen. De gemeente kan geen garanties geven dat de Inschrijver waarmee een Wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten daadwerkelijk ingezet zal worden. De gemeente behoudt zich het recht voor om desgewenst een andere keuze te maken na ontbinding van de Overeenkomst met de als eerste geëindigde Inschrijver.

Inschrijvers die niet willen meewerken aan een wachtkamerconstructie moeten dit in de aanbiedingsbrief bij de Inschrijving aangeven. In dat geval wordt er, voor zover van toepassing, met betreffende Inschrijver geen Wachtkamerovereenkomst afgesloten. De gemeente sluit in dat geval de Wachtkamerovereenkomst met de

eerstvolgende beste Inschrijver, mits deze kan voldoen aan de in dit Beschrijvend document gestelde eisen. Het niet willen meewerken aan een wachtkamerconstructie sluit een Inschrijver niet uit van deelname aan de gunningfase van de Opdracht. De Inschrijver waarmee de Wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten moet, indien de gemeente besluit hiervan gebruik te willen maken, in staat zijn om uiterlijk binnen twee (2) maanden na ontbinding van een contract met de gegunde Inschrijver volledig operationeel te zijn. De Wachtkamerovereenkomst kent een maximale looptijd van zes (6) maanden, gerekend vanaf de ingangsdatum van de hoofdovereenkomst.

1.10 Gunningscriterium

De gemeente volgt voor de aanbesteding een **Europese aanbestedingsprocedure** op basis van de Beste Prijs - Kwaliteit Verhouding (BPKV). De prijs telt voor 30% mee en de kwaliteit voor 70%.

1.11 Communicatie en contactpersoon

Deze aanbesteding verloopt digitaal middels TenderNed. Alle communicatie zal via dit platform plaatsvinden. Het is niet toegestaan om in het kader van de aanbestedingsprocedure contact te zoeken met een bij de aanbesteding betrokken persoon anders dan met het contactpunt van de gemeente ter verkrijging van welke informatie dan ook. Ingeval de (potentiële) Indien inschrijver in deze aanbestedingsprocedure rechtsreeks contact wenst te hebben met de gemeente kan dat uitsluitend met de volgende persoon:

De heer R. Klock

Functie: Inkoopadviseur

Telefoonnummer: 06-14849759

E-mail: teaminkoop@apeldoorn.nl

1.12 Nederlandse taal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure, tijdens contracteren en tijdens de uitvoering van de Opdracht is Nederlands. Alle documenten dienen te zijn opgesteld in het Nederlands. De contactpersoon van de Inschrijver (en de met de uitvoering van de dienstverlening belaste personeelsleden) moeten bij opdrachtverlening de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate beheersen, omdat dat nodig is voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de contractuele verplichtingen, om communicatiestoornissen te voorkomen. Het vereiste om Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate te beheersen geldt voor contactpersonen van eventuele samenwerkingsverbanden, derden en Onderaannemers.

1.13 Kostenvergoeding

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbestedingsprocedure, tenzij elders in de aanbestedingsstukken uitdrukkelijk anders is bepaald omdat zich de situatie voordoet waarop Voorschrift 3.8A van de Gids Proportionaliteit, 3e herziening, januari 2022 ziet. Wanneer de aanbestedingsprocedure laattijdig wordt ingetrokken (zie Voorschrift 3.8B van de Gids Proportionaliteit, 3e herziening, januari 2022), kan de gemeente eventueel beslissen om aan één of meer Inschrijvers een tenderkostenvergoeding uit te keren. De eventuele beslissing om een tenderkostenvergoeding toe te kennen en de hoogte van de eventuele tenderkostenvergoeding is echter ter bepaling door uitsluitend de gemeente.

1.14 Mededinging en geheimhouding voor informatie afkomstig van de inschrijver

Inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen Inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de Inschrijver de gemeente niet belemmeren in zijn streven met een andere Inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen over de gunning van de Opdracht en zal de Inschrijver geen informatie over zijn Inschrijving of over het overleg met de gemeente uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden. Door inschrijving verklaart inschrijver zich met het voorafgaande akkoord.

1.15 Vertrouwelijkheid en geheimhouding voor informatie afkomstig van de gemeente

Alle documentatie en informatie die in het kader van de aanbesteding verstrekt wordt, is vertrouwelijk. De Inschrijver zal geheimhouding verzekeren met betrekking tot alle documentatie en informatie. Door Inschrijving erkent de Inschrijver dat de relatie met de gemeente in het kader van deze aanbesteding een vertrouwelijk karakter draagt. De Inschrijver zal het bestaan en de inhoud van deze relatie niet aan derden bekendmaken. Inschrijvers zullen de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid ook opleggen aan de door hen in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs. Inschrijvers zullen ervoor zorgdragen dat alleen personen kennis van de documentatie en informatie krijgen waarvoor dit noodzakelijk is om een Inschrijving uit te brengen. De gemeente

heeft het auteursrecht op alle documentatie die de gemeente uitwisselt met de Inschrijvers. De gemeente merkt ontvangen Inschrijvingen als vertrouwelijk aan en handelt conform artikel 2.57 lid 1 Aw 2012.

1.16 Toepasselijk recht

Op de aanbestedingsprocedure, de gunning, de Overeenkomst en eventuele geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de bij de aanbesteding betrokkenen partijen die ontstaan naar aanleiding van de onderhavige aanbesteding, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Gelderland als rechter in aanleg en het Hof Arnhem Leeuwarden, locatie Arnhem, in hoger beroep.

1.17 Beëindiging overeenkomst

De gemeente is gerechtigd de Overeenkomst met begunstigde met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat het gunningbesluit onrechtmatig is of dat de Overeenkomst ongeldig is, dat de Overeenkomst (gedeeltelijk) onverbindend wordt verklaard of de looptijd van de Overeenkomst wordt verkort of dat de producten om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed. Aan een dergelijk besluit tot beëindiging, (gedeeltelijk) onverbindend verklaren of verkorten van de looptijd van de Overeenkomst kunnen door de begunstigde geen aanspraken worden ontleend op schadevergoeding in de breedste en ruimste zin van het woord, waaronder wordt begrepen dat de begunstigde geen recht heeft op aanspraken jegens de gemeente op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade.

1.18 Wet BIBOB

De gemeente is bevoegd om de gegunde partij en zijn eventuele opdrachtgevers, eigenaren en vennoten te (laten) screenen op het van toepassing zijn van één of meerdere van de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden. Hiervoor wordt onder meer de toepassing van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Bibob) gebruikt. De gemeente eist hierbij de medewerking van de gegunde partij. Bij weigering van medewerking of frustreren van het onderzoek door de gegunde partij, is de gemeente gerechtigd om de Inschrijving af te wijzen of de Overeenkomst onmiddellijk en naar eigen keuze op te schorten, te ontbinden of te beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen.

1.19 Wet Open Overheid (Woo) en Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr)

De bepalingen in dit aanbestedingsdocument omtrent vertrouwelijkheid en geheimhouding doen niets af aan de plicht van de aanbestedende dienst c.q. de gemeente om informatie en/of documenten te maken op grond van de Woo en/of de Awr en/of enige andere publiekrechtelijke regeling die tot gehele of gedeeltelijke openbaarmaking van dit aanbestedingsdocument en/of andere aanbestedingsdocumenten verplicht.

2 Procedure

2.1 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt via TenderNed (www.tenderned.nl). Dit betekent dat:

- Aanbestedingsstukken digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- Het stellen van vragen plaatsvindt via TenderNed.
- Inschrijvingen uitsluitend via TenderNed kunnen worden ingediend.
- Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed.

Nederlandse ondernemingen (waaronder wordt begrepen één of meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen die een onderneming drijven) - kunnen op TenderNed alleen inloggen via eHerkenning. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 3. Koppel dit middel vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed. Om optimaal gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van TenderNed is het van belang dat de organisatie juist is geregistreerd dat aan de juiste personen voor de onderhavige aanbesteding de juiste machtiging gegeven wordt. Zorg dat dit voor de vakantieperiodes of andere momenten waarbij vervanging nodig kan zijn, is geregeld.

Alleen indien een onderneming in TenderNed op de groene knop “Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding” heeft gedrukt, ontvangt deze bepaalde automatische berichten die bijvoorbeeld attenderen op het feit dat aanbestedingsstukken zijn toegevoegd door de gemeente. Het sec downloaden van de aanbestedingsstukken is hiervoor dus niet voldoende.

Via www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning zijn tal van kennisbronnen te raadplegen. Indien Inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed. Mede vanwege de beperkte bereikbaarheid van de helpdesk (tijdens kantooruren) wordt aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het stellen van vragen en het indienen van de Inschrijving.

2.2 Vragenronde en inlichtingen

Inschrijvers kunnen uiterlijk tot het in de planning genoemde moment via TenderNed algemene en individuele vragen indienen naar aanleiding van de aanbestedingsstukken. Vragen worden gesteld door de aanbesteding toe te voegen aan ‘Mijn aanbestedingen’ en vervolgens op het dashboard te klikken op ‘Vragen en antwoorden’ en vervolgens ‘Stel een vraag’. Inschrijvers dienen elke vraag separaat te stellen met een concrete aanleiding voor de vraag, onder een duidelijke verwijzing naar de aanbestedingsstukken zonder bedrijfsgegevens te noemen (anoniem). De algemene vragen inclusief de antwoorden zullen vervolgens uiterlijk op het in de planning genoemde moment geanonimiseerd als Nota van Inlichtingen op TenderNed worden geplaatst.

Bij deze aanbesteding zijn er twee vragenrondes in de planning opgenomen (twee maal publicatie van een Nota van Inlichtingen). Indien Inschrijver van de mogelijkheid gebruik wenst te maken om vragen te stellen t.b.v. de tweede Nota van Inlichtingen, is het bij deze vragenronde enkel toegestaan vragen te stellen n.a.v. de door de gemeente gegeven antwoorden op de vragen die gesteld zijn in het kader van de eerste Nota van Inlichtingen. Dit betekent dat er bij de tweede vragenronde geen nieuwe vragen gesteld mogen worden. De gemeente zal eventueel gestelde vragen die na het uitkomen van de tweede Nota van Inlichtingen binnenkomen beoordelen op inhoud en belang. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, kunnen de vragen alsnog beantwoord worden middels een volgende Nota van Inlichtingen. Inschrijvers kunnen hier niet op rekenen en/of geen rechten aan ontlenen.

Door de gemeente na verzending van de aanbestedingsstukken verstrekte inlichtingen zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd. De Nota van Inlichtingen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en is na publicatie te downloaden van TenderNed en daarmee inzichtelijk voor alle betrokkenen. In de Nota van Inlichtingen kan de gemeente tevens onderdelen in dit Beschrijvend document wijzigen tot uiterlijk tien (10) kalenderdagen voor het verstrijken van de sluitingstermijn voor het indienen van de Inschrijvingen. Inschrijvers dienen alle elementen uit hun voorgenomen Inschrijving die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke suggesties en in hun ogen verbeteringen of onvolkomenheden (zoals niet benoemde noodzakelijke onderdelen), tijdens de vragenronde aan de gemeente ter beoordeling voor te leggen. In geval van op- en aanmerkingen op bijvoorbeeld de concept overeenkomst en de inkoopvoorwaarden dient Inschrijver tijdig

een tegenvoorstel te doen met vermelding van het artikelnummer. De gemeente is niet verplicht de voorstellen over te nemen. In de Nota van Inlichtingen worden alle eisen en voorwaarden definitief vastgesteld.

Van Inschrijvers wordt pro-activiteit verwacht. Dat betekent dat Inschrijvers onrechtmatigheden, tegenstrijdigheden en andere onduidelijkheden tijdig onder de aandacht brengen van de gemeente. Tijdig betekent uiterlijk voor het sluiten van de termijn voor het indienen van vragen voor de eerste Nota van Inlichtingen op de wijze zoals beschreven. Indien onrechtmatigheden, tegenstrijdigheden en andere onduidelijkheden in de aanbestedingsdocumenten niet (tijdig) onder de aandacht van de gemeente zijn gebracht, verliest een Inschrijver diens rechten om daar in een later stadium nog een beroep op te doen.

De gemeente zal in de Nota van Inlichtingen de tijdig ontvangen vragen beantwoorden. Indien vragen van Inschrijvers naar de mening van de Inschrijvers die de betreffende vraag of vragen hebben gesteld niet, althans niet voldoende, worden of zijn beantwoord door de gemeente, dient de betreffende Inschrijver/vraagsteller op straffe van rechtsverwerking uiterlijk voor de tweede Nota van Inlichtingen een verhelderende vraag over het gegeven antwoord te stellen.

Indien de betreffende inschrijver niet uiterlijk 5 Werkdagen vóór het sluiten van de inschrijvingstermijn ter zake van de onrechtmatigheid, tegenstrijdigheid of andere onduidelijkheden een kort geding aanhangig heeft gemaakt bij de voorzieningenrechter van de Rechtbank Gelderland, is naar de mening van de Aanbestedende dienst sprake van rechtsverwerking.

Op grond van de Aanbestedingswet 2012 kan een Inschrijver verzoeken om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Dit wordt ook wel de individuele vraag genoemd. Hiertoe dient de Inschrijver bij het stellen van een vraag in TenderNed het betreffende vinkje aan te zetten en zijn verzoek te motiveren. Als de gemeente een dergelijk verzoek afwijst, laat zij dit aan de desbetreffende Inschrijver weten via TenderNed en wordt de vraag niet beantwoord. Indien de Inschrijver de vraag toch beantwoord wil hebben dient hij de vraag opnieuw te stellen via TenderNed, ditmaal zonder het genoemde vinkje aan te zetten. Individuele vragen worden, na goedkeuring en beantwoording door de gemeente, niet opgenomen in de Nota van Inlichtingen.

2.3 Indienen van de inschrijving

Inschrijvers dienen hun Inschrijving via TenderNed in volgens het gestelde in de aanbestedingsstukken, waaronder eveneens begrepen de Nota('s) van Inlichtingen. Kenmerkend voor de aanbesteding is dat niet meer over de Inschrijving kan worden onderhandeld. Dit betekent dat de Inschrijving het beste aanbod van Inschrijvers dient te bevatten. In de aanbestedingsstukken wordt toegelicht op basis van welke eisen en wensen de Inschrijvingen worden beoordeeld.

Let op! Het beantwoorden van vragen en uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een Inschrijving. Het indienen van de Inschrijving vereist een **separate actie** in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code.

Een onvolledige Inschrijving en/of een verkeerd ingediende format kan leiden tot een ongeldige Inschrijving indien de gemeente van mening is dat herstel niet mogelijk is.

Ten aanzien van het indienen van een Inschrijving geldt het volgende:

- **Concernverhouding:**
Van een concern mag zich slechts één rechtspersoon of personenvennootschap Inschrijven. Meer rechtspersonen van een concern kunnen wel tezamen in de vorm van een Combinatie Inschrijven. Onder een concern wordt verstaan (definitie): een rechtspersoon tezamen met haar dochtermaatschappijen in de zin van artikel 24a, Boek 2, Burgerlijk Wetboek.

Uitzonderingen op de geformuleerde regels onder 'Concernverhouding' zijn slechts toegestaan indien door Inschrijvers wordt aannemelijk gemaakt dat de Inschrijving in onafhankelijkheid is opgesteld en dat de mededinging niet is vervalst als zijnde een overtreding van de mededinging' in de zin van artikel 2.87, eerste lid, letter d). Indien dit niet kan worden aannemelijk gemaakt, dan leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Ondernemers c.q. Inschrijvers.

2.4 Ontvangstbevestiging

Na het indienen van uw Inschrijving ontvangt u een TenderNed-bericht met de bevestiging. Indien dit bericht uitblijft wordt u aangeraden contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed.

2.5 Opening van de inschrijvingen

De opening van de Inschrijvingen zal na de indieningstermijn plaatsvinden zoals vermeld in de planning. Opening geschiedt volledig digitaal en is een formaliteit. Er worden geen Inschrijvers bij de opening toegelaten. De opening kent geen gunningsbesluit, wel zal een proces-verbaal worden opgemaakt waarin de namen van de Inschrijvers opgenomen worden. Het proces-verbaal van opening wordt naar Inschrijvers toegezonden via een TenderNed-bericht.

2.6 Uitsluiting, gunningsbeslissing, bezwaar en verificatie

2.6.1 Uitsluiting

Inschrijvers waarvan de Inschrijving terzijde is gelegd worden hiervan zo snel als mogelijk, doch uiterlijk gelijktijdig met de gunningsbeslissing, op de hoogte gesteld middels een uitsluitingsbrief waarbij de bezwaartermijn geldt zoals onderstaand beschreven.

2.6.2 Gunningsbeslissing

Na beoordeling van de Inschrijvingen (conform beschrijving hoofdstuk 5) zal de gemeente aan de geldige Inschrijvers door middel van een voorlopige gunningsbeslissing schriftelijk mededelen aan welke Inschrijver de gemeente voornemens is de Opdracht te gunnen. Deze mededeling is geen aanvaarding van de aanbidding. Er is dan dus nog geen sprake van een Overeenkomst tussen de gemeente en de beoogde winnaar. In de schriftelijke mededeling aan de afgewezen Inschrijvers staat tevens beschreven wat de relevante redenen voor deze gunningsbeslissing zijn, zonder daarbij commercieel vertrouwelijke informatie van andere aanbieders prijs te geven.

De gemeente is niet verplicht te gunnen. Aan een dergelijke beslissing, alsmede aan een verzoek tot aanvulling van de Inschrijving of aan andere mededelingen of gedragingen van de gemeente voorafgaand aan de gunningsbeslissing, kunnen door Inschrijver geen aanspraken op de Opdracht of op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan (toekomstige) referentie, gederfde winst of andere schade jegens de gemeente worden ontleend. De gemeente behoudt zich te allen tijde het recht voor de aanbestedingsprocedure, zonder gunning, te kunnen staken of in te trekken.

2.6.3 Bezwaar

Inschrijvers die bezwaren hebben tegen de voorlopige gunningsbeslissing, dienen binnen de bezwaartermijn van twintig (20) kalenderdagen na de gunningsbeslissing een daartoe strekkend kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de Voorzieningenrechter van de Rechtbank Gelderland. Deze opschortende termijn is tevens een vervaltermijn. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt, kan de bezwaartermijn verlengd worden tot na de uitspraak van de Voorzieningenrechter en – afhankelijk van de situatie – eventueel tot na een hoger beroep.

Teneinde te voorkomen dat een uitgebrachte dagvaarding de gemeente niet tijdig bereikt wordt de Inschrijver verzocht zo spoedig mogelijk een afschrift van de dagvaarding te mailen naar: teaminkoop@apeldoorn.nl. Indien een afgewezen Inschrijver tegen een gunningsbeslissing een kort geding aanhangig maakt, dient de winnaar van de aanbesteding in dit kort geding te interveniëren op straffe van het verval van recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigde gunningsbeslissing.

De gemeente behoudt zich het recht voor naar eigen inzicht de voorlopige gunningsbeslissing in te trekken. Zolang er nog geen schriftelijk en door beide partijen ondertekende Overeenkomst tot stand is gekomen is er geen sprake van aanvaarding in juridische zin en is evenmin sprake van enige gebondenheid van de gemeente. In dat geval is er ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook. Over ondertekening van de Overeenkomst worden nadere afspraken gemaakt. De Opdracht kan alleen maar definitief worden gegund indien Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving bij de definitieve gunning (nog steeds) voldoet aan de eisen, waaronder Geschiktheidseisen.

De beoogde opdrachtnemer(s) krijg(t)(en) bericht van de voorlopige gunningsbeslissing, word(t)(en) verzocht bewijsstukken aan te leveren ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en conformiteit

met de gestelde voorwaarden en wordt (indien gewenst) na de Inschrijving uitgenodigd voor de verificatiefase. Indien de toets van de bewijsmiddelen niet slaagt, kan de betreffende Inschrijving ongeldig worden verklaard, ter zijde worden gelegd en een nieuwe gunningsbeslissing worden genomen. De alsnog afgewezen Inschrijver krijgt eveneens twintig (20) kalenderdagen na verzending van die beslissing de tijd om een kort geding aanhangig te maken. Bij het wegvallen van de betreffende Inschrijver uit de rangschikking, kunnen de oorspronkelijk lager gerangschikte Inschrijvers een plaats opschuiven. Op basis van deze verschuiving wordt, indien opportuun, de Inschrijver die hiervoor in aanmerking komt alsnog voorlopig gegund. Indien hier sprake van is, wordt de Inschrijving getoetst als hiervoor beschreven.

2.6.4 Verificatie

De gemeente heeft de mogelijkheid de hoogst gerankte Inschrijving middels een verificatiebijeenkoms t en een Proof of Concept te verifiëren. De hoogst gerankte Inschrijver kan uitgenodigd worden voor een verificatiebijeenkoms t of verificatiebijeenkoms ten, welke bestaat uit een gesprek en/of een presentatie. Een Proof of Concept is tevens onderdeel van de verificatie. Bij de verificatie kan een nadere toetsing plaatsvinden op alle aspecten van de Inschrijving. Indien bij de verificatie blijkt dat niet aan één of meerdere van de eisen wordt voldaan, behoudt de gemeente zich het recht voor de Inschrijving alsnog ongeldig te verklaren, wat kan leiden tot een gewijzigde gunningbeslissing.

De Cloud Contact Center oplossing vormt een wezenlijk onderdeel van de digitale werkplek van het Contact Center en mogelijk het Servicepunt en het Centrum Jeugd en Gezin. Niet alleen het kanaal Telefoonie wordt tot uitvoering gebracht, maar ook de digitale kanalen zoals e-mail vormen de connectie met inwoners, ondernemers en ketenpartners.

De verificatie heeft tot doel vast te stellen of de ingediende Inschrijving **juist, volledig en passend** is bij de doelstellingen van de Opdracht en of de aangeboden oplossing daadwerkelijk aansluit op het Programma van Eisen (PvE). Aanvullend op de verificatiebijeenkoms t wordt een Proof of Concept (PoC) als verificatie-instrument toegepast om aantoonbaar te maken dat de aangeboden Cloud Contact Center Oplossing werkt in de omgeving van Opdrachtgever, conform het Programma van Eisen en de ingediende Inschrijving.

Verificatiebijeenkoms t

1. De Aanbestedende dienst kan – maar is niet verplicht- een verificatiebijeenkoms t houden om de ingediende Inschrijving te toetsen op juistheid, volledigheid en passendheid bij de doelstellingen van de Opdracht.
2. De gespreksonderwerpen worden vooraf aan de uitgenodigde Inschrijver toegezonden.
3. De Inschrijver zorgt voor aanwezigheid van één of meer natuurlijke personen die bevoegd is of zijn om de Inschrijver te vertegenwoordigen.
4. Van de verificatiebijeenkoms t wordt een verslag gemaakt. Dit verslag kan als bijlage aan de te sluiten Overeenkomst worden toegevoegd.
5. Na de verificatie wordt vastgesteld of de Inschrijver in aanmerking komt voor definitieve gunning.

Herhaling van verificatie

6. Indien bij of na verificatie blijkt dat de hoogst gerankte Inschrijving ongeldig is of niet langer aan alle inschrijvingseisen voldoet, wordt deze Inschrijving terzijde gelegd.
7. De verificatie wordt vervolgens uitgevoerd met de eerstvolgende Inschrijver in de rangorde die nog in de procedure is. De voorgenomen planning wordt overeenkomstig de benodigde doorlooptijd voor de verificatie inclusief een Proof of Concept bijgesteld.
8. Stap 7 wordt herhaald totdat een geldige Inschrijving is vastgesteld of er geen Inschrijvingen meer resteren.

Reikwijdte

9. De herhaling van de verificatie ziet uitsluitend op Inschrijvingen die nog in de procedure zijn. Inschrijvingen die eerder ongeldig zijn verklaard of die niet langer aan alle inschrijvingseisen voldoen, worden niet opnieuw geverifieerd.

Planning

10. De datum en tijd van de verificatiebijeenkoms t(en) zijn opgenomen in de planning.

Waarschuwing

Er wordt met klem op gewezen dat Inschrijvingen die (al dan niet na verificatie) onjuistheden blijken te bevatten of toezeggingen en/of aanbiedingen bevatten die niet (kunnen) worden waargemaakt, door de gemeente uitgesloten

kunnen worden van de aanbestedingsprocedure. Inschrijvers dienen de Inschrijvingen dan ook zeer zorgvuldig en naar waarheid op te stellen, en zo nodig aannemelijk moeten maken dat zij hun aanbieding waar kunnen maken. De gemeente behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren en behoudt zich het recht voor van Inschrijvingen (of onderdelen daarvan) die niet naar waarheid blijken te zijn opgesteld, aangifte te doen van het opstellen dan wel gebruik maken van een vervalst geschrift in de zin van artikel 225 van het Wetboek van Strafrecht.

Proof of Concept (PoC) kanaal Telefonie – Cloud Contact Center

11. Ter vaststelling of de door Inschrijver voorgestelde Cloud Contact Center oplossing past op het geformuleerde Programma van Eisen van Opdrachtgever, wordt een Proof of Concept (PoC) ingesteld voor het kanaal Telefonie. De PoC is onderdeel van de aanbestedingsprocedure en dient uitsluitend ter verificatie/toetsing; zij leidt niet tot inhoudelijke wijzigingen van de Inschrijving.

Verplichtingen en uitvoering

12. De Inschrijver aan wie voorlopig is gegund stelt uiterlijk op de in de planning genoemde datum na voorlopige gunning de benodigde oplossing kosteloos beschikbaar, inclusief benodigde apparatuur en specialisten ten behoeve van de PoC. De Inschrijver draagt zorg voor een juiste verslaglegging gedurende de PoC.

13. De PoC wordt afgenomen op één van de locaties van Opdrachtgever en maakt daarbij gebruik van de digitale werkplekken van Opdrachtgever. Ten aanzien van de toets op de gevraagde vaste toestellen treft Inschrijver de nodige voorzieningen. De oplossing kan door de Aanbestedende dienst binnen kantoor tijden worden getest.

Stappen PoC

14. De PoC kent de volgende stappen:

Stap 1 – Testsetup

15. De Inschrijver stelt samen met Opdrachtgever **schriftelijk** een testsetup op en legt deze ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.

De testsetup bevat ten minste:

- De opzet van de test op basis van een door Opdrachtgever geleverde callflow; en
- De test-cases en daarbij behorende testen, zoals geformuleerd op basis van de Eisen en wensen
- Inschrijver draagt zorg voor de levering van de test-setup binnen uiterlijk 10 werkdagen nadat de test-setup is goedgekeurd door Opdrachtgever.

Stap 2 – Uitvoering testen

16. De uitvoering van de testen wordt in gezamenlijkheid doorgevoerd. Daarbij gelden de volgende randvoorwaarden:

1. Toetsing van de werking van de Contact Center oplossing vindt plaats op basis van een vooraf op te stellen callflow met ten minste 2 ingangen en per ingang 2–3 agents, plus een supervisor/coach en een beheerder.
2. De toetsing vindt plaats op basis van de test-setup, zoals die is opgesteld in stap 1 waarbij het geformuleerde PvE de basis vormt;
3. Toetsing van de werking en het gebruik vindt plaats op 4 digitale werkplekken (webbrowser), 2 vaste VOIP toestellen en 1 mobiel toestel.
4. Toetsing van en inzage in de RealTime en Historische rapportagemogelijkheden, inclusief voorgestelde rapportage templates. Daarbij geldt tevens dat historische rapportages inzage geven in de bereikbaarheid van de keten (de totale lijn tussen 1e en 2e lijn, te weten Contactcentrum agent en het doorzetten naar een taakspecialist, bijvoorbeeld via mobiele telefoon of Microsoft Teams).
5. Toetsing van de gevraagde gespreksopname en kwaliteitstoetsing van agenten door de supervisor, inclusief aangeboden functionaliteiten voor het monitoren van agenten.
6. De Opdrachtgever voert samen met Inschrijver de testen uit en koppelt de resultaten direct terug.

Stap 3 – Herstel en hertoets

17. De PoC zoals die is afgenomen kan leiden tot een hertoets, indien:

a. er geen akkoord wordt gegeven op één of meerdere testen. Daarbij heeft Inschrijver na mededeling maximaal 5 werkdagen de tijd om de inhoud van de testsetup aan te passen en deze opnieuw samen met Opdrachtgever te testen.

18. Mocht de PoC dan nog steeds niet correct is, kan dit leiden tot een negatief oordeel in de PoC en daarmee tot uitsluiting van de Inschrijving van de procedure.

Besluitvorming en vervolg

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op ieder gewenst moment de PoC stop te zetten of af te breken, Indien de PoC uitwijst dat de aangeboden oplossing van Inschrijver niet voldoet aan:

1. het Programma van Eisen zoals gesteld in het PvE van dit Bestek, inclusief wijzigingen in de Nota's van Inlichtingen;
2. de beantwoording van de wensen zoals geformuleerd in de gunningscriteria;
3. de eigen toezeggingen in de Inschrijving; en/of
4. toezeggingen uit het eerste verificatiegesprek;
dan wordt de Inschrijver afgewezen en uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

In geval van afwijzing na PoC zal Opdrachtgever overgaan tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen en de verificatie herhalen conform paragraaf *Herhaling van verificatie* (punten 6–8), te beginnen met de eerstvolgende Inschrijver in de rangorde die nog in de procedure is

2.7 Planning

Voor de gehele aanbestedingsprocedure wordt de volgende indicatieve planning in acht genomen. De planning kan door de gemeente gedurende de procedure gewijzigd worden. De planning zoals vermeld hier in het Beschrijvend document prevaleert boven andere planningen.

- | | |
|---|----------------------------|
| 1. Verzending aankondiging | 16 januari 2026 |
| 2. Sluitingstermijn ontvangst vragen 1 ^e Nota van Inlichtingen | 29 januari 2026, 10:00 uur |
| 3. Verwachte verzenddatum antwoorden 1 ^e Nota van Inlichtingen | 13 februari 2026 |
| 4. Sluitingstermijn ontvangst vragen 2 ^e Nota van Inlichtingen | 2 maart 2026, 10:00 uur |
| 5. Verwachte verzenddatum antwoorden 2 ^e Nota van Inlichtingen | 16 maart 2026 |
| 6. Sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving | 30 maart 2026, 10:00 uur |
| 7. (Voorlopige) Gunningsbeslissing | 30 april 2026 |
| 8. Proof of Concept start | 1 mei 2026 |
| 9. Verificatiebijeenkomst Inschrijving | 12 mei 2026 |
| 10. Bouw Proof of Concept | 4 mei t/m 15 mei 2026 |
| 11. Verificatie Proof of Concept | 18 mei t/m 22 mei 2026 |
| 12. Einde bezwaartermijn | 26 mei 2026 |
| 13. Ingangsdatum Overeenkomst | 1 juni 2026 |

3 Over de opdracht

3.1 Huidige situatie

De huidige vaste telefonie voorzieningen van de Opdrachtgever zijn opgebouwd rondom een redundante Mitel centrale vanuit een private Cloud. Deze oplossing is weliswaar recent voorzien van de meest actuele software releases, maar voldoet niet meer aan de gestelde eisen van de organisatie, daar waar het gaat over de inzet van omni-channel dienstverlening en het kunnen werken vanuit één (1) applicatie.

Inrichting centrale ingangen via Micollab en Ignite Software

De meest belangrijke ingang voor de Opdrachtgever is het hoofdnummer (14055). Deze ingang wordt gedurende kantooruren beantwoord door het Contactcentrum, gebaseerd op gemiddeld 40 werkplekken. Het team beantwoordt circa 60% - 70% van de eerstelijns vragen of verbindt warm door naar de achterliggende organisatie wanneer dat nodig is. Naast telefonie worden er ook e-mail- en andere digitale interacties, waaronder webformulieren uitgevoerd door het Contact Center team.

Naast het Contactcentrum zijn er nog diverse organisatieonderdelen die nu gebruik maken van de Contact center voorzieningen, waaronder het Servicepunt en het Centrum Jeugd en Gezin. Ook is de gemeente Apeldoorn leverancier voor o.a. telefonie voor een aantal samenwerkorganisaties, waaronder Tribuut en ODVeluwe.

Schaalbaarheid

In de huidige situatie is de totale telefonie oplossing schaalbaar ingesteld, zodat aangesloten afdelingen en samenwerkorganisaties gemeenschappelijk gebruik maken van de beschikbare lijnen en licenties.

Beheer

Het 1e en 2e lijns functioneel beheer is belegd bij de afdeling Informatie. Het technische beheer is ondergebracht bij de huidige leverancier.

Netwerk infrastructuur

Opdrachtgever heeft een beschrijving van haar netwerk-infrastructuur beschikbaar. Echter vanwege de vertrouwelijke aard van dergelijke informatie, is in dit document een versie opgenomen waarin vertrouwelijke gegevens zijn weggelaten.

Netwerkinrichting: De gemeente beschikt over een robuuste en moderne netwerk- en serverinfrastructuur. Het netwerk is ingericht met beveiligde toegang en VLAN-segmentatie, inclusief mechanismen voor automatische toewijzing van toestellen.

Beveiliging en Toegangscontrole: Er wordt gebruikgemaakt van geavanceerde toegangscontrole en netwerkbeveiliging om een veilige verbinding voor alle apparaten te garanderen.

Quality of Service (QoS): QoS is toegepast om een optimale gebruikerservaring te garanderen. Spraak- en videoverkeer krijgen prioriteit boven andere datastromen, zodat gesprekken en vergaderingen stabiel en van hoge kwaliteit blijven.

Beschikbare Bouwstenen: Indien de oplossing een on-premise component vereist, is er een redundante infrastructuur beschikbaar met switching, firewalling, loadbalancing, DNS/DHCP/NTP-diensten, e-mailbeveiliging, virtualisatie, storage en back-up. Deze omgeving biedt voldoende capaciteit, beveiliging en flexibiliteit om integratie met een SaaS Call Center-oplossing te realiseren.

Kantoortelefonie inrichting

Voor het overgrote deel wordt er gebruik gemaakt van smartphones, deze zijn gekoppeld met het vaste nummer. Deze vast-mobiel integratie vindt plaats binnen de Cloud telefonie omgeving op basis van Micollab. Naast de inzet op smartphones, wordt op ca 75 plekken gebruik gemaakt van vaste VOIP toestellen, veelal voor functioneel gebruik (balies, contactcentrum, Servicepunt en ten behoeve van Samenwerkorganisaties én op de buitenlocaties).

3.2 Gewenste situatie

Opdrachtgever heeft in de afgelopen periode haar bereikbaarheidsmodel en haar dienstverleningsmodel opnieuw vastgesteld. Vanuit Contact Center dienstverlening wordt daarbij uitgegaan van de volgende uitgangspunten

- Voor het eerste contact met de gemeente wordt gebruik gemaakt van de telefonische ingang 14055 of de daaraan gelieerde telefoonnummers. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een telefonische keuzemenu. Op basis van de keuze in het menu, worden de gesprekken geleid naar de juiste agentgroep (skill based) en met de juiste prioriteit;
- Bij vervolcontact kan een inwoner of ondernemer direct contact opnemen met de betreffende afdeling of case manager indien daar afspraken over zijn gemaakt. Deze zijn bereikbaar via een belgroep binnen Teams, een individueel nummer binnen Teams óf rechtstreeks op een mobiel nummer;
- Voor de overige, digitale kanalen kan de inwoner of ondernemer gebruik maken van het sturen van een e-mail of het invullen van gespecificeerde webformulieren via de diverse portals.

Omni channel dienstverlening

Initieel worden de kanalen Telefonie en e-Mail ingericht voor het Klant Contact Centrum. De beoogde applicatie dient op termijn ook andere digitale kanalen te ondersteunen, waarin we werken naar een kanaalafhankelijke en uniforme, samenhangende dienstverlening. We zetten daarbij in op kanalen die aansluiten bij de behoeften van onze gebruikers. Ook wordt gekeken of de beoogde applicatie ook meerwaarde biedt voor de telefonische ingangen van het Centrum Jeugd en Gezin en het Servicepunt. De gemeente verwacht in Q4 van 2026 de beschikking te krijgen over een moderne applicatie, waarmee de gemeente de komende jaren gebruik haar dienstverlening verder kan optimaliseren en haar ambities verder kan vormgeven.

Rol indicatie aantallen	Named users Contact Centrum	Optioneel Named users Servicepunt	Optioneel Named users CJG
Agents Voice	5075	10	15
Agents Voice + E-mail	15-20		
Supervisors/Coaches/Traffic	115	2	2
Admin/Functioneel beheer	4		

Tabel indicatieve gebruikersaantallen.

Opdrachtgever verwacht dat de geboden applicatie de organisatie in ruime mate ondersteunt in het verkrijgen van inzicht over de effectiviteit, regie en de kwaliteit van haar dienstverlening, zowel real-time als historisch. Daarnaast wenst Opdrachtgever ook gebruik te kunnen maken van innovaties op het gebied van contact center technologie, welke bijdragen aan haar ambities voor passende en samenhangende dienstverlening.

De in tabel indicatieve gebruikersaantallen genoemde cijfers zijn gebaseerd op Named users. Opdrachtgever verwacht op basis van inschatting dat het aantal gelijktijdige gebruikers zullen uitkomen op 35-40 gebruikers voor zowel het Contact Centrum als de optioneel genoemde gebruikers van het Servicepunt en het Centrum voor Jeugd en Gezin. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend en dienen slechts ter indicatie.

Het Contactcentrum -(voorheen KCC)

Het Contactcentrum vormt de primaire ingang voor het eerste contact met inwoners, ondernemers en overige doelgroepen. Het Contactcentrum handelt daarbij zowel de generieke vragen af alsook generieke en specifieke vragen voor Samen055 en is daarmee de primaire gebruiker van de nieuwe Contact Center oplossing.

Het Contactcentrum wenst real time en historisch haar performance per kanaal zelf te monitoren en erover te kunnen rapporteren. Daarbij is het sturen op kwaliteit van de dienstverlening en daarbij behorende tools als Reporting, Call Recording en sturing op de planning essentieel. Het is daarmee de spil in de bereikbaarheid van de Opdrachtgever gedurende Kantoortijden. Zij is in staat om eventuele taak specifieke vragen snel en eenduidig naar een 2e lijn taakgroep op specialist door te zetten, waarbij deze groep gebruik maakt van laptops en mobiele telefoons met daar op Microsoft Teams Phone en passende applicaties.

Naast telefonie wordt in ieder geval e-mail en vraagstelling via webformulieren beantwoord. Op termijn kan het wenselijk zijn om ook op andere digitale kanalen te kunnen reageren op vragen en verzoeken van inwoners en ondernemers.

Een volledige inzage over de 1ste en 2de lijn teams is essentieel in het optimaliseren van de bereikbaarheid.

Uiteindelijk is de wens om te werken met een 360 graden klantbeeld in de relatie tussen de Contactcentrum applicaties en de achterliggende zaak- en taaksystemen. De herkenbaarheid van de beller staat daarbij voorop.

Efficiëntieverbetering door inzet van innovatieve tools.

Het Contactcentrum is een pilot gestart met het optimaliseren van haar kennismanagement systeem doet ervaring op met het slim doorzoeken van de kennisbronnen. Het snel kunnen vinden in én toepassen van informatie uit beschikbare kennisbronnen is essentieel om de dienstverlening verder te kunnen verbeteren.

Daarnaast ziet het Contactcentrum ook dat additionele innovatie, bijvoorbeeld bij het sturen en coachen van medewerkers, van toegevoegde waarde kan zijn. Daarbij wordt gedacht aan inzage in de klantreis, het beter kunnen inzetten van het rooster en de inzet van automatisering bij eenvoudige en repeterende vragen.

Dergelijke innovatie volgt wel de menselijke maat en moet inpasbaar zijn in de werkstromen van het Contactcentrum.

Innovatie en Kwaliteit van de dienstverlening

Voor Opdrachtgever is de dienstverlening naar inwoners, ondernemers en ketenpartners essentieel. Daar waar kan en past, wenst Opdrachtgever ook gebruik te kunnen maken van Innovatie. Denk daarbij aan het inrichten van een keuze op basis van vraag articulatie, waarbij Inwoner op basis van het herkennen van de insprekeningesproken vraag van een vraag wordt gerouteerd naar de juiste agentgroep, waarbij de ingesproken vraag ook wordt getoond aan de toegewezen agent.

Ook het kunnen toepassen van andere vormen van innovatie, welke bijdragen aan de verbetering van de dienstverlening

Overige gebruikers (optioneel)

Naast het Contactcentrum zijn er mogelijk ook andere teams die gebruik willen maken van de geboden Contact Center oplossing, mits dit past is het werkproces en mits er sprake is van de noodzaak voor additionele functionaliteit die niet beschikbaar is in de standaard kantoortelefonie. Het meest voor de hand liggend is dat de Cloud Contact center oplossing kan worden ingezet voor het Servicepunt (ICT en Facilitaire ondersteuning) en het Centrum voor Jeugd en Gezin.

Samen bouwen naar een optimale dienstverlening

Opdrachtgever wil met de aanschaf en implementatie van de Cloud Contact center oplossing uiterlijk eind 2026 gereed zijn ter vervanging van de huidige platformen. De nieuwe voorzieningen vormen de basis voor verdere verbetering en optimalisatie van haar dienstverlening.

Juist vanwege de inzet nieuwe functionaliteit en de nog te ontwikkelen mogelijkheden in de toekomst, wenst Opdrachtgever in co-creatie en partnerschap te werken met de beoogd Opdrachtnemer. Daarbij geldt tevens dat innovatie de organisatie dient te ondersteunen én dat dergelijke investeringen passen in de uitgangspunten van deze aanbesteding.

NB: Let op deze paragraaf dient te worden gelezen in samenhang met paragraaf 1.7 van dit document

3.3 Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI)

MVOI is voor de gemeente Apeldoorn de norm voor duurzame inkoop, wat betekent dat we ons committeren aan het inkopen van producten en diensten op een manier die niet alleen gericht is op de beste prijs-kwaliteitverhouding, maar ook op onze maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Belangrijke thema's binnen MVOI zijn:

1. Milieu (inclusief biodiversiteit)
2. Klimaat
3. Circulair (inclusief bio-based)
4. Ketenvaardelijkheid (Internationale Sociale Voorwaarden)
5. Diversiteit en inclusie
6. Social return
7. Lokaal

Zodoende wordt een bijdrage geleverd aan de gemeentelijke doelstellingen. MVOI, ook wel duurzaam inkopen, betekent dat we, naast de prijs van de producten, diensten of werken, aandacht hebben voor een goede balans tussen mens, omgeving en economie (people, planet, profit), waarbij economische, ecologische en sociale aspecten in dynamisch evenwicht zijn. We willen onder andere het gebruik van grondstoffen verminderen, bijdragen aan de transitie naar een circulaire economie en het aantal mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt terugdringen.

Binnen deze aanbesteding wordt invulling gegeven aan MVOI door:

Aangezien de behoefte een zogenaamde SaaS-oplossing betreft worden de MVI-criteria voor Netwerken, datacenterhardware en telefoniediensten toegepast voor zover proportioneel en relevant. De volgende criteria acht de gemeente proportioneel en relevant:

1. Milieumanagementsysteem is verplicht voor Opdrachtnemer
2. Een Social Return On Investment (SROI) verplichting voor Opdrachtnemer (zie paragraaf 3.4)

3.4 Social Return On Investment (SROI)

Gemeente Apeldoorn hecht grote waarde aan een inclusieve arbeidsmarkt en sociaal ondernemerschap. Het toepassen van SROI in de inkoop- en aanbestedingstrajecten is een van de manieren waarop de gemeente dit mogelijk maken. Social Return On Investment (SROI) is in eerste instantie een aanpak om meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Gemeente Apeldoorn zet haar inkoopkracht in om deze mensen perspectief te bieden op werk, inkomen én participatie in de samenleving.

De gemeente heeft besloten om in deze aanbesteding een verplichting van minimaal 5% SROI, van de (geraamde) opdrachtwaarde, als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. Uiteraard zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst de hoogte van de SROI-waarde bijgesteld worden op basis van de daadwerkelijk gerealiseerde omzet (dit betekent dat de 5%-norm wordt toegepast op de feitelijke omzet: valt de omzet hoger of lager uit dan geraamd, dan beweegt de SROI-verplichting evenredig mee). De gemeente maakt gebruik van het bouwblokkenmodel als waarderingskader voor SROI-activiteiten (dit betekent dat vooraf gedefinieerde 'bouwstenen' met een vaste waardering—bijvoorbeeld inzet van kandidaten uit de doelgroep, scholing/begeleiding, sociaal inkopen of maatschappelijke activiteiten—bepalen wat meetelt en met welke waarde) Naast het inzetten van personen uit de daarin benoemde doelgroepen, zijn er diverse andere/aanvullende mogelijkheden om de SROI te realiseren, bijvoorbeeld door het uitbesteden van werkzaamheden aan werk-/leerbedrijven, het plaatsen van inkoopopdrachten bij sociale firma's of het verrichten van maatschappelijke activiteiten ten gunste van de inwoners van de gemeente Apeldoorn. Opdrachtnemer(s) word(t)/(en) proactief ondersteund bij de invulling van de SROI-verplichting, bijvoorbeeld door te ondersteunen bij de werving & selectie van doelgroepen bij beschikbare vacatures, door strategisch partnerschap met lokale organisaties en met (indien nodig) maatwerkoplossingen.

Opdrachtnemer/Inschrijver is op de hoogte van- en gaat akkoord met de inhoud van bijlage '9 SROI bijlage ESR versie 2024 incl bouwblokkenmodel', waarin nader staat omschreven op welke manieren opdrachtnemer invulling kan geven aan de SROI-verplichting. Na gunning wordt aan opdrachtnemer gevraagd aan te geven op welke wijze hieraan invulling zal worden gegeven.

4 Vormvereisten, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen

4.1 Vormvereisten

Inschrijvingen die niet aan de volgende vormvereisten voldoen kunnen uitgesloten worden van verdere deelname.

4.1.1 Voorschriften

De in de aanbestedingsstukken, inclusief bijlagen en nota's van inlichtingen, weergegeven uitgebreide omschrijving van de Opdracht geldt in zijn totaliteit, dus met alle aspecten, als minimumeis tenzij specifiek anders is aangegeven. Met het indienen van een Inschrijving geeft Inschrijver aan onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de volledige inhoud van de aanbestedingsstukken, waaronder begrepen de Nota('s) van Inlichtingen en de wijziging in de aanbestedingsstukken. Het indienen van een Inschrijving houdt in dat u instemt met alle in de aanbestede vermelde voorwaarden. Een Inschrijving onder voorwaarden is niet toegestaan en zal leiden tot uitsluiting.

4.1.2 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving heeft - op straffe van uitsluiting een gestanddoeningstermijn - van 3 maanden na het sluiten van de indieningstermijn, met dien verstande dat de Inschrijver die als tweede of volgende is gerangschikt zijn Inschrijving voor nog eens de duur van de wachtkamerbepaling gestand doet middels ondertekening van de wachtkamerovereenkomst na gunning. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt dienen zowel de Inschrijver alsmede de Inschrijver die als tweede of volgende Inschrijver wordt gerangschikt hun Inschrijving tenminste 1 maand gestand te doen na het vonnis in het kort geding dan wel 1 maand na het arrest in hoger beroep tegen het vonnis in kort geding. Tijdens voornoemde periode(n) heeft de Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

4.1.3 Volledige en tijdige inschrijving

De Inschrijving moet uiterlijk op het in de planning genoemde moment zijn ingediend in TenderNed. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen en de volledigheid van de Inschrijving. Te laat ingediende Inschrijvingen worden niet in ontvangst genomen en zijn uitgesloten van deelname. De gemeente is niet verantwoordelijk voor fouten die worden gemaakt door Inschrijvers bij het tijdig en volledig aanleveren van informatie via TenderNed. Raadpleeg daarom bij twijfel tijdig de servicedesk van TenderNed. Indien sprake is van een aantoonbare storing van TenderNed waardoor het indienen van een tijdige Inschrijving voor het sluiten van de digitale kluis niet mogelijk is, kan de gemeente na afloop van de uiterste termijn besluiten de inschrijfstermijn te verlengen. Dit is een eenzijdig recht van de gemeente en nadrukkelijk geen plicht. De gemeente kan dit recht niet gebruiken na het moment waarop de kluis is geopend omdat zij dan al kennis heeft kunnen nemen van de ontvangen Inschrijvingen.

De gemeente neemt een verzoek tot uitstel in overweging wanneer:

- a. de potentiële Inschrijver aantoonbaar tijdig, uiterlijk binnen 15 minuten na het sluiten van de kluis, melding van de storing heeft gemaakt bij TenderNed;
- b. de potentiële Inschrijver de gemeente uiterlijk binnen 15 minuten na het sluiten van de kluis per e-mail via teaminkoop@apeldoorn.nl - met als onderwerp 'Storing TenderNed' en verzonden met hoge prioriteit/urgentie - helder en concreet heeft geïnformeerd over de storing;
- c. TenderNed de betreffende storing heeft bevestigd;
- d. de storing nadrukkelijk een storing van TenderNed betreft en geen storing betreft welke binnen de ICT-applicaties, netwerk, enzovoorts van de potentiële Inschrijver ligt.

Indien de gemeente besluit de termijn te verlengen worden alle (potentiële) Inschrijvers geïnformeerd over de verlenging. De (potentiële) Inschrijvers die al een Inschrijving (tijdig) hadden ingediend, krijgen de gelegenheid om hun Inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

Uw aanbieding dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Rechtsgeldige ondertekening kan op de volgende manieren:

- een 'natte' handtekening, dat wil zeggen printen, ondertekenen, scannen en uploaden
- een digitale handtekening, waarbij de ondertekening zichtbaar en herleidbaar is. U dient hiervoor het bewijsdocument dat de digitale handtekeningentool creëert, waarin het digitale logboek van de ondernomen acties tot ondertekening zijn vastgelegd, bij te voegen.

Zie tevens volgende paragrafen voor welke document(en) rechtsgeldig getekend moet(en) worden.

4.1.4 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en nadere bewijsmiddelen

Uw Inschrijving dient naast tijdig ook volledig te zijn, hieronder leest u hierover meer. Daarnaast treft u in § 5.2.2. meer aan over de controles welke plaatsvinden m.b.t. de gedane Inschrijving.

4.1.5 Rechtsgeldige ondertekening

Uw Inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Met het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) wordt hieraan voldaan.

Rechtsgeldige ondertekening kan op de volgende manieren:

- een 'natte' handtekening, dat wil zeggen printen, ondertekenen, scannen en uploaden;
- een digitale handtekening, waarbij de ondertekening zichtbaar en herleidbaar is. U kan hiervoor bijv. het bewijsdocument dat de digitale handtekeningentool creëert, waarin het digitale logboek van de ondernomen acties tot ondertekening zijn vastgelegd, bijvoegen (voor zover deze niet in het digitale document is geïntegreerd).

De tekenbevoegdheid dient te blijken uit het uittreksel/de uittreksels uit het handelsregister, dan wel door overlegging van een volmacht. Zie ook § 4.3.3. Wanneer in het handelsregister van de Kamer van Koophandel of een vergelijkbare buitenlandse instantie is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk tekenbevoegd zijn, dienen documenten die rechtsgeldig moeten worden ondertekend, derhalve door die twee of meer personen ondertekend te worden. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen, moet daarmee rekening worden gehouden.

4.1.6 Invulling UEA en ondertekening algemeen

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient door de Inschrijver volledig te worden ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de Inschrijving te worden gevoegd.

Deel V van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is voor deze aanbesteding niet relevant. De Opdrachtgever heeft onder Deel I en Deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument alles ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing is en door haar moet worden ingevuld. De Inschrijver moet alle overige, van toepassing zijnde, velden invullen.

Het UEA is als bijlage te downloaden in TenderNed onder 'aanbestedingsdocumenten'.

NB: De handtekening onder het UEA geldt ook als een ondertekening van eventueel andere te ondertekenen formulieren/documenten

4.1.7 Invulling UEA bij samenwerkingsverbanden

Indien er sprake is van een samenwerkingsverband, dan dienen alle leden aan een samenwerkingsverband (Combinatie) bij de Inschrijving elk afzonderlijk één volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen met de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III.

4.1.8 Invulling UEA bij beroep op derde(n) / onderaanneming

Indien een Inschrijver voor het uitvoeren van een deel van de Opdracht gebruik maakt van een Onderaannemer en / of een beroep doet op een derde om aan de gestelde Geschiktheidseisen te voldoen dan dient dit vermeldt te worden in het UEA en in een apart toe te voegen bijlage. De Inschrijver en / of Derde dient deze volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen.

4.1.9 Overzicht

In onderstaand schema staat per samenwerkingsvorm opgegeven wat aangeleverd dient te worden.

Variant	Vorm	Ondertekenen UEA	Wat verder nog aanleveren
A	Samenwerkingsverband (Combinatie)	<p>Van <u>alle deelnemers aan het samenwerkingsverband</u> dient een eigen ingevuld en rechtsgeldig ondertekend exemplaar van het UEA bij de Inschrijving gevoegd te worden.</p> <p>Plus daarnaast van <u>alle deelnemers</u>:</p> <ol style="list-style-type: none"> het(/de) uittreksel(s) van het handelsregister of vergelijkbaar buitenlands register om de tekenbevoegdheid te kunnen controleren¹ moeten bij de Inschrijving gevoegd worden; een machtiging penvoerder² welke door alle deelnemers rechtsgeldig is ondertekend. Deze is vormvrij en dient u als een aparte bijlage bij uw Inschrijving te voegen. 	<p>In Deel IIA onder 'Wijze van deelneming' in het UEA het volgende opsommen:</p> <ul style="list-style-type: none"> de namen van alle Combinant en hun eigen rol opgeven; opgeven welke Ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (Combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband (Combinatie) jegens de Opdrachtgever zal optreden. <p>Verder Deel IIB en III ook invullen.</p>
B	Beroep op Derde(n) voor voldoen aan één of meerdere geschiktheidseis(en)	<p>Van <u>zowel Inschrijver als de Derde(n)</u> waarop hij een beroep doet dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de Inschrijving gevoegd te worden.</p> <p>Plus dient bij de Inschrijving te worden gevoegd, van <u>zowel Inschrijver als de Derde(n)</u> waarop hij een beroep doet:</p> <ol style="list-style-type: none"> het(/de) uittreksel(s) van het handelsregister bij de Inschrijving gevoegd te worden om de tekenbevoegdheid te kunnen controleren¹. de aparte bijlage met beschrijving en bevestiging (zie info in kolom hiernaast). 	<p>In Deel IIC van het UEA Aanbestedingsdocument 'ja' aanvinken.</p> <p>U dient een aparte bijlage bij uw Inschrijving te voegen (vormvrij) en hierin:</p> <ul style="list-style-type: none"> uitputtend te beschrijven op welke Derde(n) voor welke Geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan. te bevestigen dat de Inschrijver gedurende de looptijd van deze Overeenkomst daadwerkelijk over alle noodzakelijke middelen van de Derde(n) kan beschikken om aan bovenstaande eisen te voldoen.
C	Inzet Oderaannemer(s) voor uitvoering van een deel van de Opdracht	<p>Enkel van <u>Inschrijver</u> dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de Inschrijving gevoegd te worden.</p> <p><i>Facultatief mag ook (een) uittreksel(s) handelsregister van de</i></p>	<p>In Deel IID 'ja' aanvinken in het veld 'Noem, voor zover bekend, de Oderaannemers die worden voorgesteld' het volgende opsommen:</p> <ul style="list-style-type: none"> voor welk deel van de Opdracht de Oderaannemer wordt 'ingeschakeld';

¹ Dit kunnen er meerdere zijn, essentieel is dat de natuurlijke persoon als bevoegde persoon op de aangeleverde uittreksels staat.

² De penvoerder is dus de ondernemer die door elke combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding waarvoor alle individuele deelnemers aan het samenwerkingsverband jegens de gemeente volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn.

		<p><i>Onderaannemer(s) worden bijgevoegd.</i></p> <p>Plus van <u>Inschrijver</u> dient het(/de) uittreksel(s) van het handelsregister bij de Inschrijving gevoegd te worden om de tekenbevoegdheid te kunnen controleren¹.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - welk % van de werkzaamheden van de totale Opdracht dit betreft. <p><i>Facultatief mag ook de naam van de betreffende Onderaannemer(s) worden opgesomd.</i></p>
D	<p>Beroep op Derde(n) voor zowel het voldoen aan één/meer Geschiktheidseisen als voor uitvoering van een deel van de Opdracht.</p>	<p>Van <u>zowel Inschrijver als de Derde(n)</u> waarop hij een beroep doet dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de Inschrijving gevoegd te worden.</p> <p>Plus van zowel Inschrijver als de Derde(n) waarop hij een beroep doet :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. het(/de) uittreksel(s) van het handelsregister of vergelijkbaar buitenlands register bij de Inschrijving gevoegd te worden om de tekenbevoegdheid te kunnen controleren¹. 2. de aparte bijlage met beschrijving en bevestiging (zie info in kolom hiernaast). <p><i>Facultatief mag ook (een) uittreksel(s) handelsregister van de Onderaannemer(s) worden bijgevoegd.</i></p>	<p>In zowel Deel IIC als onder Deel IID 'ja' aanvinken, en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. U dient een aparte bijlage bij uw Inschrijving te voegen (vormvrij) en hierin: <ul style="list-style-type: none"> - uitputtend te beschrijven op welke derde(n) voor welke geschiktheids-eisen een beroep wordt gedaan; - te bevestigen dat de Inschrijver / Opdrachtnemer gedurende de looptijd van deze Overeenkomst daadwerkelijk over alle noodzakelijke middelen van de Derde(n) kan beschikken om aan bovenstaande eisen te voldoen. 2. In Deel IID van het UEA bij het veld 'Noem, voor zover bekend, de Onderaannemers die worden voorgesteld' het volgende opsommen: <ul style="list-style-type: none"> - voor welk deel van de Opdracht de Onderaannemer wordt 'ingeschakeld'; - welk % van de werkzaamheden van de totale Opdracht dit betreft. <p><i>Facultatief mag ook de naam van de betreffende Onderaannemer(s) worden opgesomd.</i></p>

4.1.10 Bewijsmiddelen

De gemeente zal in beginsel pas na de voorlopige gunningsbeslissing verzoeken de nadere bewijsmiddelen te overleggen die nodig zijn om hetgeen de Inschrijver heeft verklaard in het UEA te verifiëren. De gemeente kan hier op elk moment eerder in de procedure aan Inschrijvers om verzoeken indien dit naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk is voor het goede verloop van de procedure. De bewijsmiddelen dienen binnen zeven (7) kalenderdagen na verzenddatum van het verzoek in het bezit van de gemeente te zijn. Deze termijn kan eenmalig worden verlengd middels een met redenen omkleed verzoek tot verlenging door de partij aan wie voorlopig is gegund. Een dergelijke verlenging geschiedt geheel ter beoordeling aan de gemeente. Indien de inhoud van deze bewijsmiddelen niet overeenkomt met hetgeen is verklaard, kan de Inschrijver ook uitgesloten worden van (verdere) deelname aan deze aanbesteding. Op eerste verzoek van de gemeente moeten ook derden nadere bewijsstukken kunnen overleggen zoals bepaald in dit Beschrijvend document.

4.1.11 Daadwerkelijke inzet derden/onderaannemer ten tijde van de uitvoering

De Opdrachtnemer, is - indien hij gebruik maakt van variant B of D uit ~~§ 4.1.4.5.~~ 4.1.9 verplicht daadwerkelijk gebruik te maken van de door hem bij Inschrijving benoemde Derde(n). Inschakeling van andere entiteiten dan vorengenoemd behoeft te allen tijde steeds voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Deze toestemming kan en zal slechts worden verleend indien deze entiteit voldoet aan de in de aanbestedingsprocedure gestelde verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden en/of Geschiktheidseisen voor het desbetreffende gedeelte van de Opdracht.

Doet de Opdrachtnemer een beroep op variant C of wil de Opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van de Opdracht een Onderaannemer toevoegen / vervangen dan zal de Opdrachtgever de betreffende Onderaannemer(s) beoordelen. Dedoor de inschrijver voorgestelde toe te voegen onderaannemer(s) mogen slechts een deel van de Opdracht uitvoeren na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Deze toestemming kan en zal slechts worden verleend indien deze entiteit voldoet aan de in de aanbestedingsprocedure gestelde verplichte uitsluitingsgronden en het Sanctiepakket Rusland (zie § 4.2.1) en er geen gegronde bezwaren zijn. De Opdrachtgever zal voorzien in een motivatie als een Onderaannemer wordt afgewezen.

4.2 Uitsluitingsgronden

Uitsluitingsgronden zijn van toepassing op alle Ondernemers die bij de Inschrijving of de uitvoering van de Opdracht worden betrokken, dus ook op elke deelnemer aan een samenwerkingsverband en elke derde waarop door Inschrijver een beroep wordt gedaan. Alle verplichte uitsluitingsgronden, zoals bedoeld in **Afdeling 2.3.5. Uitsluiting, geschiktheid en selectie**, paragraaf 2.3.5.1 van de Aanbestedingswet 2012 en een selectie van facultatieve uitsluitingsgronden (conform het UEA) zijn van toepassing op deze Aanbesteding. Deze uitsluitingsgronden zijn aangevinkt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument Deel III. Deze uitsluitingsgronden zijn ook van toepassing op elke deelnemer aan een samenwerkingsverband en elke derde waarop door Inschrijver een beroep wordt gedaan. Een Inschrijver dient door middel van een **gedragsverklaring aanbesteden**, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aannemelijk te maken dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn.

De Inschrijver dient in Deel III A van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat er geen sprake is van een in de afgelopen vijf (5) jaren onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak tegen Inschrijver, in de zin van alle in artikel 2.86 Aw 2012 beschreven gronden, op straffe van uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure bij niet verklaren of indien na Inschrijving wel van een hiervoor genoemde rechterlijke uitspraak blijkt.

De Inschrijver dient daarnaast in Deel III B van het UEA te verklaren dat er geen sprake is van een onherroepelijke en bindende rechterlijke of administratieve beslissing, overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de Inschrijver is gevestigd of overeenkomstig nationale wettelijke bepalingen, dat de Inschrijver niet voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen en/of sociale premies in de ruimste zin van het woord. Een Inschrijver dient door middel van een verklaring van de Belastingdienst inzake betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aannemelijk te maken dat de Uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.

De Inschrijver dient tevens ook in Deel III C van het UEA te verklaren dat geen sprake is van de situaties als genoemd in artikel 2.87 Aw 2012. Op deze aanbestedingsprocedure zijn de facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing zoals aangegeven in het UEA.

De Uitsluitingsgrond 'Faillissement, insolventie, of gelijksoortig' is in ieder geval van toepassing op deze aanbesteding. Een Inschrijver kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aannemelijk maken dat deze Uitsluitingsgrond op hem niet van toepassing is. Indien de gemeente aanwijzingen heeft dat van deze (of één van de andere) Uitsluitingsgrond(en) sprake is, zal dit aan de Inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld om in zijn zienswijze hierop te geven. De gemeente neemt deze zienswijze mee in haar beslissing indachtig de Aanbestedingswet 2012.

Wanneer Inschrijver zich bij het indienen van haar Inschrijving laat begeleiden door een adviseur/adviesbureau en deze adviseur/adviesbureau begeleidt ook concurrerende Inschrijvers, bestaat de schijn van belangenverstremming en/of de schijn van beïnvloeding of afstemming van Inschrijvingen. Inschrijver is verantwoordelijk voor het handelen van door haar ingeschakelde adviseurs als haar eigen handelen. Op eerste verzoek van de gemeente dient Inschrijver aannemelijk te maken dat er geen sprake is van belangenverstremming en op welke wijze dit met effectieve maatregelen is geborgd. Niet tijdig reageren dan wel naar het oordeel van de gemeente onvoldoende aangetoond leidt tot uitsluiting en ongeldigheid van de Inschrijving.

4.2.1 Sanctiepakket Rusland

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU is het de gemeente niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen.

De gemeente sluit een Inschrijver uit als er sprake is van:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven;
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

De rechtspersonen als bedoeld bij de tweede of derde bullet omvatten ook rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland.

Dit geldt ook voor overheidsaanbestedingen waar een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in het contract als Onderaannemer of leverancier.

De gemeente sluit een Inschrijver niet uit als sprake is van één van de uitzonderingen als aangegeven in dit vijfde sanctiepakket.

Door in te schrijven op deze aanbesteding bevestigt Inschrijver / Combinant / Derde / Onderaannemer:

- I. dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze overeenkomst.
- II. en verklaart deze in de ruimste zin van het woord, niet direct of indirect advies te geven en/of technologie te delen aan natuurlijke personen en/of rechtspersonen en/of entiteiten en/of lichamen in Rusland en/of voor gebruik in Rusland.

4.3 Geschiktheidseisen

Inschrijver geeft door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA, onder *Deel IV*, aan te voldoen aan de hieronder genoemde eisen met betrekking tot financieel-economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en de gevraagde Inschrijving in het handelsregister of beroepsregister. Indien aan één of meerdere van voornoemde eisen niet aan wordt voldaan wordt Inschrijver uitgesloten van deelname. Indien al bij de Inschrijving nadere bewijsstukken dienen te worden overlegd wordt dat bij de betreffende eis gevraagd.

4.3.1 Geschiktheidseisen inzake financiële en economische draagkracht

4.3.1.1 Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid

Inschrijvers dienen adequaat verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid, beroepsaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid die kan voortvloeien uit de Overeenkomst en na gunning een recente polis of kopie van een polis over te leggen. Overigens volstaat ook een origineel certificaat van verzekering, afgegeven door de verzekeringsmaatschappij. Hetzelfde geldt voor alle eventuele deelnemers aan een inschrijvend

samenwerkingsverband. De bedragen waarvoor Inschrijvers verzekerd dienen te zijn staan vermeld in de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023.

4.3.2 Geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

4.3.2.1 Informatiebeveiliging

De Inschrijver dient in het bezit te zijn van een door een onafhankelijke instantie opgestelde verklaring dat de ondernemer aan kwaliteitsnorm informatiebeveiliging voldoet, te weten een geldig ISO 27001 certificaat (inclusief een Verklaring van Toepasselijkheid) of aantoonbaar gelijkwaardig. Daarbij heeft Opdrachtnemer technische en organisatorische maatregelen op een systematische manier doorgevoerd, zodanig dat deze door een onafhankelijke auditor kunnen worden beoordeeld.

Hetzelfde geldt voor alle eventuele deelnemers aan een inschrijvend samenwerkingsverband.

Als gelijkwaardig wordt erkend een geldig ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag ligt aan het gevraagde certificaat.

4.3.2.2 Maatregelen inzake milieubeheer

De Inschrijver beschikt voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de aanbestede Opdracht over een managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld:

- Milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie.
- Concrete maatregelen die de Inschrijver heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval ten aanzien van aan de Opdracht gerelateerd energieverbruik, aan de Opdracht gerelateerd transport en aan de Opdracht gerelateerd verpakkingsmateriaal.
- Hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten.
- Hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten.
- Dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd.

Mogelijke bewijsmiddelen

- ISO 14001-certificaat, EMAS-certificaat, of een gelijkwaardig certificaat.
- Verklaring dat de milieuzorg een structureel onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering, van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken.
- Of een ander dan één van bovengenoemde bewijsmiddelen een gelijkwaardig bewijsmiddel.

4.3.2.3 Kerncompetenties

Voor het toetsen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van Inschrijvers stelt de gemeente Kerncompetenties vast. Dit zijn competenties die in het licht van de Opdracht essentieel zijn.

Middels het volledig invullen van het bijgevoegde referentieformulier (bijlage '3 Referentieformulier kerncompetenties') verklaart Inschrijver te

voldoen aan de gevraagde Kerncompetentie. Inschrijver dient per Kerncompetentie maximaal één referentie in van een gelijksoortige Kerncompetentie uit de afgelopen drie (3) jaar, teruggerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving. Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal referenties overlegt, wordt uitsluitend de als eerste geüploade referentie beoordeeld.

Om aan de Kerncompetentie te voldoen kunnen ook referenties van deelnemers aan het samenwerkingsverband (Combinanten) en/of derden worden meegezonden. Het is alleen toegestaan om een beroep te doen op referenties van Combinanten en/of derden indien deze vermeld zijn onder Deel II van het UEA. De betreffende Onderaannemer en/of Combinant dient voor dat specifieke deel van de werkzaamheden waarop de Kerncompetentie betrekking heeft dan ook daadwerkelijk deel te nemen aan deze Opdracht. Bij de referent is de Opdracht naar tevredenheid uitgevoerd. Dit betekent dat bij de uitvoering van de Overeenkomst de afspraken zijn nagekomen. Nadere bewijsmiddelen hoeven niet te worden overgelegd. De gemeente kan echter referenties steekproefsgewijs controleren, ook rechtstreeks bij de referent. Indien een eventueel gecontroleerde referentie daartoe gereede aanleiding geeft, eventuele

substantiële en beargumenteerde ontevredenheid daaronder inbegrepen, kan de gemeente aan deze slechte referentie gevolgen verbinden'. De gemeente doet dit niet zonder de Inschrijver in staat te stellen zijn zienswijze over de referentie te geven.

Kerncompetentie 1:

Inschrijver beschikt over ervaring met implementeren en levering van een Cloud Contact Center oplossing en aanverwante dienstverlening vergelijkbaar met de beschreven software en dienstverlening in § 3.2 Gewenste situatie bij een overheidsorganisatie, met minimaal 50.000 klanten, inwoners of vergelijkbare belanghebbenden, zodanig dat deze leiden tot efficiënte en betrouwbare dienstverlening. Deze ervaring is vergelijkbaar met de beschreven componenten en dienstverlening in § 3.2 Gewenste situatie en is geschikt voor dienstverlening voor meerdere afdelingen van de gemeente Apeldoorn.

De opgegeven referentie mag maximaal drie (3) jaar oud zijn, teruggerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving.

De gemeente behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van Inschrijver de opgegeven referentie te verifiëren. Inschrijver wordt verzocht om de opgegeven referent op de hoogte te stellen van de (mogelijke) benadering door de gemeente. Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal referenties overlegt, wordt uitsluitend de als eerste geüploade referentie beoordeeld.

Kerncompetentie 2:

Inschrijver beschikt over ervaring met het introduceren van innovatieve oplossingen en het continu verbeteren en vernieuwen van processen en systemen bij een overheidsorganisatie, met minimaal 50.000 klanten, inwoners of vergelijkbare belanghebbenden, zodanig dat deze leiden tot toekomstbestendige dienstverlening. Deze ervaring is vergelijkbaar met de beschreven componenten en dienstverlening in § 3.2 Gewenste situatie en is geschikt voor dienstverlening door meerdere afdelingen van de gemeente Apeldoorn. De opgegeven referentie is niet ouder dan drie (3) jaar, teruggerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving.

De gemeente behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van Inschrijver de opgegeven referentie te verifiëren. Inschrijver wordt verzocht om de opgegeven referent op de hoogte te stellen van de (mogelijke) benadering door de gemeente. Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal referenties overlegt, wordt uitsluitend de als eerste geüploade referentie beoordeeld.

4.3.3 Geschiktheidseis inzake beroepsbevoegdheid

4.3.3.1 Inschrijving handelsregister en/of beroepsregister

Inschrijver, eventuele deelnemers aan het samenwerkingsverband en Derde(n) verklaren middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister of een vergelijkbare buitenlandse variant. Inschrijver, deelnemer en Derde(n) dienen het (/ de) uittreksel(s) uit het handelsregister en indien van toepassing de volmacht in bij Inschrijving. Hieruit dient de tekeningsbevoegdheid te blijken.

NB:

- Het uittreksel/de uittreksels uit het handelsregister mogen niet ouder dan zes (6) maanden zijn, teruggerekend vanaf de uiterste datum van indiening van de Inschrijving.
- Indien meer uittreksels nodig zijn om de tekenbevoegdheid te achterhalen (bijvoorbeeld doordat een concern de bestuurder/aandeelhouder is in plaats van natuurlijke personen) dan dienen ook die uittreksel bijgevoegd te worden.

5 Gunning

5.1 Gunningscriterium

Gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. In de gunningsfase wordt met gunningseisen (§ 5.2.) en gunningswensen (§ 5.3) gewerkt. De gunningseisen zijn minimumeisen waaraan de Inschrijving moet voldoen. Als de Inschrijving niet voldoet aan de gunningseisen wordt de Inschrijving terzijde gelegd. De antwoorden op de gunningwensen worden gerangschikt aan de hand van punttoekenning, een en ander in relatie tot het voorwerp van aanbesteding.

5.2 Gunningseisen

5.2.1 Minimumeisen met betrekking tot de opdracht

De aanbieder dient deze eisen bij Inschrijving en bij de uitvoering van de Opdracht integraal in acht te nemen. Het niet voldoen aan deze minimumeisen kan ertoe leiden dat de Inschrijving ongeldig wordt verklaard of de Overeenkomst wordt ontbonden.

Programma van eisen

Het Programma van eisen is aangehecht in bijlage '1 Programma van Eisen', oftewel de eisen aan de uitvoering van de Opdracht. Het Programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter: Het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Kan Inschrijver zich niet vinden in één of meerdere eisen van het Programma van eisen, dan moet Inschrijver de bezwaren tegen die eisen aangeven binnen de daarvoor gestelde termijn, waarop de gemeente zal reageren na de Nota van Inlichtingen. Aan de hand van de in de Nota van Inlichtingen gemelde bezwaren tegen het Programma van Eisen (PvE) beslist Opdrachtgever welke gevolgen gemelde bezwaren tegen het Programma van Eisen (PvE) hebben voor de aanbestedingsprocedure. Met het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver expliciet akkoord met alle eisen van het Programma van eisen (PvE).

Kwaliteit

Voor het sub-gunningscriterium Kwaliteit gelden minimumeisen. De toelichting hierop is opgenomen in paragraaf 5.3 en 5.3.1.

Prijs

Voor het sub-gunningscriterium Prijs gelden minimumeisen. De toelichting hierop is opgenomen in paragraaf 5.3 en 5.3.2.

5.2.2 Controle ingediende stukken en herstel van gebreken

De gemeente zal na Inschrijving controleren of alle vereiste documenten bij de Inschrijving zijn gevoegd c.q. zijn geüpload en of die documenten aan de gestelde eisen voldoen. Mede op grond van de uitkomst van de toetsing van de bewijsstukken wordt vastgesteld of de Inschrijving geldig is of niet.

In onderstaand schema is opgenomen welke gebreken voor herstel in aanmerking komen en welke gebreken niet voor herstel in aanmerking komen.

Herstel van gebreken dient binnen 24 uur (weekend- en nationale feestdagen daarin niet meegerekend) na het verzoek van de gemeente plaats te vinden. Indien het gebrek niet door het antwoord is hersteld, wordt Inschrijver een nieuwe termijn van 24 uur geboden om alsnog volledig aan het reparatieverzoek te voldoen. Indien ook na deze tweede termijn het gebrek niet door het antwoord is hersteld, verklaart de gemeente de Inschrijving ongeldig.

Ten aanzien van gebreken die niet in onderstaand schema zijn opgenomen geldt dat Onderstaand schema bepaalt of een gebrek voor herstel vatbaar is. Mocht een gebrek niet worden genoemd in onderstaand schema, dan heeft de gemeente een discretionaire bevoegdheid om, naar bevind van zaken, te beoordelen of en zo ja, binnen welke termijn het gebrek voor herstel vatbaar is. Daarbij geldt in ieder geval dat herstel er niet toe leidt dat in werkelijkheid een nieuwe Inschrijving wordt voorgesteld.

Omschrijving gebrek	Toelichting
Het UEA is niet (of niet rechtsgeldig) ondertekend	Niet voor herstel vatbaar.
Het UEA ontbreekt of is te laat ingediend	Niet voor herstel vatbaar.
De identiteit van de Combinant /derde is niet vermeld op het UEA van Inschrijver én het UEA van de Combinant /derde niet is ingediend	Niet voor herstel vatbaar.
Uittreksel handelsregister ontbreekt	Voor herstel vatbaar.
Referentie m.b.t. geschiktheidseis ontbreekt of voldoet niet	Niet voor herstel vatbaar.
Volmacht bij uittreksel handelsregister ontbreekt	Niet voor herstel vatbaar.
Stukken Combinatie/Onderaanneming: Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid (optioneel)	Voor herstel vatbaar, mits datum op het document is van voor uiterste termijn Inschrijving.
Combinatieovereenkomst (optioneel)	Voor herstel vatbaar, mits datum op het document is van voor uiterste termijn Inschrijving.
Stukken Combinatie/Onderaanneming: Verklaring verdeling (optioneel)	Voor herstel vatbaar, mits datum op het document is van voor uiterste termijn Inschrijving.

5.2.3 Inkoopvoorwaarden GIBIT

Uitsluitend zijn de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 van toepassing op de Opdracht. Deze zijn bijgevoegd als bijlage '7 GIBIT 2023 inkoopvoorwaarden' en de toelichting in bijlage '8 GIBIT 2023 Toelichting per artikel' en deze inkoopvoorwaarden maken, evenals de andere bijlagen, integraal deel uit van de onderhavige aanbesteding. De algemene voorwaarden van de Inschrijver zijn expliciet niet van toepassing. Door indiening van de Inschrijving gaat de Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met de GIBIT voorwaarden en doet de Inschrijver tegelijkertijd afstand van de toepasselijkheid van zijn eigen algemene voorwaarden.

5.2.4 Concept overeenkomst

In de conceptovereenkomst in bijlage '5 Concept overeenkomst' zijn de contractvoorwaarden voor deze Opdracht opgenomen. Voor bepalingen in de conceptovereenkomst die strijdig zijn met de van toepassing verklaarde Inkoopvoorwaarden geldt dat de bepalingen uit de concept overeenkomst leidend zijn. Door indiening van de Inschrijving gaat de Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de conceptovereenkomst.

5.2.5 Concept verwerkersovereenkomst

Omdat er tijdens de uitvoering van de Opdracht (mogelijk) persoonsgegevens worden verwerkt, moet rekening worden gehouden met de geldende regels omtrent privacy zoals voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In de concept-verwerkersovereenkomst in bijlage '6 Concept verwerkersovereenkomst' zijn de afspraken over de verwerking van persoonsgegevens opgenomen. Door indiening van de Inschrijving gaat de Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de conceptovereenkomst.

5.3 Gunningswensen

De Inschrijvers die voldoen aan de voorschriften, vormvereisten, Geschiktheidseisen en gunningseisen worden beoordeeld op de mate waarin zij aan de gunningswensen voldoen. Hiermee worden punten gescoord. Het totaal te behalen punten voor deze aanbesteding bestaat uit de te behalen punten voor de gunningswensen en de te behalen punten voor de prijs. Omdat het antwoord op de ene wens belangrijker wordt ervaren dan het antwoord op de andere wens (sub-subgunningscriterium) binnen het sub-gunningscriterium, krijgt elk sub-subgunningscriterium een waarderingspercentage. Binnen elk sub-subgunningscriterium is hiervoor 100% van het maximaal aantal punten te verdelen. De weging is als volgt:

Subgunningscriterium	Weging	Sub-subgunningscriterium	Maximaal aantal punten	Onderdeel
Prijs	30%	GC-P-01 Fictieve inschrijfsom	30	n.v.t.
Kwaliteit	70%	GC-K-01 Management sturing, rapportage en kwaliteitssturing	15	<i>Sturing op effectiviteit en kwaliteit</i>
				<i>Inzage in het klant-beeld</i>
				<i>Coaching en workforce management</i>
				<i>Klant tevredenheid</i>
		GC-K-02 Omni-channel integratie	10	<i>Innovatie e-mail</i>
				<i>Vraaggestuurd routeren</i>
				<i>Functionele integratie met MS Teams</i>
				<i>Innovatie verbetering interne processen</i>
		GC-K-03 en migratieplan Implementatie	20	<i>Acceptatie omgeving</i>
				<i>Inrichten van Omni-Channel</i>
				<i>Planning</i>
				<i>Risico beheersing</i>
				<i>Resources</i>
				<i>Inrichting werkplek Visueel beperkte medewerker</i>
		GC-K-04 Opleidingsplan	10	<i>Trainen van Agenten</i>
<i>Trainen van Supervisors en Coaches</i>				
<i>Trainen van Functioneel beheerders</i>				
<i>Opleidingsplan en planning</i>				
<i>RBAC</i>				
GC-K-05 Beheer	15	<i>In, uit en doorstroom</i>		
		<i>Call flow tooling</i>		
Totaal	100%		100	

Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de Inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de ingediende Inschrijvingen.

Voor deze Opdracht is een minimum kwaliteitsniveau cruciaal om de beoogde resultaten veilig, betrouwbaar en conform planning te realiseren. Een Inschrijving die onder 35/70 scoort op het gunningscriterium Kwaliteit, laat zien dat meerdere kernaspecten van de prestatie onder de ondergrens liggen. Het hanteren van een kwaliteitsdrempel als toegangseis voor gunning borgt dat alleen Inschrijvingen die inhoudelijk toereikend zijn, worden meegenomen in de prijsbeoordeling en uiteindelijke gunning.

Ter verduidelijking: De (on)leverbaarheid en tarieven van uitbreiding functionaliteiten c.q. opties, als beschreven in paragraaf 1.7 en het prijzenblad, worden niet beoordeeld; uitsluitend het ingediende schrijven en/of de video's (conform paragraaf 5.3.1 en in de beantwoording van Inschrijver op de wensen in bijlage '2 Gunningscriteria) tellen mee conform de beoordelingsprocedure. Opties (ongeacht tarief of leverbaarheid) maken geen deel uit van de beoordeling en staan los van de (sub-)(sub)gunningscriteria. De beoordelingscommissie beoordeelt prijsblind; prijzen/prijzenblad zijn niet inzichtelijk tijdens de kwaliteitsbeoordeling.

De prijsbeoordeling wordt uitsluitend uitgevoerd voor Inschrijvingen die de kwaliteitsdrempel ($\geq 35/70$) hebben behaald. Prijzen van niet-ontvankelijke Inschrijvingen worden niet beoordeeld. Tevens geldt uitsluiting op het prijsplafond: een Inschrijving met een fictieve inschrijfsom die hoger is dan € 2.100.000,- wordt als niet ontvankelijk aangemerkt wegens het niet voldoen aan deze vooraf bekendgemaakte minimumeis.

In geval van gelijke totaalscores:

1. In geval van gelijke totaalscores zal de Inschrijver die hoogste score heeft verkregen op subcriterium 'GC-K-03 Implementatie en migratieplan' worden aangemerkt als Inschrijver met de BPKV, dus de eerste in rang.
2. Bij een gelijke score ook op dit onderdeel, zal de Inschrijver die de hoogste score heeft verkregen op het subcriterium 'GC-KC-01 Management sturing rapportage en kwaliteitssturing' worden aangemerkt als Inschrijver met de BPKV, dus de eerste in rang.
3. Bij een gelijke score ook op dit onderdeel, zal de Inschrijver met de hoogste score op subcriterium 'GC-K-02 Omni-channel integratie' worden aangemerkt als Inschrijver met de BPKV, dus de eerste in rang.
4. Indien ook op dat onderdeel de scores gelijk zijn dan wordt via loting bepaald welke Inschrijver voor gunning in aanmerking komt. Van de loting wordt een proces-verbaal / akte opgemaakt.

Bovengenoemde procedure geldt ook wanneer er twee Inschrijvers met een gelijke score op de tweede plaats zijn geëindigd, zodat bepaald kan worden met wie een Wachtkamerovereenkomst kan worden gesloten.

Beoordelingsmethodiek:

Voor de beoordeling op kwaliteit wordt een (deskundige) beoordelingscommissie samengesteld van 6 personen die inhoudelijk voldoende deskundigheid hebben om de gevraagde aspecten met voldoende deskundigheid te beoordelen op volledigheid, juistheid en haalbaarheid. Deskundigheid wordt vastgesteld op basis van relevante kennis van de Opdracht en aantoonbare (werk)ervaring met vergelijkbare werkzaamheden. Onafhankelijkheid wordt geborgd doordat commissieleden geen betrokkenheid hebben bij Inschrijvers of de voorbereiding van hun Inschrijvingen en geen (schijn van) persoonlijke of zakelijke belangen hebben bij de uitkomst; bij twijfel neemt het betreffende lid geen deel aan de beoordeling.

Tijdens het beoordelingsproces is het mogelijk dat er deskundig advies wordt ingewonnen over onderdelen van de Inschrijving. Dit deskundig advies zal alleen worden ingezet om de commissieleden beter te informeren op de betreffende onderdelen.

De beoordelingscommissie bestaat uit de volgende functionarissen:

- Contactcentrum medewerkers (2)
- Functioneel Beheer (2)
- I-adviseur (1)
- Contract- en Leveranciersmanagement (1)

Indien een functionaris niet in staat is zijn/haar rol te vervullen (bijvoorbeeld in verband met ziekte), dan kan hij/zij zich laten vervangen door een gelijkwaardige functionaris. Indien blijkt dat een functionaris niet vervangbaar is,

dan wordt de betreffende functionaris niet vervangen en wordt de beoordeling gedaan door de resterende functionarissen. De Inkoopadviseur neemt niet inhoudelijk deel aan de beoordeling van de Inschrijvingen, maar bewaakt het verloop van het aanbestedings- en beoordelingsproces.

Om een objectieve beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria te waarborgen zullen de inschrijfprijzen (of enkelvoud: de inschrijfprijs) niet bekend gemaakt worden bij de beoordelingscommissie totdat de sub-gunningscriteria beoordeeld zijn. Na beoordeling van de sub-gunningscriteria zullen de inschrijfprijzen bekend gemaakt worden aan de beoordelingscommissie. Bij het toekennen van de scores doet elke beoordelaar individueel een inhoudelijke beoordeling op de afzonderlijke criteria en laat dit in een score tot uitdrukking komen. Welke score wordt toegekend aan een criterium is geheel naar het professionele oordeel van de afzonderlijke beoordelaar. Na de individuele beoordeling is er een plenaire sessie met alle beoordelaars onder leiding van een inkoopadviseur waarin de scoreresultaten worden doorgenomen. De beoordelingscommissie komt tot een gezamenlijk commissieoordeel voor ieder afzonderlijk criterium op basis van consensus.

Beoordeling van de sub-subgunningscriteria vindt plaats op basis van onderstaande beoordelingsaspecten. Met 'beantwoording' wordt bedoeld: *het door Inschrijver ingediende antwoord per sub-subgunningscriterium (inclusief eventuele bijlagen).*

- Compleetheid: De beantwoording per sub-subgunningscriterium is volledig en laat geen aspecten van de uitvraag onbeantwoord.
- Relevantie / specifiek: De beantwoording per sub-subgunningscriterium heeft direct betrekking op de uitvraag. Waar de beantwoording verder gaat dan de uitvraag, kan dit als extra toegevoegde waarde worden meegewogen.
- Concreetheid (en toetsbaarheid): De beantwoording per sub-subgunningscriterium is onderbouwd en berust op betrouwbare aannames. Wollig taalgebruik wordt vermeden en het antwoord is helder en begrijpelijk. Toetsbaar wil zeggen dat de beschreven aanpak of claims controleerbaar zijn, bijvoorbeeld aan de hand van *meetbare doelen/KPI's, een planning of werkwijze, voorbeelden of referenties, of andere verificerbare onderbouwingen* (voor zover redelijkerwijs beschikbaar).
- Ambitieniveau: De mate van ambitie die uit de beantwoording per sub-subgunningscriterium blijkt.
- Realistisch: De in de beantwoording per sub-subgunningscriterium weergegeven plannen en visies zijn haalbaar, zowel technisch als qua tijd.
- Meerwaarde: De beantwoording per sub-subgunningscriterium biedt, naar het oordeel van de beoordelingscommissie, meer dan redelijkerwijs verwacht mag worden.

De beoordelingscommissie geeft graag mee dat zij prijs stelt op een duidelijke Inschrijving zonder zweverig, wollig of onnodig technisch taalgebruik waarin de Inschrijver laat zien de organisatie te (willen) doorgronden en een realistische kijk heeft op de mogelijkheden. Elke gunningswens wordt gewaardeerd met één van de volgende cijfers en percentage van de punten in de onderstaande waarderingsladdertabel.

Waarderingsladder

Waardering	Cijfer (waarderingspercentage)	Beschrijving
Onvoldoende	Score 0 (0%)	<ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver beantwoordt onvoldoende aan de wensen en doelstellingen van gemeente. • Er kan minimaal sprake zijn van: <ul style="list-style-type: none"> ○ een onvoldoende formulering; en/of ○ de beantwoording sluit niet aan bij de verwachtingen; en/of ○ beduidende tegenstrijdigheden in de beantwoording i.r.t. de opdrachtformulering van gemeente; en/of ○ meerdere aspecten zijn beduidend onvoldoende of niet beschreven; en/of ○ het verhaal is beduidend algemeen, zodanig dat gemeente zich hier niet in kan herkennen.
Matig	Score 4 (25%)	<ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver beantwoordt slechts gedeeltelijk aan de wensen en doelstellingen van gemeente. • Er kan minimaal sprake zijn van: <ul style="list-style-type: none"> ○ een onduidelijke formulering; en/of ○ de beantwoording sluit niet geheel aan bij de verwachtingen; en/of

		<ul style="list-style-type: none"> ○ tegenstrijdigheden in de beantwoording i.r.t. de opdrachtformulering van gemeente; en/of ○ één of meerdere aspecten zijn onvoldoende of niet beschreven; en/of ○ het verhaal is algemeen, zodanig dat gemeente zich hier nauwelijks in kon herkennen
Voldoende (geen meerwaarde):	Score 6 (50%)	<ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver beantwoordt aan de wensen en doelstellingen van gemeente. • Naast de gevraagde aspecten in de beschrijving wordt door Inschrijver geen meerwaarde gecreëerd. • Er kan minimaal sprake zijn van: <ul style="list-style-type: none"> ○ een matige, niet volledig duidelijke formulering; en/of ○ de beantwoording sluit niet volledig aan bij de verwachtingen; en/of ○ één of meerdere aspecten zijn minimaal beschreven; en/of ○ het verhaal is enigszins algemeen, waardoor gemeente zich hier in mindere mate in herkende;
Goed (enige meerwaarde):	Score 8 (85%)	<ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver beantwoordt aan de wensen en doelstellingen van gemeente. • Naast de gevraagde aspecten in de beschrijving wordt door Inschrijver enige meerwaarde gecreëerd en/of (een) andere Inschrijver(s) bied(t)(en) beduidend meer meerwaarde waardoor een 10 niet in verhouding zou staan. • Van meerwaarde kan o.a. sprake zijn als Inschrijver onderbouwd kan aangeven hoe iets beter, sneller, slimmer, veiliger, duurzamer, goedkoper etc. kan. • De formulering is helder, betreft geen algemeen verhaal en is duidelijk op gemeente geënt.
Zeer goed (duidelijke meerwaarde):	Score 10 (100%)	<ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver beantwoordt aan de wensen en doelstellingen van gemeente. • Er worden naast de gevraagde aspecten in de beschrijving extra aspecten toegevoegd waardoor een duidelijke meerwaarde wordt gecreëerd. • De formulering is helder, betreft geen algemeen verhaal en is duidelijk op gemeente geënt. • Van meerwaarde kan o.a. sprake zijn als Inschrijver(s) onderbouwd kan (kunnen) aangeven hoe iets beter, sneller, slimmer, veiliger, duurzamer, goedkoper etc. kan. Van duidelijke meerwaarde, waarmee een score 10 kan worden verkregen, is sprake als Inschrijver(s) zich daarmee op relevante wijze onderscheid(t)/(en) ten opzichte van andere Inschrijvers.

Bij één (geldige) Inschrijving behoudt de gemeente zich het recht voor om af te wijken van de hierboven beschreven beoordelingssystematiek en deze desbetreffende Inschrijving te beoordelen op hoofdlijnen.

5.3.1 Sub-gunningscriterium kwaliteit

In bijlage '2 Gunningscriteria' zijn de wensen beschreven. Het is de bedoeling dat de wensen zodanig worden geïnterpreteerd en beantwoord, dat deze optimaal betrekking hebben op de levering van de Cloud Contact Center oplossing en het functionele doel van de aanbesteding.

Ter verduidelijking: Alle aangeboden meerwaarde (incl. diensten binnen GC-K01) moet volledig in de inschrijfsom zijn verdisconteerd.

Wordt een dienst en/of functionaliteit door de inschrijver in de beantwoording wensen (zie pagina 40 punt 4. van de checklist) als beschreven in paragraaf 5.3.1 en bijlage '2 Gunningscriteria' als optie (of niet inbegrepen in de inschrijfsom) aangeduid, dan telt deze niet mee in de inschrijfsom en daarmee voor de beoordeling op prijs; wordt een dienst/functionaliiteit niet als optie (of niet inbegrepen in de inschrijfsom) vermeld, dan maakt de door Inschrijver aangeboden dienst/functionaliteit onvoorwaardelijk deel uit van de inschrijfsom. Opties (ongeacht tarief of leverbaarheid) maken geen deel uit van de beoordeling en staan los van de (sub-)(sub)gunningscriteria.

Op het sub-gunningscriterium Kwaliteit kan een maximale totaalscore van 70%/ 70 punten worden behaald. De totaalscore bestaat uit de som van de punten die worden toegekend op alle vooraf bekendgemaakte sub-subgunningscriteria van het subgunningscriterium Kwaliteit. Voor elk sub-subgunningscriterium geldt een scoreschaal van 0 punten tot het voor het sub-subgunningscriterium vastgestelde maximale puntenaantal. Het hoogste niveau van inhoudelijke kwaliteit op een sub-subgunningscriterium leidt tot toekenning van het maximale

puntenaantal voor het betreffende sub-subgunningscriterium. Een Inschrijving die op alle sub-subgunningscriteria het maximale puntenaantal behaalt, behaalt een totaalscore van 70 punten.

De drempel 35/70 is inhoudelijk onderbouwd vanuit de waarderingsladder: 35 punten correspondeert met 'voldoende' op het gunningscriterium Kwaliteit. Onder deze grens neemt naar de mening van de Aanbestedende dienst het risico op faalkosten, onderprestatie en contractuele escalatie disproportioneel toe. De drempel is daardoor proportioneel en functioneel in relatie tot het doel van de Opdracht.

Indien een Inschrijving minder dan 35 punten behaalt op het sub-gunningscriterium Kwaliteit (maximaal 70 punten; minimale vereiste score 35 punten), wordt de Inschrijving als niet-ontvankelijk aangemerkt wegens het niet voldoen aan een vooraf bekendgemaakte minimumeis, wordt de Inschrijving niet verder beoordeeld op het criterium prijs en komt de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking.

De beoordeling op het subgunningscriterium Prijs vindt plaats alleen over de geldige Inschrijvingen, met de ongewijzigde 70/30-weging. De drempel van 35/70 punten is een minimumeis. Voor Inschrijvingen die aan deze eis voldoen, wordt de volledige 70/30-weging toegepast. De drempel is een toegangseis en vormt geen puntenplafond. Voor Inschrijvingen die de drempel halen telt Kwaliteit volledig door tot 70 punten naast Prijs 30 punten; de 70/30-weging blijft ongewijzigd. De aanbestedende dienst past geen herweging, normalisatie of relatieve herleiding van kwaliteitscores plaats na het passeren van de drempel.

5.3.2 Sub-gunningscriterium prijs

Bij deze aanbestedingsprocedure is bepaald dat de prijs in de vorm van een fictieve inschrijfsom (hierna ook: de fictieve inschrijfsom) voor 30% / 30 punten meetelt. Voor de beoordeling van het prijscriterium levert u een volledig ingevuld Prijzenblad (bijlage '4 Prijzenblad') waarin de fictieve inschrijfsom wordt berekend. Het ontbreken hiervan zal leiden tot uitsluiting. Voor het invullen van de prijzen gelden de volgende voorschriften:

- Alle aangeboden prijzen zijn exclusief BTW.
- Alle onderdelen dienen te worden ingevuld.
- Aangeboden prijzen zijn all-in (exclusief BTW), er kunnen dus geen andersoortige kosten in rekening worden gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
- Tenzij expliciet anders vermeld in de aanbestedingsdocumenten dienen in de inschrijfsom alle eventuele overige kosten met betrekking tot de uitvoering van de dienstenverlening verrekend te zijn.

De score voor het prijscriterium wordt als volgt conform de onderstaande prijsstaffel berekend:

Staffel	Prijsband – fictieve inschrijfsom	Prijspunten
S0	lager dan € 1.200.000	30
S1	vanaf € 1.200.000 tot en met € 1.380.000	26
S2	meer dan € 1.380.000 tot en met € 1.560.000	22
S3	meer dan € 1.560.000 tot en met € 1.740.000	16
S4	meer dan € 1.740.000 tot en met € 1.920.000	12
S5	meer dan € 1.920.000 tot en met € 2.100.000	8
> Max	hoger dan € 2.100.000	niet ontvankelijk

Onder fictieve inschrijfsom wordt verstaan: de totaalprijs voor een periode van 13 jaar zoals vermeld in het prijzenblad, samengesteld conform de in het prijzenblad voorgeschreven scope en kostencategorieën.

De prijs wordt beoordeeld op basis van de totale fictieve inschrijfsom. De totale fictieve inschrijfsom wordt in het prijzenblad bepaald door de som van de fictieve aantallen vermenigvuldigd met de geoffreerde tarieven. Voor de prijsbeoordeling wordt gewerkt met een staffel tussen twee ankerwaarden: de ondergrens van de puntenband bedraagt € 1.200.000, en de plafondprijs (Max) bedraagt € 2.100.000,-. Binnen deze band kunnen maximaal 30 prijspunten worden toegekend volgens de staffel S0 t/m S5 als hierboven weergegeven.

Tevens geldt uitsluiting op het prijsplafond: een Inschrijving met een fictieve inschrijfsom die hoger is dan € 2.100.000,- wordt als niet-ontvankelijk aangemerkt wegens het niet voldoen aan deze vooraf bekendgemaakte minimumeis. De Inschrijving komt niet voor gunning in aanmerking en wordt onmiddellijk uitgesloten van verdere beoordeling. Deze uitsluiting is een inhoudelijke eis die losstaat van de puntentoekenning; er vindt in dat geval geen toepassing van de prijsstaffel plaats.

Er geldt geen minimumprijs als uitsluitingsgrond. Inschrijvingen onder € 1.200.000 blijven geldig en worden conform de prijsstaffel beoordeeld; bij een prijs die abnormaal laag lijkt kan de Aanbestedende dienst conform

artikel 2.116 Aanbestedingswet 2012 om toelichting vragen en, indien de toelichting onvoldoende is, kan de Inschrijving ongeldig worden verklaard.

Het is Inschrijver niet toegestaan een nulprijs te offeren. Het is onder geen beding toegestaan negatieve prijzen te offeren of anderszins een Inschrijving te doen die als manipulatief kan worden aangemerkt. Het niet invullen van (onderdelen van) een prijswens leidt tot ongeldigheid van de Inschrijving. Abnormaal lage prijzen worden door de gemeente gecontroleerd/nagevraagd en conform artikel 2.116 Aw 2012 kan de Inschrijving ongeldig worden verklaard.

CHECKLIST

Alle documenten van zowel de Inschrijver als de Gemeente zijn in het Nederlands gesteld, tenzij expliciet anders is vermeld in dit Beschrijvend document. De Inschrijving bestaat uit de volgende documenten:

Wat?	Model?	Opmerking
1. Uniform Europees Aanbestedings-document (UEA)	Conform bijlage TenderNed	Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend , deelnemers aan het samenwerkingsverband of derden waarop een beroep wordt gedaan dienen zelfstandig een UEA in te dienen. Uploaden in TenderNed.
2. Uittreksel Handelsregister	Conform KvK	Niet ouder dan 6 maanden, teruggerekend vanaf de uiterste datum voor de indiening van de Inschrijving. Hieruit dient de tekeningsbevoegdheid te blijken. <i>NB. Dit kan het bijvoegen van meer uittreksels noodzakelijk maken.</i> Uploaden in TenderNed.
3. Technische bekwaamheid	Conform bijlage '3 Referentieformulier kerncompetenties'	Volledig ingevuld. Uploaden in TenderNed.
4. Beantwoording wensen paragraaf 5.3.1	Conform het gestelde in paragraaf 5.3.1 en bijlage '2 Gunningscriteria'	Alle onderdelen in een separaat pdf-bestand en video('s) in een zip of 7z-bestand (max. 2000 mb per bestand) uploaden in TenderNed.
5. Prijzenblad	Conform bijlage '4 Prijzenblad'.	Volledig ingevuld. Uploaden in TenderNed.
6. Concept Service Level Agreement	Conform het gestelde in het Programma van Eisen (bijlage '1 Programma van Eisen') – tabblad CLM-SLM - eis 1	Uploaden in TenderNed.
7. <i>Optioneel</i> : Volmacht	Vormvrij	Hieruit dient de tekeningsbevoegdheid te blijken. Uploaden in TenderNed.
8. Concernverklaring	Conform bijlage '11 Concernverklaring'	Rechtsgeldig ondertekend Uploaden in TenderNed.

Het is Inschrijvers uitdrukkelijk **niet** toegestaan wijzigingen aan te brengen in aanbestedingsstukken.

Na gunning dienen binnen zeven (7) kalenderdagen de volgende bewijsmiddelen te worden toegestuurd via de berichtenmodule van TenderNed door de winnende partij:

Wat?	Model?	Opmerking
9. Gedragsverklaring aanbesteden	Conform het gestelde in § 4.2 https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx	Niet ouder dan 2 jaar gerekend vanaf tijdstip van indienen Inschrijving (Vraag deze verklaring op tijd aan. Het opvragen van deze verklaring duurt tussen de 4 en 8 weken.)

<p>10. Verklaring van de Belastingdienst</p> <p>(Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen)</p>	<p>Conform het gestelde in § 4.2</p> <p>https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen</p>	<p>Niet ouder dan 6 maanden gerekend vanaf tijdstip van indienen Inschrijving (Vraag deze verklaring op tijd aan. Het opvragen van deze verklaring kan 10 werkdagen duren).</p>
<p>11. Concernoverzicht uit de Nederlandse Kamer van Koophandel</p> <p>(of een buitenlandse Kamer van Koophandel indien sprake is van een in het buitenland gevestigde Inschrijver waaronder mede wordt begrepen indien één of meerdere bestuurders of aandeelhouders van de Inschrijver buiten Nederland woont of is gevestigd).</p>	<p>Zie: https://www.kvk.nl/producten-bestellen/kvk-handelsregister-concernrelaties/</p>	<p>Niet ouder dan 6 maanden, teruggerekend vanaf de uiterste datum voor de indiening van de inschrijving. Hieruit dient de natuurlijke persoon welke eigenaar is van het concern te blijken.</p>
<p>12. Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid</p>	<p>Een recente polis of kopie polis conform het gestelde in § 4.3.1.1</p>	
<p>13. Bewijs informatiebeveiliging</p>	<p>Conform het gestelde in § 4.3.2.1</p>	<p>Certificaten dienen geldig te zijn.</p>
<p>14. Bewijs milieumanagementsysteem</p>	<p>Conform het gestelde in § 4.3.2.2</p>	<p>Certificaten dienen geldig te zijn.</p>