

Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing

Beschrijvend document



Versie:	NVI-1
Datum:	26 maart 2026
Referentie:	EA2025-121
CPV-code:	64200000-8 Telecommunicatiediensten
Auteur(s):	Han Boekel, Erwin Harkink, Cynthia van der Roest

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2

Begrippenlijst Beschrijvend document	4
Hoofdstuk 1 Algemeen.....	6
1.1 Inleiding	6
1.2 Korte beschrijving van Opdrachtgever	6
1.3 Doel.....	6
1.4 Expliciet niet behorende tot de Opdracht.....	7
1.5 De aard en omvang van de aanbesteding*	7
1.6 Social Return.....	8
1.7 Communicatie	9
1.8 Klachten over de aanbesteding	9
1.9 Motivering keuze procedure en partijen.....	9
1.10 Concept Overeenkomst	9
1.11 Programma van eisen	10
1.12 Verwerkersovereenkomst.....	10
Hoofdstuk 2 Aanbestedingsprocedure	11
2.1 Planning	11
2.2 Inlichtingen	11
2.3 Wijze van aanbieden Offertes.....	11
2.4 Verificatie.....	12
2.5 Gunning	13
Hoofdstuk 3 Aanbestedingsvoorwaarden	14
3.1 Administratieve Voorwaarden	14
3.2 Het vormen van een combinatie	17
3.3 Geheimhouding	17
3.4 Geldigheidsduur Inschrijving	17
3.5 Geschillen.....	17
Hoofdstuk 4 Beoordeling van de Offertes	18
4.1 Methodiek	18
4.2 Uitsluiting.....	18
4.2.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	18
4.2.2 Uitsluitingsgronden	19
4.3 Wet Bibob	20
4.4 Geschiktheidseisen	20
4.4.1 Financiële en economische draagkracht.....	20
4.4.2 Technische bekwaamheid & beroepsbekwaamheid	21
Hoofdstuk 5 Gunningscriteria	23
5.1 Gunningscriterium Kwaliteit	23
5.1.1 Programma van Wensen.....	23
5.1.2 De CX applicatie en speciale functionaliteit	24
5.1.3 Plan van aanpak.....	24
5.1.4 Gebruikersvriendelijkheid	25

5.1.5	Beheersgemak	26
5.1.6	Circulair Inkopen en duurzaamheid	26
5.1.7	Diversiteit, Inclusie en Gelijkwaardigheid (DIG)	27
5.2	Beoordelingsteam	27
5.3	Beantwoording en beoordeling	28
5.4	Inschrijfsom	28
Bijlage 1.	Checklist in te leveren documenten	29
Bijlage 2.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	30
Bijlage 3.	Derdenverklaring	31
Bijlage 4.	Programma van Eisen Wageningen algemeen	32
Bijlage 5.	Gunningscriterium Kwaliteit	36
Bijlage 6.	Prijzenblad	37
Bijlage 7.	Verklaring referenties	38
Bijlage 8.	Concept Overeenkomst.....	40
Bijlage 9.	GIBIT Inkoopvoorwaarden 2023	40
Bijlage 10.	Verwerkersovereenkomst	40
Bijlage 11.	Bouwblokkenmodel SROI Oost-Nederland 2023	40
Bijlage 12.	De Wageningse Data Principes -/ Datapartner Infographic.....	40
Bijlage 13.	Verklaring omtrent Russische betrokkenheid	40
Bijlage 14.	De dienstbeschrijving(en)	40
Bijlage 15.	Digitale soevereiniteit.....	40

Begrippenlijst Beschrijvend document

In dit Beschrijvend document worden de navolgende begrippen met een hoofdletter gebruikt:

- de in de Aanbestedingswet 2012 gedefinieerde begrippen;
- de in deze lijst gedefinieerde begrippen.

Algemene inkoopvoorwaarden	De GIBIT 2023 voorwaarden zoals opgenomen in de bijlage van dit Beschrijvend document.
Beschrijvend document	Het gehele document “Beschrijvend document Europese aanbesteding “Vervanging telefonieoplossing” waarin de Opdrachtgever zijn eisen, wensen en voorwaarden heeft verwoord en waarop de Inschrijver zijn Inschrijving dient te baseren.
Bijlage	Een Bijlage als onderdeel van dit Beschrijvend Document.
Circulaire economie	Een Circulaire economie is een economie die voorziet in de behoeften van het heden zonder de behoeften van toekomstige generaties te hinderen of onmogelijk te maken, door alle acties betreffende grondstoffen en mensen binnen die economie opzettelijk herstelbaar te laten zijn naar een eerdere en/of originele staat.
Combinatie	Een samenwerkingsverband tussen twee of meer rechtspersonen waarbij de leden zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk stellen.
Gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de Offertes worden beoordeeld om te bepalen welke Offerte voor gunning in aanmerking komt.
Inschrijver	Een natuurlijke of rechtspersoon die door middel van het indienen van een Offerte aanbiedt de Opdracht uit te voeren.
Inschrijving	Het geheel van alle gevraagde informatie zoals door de Opdrachtgever in dit Beschrijvend document is gevraagd en door de Inschrijver bij de Aanbestedende dienst is ingediend.
Opdracht	Het uitvoeren van de werkzaamheden ten behoeve van de Opdrachtgever zoals omschreven in dit Beschrijvend Document en alle wijzigingen daarop, ten gevolge van de Nota van Inlichtingen en de Overeenkomst.
Opdrachtgever	De Gemeente Wageningen

Opdrachtnemer/Contractant	De Inschrijver aan wie door de Aanbestedende dienst de Opdracht wordt gegund.
Overeenkomst	Een schriftelijke verbintenis tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin alle afspraken ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd.
Programma van Eisen en/of Wensen (PvE)	Het PvE beschrijft de functionele, technische, logistieke, commerciële en overige kwaliteitseisen die worden gesteld aan het onderwerp van de Opdracht en waarmee de Inschrijver akkoord moet gaan om in aanmerking te komen voor de Opdracht.
TenderNed	De website https://www.tenderned.nl , het online marktplaats voor aanbestedingen.
UEA	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

Hoofdstuk 1 Algemeen

1.1 Inleiding

Dit Beschrijvend document is geschreven voor een Europese aanbesteding inzake de Implementatie en dienstverlening uit de cloud van alle programmatuur, bijbehorende gebruiksrechten en componenten voor een telefonieoplossing, bestaande uit één of meerdere geïntegreerde applicaties.

De Opdrachtgever heeft zich, voorafgaand aan deze aanbesteding, op de hoogte gebracht van de gebruikelijke standaarden en de meest geschikte aanbestedingsprocedure. Door deze marktverkenning is de Opdrachtgever in staat om dit Beschrijvend document te schrijven dat op de markt aansluit. Voor deze marktverkenning zijn gesprekken gevoerd met een aantal leveranciers. De verkregen informatie is daar waar van belang voor de Opdrachtgever verwerkt in dit beschrijvend document. Deze leveranciers hebben geen inzage gehad in dit Beschrijvend document, noch hebben zij inzicht gekregen in de gekozen uitgangspunten zoals die hier zijn verwoord.

1.2 Korte beschrijving van Opdrachtgever

[Wageningen](#) is een levendige gemeente met ruim 40.000 inwoners en circa 160 nationaliteiten. De stad is kleinschalig maar wel stedelijk, met een gezellig stadscentrum, vele voorzieningen voor jong en oud en een gevarieerde bevolking onder andere dankzij de vele studenten: een wereldstad in zakformaat.

Wageningen is een stad met veel ambitie en er is veel interactie tussen gemeente Wageningen en de inwoners. Dit zien we terug in de raad, in het college en in de ambtelijke organisatie. Het credo bij het oppakken van onderwerpen is “We doen het samen met de stad”.

Wageningen staat bekend als Stad der Bevrijding omdat op 5 mei 1945 de capitulatiegesprekken plaats vonden tussen de geallieerde en Duitse legeraanvoerders. Een belangrijk historisch feit dat jaarlijks op 4 en 5 mei uitgebreid wordt herdacht en gevierd. Daarnaast is er veel historie te zien in Wageningen. De stad heeft dan ook al ruim 750 jaar stadsrechten. De aanwezigheid van Wageningen UR en de daaraan gelieerde studenten, bedrijven en instituten geeft de stad een internationaal en open karakter. Wageningen neemt hiermee bovendien als kennishart een bijzondere positie in binnen regio Food Valley. Gemeente Wageningen innoveert graag, gaat mee met de tijd (modern) en staat voor een hoog woon-, werk- en leefniveau (kwaliteit). Daarnaast heeft zij als doel toegankelijk en makkelijk benaderbaar te zijn voor zowel Wageningse inwoners als bezoekers.

De gemeente Wageningen streeft een duurzame samenleving na zonder de gevolgen van beslissingen en keuzes af te wentelen op toekomstige generaties of op andere landen en zonder grondstoffen of energie te verspillen. Met ons [inkoopbeleid](#) streven we naar een Circulaire economie en verbinden we groen, sociaal en economie met elkaar. Circulair inkopen omvat de hele economie: van het moment van winnen van de grondstoffen tot het moment waarop de grondstof weer wordt hergebruikt. Bij de inkoop hou je rekening met wat er wordt gewonnen, hoe het wordt gewonnen en geproduceerd, hoe het wordt gebruikt en vervolgens keer op keer wordt hergebruikt. Het gaat niet alleen om milieuaspecten, maar ook om de sociale aspecten.

1.3 Doel

Het doel van deze Europese aanbesteding is het sluiten van een Overeenkomst met 1 leverancier, conform de gestelde functionele en technische normen en eisen. De looptijd van de Overeenkomst bedraagt 4 jaar, met een optie tot verlenging van 4 maal 1 jaar. De Opdrachtgever heeft als uitgangspunt om de volledige contractperiode van 8 jaar te benutten.

De Opdrachtgever heeft ervoor gekozen de Opdracht vaste telefonie, telefonie functionaliteit en CX applicatie en mobiele telefonie samen te voegen. De motivering hiervoor is:

- a). De aanbestedende dienst heeft de samenstelling van de relevante markt geanalyseerd en afgewogen. Hieruit blijkt dat door het samenvoegen van de Opdracht er voldoende bedrijven zijn uit het midden- en kleinbedrijf die toegang hebben tot de Opdracht.
- b). De samenvoeging betreft opdrachten die logisch samenhangend en onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.

De Opdracht wordt niet verdeeld in percelen. Het is de wens van opdrachtgever om één leverancier en hiermee één aanspreekpunt te contracteren. Door het contracteren van één leverancier bestaat er een heldere communicatielijnen en wordt de efficiëntie van de gevraagde dienstverlening vergroot.

Opdrachtgever besluit eenzijdig, na overleg met Opdrachtnemer, om door middel van een addendum tot verlenging conform de Aanbestedingsstukken over te gaan. Opdrachtgever zal het besluit tot verlenging uiterlijk 3 (drie) maanden voor het einde van de Overeenkomst kenbaar maken. Hieraan voorafgaand zal Opdrachtgever eerst een gesprek voeren over behaalde resultaten, uitvoering van de Gunningscriteria en mogelijke acties. De uitkomst van dit gesprek is medebepalend voor de verlenging.

De voor de oorspronkelijke periode overeengekomen bepalingen blijven tijdens de verlenging onverkort van kracht, tenzij in gezamenlijk overleg anders wordt bepaald en vastgelegd.

1.4 Expliciet niet behorende tot de Opdracht

Werkplek hardware zoals headsets, laptops, PC's en beeldschermen.

1.5 De aard en omvang van de aanbesteding*

Op hoofdlijnen behelst de opdracht:

1. Het vervangen van de huidige telefonieoplossing, door middel van het leveren, inrichten, implementeren en onderhouden van:
 - a. Een omnichannel contactcenter applicatie - voor de kanalen telefonie, mail, (web)chat en Whatsapp (en op termijn Signal) – voor het KCC en het Startpunt, geïntegreerd met het Zaaksysteem. Hierna te noemen de CX applicatie.
 - b. Een telefonie applicatie voor het bellen door de medewerkers van de gemeente.
2. Het kunnen bieden van de functionaliteit in de CX applicatie voor social media-kanalen Facebook, X, Instagram en LinkedIn. Deze zullen niet direct geleverd, ingericht, geïmplementeerd en onderhouden hoeven te worden;
3. Het leveren, inrichten, aansluiten en onderhouden van vaste telefonie diensten met 50 kanalen. Voor de realisatie van de telefonische bereikbaarheid van de Opdrachtgever.
4. Het leveren, inrichten, aansluiten en onderhouden van mobiele telefonie diensten voor het garanderen van de telefonische bereikbaarheid van de medewerkers voorzien van een mobiele telefoon/smartphone.

De aanbesteding omvat:

1. Een CX applicatie met:
 - a. 20 CX gebruikers – met 10 gelijktijdige CX gebruikers voor telefonie en chat;
 - b. Het blended kunnen aannemen, verwerken en/of beantwoorden van calls, webchat, WhatsApp (en op termijn Signal) en mogelijk nog in gebruik te nemen communicatiekanalen en/of social media;

- c. Integratie/koppeling van de CX applicatie met het zaakstelsel, de CRM applicatie of klant contactapplicatie.
2. Telefonie functionaliteit middels een telefonie applicatie voor het bellen door de circa 510 medewerkers van de gemeente.
3. Het inrichten en leveren van een telefonie app voor alle medewerkers zodat de medewerkers op de smartphone beschikken over de gevraagde telefoniefunctiefunctionaliteit;
4. Integratie van de CX applicatie met de telefonie applicatie.
5. Opdrachtgever hanteert de volgende profielen en aantallen:
 - a. 3 vaste toetselaansluiting;
 - b. 510 eindgebruikers die beschikken over de telefonie app;
 - c. 20 piket gebruikers;
 - d. 20 CX gebruikers;
 - e. 2 CX supervisors;
 - f. 2 functioneel beheerders CX applicatie;
 - g. 2 functioneel beheerders telefonie applicatie.
6. De diensten en functionaliteit zijn zonder maatwerk, conform de Programma's van Eisen en Wensen direct beschikbaar en onderdeel van de Inschrijving.
7. Een interface van de CX applicatie waarbij informatie over contactmomenten van de kanalen zoveel mogelijk geautomatiseerd worden opgenomen in het zaakstelsel of CRM ten behoeve van het 360 graden klantbeeld.
8. De installatie, implementatie en verlening van de diensten en applicaties bij en aan Opdrachtgever inclusief alle werkzaamheden voor het installeren, implementeren, testen en werkend opleveren naar klant specifieke inrichting van de aangeboden (Cloud)diensten, -applicaties en verbindingen. De werkzaamheden voor de realisatie van de opdracht zijn opgenomen in de Bijlage 4a en 4b de Programma's van Eisen.
9. Opleidingen, adoptie, instructiemiddelen en instructie voor gebruikers en beheerders.
10. Een servicedesk van de Opdrachtnemer.
11. Een Service Level Agreement (SLA), een Document Financiële Afspraken (DFA) en een Document Afspraken & Procedures (DAP).
12. Implementatie en, indien van toepassing, portering van de huidige vaste telefoonnummers van Opdrachtgever naar het vaste telefonie netwerk van de Opdrachtnemer.
13. 535 mobiele aansluitingen spraak en data met onbeperkt bellen en sms'en in NL en EU waarvan 510 voor de eindgebruikers.
14. 40 mobiele data aansluitingen.

Aan alle genoemde aantallen kunnen geen rechten ontleend worden.

1.6 Social Return

Social return on Investment (SROI) is een verplicht onderdeel van deze opdracht. Wat willen we bereiken met social return:

- Werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
- Versterken van de samenwerking tussen overheden, regionale werkgevers en
- Opleidingsbedrijven;
- Minder uitkeringsgerechtigden en meer mensen die re-integreren;
- Stimuleren van sociale inkoop.

In bijlage 11 staat hoe we de invulling waarderen.

Social Return is een belangrijk onderdeel in het beleid van de gemeente Wageningen. De Opdrachtnemer verplicht zich om bij gunning een vast percentage (5%) van de overeengekomen aanneemsom van deze opdracht aan te wenden om werkzoekenden of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten. Als u de opdracht gegund krijgt zal de SROI coördinator van de gemeente Wageningen contact met u opnemen om de invulling van SROI te bespreken.

Binnen de FoodValley gemeenten wordt de bouwblokkenmethode Oost Nederland gebruikt als waarderingssysteem, zie bijlage 11. Voor de registratie, monitoring en rapportage gebruikt Opdrachtgever WIZZR.

1.7 Communicatie

De aanbesteding wordt begeleid door Erwin Harkink namens Aanbestedende dienst. Alle communicatie met betrekking tot de aanbestedingsprocedure kan uitsluitend plaatsvinden via TenderNed.

In dit kader hebben mondelinge toezeggingen geen enkele rechtsgeldigheid en worden telefonische vragen en vragen aan andere personen dan de contactpersoon, niet in behandeling genomen.

Het is zonder toestemming van de contactpersoon niet toegestaan andere functionarissen dan de contactpersoon van de Aanbestedende dienst in het kader van deze aanbestedingsprocedure te benaderen. Bij constatering kan de Aanbestedende dienst de Inschrijver uitsluiten van verdere deelname aan deze procedure. De Aanbestedende dienst gaat in ieder geval tot uitsluiting over indien de gelijkheid tussen Inschrijvers in het gedrang komt.

1.8 Klachten over de aanbesteding

Als u na het stellen van vragen (NvI) nog klachten heeft over het verloop van dit specifieke aanbestedingstraject kunt u deze richten aan inkoopklacht@wageningen.nl, het klachtenloket van de Gemeente Wageningen. Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene aanbestedingsbeginselen. Een klacht moet Schriftelijk worden ingediend en moet duidelijk en gemotiveerd aangeven op welk aspect van de aanbestedingsprocedure de klacht betrekking heeft. Een klacht wordt behandeld door ter zake deskundige functionarissen die niet betrokken zijn of zullen worden bij de onderhavige aanbestedingsprocedure. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld; de klager wordt daarover geïnformeerd.

1.9 Motivering keuze procedure en partijen

In dit geval is gekozen voor een openbare Europese aanbesteding aangezien de geraamde waarde van de onderhavige Opdracht hoger is dan de Europese drempelwaarde voor aanbestedingen. De Aanbestedende Dienst heeft ervoor gekozen alle documenten openbaar te publiceren op www.tenderned.nl.

Het gunningscriterium voor deze aanbesteding is: “beste prijs-kwaliteitsverhouding op basis van gunnen op waarde”. Bij gunnen op waarde worden de Gunningscriteria beoordeeld waarbij de behaalde score in de vorm van een bedrag in mindering wordt gebracht op de inschrijfsom. Hierdoor ontstaat een fictieve inschrijfsom. De Inschrijver met de laagste fictieve inschrijfsom krijgt de Opdracht gegund.

1.10 Concept Overeenkomst

Aanbestedende dienst wenst met de winnende Inschrijver een Overeenkomst te sluiten. De Concept Overeenkomst is opgenomen in Bijlage 8 Concept Overeenkomst. Op deze Overeenkomst zijn de GIBIT 2023 inkoopvoorwaarden van toepassing. Inschrijvers hebben de gelegenheid om vragen te stellen en/of wijzigingen voor te stellen over de Overeenkomst. Antwoorden en/of wijzigingen in de Overeenkomst zullen opgenomen worden in de nota van Inlichtingen.

1.11 Programma van eisen

In Bijlages 4a en 4b is het Programma van eisen opgenomen. Daarin wordt inzichtelijk gemaakt aan welke functionele specificaties en uitvoeringsvoorwaarden de Inschrijving dient te voldoen. Het niet voldoen aan de gestelde eisen betekent uitsluiting van verdere beoordeling van de Inschrijving.

Indien en voor zover in dit Beschrijvend Document merk en/of namen voorkomen, dient hiervoor “of gelijkwaardig” te worden gelezen.

1.12 Verwerkersovereenkomst

Naast de Overeenkomst is bijgevoegd de verwerkersovereenkomst van de Gemeente Wageningen. De verwerkersovereenkomst is van toepassing op deze Overeenkomst. In deze overeenkomst worden afspraken gemaakt die betrekking hebben op het verwerken van persoonsgegevens, zie Bijlage 10.

Hoofdstuk 2 Aanbestedingsprocedure

2.1 Planning

Met het versturen van dit Beschrijvend document is de aanbesteding formeel van start gegaan. De onderstaande planning wordt nagestreefd. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen c.q. af te wijken; in dergelijke gevallen vindt communicatie richting alle potentiële Inschrijvers plaats.

Activiteit	Datum
Publicatie Beschrijvend document (www.tenderned.nl)	5 maart 2026
Sluiting indienen vragen nota van inlichtingen	18 maart 2026 voor 10.00
Publicatie nota van inlichtingen op TenderNed	26 maart 2026
Sluiting indienen vragen 2 ^e nota van inlichtingen	8 april 2026 voor 10.00
Publicatie 2 ^e nota van inlichtingen op TenderNed	14 april 2026
Sluiting indienen Inschrijving via TenderNed	6 mei 2026 voor 10.00
Opening Inschrijvingen en publiceren proces verbaal van opening	6 mei 2026 na 10.05
Demo op locatie Opdrachtgever	11 mei 2026 (optioneel 12 mei)
Uitslag beoordeling Inschrijvingen en voorgenomen gunning	19 mei 2026
Verificatiegesprek	21 mei 2026
Definitieve gunning	9 juni 2026
Beoogde startdatum uitvoering Opdracht	15 juni 2026
Implementatie afgerond uiterlijk	30 september 2026

2.2 Inlichtingen

Nadere vragen en informatie met betrekking tot dit Beschrijvend document dienen uitsluitend via de vragenmodule van TenderNed te worden gesteld. Elke vraag kan direct gesteld worden; Inschrijver hoeft niet te wachten tot het moment van de sluitingstermijn voor het stellen van vragen. Op TenderNed is een toelichting te vinden hoe u de vragenmodule kunt gebruiken.

De nota's van inlichtingen worden uiterlijk op de in de planning vermelde data gepubliceerd op TenderNed.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het downloaden van deze nota's van inlichtingen. De nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van dit Beschrijvend document en is daarom pas definitief op het moment van het versturen van de nota van inlichtingen. De Aanbestedende dienst adviseert u dan ook uw Inschrijving pas in te zenden na ontvangst van de nota van inlichtingen.

2.3 Wijze van aanbieden Offertes

1. Met nadruk wordt erop gewezen dat de Inschrijving overzichtelijk en volledig dient te zijn. Inschrijver dient voor de beantwoording van de bijlagen de lay-out te gebruiken van de bijlagen

zelf. De in te vullen bijlagen zijn als Word-document verstrekt tegelijk met dit Beschrijvend document.

2. De Inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn, zie Bijlage 1.
3. Inschrijver dient zijn Inschrijving elektronisch via TenderNed aan te bieden. Inschrijvingen die op andere wijze zijn ingediend worden niet in behandeling genomen.
4. De Inschrijving dient uiterlijk op de in de planning genoemde datum ingediend te zijn. Na het verlopen van de uiterste datum en tijdstip is het niet langer mogelijk een Inschrijving in te dienen.
5. TenderNed werkt met een digitale aanbestedingskluis. Het advies is om een Inschrijving tijdig in te dienen.
6. Het risico van niet-bezorging, vertraging of storing in de bezorging komt voor rekening van Inschrijver.
7. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de termijn voor het indienen van Inschrijvingen na afloop van de uiterste termijn te verlengen indien een storing van TenderNed kort voor het verstrijken van de uiterste termijn tijdige Inschrijving onmogelijk maakt. Inschrijver dient Opdrachtgever onverwijld op de hoogte te stellen van de storing. Indien Opdrachtgever de digitale aanbestedingskluis op dat moment nog niet heeft geopend kan Opdrachtgever de termijn verlengen.
8. Indien een storing van TenderNed tijdige inschrijving onmogelijk maakt, wordt een Inschrijving aangemerkt als tijdig te zijn ingediend, indien:
 - a. De Inschrijver vóór het verstrijken van de inschrijvingstermijn een versleutelde waarde van zijn Inschrijving en een beschrijving van de objectieve wijze waarop deze is berekend, indient bij de Aanbestedende dienst,
 - b. De Inschrijver de Inschrijving na het verstrijken van de inschrijvingstermijn en binnen één werkdag na het verstrijken van die termijn indient bij de Aanbestedende dienst, en
 - c. de Aanbestedende dienst vaststelt dat de versleutelde waarde van de inschrijving, bedoeld in onderdeel a, identiek is aan de versleutelde waarde van de Inschrijving, bedoeld in onderdeel b. Bij de toepassing van onderdeel a, versleutelt de Inschrijver zijn Inschrijving zodanig dat de Aanbestedende dienst de inhoud van de Inschrijving niet kan achterhalen.
9. Storingen als bedoeld in de vorige twee leden hebben betrekking tot het functioneren van TenderNed en moeten buiten de invloedssfeer van Inschrijver liggen. Storingen van elektronische apparatuur of bij de internetprovider zijn bijvoorbeeld storingen die volledig voor rekening van Inschrijver zijn.
10. De Aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor onjuist gebruik van TenderNed. Voor hulp en ondersteuning kunt u contact opnemen met de helpdesk van TenderNed (zie: <https://www.tenderned.nl/contact>).
11. Inschrijvingen worden volgens planning geopend. Na opening wordt het proces-verbaal van opening gepubliceerd op TenderNed.

2.4 Verificatie

Aanbestedende dienst zal een verificatiegesprek houden met de Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen. Dit houdt in dat Aanbestedende dienst gaat verifiëren of de Inschrijving aan het gestelde in het Programma van Eisen en/of Wensen voldoet(n). Dit verificatiegesprek vindt plaats op locatie van Opdrachtgever. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de verificatie en werkt hier ook volledig aan mee. Indien een Inschrijver

de verificatie niet mogelijk maakt, wordt hij alsnog terzijde gelegd en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Wanneer hieruit blijkt dat de Inschrijving niet voldoet aan het Programma van Eisen en/of Wensen, dan wordt de Inschrijving van desbetreffende Inschrijver alsnog terzijde gelegd en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Ook bestaat de mogelijkheid om de scores van de Wensen aan te passen als de bevindingen uit de verificatie daartoe aanleiding geven.

2.5 Gunning

Na de beoordelingen wordt via TenderNed bekend gemaakt aan welke Inschrijver de Opdracht wordt gegund.

Hoofdstuk 3 Aanbestedingsvoorwaarden

3.1 Administratieve Voorwaarden

- Inschrijver kan slechts één keer een Inschrijving als hoofdaannemer, onderaannemer of combinant indienen.
- Inschrijven op een gedeelte van de Opdracht is niet mogelijk.
- Het aanbieden van alternatieve oplossingen c.q. varianten is niet toegestaan.
- Hoofd-/Onderaanneming is toegestaan. Voor zover bekend worden onderaannemers op wiens draagkracht geen beroep wordt gedaan vermeld op het UEA.
- Indien Inschrijver gebruik maakt van derden om aan de geschiktheidseisen te voldoen dient Inschrijver dit te vermelden in het UEA. Deze derden dienen tevens een rechtsgeldig ondertekend UEA in. Inschrijver voegt een ondertekende derdenverklaring (bijlage 3) bij zijn Inschrijving waarin hij verklaart dat deze derde daadwerkelijk wordt ingezet bij de uitvoering van de Opdracht. Inschrijver blijft hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van deze Opdracht.
- Combinatievorming is toegestaan. Een combinatie van bedrijven kan gezamenlijk als één Inschrijver een Inschrijving indienen. Wijziging in de samenstelling van de combinatie, na indiening van de Inschrijving, leidt tot uitsluiting.
- Leverings-, betaling- en andere algemene voorwaarden van de Inschrijver worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Zolang er geen volledige overeenstemming is bereikt over de voorwaarden en ter zake geen schriftelijke Overeenkomst is gesloten, is er geen sprake van enige verbondenheid van de Opdrachtgever. In dat geval is er ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
- De Inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de Inschrijvers beperken, zoals bedoeld in artikel 6 van de Mededingingswet. In het bijzonder zal de Inschrijver geen informatie over zijn Inschrijving uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.
- De Inschrijving dient volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat er informatie wordt gemist of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Inschrijver of van algemeen bekende marktinformatie, dan kan de Inschrijver worden uitgesloten van de procedure. Inschrijver zal in ieder geval worden uitgesloten indien herstel van fouten of gebreken in strijd met het gelijkheidsbeginsel is.
- Inschrijvingen die in strijd zijn met dit Beschrijvend document en bijbehorende documentatie of gedaan worden onder afwijkende voorwaarden, zijn onrechtmatig en daarmee ongeldig. Het gevolg is dat Inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de procedure.
- De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor een Inschrijving niet in behandeling te nemen als niet alle gevraagde gegevens aangeleverd zijn óf als de wijze van aanbieden afwijkt van

hetgeen gesteld in dit hoofdstuk. Aanbestedende dienst zal de Inschrijver uitsluiten indien aanvulling of verbetering van de gegevens niet mogelijk is zonder in strijd met het gelijkheidsbeginsel te komen.

- Voor de Opdracht komen alleen Inschrijvers in aanmerking die zowel op de dag van de Inschrijving als op de dag van voorgenomen gunning voldoen aan de gestelde eisen in de aanbestedingsdocumenten, tenzij anders vermeld.
- De Aanbestedende dienst onderhandelt niet over prijzen. De Inschrijver krijgt slechts éénmaal de gelegenheid een Inschrijving uit te brengen.
- Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor, zonder opgaaf van redenen, de Aanbesteding tijdelijk of definitief te staken. Inschrijvers kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontleen, noch is de Aanbestedende dienst op wat voor wijze dan ook schadelijkt. Inschrijvers zijn zich hiervan bewust en aanvaarden het feit dat zij meedoen aan deze Aanbesteding voor eigen rekening en risico.
- Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door Inschrijver onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen en voorwaarden van dit Beschrijvend document en de nota van inlichtingen wordt ingestemd. Van de Inschrijver wordt een proactieve houding verwacht. Hij dient de Aanbestedende dienst tijdig, uiterlijk op de laatste dag van de termijn voor het stellen van vragen, op de hoogte te stellen van onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden of disproportionaliteit in de Aanbestedingsdocumenten of de aanbestedingsprocedure. Dit is een vervaltermijn. Indien Inschrijver redelijkerwijs pas ná het moment van sluiten van de inschrijftermijn op de hoogte kon zijn van deze onduidelijkheden/ onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de aanbesteding dan is bovenstaande vervaltermijn niet van toepassing.
- De persoon die de gevraagde Bijlagen en eventuele andere documenten ondertekent, dient bevoegd te zijn de Inschrijver te vertegenwoordigen en rechtsgeldig te binden. Deze bevoegdheid dient te blijken uit een recent (niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indienen van de Inschrijving) uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel, dan wel rechtsgeldig ondertekende machtiging, zie Bijlage 1, door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger.
- De Inschrijving en alle overige correspondentie dienen in de Nederlandse taal gesteld te zijn.
- Er zal na bekendmaking van de Gunningsbeslissing conform hoofdstuk 2.1 een stand-still periode in acht worden genomen om afgewezen Inschrijvers de gelegenheid te geven nadere informatie te verkrijgen dan wel om kenbaar te maken dat zij rechtsmiddelen willen inzetten tegen de Gunningsbeslissing. Deze stand-still periode gaat in op de dag na datum van verzending van de Gunningsbeslissing.

Iedere Inschrijver die het niet met de voorgenomen Gunningsbeslissing eens is, dient na dagtekening van de mededeling van de Gunningsbeslissing binnen de gekozen stand-still periode een civiel kort geding dan wel een voorlopige voorziening aanhangig te hebben gemaakt bij de Rechtbank Gelderland. De Aanbestedende dienst dient hiervan gelijktijdig in kennis te worden gesteld door toezending van een kopie van de dagvaarding naar inkoop@wageningen.nl. Dit is een fatale termijn wat betekent dat een Inschrijver zijn recht verliest om geschillen over de Gunningsbeslissing voor te leggen aan de bevoegde rechter, indien niet binnen de stand-still periode een kort geding dan wel een voorlopige voorziening aanhangig is gemaakt. Indien de fatale termijn eindigt op een zaterdag, zon-

of feestdag dan eindigt de fatale termijn op het laatste uur van de eerstvolgende werkdag. Wanneer een Inschrijver niet, niet tijdig of niet correct een (kortgeding)dagvaarding aan de Aanbestedende dienst betekent, dan gaat Aanbestedende dienst ervan uit dat deze Inschrijver uitdrukkelijk afstand heeft gedaan van zijn recht om de Gunningsbeslissing of het verloop en de uitkomst van deze aanbestedingsprocedure door de rechter te laten toetsen. Opdrachtgever is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen. Indien een kortgeding aanhangig is gemaakt, zal niet worden overgegaan tot gunning, tenzij onverwijlde spoed dit noodzakelijk maakt.

- In geval van ongeldigverklaring van een Inschrijving na de beoordeling op de gunningcriteria blijft de rangorde van Inschrijvers in stand.
- Tijdens de periode van beoordeling zal de Aanbestedende dienst geen enkele informatie geven aan Inschrijvers over de stand van zaken.
- De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren. Indien de Inschrijving onduidelijkheden bevat kan de Aanbestedende dienst verzoeken om een nadere toelichting op de Inschrijving. Het verstrekken van onjuiste gegevens kan tot uitsluiting leiden. Inschrijvers dienen onder meer de door hen in het kader van de gunning overlegde getuigschriften en documenten op verzoek van de Aanbestedende dienst toe te lichten.
- De Gunningsbeslissing zal schriftelijk en gelijktijdig aan alle Inschrijvers bekend worden gemaakt met een inhoudelijk gemotiveerde reden indien sprake is van afwijzing. De Gunningsbeslissing is geen aanvaarding van het aanbod als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek.
- De Aanbestedende dienst is niet verplicht interne (aanbestedings-) documenten, zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning, aan de Inschrijvers bekend te maken.
- Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst met de Opdrachtnemer met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat de Gunningsbeslissing onrechtmatig is, of dat de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten, alsmede aan een verzoek tot aanvulling van de Inschrijving of aan andere mededelingen of gedragingen van de Aanbestedende dienst voorafgaand aan de gunningsbeslissing, kunnen door Inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade jegens Opdrachtgever/Aanbestedende dienst worden ontleend.
- Aan het uitbrengen van een Inschrijving zullen voor de Aanbestedende dienst geen kosten zijn verbonden, ongeacht of de Inschrijving tot het sluiten van een Overeenkomst zal leiden.
- De Aanbestedende dienst sluit niet op voorhand iedere vergoeding van inschrijfkosten uit in geval van een laattijdige intrekking van de aanbesteding.
- Op deze aanbesteding is het Nederlandse recht van toepassing.

3.2 Het vormen van een combinatie

Zowel een zelfstandige Onderneming als een combinatie van Ondernemingen kan een Inschrijving doen. Indien Inschrijver als Combinatie wil inschrijven gelden de volgende voorwaarden:

- Indien als Combinatie wordt ingeschreven, wordt dit in Deel I van het UEA vermeld.
- Elke deelnemer van de Combinatie dient apart een UEA in te vullen en te ondertekenen. Iedere afzonderlijke deelnemer verklaart hiermee dat de uitsluitingsgronden in het UEA niet op hem van toepassing zijn.
- De Combinatie dient gezamenlijk te voldoen aan de gestelde eisen ten behoeve van de economische en financiële draagkracht. Het is toegestaan dat de relevante omzet en referenties van de deelnemers van de Combinatie bij elkaar worden opgeteld.
- Indien aan een Combinatie gegund wordt is de uitvoering van de Opdracht aan de volgende aanvullende eisen onderhevig:
 - Binnen de combinatie dient één contactpersoon te worden aangewezen die namens de Combinatie optreedt als penvoerder. De penvoerder dient gedurende de uitvoering van de Opdracht over volledige beslissingsbevoegdheid te beschikken en gemachtigd te zijn om namens de Combinatie op te treden.
- Alle deelnemers aanvaarden zowel gezamenlijke als hoofdelijke aansprakelijkheid voor zowel de Inschrijving als voor de nakoming en uitvoering van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.
- Indien op één van de deelnemers een uitsluitingsgrond van toepassing is, volgt uitsluiting van alle deelnemers en is het niet toegestaan een andere Combinatie aan te gaan.
- Indien de Combinatie wordt ontbonden dient de Opdrachtnemer dit onverwijld aan de Opdrachtgever te melden. Partijen gaan vervolgens in gesprek of de Overeenkomst kan worden voortgezet. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening is hierbij uitgangspunt.

3.3 Geheimhouding

Aanbestedende dienst zal de inhoud van de Offertes vertrouwelijk behandelen.

3.4 Geldigheidsduur Inschrijving

De Inschrijving dient een minimale geldigheidsduur te hebben van 90 dagen na sluitingsdatum. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek; prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. Mocht er een kort geding worden gestart naar aanleiding van de Gunningsbeslissing, dan dient de Inschrijver, als deze termijn van 90 dagen wordt overschreden, zijn Inschrijving verlengd gestand te doen tot 4 weken (termijn om hoger beroep aan te tekenen) na de datum waarop de voorzieningenrechter uitspraak heeft gedaan en voor de periode die de Opdrachtgever nodig heeft om redelijkerwijs te voldoen aan de uitspraak.

3.5 Geschillen

Een geschil tussen de bij de Aanbestedingsprocedure betrokken partijen, ontstaan naar aanleiding van deze Aanbesteding, wordt, indien door middel van goed overleg geen oplossing wordt gevonden, uitsluitend voorgelegd aan de Rechtbank Gelderland.

Hoofdstuk 4 Beoordeling van de Offertes

4.1 Methodiek

Na opening van de Inschrijvingen en toetsing van de voorwaarden in hoofdstuk 3 start de beoordelingsprocedure. Een beoordelingsteam verricht de beoordelingen van de Inschrijvingen als volgt:

Stap 1: volledigheid Inschrijving

Er wordt bekeken of de Inschrijving tijdig en volgens de procedure is aangeleverd en of alle gevraagde informatie is bijgevoegd.

Stap 2: vaststellen geschiktheid Inschrijver

Aan de hand van Bijlage 2 – Uniform Europees Aanbestedingsdocument wordt beoordeeld of de gestelde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn. Een Inschrijver die niet aan alle gestelde criteria voldoet, kan worden uitgesloten overeenkomstig het bepaalde in 4.2. Ook wanneer de in de Bijlagen genoemde bij te voegen documenten niet kunnen worden overlegd, kan de Inschrijving terzijde worden gelegd, overeenkomstig het bepaalde in 4.2.

Stap 3: beoordeling van het Programma van Eisen

Door in te schrijven op de betreffende aanbesteding bevestigt Inschrijver onvoorwaardelijk te voldoen aan de uitvoering van opdracht conform het Programma van eisen

Stap 4: beoordeling van de Gunningscriteria

De inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de gestelde gunningscriteria en de beschreven methodiek. Hieruit volgt een ranking.

4.2 Uitsluiting

Inschrijvers, die niet voldoen aan alle gestelde eisen (genoemd in stap 1 en 2), kunnen worden uitgesloten voor de verdere beoordeling van de Inschrijving op de Gunningscriteria. Aanbestedende dienst gaat in ieder geval over tot uitsluiting indien:

- Door het aanleveren van aanvullende informatie de gelijkheid van de Inschrijvers in het gedrang komt;
- Aanleveren van aanvullende informatie in werkelijkheid leidt tot een nieuwe Inschrijving.

Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure of van gunning uit als deze in zijn Inschrijving onjuiste informatie verstrekt of de gevraagde nadere informatie niet overeenstemt met zijn Inschrijving.

4.2.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

De Inschrijver dient middels het UEA zijn bedrijfsgegevens aan te leveren en aan te geven of hij in samenwerking met andere ondernemingen inschrijft. De verklaring dient rechtsgeldig te zijn ondertekend.

4.2.2 Uitsluitingsgronden

Deel III van het UEA ziet toe op de uitsluitingsgronden. Inschrijver verklaart door het ondertekenen van het UEA dat deze uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn.

In onderdeel A zijn de uitsluitingsgronden opgenomen die zien op strafrechtelijke veroordelingen. Aanbestedende dienst kan aan de winnende Inschrijver een bewijsstuk ten aanzien van integriteit vragen; een “Gedragsverklaring aanbesteden” (GVA) die op het tijdstip van Inschrijving niet ouder dan twee (2) jaar is.

In onderdeel B zijn de uitsluitingsgronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies opgenomen. Aanbestedende dienst kan aan de winnende Inschrijver als bewijsstuk een verklaring van de Belastingdienst vragen die op het moment van inschrijven niet ouder dan zes (6) maanden is.

In onderdeel C zijn de uitsluitingsgronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten en beroepsfouten opgenomen. Aanbestedende dienst kan aan de winnende Inschrijver de volgende bewijsstukken vragen:

Facultatieve uitsluitingsgronden	Bewijsstuk
Faillissement	Uittreksel handelsregister (op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder dan 6 maanden)
Ernstige fout	GVA
Vervalsing van de mededinging	GVA

Indien op Inschrijver een uitsluitingsgrond uit onderdeel A of C van toepassing is, stelt Aanbestedende dienst Inschrijver in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft getroffen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Inschrijver beschrijft de genomen maatregelen bij de relevante uitsluitingsgrond in het UEA. Inschrijver dient -voor zover van toepassing - aan te tonen dat hij:

- De schade heeft vergoed of heeft toegezegd te vergoeden;
- Heeft bijgedragen aan opheldering van feiten en omstandigheden door actief mee te werken met de onderzoekende autoriteiten;
- Concrete technische, organisatorische en personeelsmaatregelen heeft genomen die geschikt zijn om verdere strafbare feiten of fouten te voorkomen.

Aanbestedende dienst beoordeelt of het geleverde bewijs voldoende is om af te zien van uitsluiting.

Indien op Inschrijver een uitsluitingsgrond uit onderdeel B van toepassing is kan Aanbestedende dienst afzien van uitsluiting indien uitsluiting kennelijk onredelijk zou zijn. Uitsluiting kan onder meer kennelijk onredelijk zijn in de volgende omstandigheden:

- Slechts kleine bedragen zijn niet betaald
- Inschrijver werd pas bekend met het precieze verschuldigde bedrag op een moment dat het niet meer mogelijk was om voor de termijn van inschrijven was verlopen te betalen.

Aanbestedende dienst beoordeelt de genomen maatregelen. Indien de genomen maatregelen toereikend worden gedacht, sluit Aanbestedende dienst Inschrijver niet uit van de procedure.

4.3 Wet Bibob

De gemeente kan bij deze aanbestedingsprocedure gebruik maken van de Wet Bibob (Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur) om te toetsen of er bij een inschrijver sprake is van één van de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden, waaronder de hierboven genoemde ernstige beroepsfout. De Wet Bibob beoogt onder meer te voorkomen dat door aanbesteding van overheidsopdrachten als bedoeld in de Wet Bibob, de overheid onbedoeld mogelijk bepaalde “criminele” activiteiten faciliteert.

Om een integriteitsbeoordeling te kunnen doen, is de gemeente via het Bibob-vragenformulier bevoegd extra inlichtingen op te vragen. Van deze bevoegdheid wordt gebruik gemaakt ingeval er ten aanzien van de inschrijver, of een door de inschrijver in te schakelen onderaannemer, sprake is van één of meerdere risico-indicatoren. Op verzoek van de gemeente dient inschrijver, dan wel de betreffende onderaannemer, dit Bibob-vragenformulier in te vullen en de gevraagde gegevens voor gunning van de opdracht te overleggen. Bij het niet, niet juist of niet tijdig invullen van dit vragenformulier en/of het niet, niet juist of niet tijdig aanleveren van de gevraagde gegevens, kan inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure zonder vergoeding van kosten.

De gemeente kan naar aanleiding van het door een inschrijver ingediende Bibob-vragenformulier het Landelijk Bureau Bibob om advies vragen. Het (niet- bindende) advies dat het landelijk Bureau Bibob op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal uitbrengen geeft een aanbestedende dienst ondersteuning bij zijn eigen inhoudelijke afweging om een overheidsopdracht wel of niet aan een inschrijver te gunnen danwel een overeenkomst inzake een overheidsopdracht te ontbinden, danwel wel of niet toestemming te verlenen dat een bepaalde ‘onderaannemer’ zal worden ingeschakeld. De gemeente behoudt zich dan ook uitdrukkelijk deze rechten voor.

Indien de aanbestedende dienst aanleiding heeft om advies in te winnen bij het Bureau Bibob, wordt de gestanddoeningstermijn verlengd met een periode van maximaal 12 weken.

U bent als Inschrijver verplicht aan dit onderzoek mee te werken. Als u dat niet doet, wijst de gemeente uw inschrijving af als ongeldige inschrijving. De aanbestedende dienst zal op verzoek nadere informatie omtrent de toepassing van de Wet BIBOB verschaffen.

Indien blijkt dat tijdens de duur van de Overeenkomst er aanleiding is om onderzoek in het kader van de Wet BIBOB uit te voeren dan is Inschrijver verplicht hieraan mee te werken.

4.4 Geschiktheidseisen

Inschrijvers waarop geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn worden getoetst op geschiktheid om de Opdracht uit te voeren. Dit gebeurt aan de hand van de volgende eisen:

4.4.1 Financiële en economische draagkracht

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over voldoende financiële en economische draagkracht.

4.4.1.1 Aansprakelijkheid

De Inschrijver dient gedurende de opdracht adequaat verzekerd te zijn voor bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid. De dekking voldoet aan de normen die in de branche gebruikelijk zijn, als bewijsstuk volstaat in beginsel een kopie van de verzekeringspolis.

4.4.2 Technische bekwaamheid & beroepsbekwaamheid

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over de benodigde technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid.

4.4.2.1 Technische en functionele bekwaamheden: kerncompetenties

Om de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid, overeenkomend met essentiële punten van de Opdracht te toetsen zijn door de Opdrachtgever de volgende kerncompetenties vastgesteld.

Gevraagde kerncompetenties:

Kerncompetentie 1.

Het leveren en implementeren van een totaaloplossing bestaande uit vaste telefonie diensten, mobiele telefonie diensten, een contactcenter applicatie en telefonie applicatie voor een organisatie met circa voor 400 medewerkers bij een (lokale) overheidsorganisatie.

Kerncompetentie 2.

Het leveren en implementeren van een CX applicatie als dienst met een omvang van minimaal 8 CX gebruikers waarbij telefonie, mail en chats etc. blended worden aangeboden.

Kerncompetentie 3.

Het realiseren van een integratie/koppeling van een omnichannel contactcenter applicatie met een zaaksysteem of CRM applicatie of klant contact applicatie waarbij:

1. Bij inkomende telefonische oproepen of berichten de zaak, account of het contact wordt geopend in de gekoppelde applicatie;
2. De contactmomenten automatische kunnen worden geregistreerd in de gekoppelde applicatie.

Inschrijver dient zijn ervaring te onderbouwen door het geven van één referentieopdracht per genoemde kerncompetentie die in de afgelopen 2 jaar is verricht en afgerond.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de referentie te controleren of deze voldoet aan de genoemde eisen zonder de Inschrijver hierover vooraf te informeren. Inschrijver heeft de contactpersoon voor het moment van indienen van de Inschrijving op de hoogte gesteld dat hij/zij benaderd kan worden door de Aanbestedende dienst. Indien een referentie niet verifieerbaar is, kan de Aanbestedende dienst besluiten tot ter zijde legging van deelname aan deze aanbesteding. Dit is ook van toepassing als blijkt dat de referentie afwijkt van hetgeen de referentie-contactpersonen melden.

De omvang van de uitgevoerde referentieopdracht dient een waarde te hebben van € 550.000 over een contractduur van 4 jaar.

Referenties dienen te worden ingediend middels het formulier zoals opgenomen in bijlage 7. Verklaring referenties. Eventuele extra referenties zullen terzijde worden gelegd.

4.4.2.2 Technische bekwaamheid: kwaliteitsnormen

Aanbestedende dienst hecht veel waarde aan informatiebeveiliging en verlangt daarom van de Inschrijver dat hij de kwaliteitsbewaking in zijn organisatie heeft geïmplementeerd, verankerd en toepast. Dit dient op de volgende manieren worden aangetoond:

- a. Zelfstandig in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best-practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. Als gelijkwaardig wordt

erkend een 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 liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht;

- b. Indien Inschrijver gebruik maakt van derden die de rekencentraservices van de Inschrijver verzorgen met betrekking tot de ICT-oplossing, dienen deze derden (ongeacht wel of niet beroep wordt gedaan op de draagkracht van deze derden en zonder dat deze derden hiervoor een beroep op draagkracht doen van andere derden) in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best-practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/ of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver namens deze derden aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs ten aanzien van deze derden in geval van voorlopige gunning van de Opdracht;
- c. De Inschrijver beschikt zelfstandig over een ISO 9001:2008 of 2015 certificaat of een algemeen kwaliteitssysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld:
- d. Een kwaliteitsbeleid van de organisatie;
- e. Concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen en klanttevredenheid te verbeteren;
- f. De wijze waarop dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst.

Bij definitieve gunning dient u een kopie van het geldige certificaat/de geldige certificaten en verklaringen aan te leveren.

4.4.2.3 Technische bekwaamheid: normen inzake milieubeheer

Aanbestedende dienst verlangt van de Inschrijver dat hij milieubeheer in zijn organisatie heeft verankerd en toepast. Dit kan op een van de volgende manieren worden aangetoond:

- a. een ISO 14001 certificaat of indien de Inschrijver hier niet over beschikt, door het bijvoegen van een actuele, door de directie ondertekende milieubeleidsverklaring en;
- b. een milieuprogramma of actieplan waarin is aangegeven welke stappen de organisatie neemt of gaat nemen om de milieubelasting te verminderen en;
- c. een milieuverslag of andere (management-)rapportage waarin gerapporteerd wordt over de genomen milieumaatregelen en de behaalde resultaten en;
- d. de naam en de functie-inhoud van een functionaris die is aangesteld om de milieumaatregelen van de organisatie te coördineren.
- e. Indien Inschrijver hieraan voldoet, dient hij dit aan te geven door ondertekening van het UEA. De gevraagde bewijsstukken hoeven niet bij uw Inschrijving al ingeleverd te worden. Slechts van de Inschrijver(s) die naar verwachting voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, kan dit achteraf worden gevraagd.

Hoofdstuk 5 Gunningscriteria

5.1 Gunningscriterium Kwaliteit

Inschrijver kan per kwaliteitsvraag een fictieve korting behalen op haar inschrijfsom. Deze korting hangt af van de score op de verschillende gunningscriteria. De behaalde fictieve korting wordt van de inschrijfprijs afgetrokken. De leverancier met de laagste **fictieve inschrijfprijs** krijgt de opdracht gegund. Fictieve inschrijfprijs=inschrijfprijs-behaalde fictieve korting. Hoe we de antwoorden beoordelen lees je in hoofdstuk 5.3.

Gunningscriteria	Maximale kwaliteitswaarde	Score
5.1.1 Programma van Wensen	€ 25.000,--	Zie bijlage 5.1.1
5.1.2 De CX applicatie en speciale functionaliteit	€ 100.000,--	Uitstekend = (-100%) Goed = (-75 %) Voldoende = (-50%) Matig = (-25%) Onvoldoende / ontbreekt = 0
5.1.3 Plan van aanpak	€ 15.000,--	Uitstekend = (-100%) Goed = (-75 %) Voldoende = (-50%) Matig = (-25%) Onvoldoende / ontbreekt = 0
5.1.4.1 Gebruiksvriendelijkheid 5.1.4.2 Demo	€ 100.000,--	Uitstekend = (-100%) Goed = (-75 %) Voldoende = (-50%) Matig = (-25%) Onvoldoende / ontbreekt = 0
5.1.5 Beheersgemak	€ 35.000,--	Uitstekend = (-100%) Goed = (-75 %) Voldoende = (-50%) Matig = (-25%) Onvoldoende / ontbreekt = 0
5.1.6 Circulair Inkopen en duurzaamheid	€ 15.000,--	Uitstekend = (-100%) Goed = (-75 %) Voldoende = (-50%) Matig = (-25%) Onvoldoende / ontbreekt = 0
5.1.7 Diversiteit, Inclusie en Gelijkwaardigheid	€ 10.000,--	Uitstekend = (-100%) Goed = (-75 %) Voldoende = (-50%) Matig = (-25%) Onvoldoende / ontbreekt = 0
Totaal maximale kwaliteitswaarde	€ 300.000,--	

5.1.1 Programma van Wensen

In bijlage 5.1.1 zijn wensen opgenomen. Per wens kan een fictieve korting worden toegekend, tot een maximum van € 25.000. Indien inschrijver naar het oordeel van het beoordelingsteam voldoet aan de wens, worden de punten toegekend.

5.1.2 De CX applicatie en speciale functionaliteit

Inschrijver beschrijft op maximaal 4 pagina's A4 hoe de volgende punten ten aanzien van de CX applicatie worden ingevuld:

1. Hoe de bereikbaarheid van de Opdrachtgever bij uitval van de CX applicatie wordt geborgd voor de oproepen en berichten.
2. De GUI's/dashboard voor de gebruikers van de aangeboden applicaties:
 - Wat wordt getoond bij het aanbieden van de oproep of bericht (afbeelding toevoegen);
 - Het vroegtijdig beëindigen of verlengen van de nawerktijd;
 - a. Informatie over de status van alle mede KCC'ers.
 - b. Alle informatie over de oproepen en berichten real time en op de dag, wachttijden, servicelevels etc.
3. Opmaak van de rapportages (KCC en ICT servicedesk) (afbeelding toevoegen);
4. Tonen van de contacthistorie van het kenmerk (telefoonnummer, klantnummer, mailadres etc.) in de CX applicatie;
5. Inzicht van de CX gebruiker in de eigen werkzaamheden;
6. Inschrijver dient aan te geven hoe de volgende functionaliteit door de aangeboden CX applicatie wordt ingevuld:
 - a. Inrichting van de piket diensten;
 - b. In de toekomst: het instellen/inrichten van een webchat op de website van de Opdrachtgever en de manieren waarop de chatfunctie het verstrekken van informatie door de gemeente kan ondersteunen en het het werk van de medewerker ondersteunt door slimme functionaliteit en AI
 - c. De uitvoering van het Klant Tevredenheids Onderzoek.
 - d. Het opnemen/transcriberen van de gesprekken en het opslaan van deze gesprekken of samenvattingen in het zaaksysteem of klantcontactregistratie systeem

Ter illustratie van de beschrijving mogen maximaal 10 afbeeldingen worden bijgevoegd.

De maximaal te halen kwaliteitswaarde is € 100.000,--.

5.1.3 Plan van aanpak

De te contracteren Leverancier dient tijdens de opdracht op alle fronten **proactief** en **transparant** te handelen en zijn werkzaamheden uit te voeren in het belang van de projectdoelstellingen van de Opdrachtgever. De Inschrijver wordt daarom gevraagd onderstaande punten op maximaal 4 pagina's A4 te beschrijven. Het plan van aanpak dient **SMART beschreven te zijn**.

1. De projectorganisatie, de communicatielijnen en wijze van rapporteren over de voortgang van de implementatie;
2. De werkverdeling, verdeling van verantwoordelijkheden en de van Opdrachtgever verlangde inzet;
3. De planning van de verschillende fases waarin rekening wordt gehouden met de opleverdatum vóór 1 oktober 2026. Deze planning dient separaat op A3 formaat aangeleverd te worden.
4. De (visie op) training van gebruikers en beheerders;
5. Welke resterende zekerheden worden gegeven dat het project binnen de kaders van de afgegeven planning en budget blijven zonder in te boeten op de te leveren kwaliteitseisen.

Risico en kansen dossier. Welke risico's ziet u voor de uitvoering van het project gezien de te realiseren doelstellingen en termijn. Welke maatregelen treft inschrijver om de risico's te mitigeren. Welke kansen ziet u – aanvullende op de te realiseren doelstelling en beschreven eisen, wensen en casuïstiek – om met uw CX applicatie en telefonie applicatie de dienstverlening en interne bedrijfsvoering te verbeteren.

Hoe een getrapte overgang van de oude telefooncentrale naar het gebruik van de CX applicatie en telefonie applicatie kan worden gerealiseerd;

6. Welke maatregelen Inschrijver neemt wanneer (performance) issues optreden aan de geïmplementeerde diensten als: wegvallende oproepen, het niet kunnen doorverbinden van oproepen, vertraging in de spreek/luister verbinding.

De maximaal te halen kwaliteitswaarde is € 15.000,--.

5.1.4 Gebruikersvriendelijkheid

De maximaal te halen kwaliteitswaarde voor beide subonderdelen is € 100.000,--.

5.1.4.1 Gebruikersvriendelijkheid beschrijving

Inschrijver beschrijft op maximaal 4 pagina's A4 hoe de volgende functionaliteiten/handelingen in de aangeboden CX-applicatie worden ondersteund.

1. De informatie die in het dashboard wordt getoond:
 - a. Status informatie over de CX gebruikers: op welk kanaal is CX gebruiker bezet, reason codes, beschikbaarheid/ingelogd, nawerktijd van oproep of bericht;
 - b. Wachtrijinformatie: aantal wachtenden en wachttijd van de langstwachtede per wachtrij.
2. Bij integratie met een CRM- of zaaksysteem kan de volgende informatie op basis van een inkomende oproep of bericht, met als kenmerk het telefoonnummer of e-mailadres, in het zaaksysteem op een apart scherm worden getoond:
 - Achternaam, telefoonnummer, adres en geboortedatum;
 - Bij een onbekend kenmerk het zoekscherm van het zaaksysteem;
 - De eventueel eerdere contactmomenten.
3. Hoe elk contactmoment (telefoon of bericht) kan worden geregistreerd in het zaaksysteem, registratieapplicatie of CRM-applicatie met: informatie, datum, een kenmerk meegeven.
4. Het zoeken in het telefoonboek waarbij van de gebruikers de volgende informatie wordt getoond:

De status van de medewerker: bezet, beschikbaar, afwezig, niet storen, offline, zo terug/afwezig;

 - a. MS Outlook agenda informatie over de werkdag en of werkweek: werkdag, bezet, vakantie, ziek.

En indien beschikbaar binnen de CX applicatie:

 - b. Afwezigheidsmelding in MS Outlook.
 - c. Het statusbericht in de telefonie app.
5. Het doorverbinden naar een nieuw extern nummer.
6. Het aan en afmelden in de ACDM groepen door de CX gebruiker.
7. Het classificeren van de oproep of het bericht door de KCC'er.

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

5.1.4.2 Gebruikersvriendelijkheid Demo

Indien Inschrijver voldoet aan stap 1 en stap 2 zoals beschreven in hoofdstuk 4.1 wordt de Inschrijver uitgenodigd voor een live demonstratie van de aangeboden oplossing. Tijdens deze demonstratie wordt een aantal handelingen uitgevoerd aan de hand van een demo-scenario. De demonstratie vindt plaats op een door de leverancier beschikbaar gestelde (test)omgeving, met zo min mogelijk vooraf geconfigureerde onderdelen, zodat een realistische indruk ontstaat van het werkproces en gebruiksgemak.

De handelingen genoemd in 5.1.4.1 maken onderdeel uit van de demonstratie.

Tijdens de demonstratie wordt de oplossing getoetst op de volgende aspecten:

- **Vindbaarheid van functies en knoppen:** in hoeverre zijn veelgebruikte functies logisch en snel terug te vinden;

- **Intuïtiviteit van het werkproces:** begeleidt de software de gebruiker in logische stappen of is veel voorkennis nodig;
- **Gebruiksgemak en snelheid:** hoe soepel en snel verlopen deze handelingen;
- **Foutafhandeling:** hoe duidelijk en gebruiksvriendelijk zijn meldingen bij fouten of onvolledige invoer;
- **Consistentie:** is de gebruikerservaring logisch en consistent binnen de verschillende onderdelen van de software.

De leverancier voert deze demo zelf uit, maar kan worden gevraagd een korte toelichting te geven per stap. Gemeente Wageningen beoordeelt de demonstratie op basis van de bovengenoemde aspecten.

De demo vindt plaats op 11 mei 2026 (optioneel 12 mei) en duurt maximaal 2 uur. Tijdens de demo is er ook ruimte om eventuele vragen ter verduidelijking te stellen door Opdrachtgever n.a.v. de ingediende antwoorden op de overige kwaliteitsvragen.

Agenda:

- Korte voorstelronde
- Demo van maximaal 1,5 uur
- Vragen stellen n.a.v. ingediende offerte

5.1.5 Beheersgemak

Inschrijver beschrijft op maximaal 2 pagina's A4 hoe onderstaande functionaliteiten/handelingen in de aangeboden CX-applicatie worden ondersteunt.

1. Gebruikers beheer: het in Microsoft Entra ID invoeren, wijzigen of verwijderen van standaard - en CX gebruikers en profielen dienen te worden overgenomen in de standaard- en CX applicatie: naam, vast telefoonnummer, mobiel nummer, mailadres etc. Inschrijver geeft aan hoe dit per mutatie wordt gerealiseerd.
2. Extern telefoonboek: Invoeren externe contacten in het telefoonboek van de CX applicatie die direct beschikbaar zijn voor alle CX gebruikers.
3. Het aanpassen van de instellingen en alarmeringen bij de callcenter applicatie.
4. Het inspreken, invoeren en aanpassen van de meldteksten, tijdschema's realtime en conform schema's en het activeren van reeds ingesproken meldteksten.
5. Het aanpassen van een call flow om extra teksten en keuzes op te nemen (in de IVR).

De maximaal te halen kwaliteitswaarde is € 35.000,--.

5.1.6 Circulair Inkopen en duurzaamheid

Circulair inkopen en duurzaamheid maken onderdeel uit van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO). Dit houdt in dat er naast het streven naar winst (profit) ook rekening wordt gehouden met het effect van de activiteit op het milieu (planet) en dat men rekening houdt met menselijke aspecten binnen en buiten het bedrijf (people). Voor alle inkooptrajecten wordt onderzocht wat de mogelijkheden zijn met betrekking tot circulair inkopen en dient het circulair inkopen onderdeel te zijn van het inkooptraject.

Van de Inschrijver wordt gevraagd om kort en bondig aan te geven hoe Inschrijver omgaat tijdens de uitvoering van de opdracht met duurzaamheid en milieubesparende maatregelen.

Inschrijver beschrijft in ieder geval hoe er tijdens de uitvoering van de opdracht met energieverbruik wordt omgegaan en welke inzet er is om energie te besparen en besteed hierin in ieder geval aandacht aan:

- Het energieverbruik van de gebruikte servers;
- De energie-efficiëntie van de aangeboden software.

De maximaal te halen kwaliteitswaarde is € 15.000,--.

5.1.7 Diversiteit, Inclusie en Gelijkwaardigheid (DIG)

Geef kort en bondig antwoord op onderstaande vragen:

Gemeente Wageningen staat, als werkgever én opdrachtgever, voor diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid. We maken graag zo goed mogelijk gebruik van de diverse talenten en vermogens op de (arbeids)markt en streven er daarom zoveel mogelijk naar dat Leveranciers ook bijdragen aan de creatie van een inclusieve samenleving.

Beschrijf wat jullie doen om DIG binnen de eigen organisatie te borgen. In het antwoord komen in ieder geval de volgende aspecten terug:

- welk beleid hebben jullie omtrent DIG;
- welke maatregelen jullie treffen voor een divers en inclusief werkklimaat; en benoem wat dit beleid en de genoemde maatregelen hebben opgeleverd aan diversiteit, inclusie en gelijkwaardig binnen de organisatie.

Inschrijver beschrijft tevens hoe er tijdens de uitvoering van de opdracht de applicaties (zowel omnichannel contactcenter applicatie als telefonie applicatie) geschikt is voor mensen met een audiovisuele beperking. Daarnaast beschrijft de Inschrijver hoe de omnichannel contactcenter applicatie beschikbaar is voor inwoners die de Nederlandse taal niet spreken.

De maximaal te halen kwaliteitswaarde is € 10.000,--.

5.2 Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat in ieder geval uit een beleidsmedewerker, een projectleider, Accountmanagers en een inkoopadviseur. Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol.

Uitstekend (=100% van het kortingsbedrag) :

Antwoorden sluiten uitstekend aan bij de gevraagde dienstverlening/vraagstelling en zijn concreet beschreven. Er is een positief onderscheidend vermogen en de antwoorden voegen unieke meerwaarde toe aan datgene dat wordt uitgevraagd.

Goed (=75% van het kortingsbedrag) :

Antwoorden zijn concreet en er is sprake van een positief onderscheidend vermogen. Antwoorden voegen meerwaarde toe aan datgene dat wordt uitgevraagd in deze aanbesteding.

Voldoende (=50% van het kortingsbedrag):

Antwoorden zijn concreet en voldoen aan de verwachtingen. Antwoorden voegen echter geen meerwaarde toe.

Matig (=25% van het kortingsbedrag):

Antwoorden zijn onvoldoende duidelijk en/of concreet geformuleerd. Een deel van de gevraagde informatie ontbreekt of is inhoudelijk niet geheel relevant en/of voldoet niet geheel aan het criterium. De wijze van invulling laat openingen over.

Onvoldoende/ontbreekt (= 0% van het kortingsbedrag):

Antwoorden zijn onvoldoende dan wel niet geformuleerd. Een wezenlijk deel van de gevraagde informatie ontbreekt, is inhoudelijk niet relevant of voldoet niet aan het criterium. De wijze van invulling is niet compleet, niet overtuigend en laat openingen over.

5.3 Beantwoording en beoordeling

LET OP: elke claim die u opneemt bij het beantwoorden van de gunningscriteria wordt door ons na de voorlopige gunning tijdens het verificatiegesprek geverifieerd. Inschrijver dient op verzoek de bewijzen voor het verificatiegesprek te mailen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer zich te houden aan het gestelde in de door Opdrachtnemer ingediende Inschrijving.

De beantwoording van de gestelde gunningscriteria dient per gunningscriterium toegevoegd te worden aan uw Inschrijving.

Indien Inschrijver meer pagina's informatie aan zijn Inschrijving toevoegt dan gevraagd, zal uitsluitend het aantal gevraagde pagina's worden beoordeeld.

De beoordeling vindt als volgt plaats:

De leden van het beoordelingsteam beoordelen individueel de voor hun specifieke gunningscriteria en geven per antwoord op de kwaliteitsvragen een uitstekend, goed, voldoende, matig of onvoldoende. Tijdens de demo op 11 mei 2026 kunnen de scores van gunningscriteria 5.1.4 nog worden aangepast. In gezamenlijk overleg komen we tot één definitieve score voor elk gunningscriteria. Indien we niet tot overeenstemming komen gaan we over tot een meerderheid van stemmen.

5.4 Inschrijfsom

Inschrijver dient zijn prijzen op te geven in Bijlage 6 waarin automatisch de inschrijfsom wordt berekend op basis van de door Aanbestedende dienst opgegeven aantallen.

Met de opgegeven prijzen (in Euro, exclusief btw) kan Inschrijver de diensten leveren die voldoen aan al het gestelde in het Programma van Eisen en in de uitwerking van de Gunningcriteria.

De behaalde kwaliteitswaarde, zie hoofdstuk 5.1, wordt afgetrokken van de inschrijfsom waarna de Inschrijver met de laagste fictieve inschrijfsom in aanmerking komt voor een voorlopige gunning.

Bijlage 1. Checklist in te leveren documenten

Deze checklist dient volledig ingevuld te worden door de Inschrijver en te worden toegevoegd aan de Inschrijving. Er dient een vinkje gezet te worden indien de betreffende stukken zijn bijgevoegd.

Bijlage 1 dient door de Inschrijver naar waarheid te worden ingevuld en dient te worden ondertekend door een persoon die blijkens het handelsregister of een volmacht van degene die blijkens het handelsregister bevoegd is om Inschrijver te vertegenwoordigen en om namens Inschrijver dit formulier te ondertekenen.

Met het ondertekenen van Bijlage 1 geeft Inschrijver tevens aan akkoord te gaan met Bijlages 4: Programma van Eisen en dat alle ingediende bijlagen naar waarheid te zijn ingevuld.

Betreft gevraagde in	Omschrijving	Bijgevoegd
Bijlage 1	Checklist in te leveren documenten	<input type="checkbox"/>
Bijlage 2	UEA	<input type="checkbox"/>
Bijlage 3	Derden verklaring	n.v.t.
Bijlage 4	Programma van Eisen Wageningen algemeen	n.v.t.
Bijlage 4a	Programma van Eisen Telefonie en CX Applicatie	n.v.t.
Bijlage 4b	Programma van Eisen mobiele telefoniediensten	n.v.t.
Bijlage 5	Gunningscriterium Kwaliteit	n.v.t.
5.1.1a	Programma van Wensen telefonie en CX applicatie	<input type="checkbox"/>
5.1.1b	Programma van Wensen mobiele telefonie	<input type="checkbox"/>
5.1.2	De CX applicatie en speciale functionaliteit	<input type="checkbox"/>
5.1.3	Plan van Aanpak (inclusief planning op A3 formaat)	<input type="checkbox"/>
5.1.4	Gebruiksvriendelijkheid	<input type="checkbox"/>
5.1.5	Beheersgemak	<input type="checkbox"/>
5.1.6	Circulair Inkopen en duurzaamheid	<input type="checkbox"/>
5.1.7	Diversiteit, Inclusie en Gelijkwaardigheid	<input type="checkbox"/>
Bijlage 6	Gunningscriterium Prijs (in PDF én Excel)	<input type="checkbox"/>
Bijlage 7	Verklaring referenties	<input type="checkbox"/>
Bijlage 13	Verklaring omtrent Russische betrokkenheid	<input type="checkbox"/>
Bijlage 14	De dienstbeschrijving(en)	<input type="checkbox"/>
Bijlage 15	Digitale soevereiniteit	<input type="checkbox"/>
Hoofdstuk 3	Uittreksel Kamer van Koophandel, zie ook 3.1	<input type="checkbox"/>
Eis 144	Concept SLA/DFA/DAP	<input type="checkbox"/>

Getekend voor akkoord:

Naam Inschrijver	
Naam tekenbevoegde	
Emailadres tekenbevoegde	
Handtekening	
Datum	

Bijlage 2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Is separaat toegevoegd.

Bijlage 3. Derdenverklaring

Indien de Inschrijver een beroep doet op een derde om te voldoen aan de geschiktheids-eisen dan dient dit formulier te worden ingevuld en bijgesloten bij de Inschrijving.

<Naam Inschrijver>, statutair gevestigd te <plaats>, kantoorhoudende te <straatnaam, postcode, plaats>, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te <plaats> onder nummer <kvk-nummer>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar <functie> <naam> in zijn/haar hoedanigheid van <hoedanigheid>, hierna te noemen Inschrijver;

<Naam derde>, statutair gevestigd te <plaats>, kantoorhoudende te <straatnaam, postcode, plaats>, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te <plaats> onder nummer <kvk-nummer>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar <functie> <naam> in zijn/haar hoedanigheid van <hoedanigheid>, hierna te noemen leverancier/dienstverlener;

hierna gezamenlijk te noemen partijen, overwegende dat:

Aanbestedende dienst, een <leverancier/dienstverlener> zoekt voor <korte omschrijving werkzaamheden> en deze door middel van een aanbesteding wenst te vinden;

Inschrijver in dat kader voornemens is een Inschrijving te doen;

Inschrijver <Naam derde> nodig heeft om te kunnen voldoen aan de door de Opdrachtgever ter zake van de aanbesteding gestelde geschiktheidseisen en/of selectiecriteria;

Partijen in dat kader jegens de Aanbestedende dienst wensen te verklaren dat, indien Inschrijver de Opdracht gegund krijgt, Inschrijver de <Naam derde> als uitvoerende partij zal inzetten voor het uitvoeren van die onderdelen van het project waarvoor hij <Naam derde> nodig heeft om aan de eisen en/of criteria te voldoen.

Partijen verklaren jegens de Aanbestedende dienst het navolgende te zijn overeengekomen:

dat, indien <Naam Inschrijver> de opdracht gegund krijgt, <Naam derde>, het opdrachtonderdeel/de opdrachtonderdelen <opdrachtonderde(e)l(en)> welke <Naam derde> vereisten voor levert zal uitvoeren.


Namens <Naam Inschrijver>


Naam tekenbevoegde	
Datum	
Handtekening	


Namens <Naam derde>


Naam tekenbevoegde	
Datum	
Handtekening	

Bijlage 4. Programma van Eisen Wageningen algemeen

Inschrijver stemt door het ondertekenen van Bijlage 1 in met de Conformiteitenlijst en het Programma van Eisen. Het niet instemmen betekent uitsluiting van verdere beoordeling.	
Conformiteitenlijst	
1.	Het indienen van een Offerte houdt in dat door Inschrijver onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen en voorwaarden van dit Beschrijvend document en de Nota van inlichtingen wordt ingestemd.
2.	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de procedurevoorschriften zoals opgenomen in deze Offerteaanvraag en gaat met deze voorschriften onverkort akkoord.
3.	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de beoordelingsmethodiek zoals opgenomen in dit Beschrijvend document en gaat met deze procedure onverkort akkoord.
4.	Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de Raamovereenkomst/Overeenkomst, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid: De Raamovereenkomst/Overeenkomst De Nota van inlichtingen Het Beschrijvend document De GIBIT inkoopvoorwaarden De Inschrijving
5.	Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst of Privacy addendum van Opdrachtgever.
6.	Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de GIBIT Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever.
 Algemene eisen	
7.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan en te handelen conform alle vigerende wet- & regelgeving
8.	Opdrachtgever accepteert na Gunning slechts die Onderaannemer(s) die gedurende de procedure als zodanig zijn aangemerkt en die voldaan hebben aan alle procedurele vereisten die hiervoor zijn beschreven. Na Gunning is wijziging/inzet van Onderaannemer(s) slechts mogelijk indien Opdrachtgever hiervoor schriftelijk goedkeuring heeft gegeven.
9.	Ter uitvoering van de verrichtingen die verband houden met de te sluiten Overeenkomst zal de Inschrijver zich bedienen van voldoende, ter zake kundig en bevoegd personeel dat dusdanige kwalificaties bezit dat de bedoelde verrichtingen op de juiste wijze worden uitgevoerd. Het uitvoerende personeel van de Inschrijver dient de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk te beheersen.
10.	Opdrachtnemer garandeert dat alle locaties, activiteiten en geleverde diensten/producten toegankelijk zijn voor alle inwoners van Wageningen, ongeacht hun (audio/visuele) beperking of taalachterstand. Bij nieuwe projecten, of levering van producten/activiteiten en dienstverlening dient rekening te worden gehouden met deze toegankelijkheidseis. Indien gewenst kunnen burgers en/of belangenorganisaties betrokken worden bij de uitvoering van deze 'algemene toegankelijkheidseis'.

 Technische eisen	
Logging	
11.	Alle logs (audittrails, webserver, databaseservers, firewalls, IDS, enzovoorts) worden op een separate geïsoleerde en afdoende beveiligde server voor een periode van minimaal 6 maanden bewaard. Deze logs zijn opvraagbaar door opdrachtgever.
12.	Als er persoonsgegevens worden verwerkt dienen de logs encrypted voor minimaal de vastgestelde wettelijke bewaartermijn van het type persoonsgegevens + 6 maanden bewaard te worden.
13.	Bij software of systemen die de gemeente gebruikt voor het verzamelen en/of inzichtelijk maken van data moet de geleverde data toegankelijk en benaderbaar zijn voor verder bewerking en of analyse (eventueel buiten de software of het systeem om). Dit kan in de vorm van een API of database benadering. Wanneer dit niet het geval is, is er op zijn minst een automatische periodieke excel of csv export mogelijk. Wanneer middels een API of excel export slechts een deel van de data te benaderen is geeft de leverancier voor het sluiten van een contract aan welke data wel en welke niet te benaderen zijn. De software of dienst voorziet er bij voorkeur in dat niet alleen een weergave van de huidige situatie wordt gegeven maar ook dat een weergave van een bepaald punt in de tijd terug gehaald kan worden middels een peildatum. Tevens mag de data bij voorkeur door de gemeente worden opgeslagen in een datawarehouse.
Monitoring	
14.	Opdrachtnemer beschikt over een geautomatiseerd monitoringsysteem om de beschikbaarheid en performance van de aangeboden diensten te monitoren.
Digitale toegankelijkheid	
15.	Alle applicaties moeten aan de toegankelijkheidseisen van het Besluit Digitale Toegankelijkheid c.q. WCAG 2.1 voldoen.
Network Security Monitoring	
16.	Om mogelijke aanvallen te detecteren beschikt opdrachtnemer over tooling om verdachte zaken in het netwerkverkeer te detecteren. Dit kan middels een IDS, IPS, HIDS of HIPS.
(D)DOS & bedrijfscontinuïteitsmaatregelen	
17.	Opdrachtnemer beschikt over een actief systeem dat (D)DoS aanvallen in ieder geval binnen 2 uur, gerekend vanaf de eerste signalering, succesvol af kan slaan.
Opslag van vertrouwelijke en privacygevoelige informatie	
18.	Als er op de betreffende systemen vertrouwelijke of privacygevoelige informatie opgeslagen wordt moet deze te allen tijde adequaat versleuteld zijn.
Continuïteitseisen en Back-up	

19.	De gemeente eist van de opdrachtnemer dat deze back-ups maakt van de betreffende systemen en data. De interval en bewaartermijn van de back-up is afhankelijk van de betreffende dienst en wordt beschreven in de SLA die Opdrachtgever met de gemeente afsluit.
20.	Alle backup data wordt encrypted binnen de EER opgeslagen.
Systeemisolatie	
21.	Systemen van de gemeente zijn logisch gescheiden van systemen ten behoeve van andere dienstafnemers (firewalling en netwerksegmentering).
22.	Pentesten moeten uitgevoerd kunnen worden zonder dat deze invloed uitoefenen op systemen van andere klanten.
23.	Opdrachtgever kan ten aller tijden een pentest uitlaten voeren.
24.	Alle poorten die niet noodzakelijk zijn voor correcte werking van de dienst, maar niet uitgeschakeld of verwijderd kunnen worden, zijn middels een hostbased firewall gesloten.
Beheer op afstand	
25.	De gemeente eist dat uitsluitend de poorten benodigd voor een correcte werking van de remote beheeroplossing benaderbaar zijn vanaf het internet.
26.	De gemeente eist van de opdrachtnemer dat beheertoegang alleen mogelijk is via een beveiligde (VPN) verbinding met MFA en dat er logging van die (VPN) verbindingen aanwezig is.
27.	Alle beheerhandelingen kunnen worden herleid naar de betreffende beheerder en worden gelogd, deze logs zijn door opdrachtgever opvraagbaar.
Locatie van apparatuur, data en onderaannemers	
28.	De aangeboden oplossing bevindt zich volledig binnen de EER.
29.	Alle gemeentelijke data wordt binnen de EER opgeslagen.
 Social Return On Investment (SROI)	
30.	Een vast percentage (5%) van de overeengekomen aanneemsom van deze opdracht wordt aangewend voor SROI.
31.	Binnen 7 werkdagen na voorlopige gunning levert de voorlopig gegunde partij aan de coördinator Social Return (robert.bongers@wageningn.nl) een compact plan van aanpak (maximaal 2 A4) hoe jullie invulling gaan geven aan SROI. Het plan bestaat uit de volgende onderdelen: 1. Opdrachtsom, of de te verwachten opdrachtsom; 2. Keuze voor welke bouwblokken worden ingezet; 3. Keuze welke maatschappelijke activiteiten worden opgenomen.
32.	Binnen 7 kalenderdagen na opdrachtverstrekking wordt er in overleg een afspraak ingepland door de coördinator Social Return. Tijdens dit gesprek wordt de invulling van de SROI verplichting definitief.
33.	Als de Opdrachtnemer niet (geheel) aan de verplichting tot invulling van het overeengekomen bedrag voldoet, is de Opdrachtgever bevoegd om dit bedrag in rekening te brengen bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal dit bedrag gebruiken voor de vormgeving van initiatieven die direct bijdragen aan de ontwikkeling of inzet van

	instrumenten om werkzoekenden of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen in de begeleiding naar werk.
	Privacy en informatiebeveiliging
34.	<p>Inschrijver werkt aantoonbaar conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en Inschrijver heeft haar informatiebeveiliging aantoonbaar geregeld.</p> <p>Na de voorlopige gunning en voorafgaand aan het verificatiegesprek geeft Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever beknopt schriftelijk uitleg hoe hij dit heeft geregeld en hoe hij dit bij Opdrachtgever kan aantonen.</p>
35.	<p>Inschrijver heeft een Informatiebeveiligingsbeleid vastgesteld. Indien de beveiliging van persoonsgegevens niet expliciet wordt behandeld in het informatiebeveiligingsbeleid van inschrijver, dan heeft inschrijver een separaat privacybeleid vastgesteld.</p>

Bijlage 5. Gunningscriterium Kwaliteit

5.1.1a Programma van wensen telefonie en CX applicatie

Is separaat toegevoegd.

5.1.1b Programma van wensen mobiele telefonie

Is separaat toegevoegd.

5.1.2 De CX applicatie en speciale functionaliteit

Zelf toevoegen.

5.1.3 Plan van Aanpak (inclusief planning op A3 formaat)

Zelf toevoegen.

5.1.4 Gebruiksvriendelijkheid

Zelf toevoegen.

5.1.5 Beheersgemak

Zelf toevoegen.

5.1.6 Circulair Inkopen en duurzaamheid

Zelf toevoegen.

5.1.7 Diversiteit, Inclusie en Gelijkwaardigheid

Zelf toevoegen.

Bijlage 6. Prijzenblad

Is separaat toegevoegd. Zie het toegevoegde EXCEL-bestand

Het formulier dient door de Inschrijver naar waarheid te worden ingevuld.

Het is NIET toegestaan de opmaak van het prijzenblad anders dan aangegeven te wijzigen. Het door een Inschrijver zelfstandig wijzigen van de opmaak van deze Bijlage maakt de Inschrijving onvergelijkbaar met andere Inschrijvingen en kan leiden tot uitsluiting van Inschrijver.

Deze dient volledig ingevuld (in PDF én EXCEL-FORMAAT) separaat te worden toegevoegd aan uw Inschrijving in Tendered op de daarvoor bestemde plek.

Bijlage 7. Verklaring referenties

Door de Opdrachtgever zijn de volgende kerncompetenties vastgesteld, benodigd voor het toetsen van technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid, overeenkomend met essentiële punten van de Opdracht:

Gevraagde kerncompetenties:

Kerncompetentie 1.

Het leveren en implementeren van een totaaloplossing bestaande uit vaste telefonie diensten, mobiele telefonie diensten, een contactcenter applicaties en telefonie applicatie voor een organisatie met circa voor 400 medewerkers bij een (lokale) overheidsorganisatie.

Kerncompetentie 2.

Het leveren en implementeren van een CX applicatie als dienst met een omvang van minimaal 8 CX gebruikers waarbij het kanaal telefonie en één ander kanaal (mail, WhatsApp, webchat et.) blended worden aangeboden.

Kerncompetentie 3.

Het realiseren van een integratie/koppeling van een omnichannel contactcenter applicatie met een zaaksysteem of CRM applicatie of klant contact applicatie waarbij:

1. Bij inkomende telefonische oproepen of berichten de zaak, account of het contact wordt geopend in de gekoppelde applicatie;
2. De contactmomenten automatische kunnen worden geregistreerd in de gekoppelde applicatie.

Inschrijver dient zijn ervaring te onderbouwen door het geven van één referentieopdracht per genoemde kerncompetentie die in de afgelopen 2 jaar is verricht en afgerond. Het is toegestaan om één referentie aan te leveren waarin meerdere kerncompetenties verenigd zijn.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de referentie te controleren of deze voldoet aan de genoemde eisen zonder de Inschrijver hierover vooraf te informeren. Inschrijver heeft de contactpersoon voor het moment van indienen van de Inschrijving op de hoogte gesteld dat hij/zij benaderd kan worden door de Aanbestedende dienst. Indien een referentie niet verifieerbaar is, kan de Aanbestedende dienst besluiten tot ter zijde legging van deelname aan deze aanbesteding. Dit is ook van toepassing als blijkt dat de referentie afwijkt van hetgeen de referentie-contactpersonen melden.

De omvang van de uitgevoerde referentieopdracht dient een waarde te hebben van € 300.000 over een contractduur van 4 jaar.

Referentie	
Naam klant (referent)	
Plaatsnaam	
Naam contactpersoon	
Telefoonnummer	

Begin- en einddatum Overeenkomst		Omvang in €	
Opdracht zelfstandig uitgevoerd	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee (aangeven wie wat heeft uitgevoerd)		
Beschrijving van referentieopdracht met de gevraagde kerncompetentie (max 1 A4):			

Het model als bovenstaand dient zo vaak als nodig te worden gekopieerd voor meerdere op te geven referenties.

Bijlage 8. Concept Overeenkomst

Is separaat toegevoegd.

Bijlage 9. GIBIT Inkoopvoorwaarden 2023

https://vng.nl/sites/default/files/2023-12/vng_gibit_2023_artikelen.pdf

Bijlage 10. Verwerkersovereenkomst

Is separaat toegevoegd.

Bijlage 11. Bouwblokkenmodel SROI Oost-Nederland 2023

Is separaat toegevoegd.

Bijlage 12. De Wageningse Data Principles -/ Datapartner Infographic

Is separaat toegevoegd.

Bijlage 13. Verklaring omtrent Russische betrokkenheid

Is separaat toegevoegd

Bijlage 14. De dienstbeschrijving(en)

Met de minimale eisen aan de werkplekinrichting en ICT-infrastructuur voor realisatie van de dienstverlening.

Door leverancier aan te leveren.

Bijlage 15. Digitale soevereiniteit

Is separaat toegevoegd