

Aanbestedingsdocument:

Vervanging telefonie
-
GEMEENTE VIJFHEERENLANDEN

IBMN-2025-VIJ-CM-001



Niets van deze uitgave mag worden veeleelvoudigd en / of openbaar gemaakt door middel van druk, microfilm, geluidsband, elektronisch of op welke ander wijze ook en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen zonder voorafgaande toestemming van de samenstellers.

INHOUDSOPGAVE

1.	Algemeen.....	5
1.1	Inleiding	5
1.2	Definities	7
1.3	Leeswijzer en inhoud aanbestedingsdocument.....	7
1.4	Aanbestedingsprocedure.....	8
1.5	Communicatie	8
1.6	Elektronisch medium	8
1.7	Klachten	8
1.8	Instemming toepasselijkheid	8
1.9	Inkoopvoorwaarden	8
1.10	Garanties.....	8
1.11	Eventuele gebreken, onvolkomenheden etc.	8
1.12	Mededelingen en uitwisselingen van informatie	9
1.13	Voorbehouden	9
1.14	Varianten (alternatieven).....	9
1.15	Motiveringen.....	9
1.15.1	Artikel 1.5 Aanbestedingswet 2012	9
1.15.2	Artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012	9
1.16	Planning	10
1.17	Artikel 2.81 Aanbestedingswet 2012.....	10
1.18	Aantal inschrijvingen	10
1.19	Inschrijven als combinatie	11
1.20	Kennelijk onredelijke en/of irreële en/of ongeloofwaardige (eenheids-)prijzen	11
2.	Eisen met betrekking tot de uitvoering	12
2.1	Programma van Eisen	12
2.2	Overige uitvoeringseisen en -aspecten	12
2.2.1	Nederlandse taal.....	12
2.2.2	Inschakeling onderaannemers bij de opdracht	12
2.2.3	Geen ongeoorloofde inbreuk op rechten van derden	12
3.	Minimumeisen (uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen)	13
3.1	Uitsluitingsgronden	13
3.1.1	Artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012	13

3.1.2	Artikel 2.87 Aanbestedingswet.....	13
3.1.3	Bewijs bij inschrijving	14
3.1.4	Bewijsstukken na inschrijving.....	14
3.1.5	Uitsluitingsgrond (-en) in verband met het Sanctiepakket Rusland	14
3.2	Geschiktheidseisen	15
3.2.1	De technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	15
3.2.2	Kwaliteitsnorm informatie beveiliging.....	15
3.3	Een (eventueel) gebrek.....	16
4.	Aanbestedingsprocedure.....	17
4.1	Aanbestedende dienst.....	17
4.2	De inschrijving	17
4.2.1	Te late Inschrijving	18
4.2.2	Ongeldige Inschrijvingen	18
4.2.3	Gestanddoeningstermijn.....	18
4.2.4	Inschrijving intrekken.....	18
4.3	Inlichtingen en nota van inlichtingen	18
4.4	(Eventuele) gunning van de opdracht	19
4.5	Eventuele loting.....	19
4.6	Voornemen tot gunning en rechtsbescherming	19
4.6.1	Bevoegde rechter	19
5.	De inschrijving en wijze en weging van beoordeling en gunning.....	20
5.1	Gunning op 'beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV)'	20
5.1.1	Subgunningscriterium 1: Kwaliteit.....	20
5.1.2	Subgunningscriterium 2: Prijs.....	24
5.2	De beoordeling.....	24
6.	Contractvorming en afrondende bepalingen.....	26
6.1	Contractvorming.....	26
6.2	Kostenvergoeding.....	26
6.3	Voertaal	26
6.4	Diversen	26
6.5	Vertrouwelijkheid	26
6.6	Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde	26

Bijlage A:	Programma van Eisen ‘vervanging telefonie’ met kenmerk IBMN-2025-VIJ-CM-001 d.d. 24-03-2026 inclusief bijlagen
Bijlage A1:	Programma van Eisen – non functionals
Bijlage A2:	Programma van Wensen
Bijlage A3:	Rapportage CX applicatie
Bijlage B:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage C:	Nota van inlichtingen sjabloon
Bijlage D:	Gunnings- en beoordelingsmatrix
Bijlage E:	Document Bewijsstuk referentie
Bijlage F:	Inschrijvingsbiljet
Bijlage F1:	Prijsinvulformulier
Bijlage G:	(Concept-) Overeenkomst
Bijlage H:	Inkoopvoorwaarden
Bijlage I:	(Concept-) Verwerkersovereenkomst
Datum:	Dinsdag 24 maart 2026

1. Algemeen

1.1 Inleiding

De gemeente Vijfheerenlanden ligt centraal gelegen in het groene hart van Nederland. Met een oppervlakte van ruim 150 km² en 14 dorpen en 2 steden, is Vijfheerenlanden de grootste gemeente van de provincie Utrecht. Gemeentekantoren in Leerdam, Vianen en Meerkerk bieden een thuis voor ervaren professionals en jong talent. Samen met onze ruim 60.000 inwoners, maatschappelijke partners en ondernemers geven we vorm aan de gemeente Vijfheerenlanden. De rol als gemeente verschilt per uitdaging, inwoners zijn eerst zelf aan zet. Soms leggen wij verbindingen, soms stellen we de regels, soms voeren we de regie en soms voeren we uit. Inwoners verwachten een gemeente die meedenkt, mogelijk maakt en begrijpt wat de bedoeling is. Die de bijzonderheden van elke woonplaats kent en in verbinding staat met een veelzijdige doelgroep.

De gemeente heeft in het interne document “Dienstverleningsconcept 5HL” de wijze beschreven waarop zij de dienstverlening voor haar inwoners en ondernemers wil vormgeven. Samengevat komt het neer op “gewoon goede dienstverlening”, “op de hoogte gehouden worden van de volgende stap”, en “makkelijk bereikbaar zijn”. Dit zijn belangrijke uitgangspunten voor een aanbesteding ter vervanging van de huidige telefonie oplossing.

Al langere tijd worden namelijk problemen ervaren met de telefonische bereikbaarheid van de gemeente en het afhandelen van binnenkomende telefoongesprekken. De huidige telefonieoplossing is onvoldoende stabiel, waardoor de gemeente soms telefonisch niet bereikbaar is, gesprekken wegvallen of haperen. De gebruikersvriendelijkheid van de huidige oplossing wordt door de medewerkers als onvoldoende ervaren, waardoor het niet goed gebruikt wordt, wat weer impact heeft op de dienstverlening aan inwoners.

De gemeente Vijfheerenlanden wil de huidige telefonie- en KCC-oplossing vervangen door een toekomstbestendige oplossing die beter aansluit op de visie van de gemeente t.a.v. dienstverlening aan haar inwoners, die de medewerkers hierbij beter ondersteunt en die ook slimmer werken mogelijk maakt.

De gemeente heeft gekozen om de telefoniefunctionaliteit van Microsoft Teams in te gaan zetten.

Scope van de opdracht:

Op hoofdlijnen behelst de opdracht het volgende:

- Het vervangen van de huidige telefonieoplossing, door middel van het leveren, inrichten, implementeren en onderhouden van:
 - Een nieuwe toepassing voor het KCC om binnenkomend telefoonverkeer te beheersen (ontvangen, routeren, wachtrijen managen, doorverbinden etc.).
 - Bellen met de telefonie functionaliteit van Microsoft Teams Phone standard voor intern en in- en uitgaand telefoonverkeer.
 - Integratie met het zaakstelsel: zaakstelsel.nl.
- De mogelijkheid van het implementeren en onderhouden van omnichannel door het toevoegen van de kanalen, mail en (web)chat en Whatsapp.

Voor het telefonie- en callcenter gedeelte geldt daarbij aanvullend:

1. Integratie Microsoft Teams Phone standard met de CX applicatie voor 600 gebruikers.
2. Het ondersteunen van:
21 CX gebruikers – met 15 gelijktijdige gebruikers voor telefonie en chat.
 - Het blended kunnen aannemen, verwerken en/of beantwoorden van calls, mail en webchat, en mogelijk nog in gebruik te nemen communicatiekanalen.
 - Het inrichten en leveren van het ‘Bellen met Teams’ middels Direct Routing of Operator Connect of vergelijkbare/beschikbare technologie;
3. De leveren van een vaste telefoniedienst met 50 SIP kanalen met één duizendtal en 1 enkelvoudig nummer en importeren van deze nummerblokken.
4. Opdrachtgever hanteert de volgende profielen:
 - De vaste toegelaansluiting;
 - De MS Teams gebruiker;
 - De piket MS Teams gebruiker;
 - De CX gebruiker;
 - De CX supervisor;
 - De admin.
5. Vaste toestellen.
6. De diensten en functionaliteit zijn zonder maatwerk, conform de Programma’s van Eisen en Wensen direct beschikbaar en onderdeel van de Inschrijving.

Een netwerkscan om te beoordelen of de ICT infrastructuur en de inrichting geschikt is voor het gebruik van de aangeboden diensten.

Buiten scope

- De Microsoft Teams standard Phone licenties (gemeente beschikt reeds over de benodigde E5-licenties).
- Hardware zoals headsets, laptops, PC’s en beeldschermen.

De nieuw af te sluiten overeenkomst kent, na de implementatieperiode, een vaste looptijd van vier (4) jaar en heeft een beoogde startdatum van 1 december 2026. Na deze vaste looptijd kan de overeenkomst vier (4) maal met een periode van één (1) jaar worden verlengd. De maximale looptijd van de overeenkomst bedraagt daarmee maximaal acht (8) jaar.

Ter zake wordt aanbesteed. De Aanbestedingsprocedure vindt plaats overeenkomstig de door de Aanbestedende dienst in dit Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen gestelde eisen en (rand-) voorwaarden.

Contractvorming met betrekking tot de Opdracht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen van dit Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen, de (eventueel) opgemaakte Nota(’s) van Inlichtingen en de inschrijving van de gegunde Ondernemer, alsmede overeenkomstig de als **bijlage G** aan dit aanbestedingsdocument gehechte (concept-)Overeenkomst.

In dit Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen worden de te volgen Aanbestedingsprocedure en de relevante aspecten omtrent de (uitvoering van de) Opdracht c.q. Overeenkomst beschreven.

1.2 Definities

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

Aanbestedende dienst:	De gemeente Vijfheerenlanden.
Aanbestedingsdocument:	Onderhavig Aanbestedingsdocument 'vervanging telefonie' inclusief bijlagen.
Aanbestedingsprocedure:	De aanbestedingsprocedure zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument.
Aankondiging:	De aankondiging op/via TenderNed en TED.
Dag:	Kalenderdag, behoudens uitdrukkelijk anders in het Aanbestedingsdocument bepaald.
Dienst:	De dienst(en) die het voorwerp van de Opdracht betreft.
Gemeente:	De gemeente Vijfheerenlanden.
Inkoopvoorwaarden:	De GIBIT 2025.
Inschrijver:	De Ondernemer die een inschrijving heeft gedaan op de Aanbestedingsprocedure.
Levering:	De levering(en) die het voorwerp van de Opdracht betreft.
Nota van inlichtingen:	Document als bedoeld in de artikelen 2.53 en 2.54 Aanbestedingswet 2012.
Ondernemer:	Een aannemer, leverancier of dienstverlener.
Opdracht:	De overheidsopdracht die het onderwerp is van de Aanbestedingsprocedure en die in de Overeenkomst is vastgelegd.
Opdrachtgever:	De gemeente tijdens de uitvoering van de Overeenkomst.
Opdrachtnemer:	De wederpartij van de Opdrachtgever.
Overeenkomst:	De overeenkomst die wordt aangegaan met de in de Aanbestedingsprocedure gegunde Ondernemer.
Programma van Eisen:	Het Programma van Eisen 'vervanging telefonie' inclusief bijlagen.

1.3 Leeswijzer en inhoud aanbestedingsdocument

In dit Aanbestedingsdocument worden de te volgen Aanbestedingsprocedure en de relevante aspecten omtrent de (uitvoering van de) Opdracht c.q. Overeenkomst beschreven. Dit Aanbestedingsdocument omvat een aantal bijlagen, zijnde:

Bijlage A:	Programma van Eisen 'vervanging telefonie' met kenmerk IBMN-2025-VIJ-CM-001 d.d. 24-03-2026 inclusief bijlagen
Bijlage A1:	Programma van Eisen – non functionals
Bijlage A2:	Programma van Wensen
Bijlage A3:	Rapportage CX applicatie
Bijlage B:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage C:	Nota van inlichtingen sjabloon
Bijlage D:	Gunnings- en beoordelingsmatrix
Bijlage E:	Document Bewijsstuk referentie
Bijlage F:	Inschrijvingsbiljet
Bijlage F1:	Prijsinvulformulier
Bijlage G:	(Concept-) Overeenkomst
Bijlage H:	Inkoopvoorwaarden
Bijlage I:	(Concept-) Verwerkersovereenkomst

1.4 Aanbestedingsprocedure

De Aanbestedingsprocedure vindt plaats volgens een (Europese) openbare procedure op basis van de richtlijn 2014/24/EU die in de Nederlandse wetgeving is geïmplementeerd door de Aanbestedingswet 2012 van 1 november 2012, Staatsblad 2012, 542, Staatsblad 2016, 241.

De openbare procedure bestaat uit één fase. Ondernemers worden derhalve uitgenodigd om in te schrijven op basis van onderhavig Aanbestedingsdocument.

1.5 Communicatie

Alle communicatie aangaande de Aanbestedingsprocedure verloopt uitsluitend via een medewerker van Inkoopbureau Midden Nederland (IBMN). Het is Ondernemers, op straffe van uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure, verboden om in verband met de Aanbestedingsprocedure contact te zoeken met, of informatie in te winnen bij, medewerkers en/of bestuurders van de Aanbestedende dienst.

1.6 Elektronisch medium

In de Aanbestedingsprocedure worden ALLE aanbestedingsstukken middels een elektronisch medium digitaal ter beschikking gesteld. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van TenderNed.

Het aanbrengen van wijzigingen in/van door de Aanbestedende dienst verstrekte/vermelde gegevens in de documenten die ter beschikking zijn gesteld, is NIET toegestaan.

1.7 Klachten

Klachten met betrekking tot onderhavige Aanbestedingsprocedure kunnen worden ingediend bij het klachtenmeldpunt van de Aanbestedende dienst via het e-mailadres: klachten@ibmn.eu. Een klacht zal worden behandeld door het Dagelijks Bestuur van IBMN dat niet direct betrokken is bij onderhavige Aanbestedingsprocedure.

1.8 Instemming toepasselijkheid

De Ondernemer die tegenover de Aanbestedende dienst blijkt heeft gegeven voornemens te zijn een inschrijving te doen, dan wel concreet een inschrijving heeft gedaan, wordt geacht te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van dit Aanbestedingsdocument.

1.9 Inkoopvoorwaarden

De Inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever zijn van toepassing op de Overeenkomst. Voornoemde Inkoopvoorwaarden zijn als **bijlage H** bij dit Aanbestedingsdocument gevoegd. Eventuele algemene voorwaarden of verkoopvoorwaarden van (een) Inschrijver(s) worden uitdrukkelijk niet van toepassing verklaard op de Overeenkomst.

1.10 Garanties

Waar in dit Aanbestedingsdocument melding wordt gemaakt van door een Inschrijver te verstrekken garanties, of waar staat vermeld 'dient te garanderen', wordt (worden), voor zover niet naar een expliciete schriftelijke garantie bij inschrijving wordt gevraagd, de betreffende garantie(s) geacht impliciet onvoorwaardelijk door de Ondernemer te zijn gegeven bij Inschrijving op de Aanbestedingsprocedure.

1.11 Eventuele gebreken, onvolkomenheden etc.

Dit Aanbestedingsdocument is met grote zorg samengesteld. Mocht een Inschrijver/Ondernemer echter onvolkomenheden, tegenstrijdigheden, gebreken of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012

en/of het (overige) aanbestedingsrecht constateren of anderszins bezwaren hebben tegen de Aanbestedingsprocedure en de daarin gestelde voorwaarden en eisen, dan wordt de Inschrijver/Ondernemer dringend verzocht hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vóór publicatie van de Nota van Inlichtingen, schriftelijk melding te maken bij de Aanbestedende dienst om zo nodig een en ander te (kunnen) corrigeren of bij te (kunnen) stellen.

Maakt een Inschrijver van vorenbedoelde gelegenheid geen gebruik, dan is dat voor risico van die Ondernemer en mogen de Aanbestedende dienst en overige Ondernemers er in beginsel gerechtvaardigd op vertrouwen, dat ter zake geen onduidelijkheden en/of bezwaren aanwezig zijn/waren.

'Proactief' reageren en handelen is in onderhavig verband (dringend) gewenst en vereist.

1.12 Mededelingen en uitwisselingen van informatie

De mededelingen en uitwisselingen van informatie in de Aanbestedingsprocedure worden in beginsel gedaan door middel van TenderNed.

1.13 Voorbehouden

De Aanbestedende dienst behoudt zich zonder meer én zonder in het voorkomende geval tot enigerlei (vorm van) schadeplichtigheid te zijn gehouden, in ieder geval het recht voor:

- De Aanbestedingsprocedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten, af te breken of te beëindigen;
- De Opdracht c.q. de Overeenkomst in het voorkomend geval niet te gunnen;
- De (tijds-) planning te wijzigen.

1.14 Varianten (alternatieven)

Het staat een Inschrijver niet vrij om, naast een Inschrijving overeenkomstig dit Aanbestedingsdocument, bij de inschrijving varianten (alternatieven) in te dienen.

1.15 Motiveringen

1.15.1 Artikel 1.5 Aanbestedingswet 2012

- a. De Aanbestedende dienst heeft de Opdracht niet in percelen opgedeeld, omdat dit in verband met de noodzakelijke samenhang van de verschillende onderdelen niet wenselijk c.q. passend c.q. mogelijk is.
- b. De aanbestedende dienst heeft opdrachten niet onnodig samengevoegd.

1.15.2 Artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012

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

Voorschrift 3.7:

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

Hier wordt van afgeweken met de volgende motivering: Aanbestedende dienst heeft uitvoerig voorbereidend werk gedaan en heeft hierin een duidelijk beeld gevormd van de exacte eisen en wensen met betrekking tot de opdracht. Het toestaan van een variant kan een ander eindresultaat opleveren dan geëist en gewenst.

Van de voorschriften 3.3 A, 3.3 B, 3.4 A, 3.5 A, 3.5 B, 3.5 D, 3.5 E 3.5 F, 3.5 G, 3.5 H, 3.6, 3.8 A, 3.8 B, 3.9 A, 3.9 B, 3.9 C, 3.9 D, 3.9 E en 4.2 wordt niet afgeweken.

1.16 Planning

De thans voorgenomen planning luidt als volgt:

Fase	Datum
Aankondiging	Dinsdag 24 maart 2026
Stellen vragen 1 ^e inlichtingenronde	Dinsdag 7 april 2026 uiterlijk 11:00 uur
Vrijgave 1 ^e Nota van Inlichtingen	Donderdag 16 april 2026
Stellen vragen 2 ^e inlichtingenronde	Vrijdag 24 april 2026 uiterlijk 11:00 uur
Vrijgave 2 ^e Nota van Inlichtingen	Donderdag 30 april 2026
Datum en tijd ontvangst inschrijvingen	Dinsdag 12 mei 2026 uiterlijk 11:00 uur
Beoordeling	Aansluitend
Demo's	Donderdag 21 mei 2026 en/of dinsdag 26 mei 2026 tussen 10:00 en 16:00 uur.
Voornemen tot gunning	Verwacht week 24 / 25 - 2026
Contractafstemming en ondertekening	Verwacht week 27 / 28 - 2026
Implementatieperiode	Start dinsdag 1 september 2026
Ingangsdatum Overeenkomst / systeem operationeel	Dinsdag 1 december 2026

1.17 Artikel 2.81 Aanbestedingswet 2012

Bij de navolgende organen kan informatie worden verkregen over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland:

- Met betrekking tot Belastingen: Ministerie van Financiën, Den Haag (www.rijksoverheid.nl/ministeries/fin en/of www.belastingdienst.nl);
- Met betrekking tot Milieubescherming: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Den Haag (<https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat>) en Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (<https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-economische-zaken-en-klimaat>);
- Met betrekking tot Arbeidsbescherming en Arbeidsvoorwaarden: Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid, Den Haag (www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw).

Door inschrijving op de Aanbestedingsprocedure geeft de Inschrijver aan respectievelijk verklaart hij, dat hij bij het opstellen van zijn inschrijving rekening heeft gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden op de plaats waar de verrichting(en) wordt (-en) uitgevoerd.

1.18 Aantal inschrijvingen

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal, hetzij individueel, hetzij in combinatie (een samenwerkingsverband van ondernemers) op deze Aanbestedingsprocedure inschrijven.

Indien de Aanbestedende dienst constateert dat is ingeschreven in strijd met het vorenstaande, zijn alle inschrijvingen van de betreffende (rechts)persoon ongeldig.

1.19 Inschrijven als combinatie

Inschrijven als combinatie - een samenwerkingsverband van ondernemers - is toegestaan. Een combinatie geldt als één inschrijver. Na inschrijving kan de combinatie niet meer van deelnemers/combinanten wisselen.

De combinanten zijn na gunning hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

1.20 Kennelijk onredelijke en/of irreële en/of ongeloofwaardige (eenheids) prijzen

De Aanbestedende dienst behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor kennelijk onredelijke en/of irreële en/of ongeloofwaardige (eenheids) prijzen, dan wel de betreffende inschrijving terzijde te leggen en/of de betreffende Inschrijver uit te sluiten van (eventuele) gunning van de Overeenkomst (Opdracht). De Aanbestedende dienst is uitdrukkelijk niet gebaat bij strategische en/of manipulatieve inschrijvingen.

Onder een manipulatieve inschrijving wordt in deze verstaan:

“Een inschrijving waarmee een inschrijver de gunnings- c.q. beoordelingssystematiek bewust en in strijd met de kenbare bedoelingen van de aanbestedende dienst om realistische en marktconforme prijzen aan te (moeten) bieden, op slinkse wijze beïnvloedt en waarbij de grenzen van een geoorloofde strategische inschrijving zijn/worden overschreden. En/of een inschrijving waarbij de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee door de aanbestedende dienst beoogde doel wordt verstoord.”

Benadrukt wordt, dat de Aanbestedende dienst (slechts) geïnteresseerd is in aanbiedingen (inschrijvingen), waarvoor de Inschrijver/Opdrachtnemer de Opdracht ook daadwerkelijk, naar tevredenheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, voor een eerlijke en marktconforme prijs kan uitvoeren. Hetgeen bijvoorbeeld voordelen zal hebben tijdens de uitvoering (-periode) van de Opdracht respectievelijk de voortgang daarvan.

2. Eisen met betrekking tot de uitvoering

2.1 Programma van Eisen

De Opdracht c.q. de Overeenkomst wordt uitgevoerd overeenkomstig hetgeen daartoe bepaald is in het Programma van Eisen (en bijlagen) dat als **bijlage A, A1, A2 en A3** aan dit Aanbestedingsdocument is gehecht.

In geval in het Programma van Eisen verwezen wordt naar een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze die kenmerkend is voor de producten of diensten van een bepaalde Ondernemer, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, dan dient daarbij/daarachter gelezen te worden *'of gelijkwaardig'*.

De bewijsplicht en -last ter zake de gelijkwaardigheid ligt bij de Inschrijver. In/middels/bij zijn inschrijving levert de Inschrijver het betreffende bewijs van gelijkwaardigheid. De Aanbestedende dienst aanvaardt ter zake elk passend (bewijs)middel.

2.2 Overige uitvoeringseisen en -aspecten

2.2.1 Nederlandse taal

Tijdens de uitvoering van de Opdracht c.q. de Overeenkomst zal door alle personen, werknemers en ingezette derden welke zorg dragen voor de uitvoering van de Opdracht c.q. Overeenkomst in de contacten met de Opdrachtgever en haar medewerkers, alsmede in de contacten met derden, de Nederlandse taal in woord en geschrift worden gebruikt. Een en ander wordt door Inschrijving gegarandeerd.

2.2.2 Inschakeling onderaannemers bij de opdracht

Inschakeling van niet bij deze Aanbestedingsprocedure voorgestelde onderaannemers bij de uitvoering van de Opdracht behoeft te allen tijde steeds voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

2.2.3 Geen ongeoorloofde inbreuk op rechten van derden

De door Opdrachtnemer krachtens de Overeenkomst op- en afgeleverde diensten en leveringen en, zo mogelijk de daarmee verband houdende documenten, maken geen ongeoorloofde inbreuk op rechten van derden, zodat Opdrachtgever bij het gebruik van een en ander niet geconfronteerd kan/zal worden met aanspraken van (die) derden. De Opdrachtgever kan na op- en aflevering van een en ander dan ook in beginsel vrij over de betreffende diensten en leveringen, en eventueel de daarmee verband houdende documenten, beschikken en deze in het voorkomend geval verspreiden en/of verveelvoudigen.

3. Minimumeisen (uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen)

In deze Aanbestedingsprocedure gelden minimumeisen ter zake uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Om in aanmerking te kunnen komen voor (eventuele) gunning van de Opdracht mogen op de Inschrijver geen van de in dit hoofdstuk genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn én dient de Inschrijver te voldoen aan de in dit hoofdstuk genoemde geschiktheidseisen.

Indien een Inschrijver zich ter zake de geschiktheidseisen wenst te beroepen op de draagkracht, middelen, ervaringen etc. van (een) derde(n), dan dient hij bij zijn inschrijving aan te tonen dat hij tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (Opdracht) ook daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Overeenkomst (Opdracht) noodzakelijke draagkracht, middelen, ervaringen etc. van die derde(n) én dat de betreffende derde(n) ook daadwerkelijk - in ieder geval voor dat (onder-)deel waarop een beroep op die derde(n) wordt gedaan - zal (zullen) worden ingeschakeld bij de uitvoering van de Overeenkomst (Opdracht).

Indien een Inschrijver zich beroept op de draagkracht, middelen, ervaringen etc. van (een) derde(n), dan moet(en) die derde(n) middels overlegging van een (eigen) UEA (**bijlage B**) bij/tezamen met de inschrijving aantonen, dat op hem geen van de (in dit hoofdstuk genoemde) uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

De Aanbesteder behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om aan hem over gelegde informatie, gegevens en bescheiden (op juistheid) te controleren en te verifiëren.

3.1 Uitsluitingsgronden

3.1.1 Artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012

Van deelname aan de Aanbestedingsprocedure en gunning van de Opdracht wordt uitgesloten, elke Inschrijver op wie in de periode van vijf (5) jaar gelegen voorafgaande aan aanbestedingsdatum de verplichte uitsluitingsgronden als bedoeld in de artikelen 2.86 lid 2 t/m 2.86 lid 6 Aanbestedingswet 2012 van toepassing zijn.

Van deelname aan de Aanbestedingsprocedure en gunning van de Opdracht wordt uitgesloten, elke combinatie (een samenwerkingsverband van Ondernemers) waarvan voor/op één of meer van de deelnemers/combinanten op wie in de periode van vijf (5) jaar gelegen voorafgaande aan aanbestedingsdatum de verplichte uitsluitingsgronden als bedoeld in de artikelen 2.86 lid 2 t/m 2.86 lid 6 Aanbestedingswet 2012 van toepassing zijn.

3.1.2 Artikel 2.87 Aanbestedingswet

Van deelname aan de Aanbestedingsprocedure en gunning van de Opdracht wordt uitgesloten, elke Inschrijver die in een omstandigheid verkeert zoals opgenomen in artikel 2.87 lid 1 sub b Aanbestedingswet 2012 en/of in artikel 2.87 lid 1 sub j Aanbestedingswet 2012.

Van deelname aan de Aanbestedingsprocedure wordt uitgesloten, elke combinatie (een samenwerkingsverband van Ondernemers) waarvan op één of meer van de deelnemers/combinanten die in een omstandigheid verkeert zoals opgenomen in 2.87 lid 1 sub b Aanbestedingswet 2012 en/of in artikel 2.87 lid 1 sub j Aanbestedingswet 2012.

3.1.3 Bewijs bij inschrijving

Ten behoeve van het bepaalde in de paragrafen 3.1.1 en 3.1.2 voornoemd vult de Ondernemer (Inschrijver) het als **bijlage B** aan dit Aanbestedingsdocument gehechte UEA nader in, ondertekent deze en voegt deze toe aan de inschrijving (zie ook paragraaf 4.2).

3.1.4 Bewijsstukken na inschrijving

De bewijsmiddelen in verband met het bepaalde in de paragrafen 3.1.1, 3.1.2 en 3.1.3 voornoemd als bedoeld in artikel 2.102 lid 1 Aanbestedingswet 2012 zijn: Er worden na inschrijving ter zake geen nadere bewijsstukken verlangd.

3.1.5 Uitsluitingsgrond(en) in verband met het Sanctiepakket Rusland

Van deelname aan de aanbestedingsprocedure en gunning van de Opdracht wordt uitgesloten, elke Inschrijver in de hoedanigheid van (volgens de Circulaire 'Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen - aangepaste versie d.d. 20 mei 2022' van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat met kenmerk CE-MC / 22156112):

- a. Persoon met een Russische nationaliteit en/of persoon of rechtspersoon (bedrijf, entiteit of orgaan) die gevestigd is in Rusland, of;
- b. Rechtspersoon die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische partij zoals genoemd onder a. hierboven, of;
- c. Persoon of rechtspersoon die handelt in belang van of op aanwijzing van een onder a. en b. hierboven genoemde Russische partij, of;
- d. Niet-Russische entiteit, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde van de (aanbestede) Opdracht geleverd wordt, of gaat worden, door (een) onderaannemer(s), leverancier(s) of entiteit(en) die als Russische entiteit(en) kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande onder a. onder b. en/of onder c.

Van deelname aan de aanbestedingsprocedure en gunning van de Opdracht wordt uitgesloten, elke combinatie (een samenwerkingsverband van ondernemers) waar één of meer van de deelnemers/combinanten in de hoedanigheid verkeert/verkeren van (volgens de Circulaire 'Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen - aangepaste versie d.d. 20 mei 2022' van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat met kenmerk CE-MC / 22156112):

- a. Persoon met een Russische nationaliteit en/of persoon of rechtspersoon (bedrijf, entiteit of orgaan) die gevestigd is in Rusland, of;
- b. Rechtspersoon die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische partij zoals genoemd onder a. hierboven, of;
- c. Persoon of rechtspersoon die handelt in belang van of op aanwijzing van een onder a. en b. hierboven genoemde Russische partij, of;
- d. Niet-Russische entiteit, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde van de (aanbestede) Opdracht geleverd wordt, of gaat worden, door (een) onderaannemer(s), leverancier(s) of entiteit(en) die als Russische entiteit(en) kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande onder a. onder b. en/of onder c.

Door (zijn) inschrijving verklaart Inschrijver, dat geen van bovengenoemde uitsluitingsgronden (a, b, c, of d) op hem van toepassing zijn.

3.2 Geschiktheidseisen

Voor eventuele gunning van de Opdracht komt uitsluitend in aanmerking de Inschrijver die, naar het oordeel van de Aanbestedende dienst, tijdig heeft aangetoond te voldoen aan de hieronder in deze paragraaf (met subparagrafen) gestelde minimumeisen met betrekking tot:

- De technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (artikel 2.93 Aanbestedingswet 2012).

3.2.1 De technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Om in aanmerking te (kunnen) komen voor de Opdracht, dient een Inschrijver te beschikken over aantoonbare ervaring met de uitvoering én oplevering van tenminste één (1) 'Opdracht' in de afgelopen drie (3) jaar (voorafgaande aan datum inschrijving) die betrekking heeft (had) op:

Kerncompetentie 1

Het leveren en implementeren van een omnichannel oplossing (CX applicatie) als dienst met een omvang van minimaal 8 agenten waarbij telefonie, mail en chats etc. blended worden aangeboden bij een (lokale) overheidsorganisatie conform PvE.

Kerncompetentie 2

Het leveren en implementeren van het Bellen met MS Teams bij een organisatie met circa 300 medewerkers op basis van:

- Een session boarder controller, operator connect of andere aansluiting met Teams waarop aangesloten de door opdrachtnemer geleverde vaste telefonie dienst met tenminste 30 spraakkanalen
- Functioneel inrichten MS Teams phone standard
- Ondersteuning adoptietraject

Kerncompetentie 3

Het realiseren van een integratie van de CX applicatie met een zaaksysteem waarbij op basis van ontvangen informatie (telefoonnummer, mail adres) gegevens uit het zaaksysteem wordt getoond in het dashboard (GUI) van de CX gebruiker dan wel binnen het zaaksysteem de gegevens van de beller/mailer worden getoond op een apart scherm. Dit bij een organisatie met een KCC met tenminste 8 concurrent users en 300 standaard telefonie gebruikers.

De hierboven genoemde kerncompetenties dienen door middel van aparte referentieopdrachten te worden aangetoond.

3.2.1.1 Bewijs bij inschrijving

Ten behoeve van het bepaalde in paragraaf 3.2.1 voornoemd vult de Inschrijver het als **bijlage E** aan dit Aanbestedingsdocument gehechte Document Bewijsstuk referentie in, ondertekent dit en voegt deze toe aan de inschrijving (zie ook paragraaf 4.2).

3.2.1.2 Bewijsmiddelen na Inschrijving

De bewijsmiddelen in verband met het bepaalde in de paragrafen 3.2.1 en 3.2.1.1 als bedoeld in artikel 2.102 lid 1 Aanbestedingswet 2012 zijn: Er worden na inschrijving ter zake geen nadere bewijsstukken verlangd.

3.2.2 Kwaliteitsnorm informatie beveiliging

De inschrijver beschikt op het moment van inschrijving over een geldig en door een geaccrediteerde certificerende instelling afgegeven ISO/IEC 27001-certificaat (of vergelijkbaar). Het certificaat heeft

betrekking op een ISMS-scope die aantoonbaar alle diensten, processen, systemen en locaties omvat die relevant zijn voor de uitvoering van deze opdracht.

De inschrijver overlegt bij voorlopige gunning:

- Een kopie van het geldige ISO/IEC 27001-certificaat;
- De bijbehorende scope statement;
- De naam van de certificerende instelling.

Gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst zorgt de opdrachtnemer ervoor dat het ISO/IEC 27001-certificaat geldig blijft en dat de scope niet wordt beperkt op een wijze waardoor de uitvoering van de opdracht onvoldoende is gedekt.

De opdrachtnemer levert jaarlijks, uiterlijk binnen 30 kalenderdagen na afronding van de surveillance- of recertificatieaudit, de volgende documenten aan de opdrachtgever:

- Het bijgewerkte certificaat (indien van toepassing);
- De actuele scope statement;
- Een samenvatting van het auditrapport, inclusief eventuele “major” en “minor” non-conformities en het bijbehorende verbeterplan.

De opdrachtnemer meldt onverwijld aan de opdrachtgever:

- Schorsing, intrekking of verval van het certificaat;
- Majeure wijzigingen in het ISMS die relevant zijn voor de opdracht;
- Significante auditbevindingen die de dienstverlening kunnen raken.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, in overleg en met redelijke aankondiging, aanvullende verificaties of audits uit te voeren indien daartoe aanleiding bestaat op basis van risico's, incidenten of afwijkingen.

3.2.2.1 Bewijsmiddelen na Inschrijving

Inschrijver dient bij voorlopige gunning aan te tonen dat er een actieve **SaaS Toegangscontinuïteit regeling** is en dat deze bij het protocol van oplevering operationeel is.

3.3 Een (eventueel) gebrek

In het geval van een gebrek in het (als **bijlage B** aan dit Aanbestedingsdocument gehechte) UEA of in geval van een gebrek met betrekking tot de bewijsmiddelen/bewijsstukken stelt de Aanbestedende dienst de betreffende Inschrijver in de gelegenheid om het gebrek te herstellen binnen een termijn van twee (2) werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe. De Aanbestedende dienst verzendt dit bericht per elektronisch bericht. Indien de Aanbestedende dienst het gevraagde niet binnen de daartoe gestelde termijn heeft ontvangen of indien het gebrek niet door het antwoord is hersteld, komt de Inschrijver niet in aanmerking voor verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

4. Aanbestedingsprocedure

4.1 Aanbestedende dienst

De kerngegevens van de Aanbestedende dienst voor deze Aanbestedingsprocedure betreffen:

Gemeente Vijfheerenlanden
Postbus 11
4140 AA Leerdam

Tijdelijk bezoekadres: Voorstraat 30, 4132 AS Vianen

Contactpersoon: Inkoop Bureau Midden Nederland t.a.v. Kenniscentrum (kenniscentrum@ibmn.eu).

4.2 De inschrijving

De inschrijving geschiedt via TenderNed. Andere of andersoortige inschrijvingen zullen (dan ook) niet in behandeling worden genomen.

De uiterste datum en het uiterste tijdstip voor de ontvangst van de inschrijvingen is vermeld in TenderNed.

De inschrijving moet voldoen aan de voorschriften en voorwaarden zoals opgenomen in dit Aanbestedingsdocument. De inschrijving dient op Aanbestedingsdatum en -tijdstip én op straffe van directe uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure en/of op straffe van ongeldigheid van de inschrijving, de navolgende documenten/bescheiden te (be-) omvatten:

a. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Het nader ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (*bijlage B*) als genoemd in hoofdstuk 3 van dit Aanbestedingsdocument, en;

b. Document Bewijsstuk referentie

Het rechtsgeldig ondertekende en volledig ingevulde Document Bewijsstuk referentie dat als *bijlage E* bij het Aanbestedingsdocument is gevoegd, en;

c. Kwalitatieve documenten

De documenten met betrekking tot de kwalitatieve aspecten van de inschrijving die nodig/vereist zijn in verband met het bepaalde in paragraaf 4.4 en hoofdstuk 5 van dit aanbestedingsdocument (gunning op basis van beste prijs kwaliteitverhouding), en;

d. Overige documenten

SLA

Inschrijver dient (conform paragraaf 1.1.1 – eis 3e van het Programma van Eisen) een concept SLA bij de inschrijving bij te voegen.

Document dienstbeschrijving(en)

Inschrijver dient (conform paragraaf 1.1.2 – eis 8f van het Programma van Eisen) bij de inschrijving de dienstbeschrijving(en) bij te voegen waarin de minimale eisen worden

aangegeven waaraan de werkplekinrichting en ICT -infrastructuur aan dient te voldoen voor gebruik van de aangeboden diensten.

e. Financiële document(en)

Inschrijvingsbiljet

Het rechtsgeldig ondertekende en volledig ingevulde Inschrijvingsbiljet dat als **bijlage F** bij het Aanbestedingsdocument is gevoegd, en;

Prijsinvulformulier

Het volledig ingevulde prijsinvulformulier dat als **bijlage F1** bij het Aanbestedingsdocument is gevoegd.

Zo spoedig mogelijk na het uiterste tijdstip voor de ontvangst van de inschrijvingen zal de opening van de inschrijvingen (c.q. van de digitale kluis) plaatsvinden. Een en ander geschiedt NIET in het openbaar. Er vindt dus geen openbare aanbestedingszitting plaats. Er worden derhalve geen Inschrijvers toegelaten bij de opening. Van het openen van de inschrijvingen wordt proces-verbaal opgemaakt dat zal worden toegezonden aan de Inschrijvers.

4.2.1 Te late Inschrijving

Inschrijvingen die na de in TenderNed vermelde uiterste datum en het uiterste tijdstip voor de ontvangst van de inschrijvingen door de Aanbestedende dienst worden ontvangen, worden zonder meer uitgesloten van de Aanbestedingsprocedure en zullen derhalve niet in behandeling worden genomen.

4.2.2 Ongeldige Inschrijvingen

Een inschrijving die niet voldoet aan de eisen en voorwaarden gesteld in dit Aanbestedingsdocument is ongeldig. Ongeldige inschrijvingen worden niet in behandeling genomen.

Eveneens ongeldig is een inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden.

4.2.3 Gestanddoeningstermijn

De inschrijving c.q. de aanbieding moet een gestanddoeningstermijn hebben van tenminste drie (3) maanden.

De Aanbestedende dienst kan verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. In geval een kort geding als bedoeld in paragraaf 4.6 van dit Aanbestedingsdocument aanhangig wordt gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening (evenwel) 16 kalenderdagen na de dag waarop in eerste aanleg is beslist.

4.2.4 Inschrijving intrekken

Een inschrijver kan (slechts) tot uiterlijk Aanbestedingsdatum en -tijdstip door middel van een duidelijke, ondertekende verklaring zijn inschrijving intrekken.

4.3 Inlichtingen en nota van inlichtingen

Vragen en/of nadere Inlichtingen met betrekking tot het Programma van Eisen en de overige Aanbestedingsstukken als bedoeld in de artikelen 2.53 en 2.54 Aanbestedingswet 2012 dienen via TenderNed te worden gesteld. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van het ter beschikking gestelde sjabloon in **bijlage C** van dit Aanbestedingsdocument.

De vragen en nadere Inlichtingen kunnen worden gesteld tot de datum en het tijdstip welke zijn vermeld in paragraaf 1.16 van dit Aanbestedingsdocument.

4.4 (Eventuele) gunning van de opdracht

Gunning geschiedt op basis van het gunningscriterium 'economisch meest voordelige inschrijving vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding' (BPKV). Een opgave van hetgeen daartoe door de Inschrijver bij inschrijving moet worden ingediend (paragraaf 4.2) en de wijze en weging van beoordeling en gunning is vermeld in hoofdstuk 5 van dit Aanbestedingsdocument.

4.5 Eventuele loting

Indien twee of meer Inschrijvers gelijkelijk voor gunning van de Opdracht c.q. de Overeenkomst in aanmerking komen, zal aan de inschrijver met de hoogste beoordeling/score op de kwalitatieve aspecten van de inschrijving/aanbieding gegund worden.

In geval geen onderscheid voornoemd valt op te maken, beslist het lot aan wie van hen de Opdracht c.q. Overeenkomst zal worden opgedragen. De desbetreffende Inschrijvers worden er tijdig van in kennis gesteld, dat een loting zal plaatsvinden en waar, wanneer en door wie de loting zal worden gehouden. Zij zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde tegenwoordig te zijn.

4.6 Voornemen tot gunning en rechtsbescherming

Het (eventuele) voornemen tot gunning (§ 2.3.8.8 Aanbestedingswet 2012) zal aan alle Inschrijvers schriftelijk (via TenderNed) kenbaar worden gemaakt.

De Aanbestedende dienst zal in beginsel gedurende een termijn van tenminste 20 kalenderdagen (ingaaende de dag na verzending van het voornemen tot gunning via TenderNed), geen uitvoering geven aan die beslissing en niet tot ondertekening van de Overeenkomst en/of tot opdrachtverlening voor de Opdracht overgaan, teneinde inschrijvers gedurende die 'standstill-termijn' gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen het voornemen tot gunning.

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

De concrete standstill-termijn zal bij aankondiging en in de brieven met het voornemen tot gunning aan de Inschrijvers bekend worden gemaakt.

4.6.1 Bevoegde rechter

Op de Aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van de Aanbestedingsprocedure dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde (voorzieningen)rechter in het arrondissement van rechtbank Midden-Nederland.

5. De inschrijving en wijze en weging van beoordeling en gunning

5.1 Gunning op 'beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV)'

Gunning door de Aanbestedende dienst geschiedt op basis van het gunningscriterium (zie artikel 2.114 lid 1 Aanbestedingswet 2012) 'economisch meest voordelige inschrijving vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV)'.

De subgunningscriteria betreffende (de) 'beste prijs-kwaliteit verhouding' (BPKV) zijn:

1. Kwaliteit en;
2. Prijs.

5.1.1 Subgunningscriterium 1: Kwaliteit

Wanneer een inschrijver besluit een inschrijving te doen confirmeert hij zich aan de aanbestedingsdocumenten en stemt er mee in dat hij voldoet aan alle eisen. De inschrijver is hiermee dus in de basis een geschikte leverancier.

Naast de eisen zijn er door de gemeenten ook gunningscriteria opgesteld met de bedoeling om inzicht te krijgen in het onderscheidend vermogen van de inschrijver.

Het gunningcriterium kwaliteit heeft betrekking op de volgende onderdelen:

	Kwaliteit	Verdeling binnen onderdeel kwaliteit	Maximale fictieve meerwaarde in €
A	Programma van Wensen	10%	€ 41.440,-
B	Plan van Aanpak	20%	€ 82.880,-
C	De CX applicatie en speciale functionaliteit	20%	€ 82.880,-
D	Integratie en AI	10%	€ 41.440,-
E	Functioneel beheer	15%	€ 62.160,-
F	Gebruikersvriendelijkheid (Demo)	25%	€ 103.600,-

Nadere toelichting subgunningscriterium:

A) Programma van Wensen
De wensen staan omschreven in het 'Programma van wensen CX applicatie'
De inschrijver geeft in bijlage A (Programma van Wensen) per wens aan of men aan de wens voldoet en/of de wens is aangeboden door ja of nee te beantwoorden en voegt een korte toelichting toe over de wijze waarop de wens is gerealiseerd.
De kosten van de invulling en realisatie van de wensen zijn inbegrepen in de inschrijfprijs.

B) 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 10 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 30 november 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.
6. 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 Teams applicatie de dienstverlening en interne bedrijfsvoering te verbeteren.
7. Incident procedure: welke maatregelen neemt inschrijver wanneer (performance) issues optreden aan de geïmplementeerde diensten als: wegvallende oproepen, het niet kunnen doorverbinden van oproepen, vertraging in de spreek/luister verbinding.
8. Uitwerking van de SaaS dienst voor op en afschalen en doorberekening aan de opdrachtgever.
9. Validatie test van de netwerkinfrastructuur (WAN, LAN, WLAN) vóór aanvang van implementatie

C) De CX applicatie en speciale functionaliteit

Inschrijver beschrijft op maximaal 10 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:
 - a. Wat wordt getoond bij het aanbieden van de oproep of bericht (afbeelding toevoegen);
 - b. Het vroegtijdig beëindigen of verlengen van de nawerktijd;
 - c. Informatie over de status van alle mede KCC'ers: op welk kanaal is agent bezet, reason codes, beschikbaarheid/ingelogd, nawerktijd van oproep of bericht;
 - d. Alle informatie over de oproepen en berichten real time en op de dag, aantal wachtenden, wachttijden, terugval, gemiddelde gesprekstijd, servicelevels etc.

3. Het zoeken in het telefoonboek waarbij van de gebruikers de volgende informatie wordt getoond:
 - a. De Teams status van de medewerker: bezet, beschikbaar, afwezig, niet storen, offline, zo terug/afwezig;
 - b. MS Outlook agenda informatie over de werkdag en of werkweek: werkdag, bezet, vakantie, ziek.En indien beschikbaar binnen de omnichannel oplossing:
 - a. Afwezigheidsmelding in MS Outlook.
 - b. Het statusbericht in MS Teams.
4. Het doorverbinden naar een nieuw extern nummer.
5. Het aan en afmelden in de ACDM groepen door de agent.
6. Het classificeren van de oproep of het bericht door de KCC'er.
7. Opmaak van de rapportages van de KCC's (afbeelding toevoegen);
8. Tonen van de contacthistorie van het kenmerk (telefoonnummer, mailadres etc.) in de CX applicatie;
9. Inzicht van de CX gebruiker in de eigen werkzaamheden;
10. Inrichting en werking van de piketdiensten.

D) Integratie en AI

Inschrijver beschrijft op maximaal 2 pagina's A4 hoe de integratie met een CRM applicatie of zaaksysteem vorm kan worden gegeven en hoe AI kan worden gebruikt om de processen te verbeteren

1. Bij integratie met een CRM- of zaaksysteem kan de volgende informatie op basis van een inkomende oproep of bericht, met als kenmerk het telefoonnummer of e-mailadres, in het zaaksysteem op een apart scherm worden getoond:
 - a. Naam, telefoonnummer, adres en geboortedatum;
 - b. Bij een onbekend kenmerk het zoekscherm van het zaaksysteem;
 - c. De eventueel eerdere contactmomenten.
2. Het opnemen/transcriberen van de gesprekken en het opslaan van deze gesprekken of samenvattingen in het zaaksysteem of klantcontactregistratie systeem.
3. Sentiment analyse

E) Functioneel beheer

Inschrijver beschrijft op maximaal 8 pagina's A4 hoe onderstaande functionaliteiten/handelingen in de aangeboden CX-applicatie worden ondersteund.

1. Gebruikers beheer: het in Microsoft Entra ID invoeren, wijzigen of verwijderen van Teams en CX gebruikers dient te worden overgenomen in de CX applicatie: naam, vast telefoonnummer, mobiel nummer, mailadres etc. Inschrijver geeft aan hoe dit per mutatie wordt gerealiseerd.
2. Extern telefoonboek: Invoeren externe contacten in het telefoonboek van de CX applicatie die direct beschikbaar zijn voor alle CX gebruikers.

3. Het aanpassen van de instellingen en alarmeringen bij de callcenter applicatie.
4. Het inspreken (Text-to-speech), 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).
6. Integratie met het zaaksysteem en later te implementeren nieuwe applicatie sociaal domein.

F) Gebruikersvriendelijkheid (Demo)

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

Voor de demonstratie geldt het volgende:

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

Voor de uitwerking van gunningcriterium B, C, D en E is maximaal 30 A4 (lettertype Calibri, tekengrootte 10, regelafstand 1,0, staande afdrukstand) beschikbaar.

5.1.2 Subgunningscriterium 2: Prijs

De totaalprijs voor de gehele opdracht dient op het inschrijfbiljet vermeld te worden. Dit betreft alle kosten voor de maximale looptijd van de overeenkomst (4 jaar vast + 4 x 1 jaar verlenging). Deze kosten zijn (behoudens indexatie) vast gedurende de vaste looptijd van de overeenkomst.

De opdrachtnemer heeft, na het eerste jaar, het recht een indexering op de tarieven toe te passen. Prijsverhogingen dienen te worden onderbouwd en in lijn te zijn met de bepaling conform artikel 11.8 van GIBIT 2025. De eerstvolgende mogelijkheid voor het doorvoeren van een mogelijke indexering is per 1 december 2027. De prijsaanpassingen kunnen alleen plaats vinden per 1 december en dienen uiterlijk op 1 november daaraan voorafgaand aan de opdrachtgever schriftelijk kenbaar gemaakt te worden. Inhaalslagen voor niet toegepaste prijsaanpassingen zijn niet mogelijk.

De totaalprijs voor de gehele opdracht (voor acht (8) jaar) dient op het inschrijfbiljet (**bijlage F**) vermeld te worden. Naast het ingevulde inschrijfbiljet dient de inschrijver, het prijsinvulformulier (**bijlage F1**) in te dienen waarin de verschillende kostencomponenten voor de opdracht zijn opgenomen en uitgewerkt. De totale kosten (ex BTW) in cel 'K 11' (betreffende totaal kosten voor acht (8) jaar excl. BTW) van tabblad 'TCO' dienen 1 op 1 overeen te komen met de prijs op het inschrijfbiljet. Dit betreft alle kosten met betrekking tot alle werkzaamheden die nodig zijn voor de scope van de opdracht conform Programma van Eisen en op basis van de toegezegde uitwerking van de gunningcriteria. Het totaalbedrag wat op het inschrijfbiljet is weergegeven is leidend.

De aangeboden prijs geldt als inschrijfsom en zal in de beoordelingsmatrix ingevoerd worden in de kolom "aanneemsom".

5.2 De beoordeling

1. De inschrijvingen worden volgens dit hoofdstuk van het Aanbestedingsdocument door de Aanbestedende dienst beoordeeld. De (natuurlijke) personen zijn daarbij feitelijk niet relevant, want zij zijn slechts vertegenwoordigers van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst beoordeeld met inachtneming van de relevante functies.
2. Voor de beoordeling van de aanbiedingen zal gebruik gemaakt worden van het gunnen op waarde (GOW) systeem ontwikkeld door het CROW (www.crow.nl). Bij 'Gunnen op Waarde' wordt een rekenkundig kostenvoordeel toegekend aan de score van de beantwoording van de gunningcriteria door de inschrijver. Tijdens de voorbereiding van de gunningcriteria wordt het gewicht van het gunningcriterium bepaald in de vorm van een (fictief) geldbedrag.
3. De uitwerking van gunningcriterium B, C, D, E en F wordt per gunningcriterium beoordeeld met een rapportcijfer van 1 tot en met 10 waarbij het volgende beoordelingskader geldt:

Voldoende (6):

- De beantwoording is volledig of er ontbreken alleen minder significante punten en;
- De beantwoording is concreet en;
- De beantwoording is niet meer dan redelijk en/of voldoende overtuigend voor wat betreft de haalbaarheid en praktische uitvoerbaarheid en;
- De beantwoording sluit voldoende aan bij de behoeften, uitgangspunten en doelstellingen uit de aanbestedingsdocumenten en;
- Uit de beantwoording blijkt dat inschrijver de opdracht voldoende doorgrondt.

Ruim voldoende (7):

- De beantwoording is volledig of er ontbreken slechts zeer weinig, minder significante punten en;
- De beantwoording is concreet en;

- De beantwoording is redelijk tot goed doordacht en overtuigend voor wat betreft de haalbaarheid en praktische uitvoerbaarheid en;
- De beantwoording sluit ruim voldoende aan bij de behoeften, uitgangspunten en doelstellingen uit de aanbestedingsdocumenten en;
- Uit de beantwoording blijkt dat inschrijver de opdracht ruim voldoende doorgrondt.

Goed (8):

- De beantwoording is volledig en;
- De beantwoording is concreet en;
- De beantwoording is goed doordacht en ook overtuigend voor wat betreft de haalbaarheid en praktische uitvoerbaarheid en;
- De beantwoording sluit goed aan bij de behoeften, uitgangspunten en doelstellingen uit de aanbestedingsdocumenten en biedt daarop een duidelijke meerwaarde en;
- Uit de beantwoording blijkt duidelijk dat inschrijver de opdracht goed doorgrondt.

Zeer goed (9):

- De beantwoording is volledig en;
- De beantwoording is concreet en;
- De beantwoording is zeer goed doordacht en ook zeer overtuigend voor wat betreft de haalbaarheid en praktische uitvoerbaarheid en;
- De beantwoording sluit zeer goed aan bij de behoeften, uitgangspunten en doelstellingen uit de aanbestedingsdocumenten en biedt daarop een duidelijke meerwaarde en;
- Uit de beantwoording blijkt zeer duidelijk dat inschrijver de opdracht zeer goed doorgrondt.

Uitmuntend (10):

- De beantwoording is volledig en;
- De beantwoording is concreet en;
- De beantwoording is aansprekend en ook zeer overtuigend en;
- De beantwoording is zeer goed doordacht en;
- De beantwoording sluit zeer goed aan bij de behoeften, uitgangspunten en doelstellingen uit de aanbestedingsdocumenten en biedt daarop een significante meerwaarde en;
- Uit de beantwoording blijkt zeer duidelijk dat inschrijver de opdracht zeer goed doorgrondt.

4. Bij een score van (schoolcijfer) 6 of lager wordt geen fictieve meerwaarde toegekend. Bij een score hoger dan 6 wordt een fictieve meerwaarde toegekend conform het overzicht in paragraaf 5.1.1 en conform de beoordelingsmatrix in **bijlage D** bij het aanbestedingsdocument.
5. Voor gunningcriterium A is de te behalen meerwaarde per wens opgenomen in het document Programma van Wensen wat als bijlage A2 is bijgesloten bij de aanbestedingsdocument. Let op, deze dient dus ingevuld ingediend te worden als onderdeel van de kwalitatieve documenten.
6. De prijzen worden in de matrix in **bijlage D** ingevoerd in de kolom "aanneemsom".
7. De inschrijver met de laagste evaluatieprijs (aanneemsom -/- gescoorde (fictieve) meerwaarde) komt in aanmerking voor de gunning van de opdracht.

6. Contractvorming en afrondende bepalingen

6.1 Contractvorming

Contractvorming met betrekking tot de Opdracht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen van dit Aanbestedingsdocument, de (eventueel) opgemaakte Nota('s) van Inlichtingen en de inschrijving van de gegunde ondernemer, alsmede overeenkomstig de als **bijlage G** aan dit aanbestedingsdocument gehechte (concept-)Overeenkomst en de als **bijlage I** aan dit aanbestedingsdocument gehechte model verwerkersovereenkomst.

Aan de hand van vorengenoemde documenten, zal de als **bijlage G** aan dit Aanbestedingsdocument gehechte (concept-)Overeenkomst en de als **bijlage I** aan dit Aanbestedingsdocument gehechte (concept-)Verwerkersovereenkomst definitief worden opgemaakt en ter ondertekening aan de betreffende gegunde Ondernemer worden voorgelegd.

Indien nodig zal ter zake een (voorbereidende) contractbespreking worden belegd. Onderhandelingen zullen evenwel niet plaatsvinden.

6.2 Kostenvergoeding

De door een Inschrijver (eventueel) gemaakte kosten in verband met de deelname aan de Aanbestedingsprocedure worden niet vergoed.

6.3 Voertaal

De voertaal in de Aanbestedingsprocedure is Nederlands. De bij en eventueel na de inschrijving te verstrekken bescheiden/documenten moeten in de Nederlandse taal zijn gesteld.

6.4 Diversen

Tijdens de Aanbestedingsprocedure geldt dat in geval van tegenstrijdigheden in opgestelde Nota's van Inlichtingen en de overige onderdelen en bijlagen van dit Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen, de nota's van inlichtingen in rangorde vóór gaan op (de onderdelen van) dit Aanbestedingsdocument. Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven de eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.

Niettegenstaande bovenstaande rangorde dienen deelnemers aan de Aanbestedingsprocedure zo spoedig mogelijk de Aanbestedende dienst op de hoogte te stellen van tegenstrijdigheden. Na sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen kan hierop in beginsel geen beroep meer worden gedaan.

6.5 Vertrouwelijkheid

Onverminderd de op haar rustende wettelijke verplichtingen zal de Aanbestedende dienst alle door haar tijdens de Aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de Overeenkomst van een Inschrijver/Opdrachtnemer verkregen informatie en gegevens/documenten vertrouwelijk behandelen. Voornoemde bepaling is wederkerig, althans daar gaat de Aanbestedende dienst van uit.

6.6 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde

De opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij tijdens het eerste contractjaar een minimale score behaalt bij EcoVadis van 'Good' (score 45-64), of een gelijkwaardige score bij een andere onafhankelijke beoordelaar van duurzaamheidsprestaties.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt aangemeld, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband aan deze eis te voldoen.

Indien gebruik gemaakt wordt van diensten van onderaannemers, dan beschikken de desbetreffende onderaannemers binnen uiterlijk twaalf (12) maanden na ingangsdatum van de overeenkomst over een EcoVadis score van 'Good' (score 45-64) of hoger of een gelijkwaardige score bij een andere onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar.

Indien de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst een nieuwe onderaannemer aanmeldt bij de opdrachtgever, geldt voor deze nieuwe partij dat bovenstaande periode van 12 maanden gerekend wordt vanaf de datum van akkoord door de opdrachtgever.

De opdrachtnemer draagt er voor zorg dat de opdrachtgever inzicht krijgt in de duurzaamheidsscore van de door haar gebruikte onderaannemers. Indien onderaannemers nog niet geregistreerd zijn bij EcoVadis, of een gelijkwaardige andere onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar, draagt de opdrachtnemer hier zorg voor. Deze partijen registreren zich binnen 2 maanden na ingang van de overeenkomst bij EcoVadis, hebben de questionnaire van EcoVadis ingevuld, de questionnaire gedeeld met EcoVadis en de opdrachtgever inzicht gegeven in de EcoVadis Scorecard van de onderaannemer of hebben de benodigde stappen ondernomen bij een gelijkwaardige andere onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelaar.

De EcoVadis Scorecard van de opdrachtnemer (en eventuele onderaannemer) dient direct inzichtelijk te zijn via het EcoVadis platform.

**Bijlage A: Programma van Eisen ‘vervanging telefonie’ met kenmerk
IBMN-2025-VIJ-CM-001 d.d. 24-03-2026 inclusief bijlagen**

Separaat toegevoegd in PDF document.

Bijlage B: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Separaat toegevoegd in PDF document.

Bijlage C: Nota van inlichtingen sjabloon

Separaat toegevoegd in Excel document.

Bijlage D: Gunnings- en beoordelingsmatrix

INSCHRIJVER	Aanheemsom	rangorde	Extra kwaliteit, gescoorde cijfers				
			Programma van Wensen	Plan van Aanpak	De CX applicatie en speciale functionaliteit	Integratie en AI	Functioneel beheer
Inschrijver 1	€ -			10,00	10,00	10,00	10,00
Inschrijver 2	€ -			9,00	9,00	9,00	9,00
Inschrijver 3	€ -			8,00	8,00	8,00	8,00
Inschrijver 4	€ -			7,00	7,00	7,00	7,00
Inschrijver 5	€ -			6,00	6,00	6,00	6,00

Meerwaarde bij het scoren van een 10:							Totaal extra kwaliteit	De laagste Evaluatie-prijs wint
Belang in € ==>	€ 41.440,00	€ 82.880,00	€ 82.880,00	€ 41.440,00	€ 62.160,00	€ 103.600,00	€ 414.400,00	

INSCHRIJVER	BEREKENING meerwaarde ==>	Score in € voor extra presaties en kwaliteit						Totaal vld berekende meerwaarde in €	Evaluatie-prijs (Prijs minus meerwaarde)	Rangorde
Inschrijver 1		€ 41.440,00	€ 82.880,00	€ 82.880,00	€ 41.440,00	€ 62.160,00	€ 103.600,00	€ 414.400,00	1	-414.400,00
Inschrijver 2		€ 31.080,00	€ 62.160,00	€ 62.160,00	€ 31.080,00	€ 46.620,00	€ 77.700,00	€ 310.800,00	2	-310.800,00
Inschrijver 3		€ 20.720,00	€ 41.440,00	€ 41.440,00	€ 20.720,00	€ 31.080,00	€ 51.800,00	€ 207.200,00	3	-207.200,00
Inschrijver 4		€ 10.360,00	€ 20.720,00	€ 20.720,00	€ 10.360,00	€ 15.540,00	€ 25.900,00	€ 103.600,00	4	-103.600,00
Inschrijver 5		€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	5	-

Bijlage E: Document Bewijsstuk referentie

Separaat toegevoegd in Word document.

Bijlage F: Inschrijvingsbiljet

Separaat toegevoegd in Word document.

Bijlage F1: Prijsinvulformulier

Separaat toegevoegd in Excel document.

Bijlage G: (Concept-) Overeenkomst

Overeenkomst van opdracht uitvoering vervanging van de telefonie

De ondergetekenden:

1. De gemeente Vijfheerenlanden, gevestigd aan het adres Dokter Reilinghplein 1 (4141 DA) te Leerdam te dezen, ingevolge van artikel 171 van de Gemeentewet, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar <functie>, de heer/mevrouw <naam>, hierna te noemen: '(de) Opdrachtgever';

en

2. <naam inschrijver>, gevestigd aan het adres <straat en nummer> (PC) te <plaats> te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar <functie>, de heer/mevrouw <naam> hierna te noemen: '(de) Opdrachtnemer';

Gezamenlijk te noemen: 'Partijen'.

In aanmerking genomen dat:

- Opdrachtgever een Europese openbare aanbestedingsprocedure heeft uitgeschreven in verband met de uitvoering van de vervanging van de telefonie, conform alle eisen uit het Programma van Eisen en Wensen inclusief alle bijlagen en op basis van de uitwerking van de gunningcriteria, hierna 'de Opdracht', en dat daartoe door Opdrachtgever aanbestedingsstukken, waaronder een Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen, zijn opgesteld.
- Opdrachtnemer een inschrijving, hierna: 'Aanbieding', heeft gedaan op de aanbestedingsprocedure.
- Opdrachtgever op basis van het gunningsresultaat in de aanbestedingsprocedure, thans middels deze Overeenkomst opdracht aan Opdrachtnemer wenst te verstrekken.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1 **Opdracht**

- 1.1 Opdrachtgever verleent opdracht aan Opdrachtnemer, hetgeen door Opdrachtnemer wordt aanvaard, tot uitvoering van de Opdracht.
- 1.2 De Opdracht wordt uitgevoerd overeenkomstig het bepaalde in:
 - a. Deze Overeenkomst, en;
 - b. Het als **bijlage 1** aan deze Overeenkomst gehechte Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen met datum woensdag 24 maart 2026 en kenmerk IBMN-2025-VIJ-CM-001, en;
 - c. De als **bijlage 2** aan deze Overeenkomst gehechte Nota van Inlichtingen inclusief bijlagen, en;
 - d. De als **bijlage 3** aan deze Overeenkomst gehechte GIBIT 2025, en;
 - e. De als **bijlage 4** aan deze Overeenkomst gehechte Aanbieding van Opdrachtnemer.
- 1.3 Indien contractdocumenten onderling tegenstrijdig zijn, geldt, tenzij een andere bedoeling uit deze Overeenkomst voortvloeit, de volgende rangorde:
 - a. De bepalingen van deze Overeenkomst;
 - b. De als **bijlage 2** aan deze Overeenkomst gehechte Nota van Inlichtingen inclusief bijlagen;

- c. Het als **bijlage 1** aan deze Overeenkomst gehechte Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen met datum woensdag 24 maart 2026 en kenmerk IBMN-2025-VIJ-CM-001;
- d. De als **bijlage 3** aan deze Overeenkomst gehechte GIBIT 2025;
- e. De als **bijlage 4** aan deze Overeenkomst gehechte Aanbieding van Opdrachtnemer.

Artikel 2 Duur van de overeenkomst

- 2.1. De Overeenkomst heeft, na de implementatieperiode, een looptijd van vier (4) jaren. Het betreft de periode 1 december 2026 tot en met 30 november 2030.
- 2.2. Na het verstrijken van deze looptijd kan de Overeenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever met vier (4) maal één (1) jaar verlengd worden, waarna de Overeenkomst van rechtswege eindigt zonder dat opzegging vereist is.

Artikel 3 Vergoeding

De door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter zake de Opdracht verschuldigde vergoeding is gebaseerd op, en vindt plaats met inachtneming van, de in/op het, tot de Aanbieding (**bijlage 4**) behorende, inschrijvingsbiljet vermelde prijs.

Artikel 4 Overdracht rechten en verplichtingen

Partijen bij deze Overeenkomst zijn niet bevoegd hun rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst aan derden over te dragen of deze met beperkte rechten te bezwaren, dan na verkregen schriftelijke toestemming door de wederpartij.

Artikel 5 Wijzigingen en aanvullingen

Wijziging en/of aanvulling van deze Overeenkomst is mogelijk, doch slechts geldig, indien en voor zover (nader) door Partijen overeengekomen en schriftelijk tussen hen vastgelegd.

Artikel 6 Toepasselijk recht en forumkeuze

- 6.1 Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 6.2 Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst dan wel nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement van rechtbank Midden-Nederland.

Artikel 7 Bijlagen bij deze Overeenkomst

- 7.1 De bijlagen bij deze Overeenkomst maken een onlosmakelijk geheel uit van deze Overeenkomst.
- 7.2 De in artikel lid 7.1 bedoelde bijlagen zijn Partijen genoegzaam bekend, en d.d. <invullen> door Opdrachtnemer van Opdrachtgever ontvangen middels Secudoc.

Aldus ondertekend

plaats

plaats

d.d.

d.d.

Gemeente Vijfheerenlanden
De Opdrachtgever

<naam>
De Opdrachtnemer

<naam>
<functie>

<naam>
<functie>

Bijlage H: Inkoopvoorwaarden

Separaat toegevoegd in PDF document.

Bijlage I: (CONCEPT-) VERWERKERSOVEREENKOMST

Separaat toegevoegd in PDF document.