

Beschrijvend document

Nationale aanbesteding

Inzicht in Telefonie



Groningen, 31 maart 2026

Status: Definitief

Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Inleiding, context en demographics	4
1.2	Aanbestedende dienst en externe ondersteuning	5
1.3	Samenwerking Op Maat	6
1.4	Toepasselijke regelgeving en publicatie	8
1.5	Nationale openbare aanbesteding	9
1.6	Definities	9
2	De opdracht en de projectdoelstellingen	11
2.1	Doel aanbesteding	11
2.2	Projectdoelstellingen	11
2.3	Opdracht	12
3	Procedure	13
3.1	Voorschriften voor het indienen van Inschrijvingen	13
3.2	Voorwaarden aan de inhoud van de Inschrijvingen	13
3.3	Informatieverstrekking	14
3.4	Klachten	16
3.5	Overige voorwaarden	17
4	Geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	20
4.1	Uitsluitingsgronden, beroepsbevoegdheid en minimeisen	20
4.2	Combinaties	25
5	Inschrijving	27
5.1	Inleiding	27
5.2	Bij Inschrijving in te dienen documenten	27
6	Beoordeling Inschrijvingen	29
6.1	Toetsing Inschrijving	29
6.2	Beoordeling Inschrijving	29
6.3	Beoordeling kwantitatieve aspect (prijs)	30
6.4	Beoordeling kwalitatieve aspecten (kwaliteit)	31
7	Gunning	40
7.1	Gunningsbeslissing	40
7.2	Bekendmaking beoogd Opdrachtnemer	40
7.3	Gunningsperiode (Concretiseringsfase)	41
7.4	Mededeling van de gunningsbeslissing	42
7.5	Bezwaarprocedure	43
7.6	De Overeenkomst	43

Bijlagen

- Bijlage I. Bindende documenten:
Document 1: Requirements
Document 2: Addendum bij GIBIT 2023
Document 3: GIBIT 2023 (artikelen en toelichting)
Document 4: Demoscripts
- Bijlage II. Informatieve documenten:
Document 1: Verslag marktconsultatie Inzage in Telefonie
Document 2: Verwerkersovereenkomst SNN (template)
- Bijlage III. Bijlagen betrekking hebbende op de Nota's van Inlichtingen
Bijlage A Protocol individuele informatie-uitwisseling
- Bijlage IV. Bijlagen betrekking hebbende op de Inschrijving
Bijlage A Akkoordverklaring Inkoopvoorwaarden
Bijlage B1 Verklaring Geen Russische betrokkenheid
Bijlage B2 Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid
Bijlage B3 Verklaring draagkracht/bekwaamheid derden
Bijlage B4 Verklaring ter zake van verzekering
Bijlage C Verklaring Kerncompetenties
Bijlage D Invulformulier Nice to have
Bijlage E Prijsformulier

1 Inleiding

1.1 *Inleiding, context en demographics*

Inleiding

De subsidieteams en ondersteunende teams, zoals het secretariaat, ontvangen dagelijks tientallen telefoongesprekken van (potentiële) aanvragers of derden. Op dit moment werkt het SNN met een applicatie voor inzicht in de telefonie, maar deze werkt onvoldoende goed:

- Informatie is niet altijd correct en/of realtime, terwijl dit wel gewenst is;
- Storingen en incidenten worden niet adequaat opgepakt;
- Rapportages genereren vergt veel stappen en is daardoor tijdrovend.

Dit leidt er nu toe dat (potentiële) aanvragers en derden onnodig lang wachten in de telefonische wachtrij, terwijl er wel behandelaars zijn die kunnen bijspringen om telefoongesprekken af te handelen. Die zijn zich hiervan onbewust. Er komen veel telefoongesprekken terecht bij het secretariaat, die als overflow van telefoongesprekken fungeert.

Bij updates of door andere oorzaken vinden er soms incidenten plaats waardoor de applicatie in zijn geheel of gedeeltelijk niet goed functioneert. Het oplossen van deze problemen duurt volgens het SNN te lang, waardoor onze subsidieteams geen of te weinig inzicht hebben in de telefonie.

Uit eigen onderzoek is gebleken dat de huidige applicatie onvoldoende in staat is te voldoen aan de huidige verwachtingen die het SNN stelt aan een dergelijke inzichtapplicatie en daarom een nieuwe applicatie gaat inkopen.

Doel aanbesteding

Het SNN is op zoek naar een oplossing voor inzicht in telefonie, zowel realtime als voor inzicht in dagsturing als historisch om trendanalyses te kunnen maken. Het SNN zoekt hiervoor een leverancier die de gewenste oplossing aanbiedt, de implementatie verzorgt en de oplossing voor 2 jaar in beheer neemt met een optie voor tweemaal een verlenging van een jaar. Het SNN vraagt de Inschrijvers met inachtneming van het Programma van Eisen (bijlage I – Document 1 – Requirements) op basis van hun 'Best Practice' de in hun ogen beste oplossing voor het SNN aan te bieden.

Context – huidige situatie en gewenste situatie

De organisatie van het SNN bestaat uit een zestal subsidieteams die subsidies en leningen afhandelen. De subsidieteams hebben elk hun eigen set aan subsidies die ze afhandelen, van Europese tot Duurzaamheid subsidies. Elk subsidieteam heeft een eigen telefoonnummer en het SNN heeft een algemeen telefoonnummer waarop (potentiële) aanvragers en derden telefonisch contact opnemen met het SNN.

Voor een aantal van deze telefoonnummers doorloopt de beller een keuzemenu en afhankelijk van de keuze komt diegene uit bij een behandelaar van een van de subsidieteams. Indien de behandelaars in de lijn niet direct beschikbaar zijn, komt diegene in een wachtrij terecht waarbij zo op volgorde van binnenkomst als eerste worden geholpen.

Voor de subsidieteams met veel telefonie maakt het SNN een belrooster, die aansluit bij de verwachte drukte. Het SNN heeft geen klassiek callcenter. Bij het SNN handelen de behandelaars de telefoongesprekken af, naast andere werkzaamheden zoals het beoordelen en reviewen van subsidieaanvragen. Dit heeft als groot voordeel dat medewerkers met kennis de (potentiële) aanvragers en derden goed te woord staan aan de telefoon.

Telefonie is na het digitale loket, waar aanvragers online hun subsidieaanvraag indienen en volgen, het belangrijkste communicatiekanaal. Daarnaast is het SNN bereikbaar via e-mail, post en komen

(potentiële) aanvragers en derden fysiek langs op het kantoor van het SNN. Deze opdracht richt zich enkel op het communicatiekanaal telefonie.

Gewenste situatie

De kern is inzicht in telefonie, zowel realtime voor inzicht in dagsturing als historisch om trendanalyses te maken. Het SNN maakt onderscheid tussen de behandelaar aan de telefoon, projectondersteuners (die meer zien en aansturen) en teamleiders/management die (samengevatte en detaillistische) informatie willen inzien over hun team of over het communicatiekanaal telefonie in zijn algemeenheid. Het SNN werkt met Microsoft Teams voor de afhandeling van telefonie en verwacht in de gewenste situatie een hybride oplossing die gekoppeld kan worden aan Microsoft Teams die het SNN gebruikt.

Realtime informatie

In de gewenste situatie willen de subsidieteams en ondersteunende teams realtime inzichten hebben per wachtrij en overkoepelend over de wachtrijen. Denk hierbij aan onder meer:

- Het aantal actieve oproepen in de wachtrij;
- Aantal beschikbare medewerkers van een wachtrij;
- Status van alle medewerkers van een wachtrij.

Historische informatie

Naast realtime informatie wil het SNN informatie over een lange periode verzamelen voor statistieken en trends. Per dag en per wachtrij wil SNN onder meer weten:

- Gemiddelde tijd totdat een persoon die belt een medewerker van het SNN spreekt;
- Gemiddelde duur van de telefoongesprekken;
- Aantal telefoongesprekken en waarvan:
 - Aantal beantwoorde oproepen;
 - Aantal gemiste oproepen;
 - Aantal geweigerde oproepen.
- Per telefoongesprek:
 - Duur van het gesprek;
 - Tijdstip en datum van het gesprek;
 - Afgelegde route.

Hoofddoelstelling

Hoofddoelstelling voor dit traject is: het aanschaffen en implementeren van een applicatie ten behoeve van inzicht in telefonie, zowel realtime voor inzicht in dagsturing als historisch om trendanalyses te maken. Het SNN wil de Opdracht uitvoeren in een goede samenwerking met de leverancier en een standaard applicatie aanschaffen die voldoet aan het gestelde in het Programma van Eisen. Het SNN vindt het belangrijk om de applicatie goed te implementeren en alle medewerkers die de applicatie gaan gebruiken zodanig te trainen zodat ze goed overweg kunnen met de applicatie.

1.2 Aanbestedende dienst en externe ondersteuning

De coördinatie van de aanbesteding ligt bij de projectleider B. (Bert) Heijnen. In het kader van deze aanbesteding maakt het SNN gebruik van diensten van Consistender voor de procesmatige en juridische begeleiding van het aanbestedingstraject.

Adresgegevens

SNN
Leonard Springerlaan 15
9727 KB Groningen

Internetadres: <http://www.snn.nl>

1.3 Samenwerking Op Maat

Inleiding

De Aanbestedende dienst wil de Opdracht uitvoeren in een goede samenwerking, maar wil deze samenwerking niet zelf voorschrijven en vraagt Inschrijvers hiervoor een voorstel te doen gebaseerd op eigen kennis en ervaringen met het implementeren en onderhouden van de applicatie voor Inzicht in Telefonie dat wordt aangeboden. Er is bewust voor gekozen de Inschrijvers niet in een 'keurslijf' te drukken maar Inschrijvers juist de gelegenheid te geven onderbouwd aan te geven op welke wijze zij de implementatiefase zouden willen inrichten om daarmee tot een optimale samenwerking te komen en deze door te zetten in de onderhoudsfase. De ervaring leert dat tot in detail voorschrijven daarvan doorgaans juist niet leidt tot die gewenste samenwerking. Het is dus uiteindelijk aan de Inschrijver in het kader van deze aanbesteding en van het gunningcriterium 1 zijn voorstel in te dienen voor het samenwerken gedurende de uitvoering van de Opdracht (inclusief taken en verantwoordelijkheden). In dit voorstel kan hij dan ook zijn ervaringen verwerken en toelichten waarom dit in zijn visie een efficiënte en doelmatige manier van werken is. De samenwerking zal gezamenlijk nader worden uitgewerkt in de Concretiseringsfase waarin beoogd Opdrachtnemer de zaken vastlegt in een Plan van Aanpak. In deze fase wordt ook de definitieve Overeenkomst vastgesteld (zie paragraaf 7.3).

Samenwerking op Maat

De Aanbestedende dienst ziet de gewenste samenwerking als een belangrijke pijler voor het succes van de realisatie van de Opdracht. De Aanbestedende dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die in staat is de leiding te nemen in de uitvoering en Opdrachtgever daarin optimaal mee te nemen.

Uitgangspunten bij deze samenwerking zijn dat:

- Opdrachtnemer het voortouw neemt in de samenwerking, waarbij hij onder meer de gestelde kaders (zoals de vastgestelde planning en de eisen) bewaakt.
- Duidelijke afspraken worden gemaakt over ieders rol in de uitvoering met bijbehorende verantwoordelijkheden.
- Alle aanwezige kennis van Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gedeeld (Opdrachtnemer stuurt op optimale inzet van alle expertise en gebruikt dat voor de realisatie van de Opdracht).
- Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het risicomanagement van zijn eigen risico's en ook de Opdrachtgeversrisico's. Daarbij is hij niet financieel verantwoordelijk voor de Opdrachtgeversrisico's. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij proactief is, snel en efficiënt kan inspelen op onvoorziene situaties waardoor hij de gevolgen daarvan zoveel mogelijk minimaliseert.

De samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is gebaseerd op de 'win-win-gedachte'. Om een succesvolle samenwerking tot stand te brengen is in het proces een Concretiseringsfase (zie paragraaf 7.3) opgenomen. In deze fase maken de Opdrachtgever en de winnende Inschrijver (beoogd Opdrachtnemer) onder meer eenduidige en concrete afspraken over de samenwerking en de bijbehorende verantwoordelijkheden (mede gebaseerd op de Inschrijving van beoogd Opdrachtnemer), welke worden vastgelegd in het op te stellen Plan van Aanpak.

Partnership

Vanuit de samenwerkingsgedachte hecht de Aanbestedende dienst in de uitvoering veel waarde aan een goed partnership. Een partner die de leiding neemt en aan de ene kant de Aanbestedende dienst maximaal ontzorgt (uiteraard binnen de context van de opdracht en de gemaakte afspraken) en aan de andere kant de Aanbestedende dienst zo goed mogelijk ondersteunt bij vraagstukken die bij de business spelen. Heel concreet verwacht de Aanbestedende dienst dat de partner die op basis van de aanbesteding wordt geselecteerd ervoor zorgt dat er geen zaken gerealiseerd worden die niet in het belang van de Aanbestedende dienst zijn. Ook verwacht de Aanbestedende dienst van de partner een pro-actieve houding als er binnen de context van de onderhavige Opdracht relevante nieuwe ontwikkelingen of verbetermogelijkheden zijn (ingegeven door de ontwikkelingen op de markt of wensen/ontwikkelingen bij de Aanbestedende dienst).

Vanuit de Opdrachtnemer zijn er waarschijnlijk ook wensen/voorstellen voor de invulling van het partnership vanuit de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst wil ook graag dat de Opdrachtnemer meedenkt hoe zij een goede Opdrachtgever kan zijn.

Bindende en informatieve documenten

Samenwerken Op Maat houdt in dat de Aanbestedende dienst beperkte randvoorwaarden en eisen stelt om maximale ruimte te bieden aan de Inschrijvers. Het bijgevoegde Programma van Eisen (PvE) is het resultaat van de recent gehouden marktconsultatie. Het eerste concept van het PvE is daarin gedeeld met de marktpartijen met als belangrijkste vraag of dit PvE voldoende ruimte biedt om op basis van 'Best Practice' in te kunnen schrijven en je als inschrijver te kunnen onderscheiden.

Om Inschrijvers in staat te stellen een goede aanbieding te doen is alle relevante informatie bij de stukken gevoegd. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen bindende en informatieve documenten.

Aandachtspunt:

De informatieve documenten zijn alleen ter informatie toegevoegd.

Inschrijver moet er rekening mee houden dat deze informatie mogelijk tegenstrijdigheden bevat en mogelijk niet volledig correct is. Contractpartijen kunnen daarom geen rechten ontleen aan de inhoud van deze documenten.

Risicorapportage

In de uitvoeringsfase is Opdrachtnemer gehouden de Aanbestedende schriftelijk te informeren over de voortgang van de Opdracht (de uitvoering) in termen van tijd, budget en kwaliteit (partijen kunnen hiervoor een geschikte frequentie afspreken, bijvoorbeeld één keer per twee weken). Hij dient te rapporteren over de ontwikkeling van de risico's (zowel de risico's die zijn voorzien als de risico's die onverwacht optreden). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van de risicorapportage. De Aanbestedende dienst controleert of de gegeven informatie accuraat is, overeenstemt met hetgeen is uitgevoerd en of Opdrachtnemer eventueel actie verwacht van de Aanbestedende dienst in het licht van een opgetreden risico die buiten de invloedssfeer ligt van Opdrachtnemer.

Best Practice (Must have's - Nice to have's)

In het Programma van Eisen (bijlage I, document 1) is een zo minimaal mogelijke set aan functionele eisen, de 'Must have's' opgenomen. Dit zijn knock-out criteria. Daarnaast zijn in het Programma van Eisen ook eisen als 'Nice to have's' opgenomen. Dit zijn wensen (extra's) van SNN maar niet strikt noodzakelijk voor SNN om de werkzaamheden goed uit te kunnen voeren. In gunningscriterium 2 is dit meegenomen als onderdeel van het gunningsproces. Inschrijvers die Nice to have's in hun oplossingsrichting hebben, kunnen hierop extra scoren. Inschrijvers die dit niet hebben, scoren neutraal op dit gunningscriterium.

Tijdspad

Stadium van het aanbestedingsproces	Datum
Beschrijvend document publiceren op TenderNed	31 maart 2026?
Marktinformatiebijeenkomst: Toelichting op aanbestedingsprocedure. Digitaal (MS Teams)	9 april 2026, 13.30 uur
Uiterste datum stellen van vragen voor Nota van Inlichtingen 1	13 april 2026, 12.00 uur
Verzenden Nota van Inlichtingen 1	21 april 2026
Uiterste datum stellen van vragen voor Nota van Inlichtingen 2	1 mei 2026, 12.00 uur
Verzenden Nota van Inlichtingen 2	8 mei 2026
Indienen Inschrijving uiterlijk	22 mei 2026, 10.00 uur
Plenaire beoordeling	1 – 2 juni 2026

Uitnodigen Inschrijvers voor demonstratie via TenderNed	2 juni 2026
Demonstraties dag 1	4 juni 2026
Demonstraties dag 2	8 juni 2026
Plenaire beoordeling demonstraties	9 juni 2026
Verificatiegesprek met winnende Inschrijver	15 juni 2026
Bekendmaking beoogd Opdrachtnemer en afwijzing overige inschrijvers	24 juni 2026
Eerste bezwaartermijn	25 juni 2026 – 9 juli 2026
Start Concretiseringsfase	20 augustus 2026
Einde Concretiseringsfase (naar verwachting uiterlijk)	18 september 2026
Mededeling gunningsbeslissing	21 september 2026
Tweede bezwaartermijn	22 september 2026 – 8 oktober 2026
Definitieve gunning	9 oktober 2026
Start contract	9 oktober 2026

Let op: alleen de **vet weergegeven data zijn definitief en daarom fatale data** onder voorbehoud van andersluidend schriftelijk bericht van Aanbestedende dienst. De andere data zijn indicatief en binden het SNN niet. De planning voor deze aanbestedingsprocedure, inclusief alle deadlines en belangrijke data, is ook beschikbaar via TenderNed. De planning op TenderNed is leidend. Belangstellende partijen worden dringend verzocht om de planning regelmatig te controleren op TenderNed voor eventuele updates of wijzigingen.

1.4 Toepasselijke regelgeving en publicatie

Deze aanbesteding betreft een opdracht met een geraamde waarde onder de geldende Europese drempelwaarden als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012.¹ De in hoofdstuk 2 van de Aanbestedingswet 2012 geregelde Europese aanbestedingsprocedures zijn dan ook niet van toepassing op deze aanbesteding. De aanbestedende dienst beschikt over een zekere procedurevrijheid, met inachtneming van de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht. De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen de opdracht openbaar aan te kondigen via TenderNed, waarbij alle geïnteresseerde ondernemers in de gelegenheid worden gesteld een inschrijving in te dienen.

Bij de inrichting en uitvoering van deze aanbesteding handelt de aanbestedende dienst overeenkomstig de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht zoals neergelegd in hoofdstuk 1 van de Aanbestedingswet, te weten:

- het gelijkheidsbeginsel en het non-discriminatiebeginsel;
- het transparantiebeginsel;
- het proportionaliteitsbeginsel;
- het objectiviteitsbeginsel.

Daarnaast zijn, voor zover passend bij aard en omvang van de opdracht van toepassing op deze aanbesteding:

- het Aanbestedingsbesluit (Stb. 2012, 542) en
- de Gids Proportionaliteit.

¹ Aanbestedingswet 2012 (Staatsblad 2012, 542 gewijzigd bij wet van 22 juni 2016, Staatsblad 2016, 241, geldend vanaf 1 juli 2016).

1.5 Nationale openbare aanbesteding

Deze aanbestedingsprocedure betreft een nationale openbare procedure. Voor de procedure geldt de (indicatieve) planning zoals opgenomen is op het TenderNed-platform en de bepalingen zoals opgenomen in het onderhavige Beschrijvend document.

1.6 Definities

Aanbestedende dienst:

De Opdrachtgever.

Aanbestedingsdocumenten:

De documenten die in deze aanbesteding door Opdrachtgever zijn gepubliceerd en verspreid, zoals onder meer het Beschrijvend document (incl. de bijlagen) en de bijbehorende Nota's van Inlichtingen.

Beschrijvend document:

Dit document, inclusief de opgenomen bijlagen, van Opdrachtgever op basis waarvan de Gegadigden worden uitgenodigd om een Inschrijving uit te brengen.

BPKV:

Beste prijs-kwaliteitverhouding.

Concretiseringsfase:

De fase na bekendmaking van het gunningvoornemen, waarin de beoogde Opdrachtnemer naar verwachting gedurende 6 tot 8 weken een gedegen onderbouwing en concretisering geeft van zijn Inschrijving.

Gegadigde:

Een persoon, onderneming of organisatie die in het bezit is van het Beschrijvend document (incl. bijlagen) en eventuele Nota's van Inlichtingen behorende bij deze aanbesteding.

Geschiktheidseisen:

De eisen waaraan een Inschrijver moet voldoen om in aanmerking te komen voor verdere beoordeling van zijn Inschrijving op basis van de Gunningscriteria.

Gunningscriteria:

Criteria op basis waarvan de Inschrijvingen worden beoordeeld om te bepalen welke Inschrijver de Inschrijving met de BPKV heeft gedaan.

Inschrijver:

De Gegadigde die op basis van de Beschrijvend documenten een Inschrijving indient bij de Aanbestedende dienst voor de realisatie van de projectdoelstellingen en de Opdracht zoals verwoord in Hoofdstuk 2.

Inschrijving:

De documenten welke de Inschrijver heeft ingediend bij de Aanbestedende dienst in het kader van de onderhavige aanbesteding, bestaande uit alle verplicht in te dienen documenten overeenkomstig het gestelde in het Beschrijvend Document en eventueel later op verzoek van de Aanbestedende dienst in te dienen documenten. Indien Inschrijver wordt gevraagd voor het geven van een demonstratie, maakt de gehouden demonstratie onderdeel uit van de Inschrijving.

Jaar:

Aaneengesloten periode van twaalf (12) maanden.

Must have's

Knock-out eisen opgenomen in het Programma van Eisen.

Nice to have's

Wensen opgenomen in de het Programma van Eisen zijnde extra's als ze als Best Practice van Inschrijver onderdeel uitmaken van zijn oplossing (geen maatwerk).

Nota van Inlichtingen:

Document waarin de vragen van Gegadigden zijn opgenomen en de antwoorden van Opdrachtgever daarop, en ook eventuele wijzigingen van het Beschrijvend document en de daarbij behorende bijlagen. Nota('s) van inlichtingen maakt/maken onderdeel uit van de uitvraag en prevaleert/prevaleren boven het Beschrijvend document. Voor zover van toepassing prevaleert een later verstrekte Nota van Inlichtingen boven een voorgaande.

Opdracht:

De overheidsopdracht die door middel van deze aanbesteding wordt aanbesteed.

Opdrachtgever:

Het SNN.

Opdrachtnemer:

De Inschrijver met wie de Aanbestedende dienst de Overeenkomst heeft gesloten.

Overeenkomst

De overeenkomst die onderwerp is van deze aanbesteding. In deze Overeenkomst en de bijbehorende bijlagen zijn de afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk vastgelegd en door partijen rechtsgeldig zijn ondertekend.

Plan van Aanpak:

De gedurende de Concretiseringsfase door de beoogde Opdrachtnemer op te stellen uitwerking van de uit te voeren Opdracht in detail, waarin hij onder meer aangeeft hoe hij het door hem beloofde resultaat zal bereiken.

Programma van Eisen

Het bijgevoegde Programma van Eisen onderverdeeld in Must have's en Nice to have's.

S+O+M:

Samenwerking Op Maat.

Verificatiefase:

De fase die voorafgaat aan de Concretiseringsfase waarin de Aanbestedende dienst bewijsstukken in het kader van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan opvragen en checken, de aanbodscoope toetst aan de vraagscope en de projectdoelstellingen en als daartoe aanleiding is, opgegeven verifieerbare uitvoeringsinformatie, de inschrijfprijs plus onderbouwing toetst op realiteit of andere beweringen natrekt.

Werkdag:

Een kalenderdag, niet zijnde (a) een zaterdag of zondag, (b) een algemeen erkende feestdag in Nederland of (c) het equivalent van een algemeen erkende feestdag door artikel 3 lid 3 van de Algemene Termijnenwet.

2 De opdracht en de projectdoelstellingen

2.1 Doel aanbesteding

Beoogd doel

Het doel van de aanbesteding is uiterlijk oktober 2026 een Overeenkomst getekend te hebben voor het leveren en implementeren van een applicatie voor Inzicht in Telefonie bij het SNN.

Beoogd resultaat

Het beoogde resultaat van deze aanbesteding is een op professionele en effectieve wijze afgesloten Overeenkomst met een Opdrachtnemer die heeft aangetoond de meest geschikte Leverancier te zijn voor het leveren, implementeren van de applicatie voor Inzicht in Telefonie en ook de bijbehorende werkzaamheden, waarbij de projectdoelstellingen worden gerealiseerd binnen het budget en de planning, volgens de vraagscope, voor de overeengekomen kwaliteit en binnen de gestelde randvoorwaarden.

2.2 Projectdoelstellingen

De Aanbestedende dienst wenst een Overeenkomst aan te gaan voor het leveren en implementeren van een applicatie voor Inzicht in Telefonie, waarbij een partij wordt gezocht die in staat is vanuit een samenwerking met de Aanbestedende dienst de volgende projectdoelstellingen te realiseren:

Projectdoelstellingen

Het SNN wenst een samenwerking aan te gaan met een professionele partij ten behoeve van het implementeren van een applicatie Inzicht in Telefonie om en daarmee ook de volgende doelstellingen te realiseren:

1. Realtime en correcte informatie voor dagelijkse en directe aansturing van de subsidie- en ondersteunende teams van het SNN.
Toelichting:
Kern is inzicht in telefonie voor de dagsturing voor zowel de behandelaars aan de telefoon als de projectondersteuners (aansturing) met als belangrijkste doel een efficiënte en gebruiksvriendelijke afhandeling van de telefonie, door de bellers zo snel mogelijk te woord te kunnen staan en de wachtrijen zo minimaal mogelijk te houden.
2. Historische informatie voor statistieken en trends doormiddel van rapportages of dashboards.
Toelichting:
Inzicht in historische informatie voor de teamleiders en het management die samengevatte en detaillistische informatie willen inzien over hun team of over het communicatiekanaal telefonie in zijn algemeenheid om daarmee de dienstverlening te waarborgen en bij te sturen waar nodig.
3. Een robuuste en toekomstbestendige applicatie
Toelichting:
Het SNN zoekt een leverancier die continu oog heeft voor verdere ontwikkeling en updates van zijn applicatie, waardoor het SNN in de toekomst de telefonie nog efficiënter en gebruiksvriendelijker kan afhandelen dankzij de juiste inzichten.

2.3 Opdracht

Om de in paragraaf 2.2 beschreven doelstellingen te realiseren is de Aanbestedende dienst op zoek naar een expert. De volgende onderdelen maken onderdeel uit van de Opdracht (de vraagscope):

- a. Het leveren en implementeren van een applicatie Inzicht in Telefonie.

Toelichting:

De applicatie die Inschrijver aanbiedt moet aansluiten op de bestaande Microsoft Teams voor telefonie van het SNN.

Let op:

Het SNN vraagt een standaard applicatie gebaseerd op Best Practices waarbij het uitgangspunt is dat geen maatwerk wordt ingebracht.

- b. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verdere ontwikkeling van de software en pro-actief informeren over hoe de oplossing optimaal gebruikt kan worden door het SNN.

Toelichting:

Door de software verder te ontwikkelen en het SNN pro-actief te informeren over het optimaal gebruiken van de oplossing wil het SNN een oplossing die passend blijft bij de actuele behoefte(n).

- c. Het geven van passende training aan de verschillende type gebruikers en beheerders.

Toelichting:

Het is aan Opdrachtnemer, kijkend naar de organisatie van het SNN, hier een voorstel voor te doen gebaseerd op zijn ervaringen en realistische aannames. Belangrijk is dat de gebruikers een passende cursus krijgen op basis waarvan deze medewerkers het systeem optimaal kunnen gebruiken.

Daarnaast dienen de beheerders een training te krijgen waarna ze in staat zijn het systeem goed te beheren.

- d. Risicobeheer.

Toelichting:

Onderdeel hiervan is het actief terugkoppelen op uitvoeringsrisico's met behulp van een periodieke risicorapportage.

- e. Opstellen van een SLA voor Beheer en onderhoud voor een periode van maximaal 4 jaar na live gang van de applicatie.

Beheerfase

Beheer en onderhoud van de applicatie Inzicht in Telefonie gedurende twee jaar direct na het live gaan van de applicatie met de eenzijdige optie voor het SNN dit tweemaal met een jaar te verlengen (maximaal 4 jaar beheer). De overeenkomst hiervoor (incl. SLA) wordt gezamenlijk opgesteld in de Concretiseringsfase.

Opdrachtgever wenst de Opdracht uit te voeren op basis de principes van Samenwerking Op Maat zoals opgenomen in paragraaf 1.3 van het Beschrijvend document.

3 Procedure

3.1 Voorschriften voor het indienen van Inschrijvingen

- a) Sluitingsdatum en –tijd:
De Inschrijving dient uiterlijk op **22 mei 2026, om 10.00 uur** via TenderNed te zijn ingediend.
- b) De kwalitatieve schriftelijke documenten moeten overeenkomstig de eisen zoals aangegeven in de beschrijving van de subgunningscriteria worden ingediend! Zie Hoofdstuk 6 van het Beschrijvend Document. De aanbestedende dienst heeft het recht Inschrijvingen die niet overeenkomstig de eisen zijn ingediend, als ongeldig terzijde te leggen.
- c) Inschrijvingen die op een andere wijze dan via TenderNed worden ingediend worden niet geaccepteerd.
- d) Het risico van ICT-problemen zoals een interne internetstoring bij Inschrijver waardoor de Inschrijving niet tijdig kan worden ingediend is voor de Inschrijver. Artikel 2:109 a Aanbestedingswet 2012 is dan van toepassing. Bij een landelijke internetstoring danwel een ICT-storing bij de Aanbestedende dienst op de dag van Inschrijving, waardoor Inschrijver niet in staat is de Inschrijving tijdig in te dienen, zal de Aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk via TenderNed een mededeling uitbrengen over de nieuwe sluitingsdatum en -tijd. Artikel 2:109 Aanbestedingswet 2012 is dan van toepassing.
- e) Voor het uitbrengen van de Inschrijving zullen geen inschrijfkosten worden vergoed.
- f) De opening van Inschrijving geschiedt op **22 mei 2026, na 10.00 uur**.
- g) De opening van de Inschrijvingen is niet openbaar.
- h) Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt.
- i) Inschrijvingen die binnenkomen na het onder a) genoemde tijdstip worden niet in behandeling genomen.

3.2 Voorwaarden aan de inhoud van de Inschrijvingen

- a) De Inschrijving en alle verdere communicatie dient te geschieden in de Nederlandse taal.
- b) De volgende inkoopvoorwaarden zijn van toepassing op de Opdracht (Bijlage IV A2):
 - Addendum bij GIBIT 2023
 - Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT-overeenkomsten 2023 (GIBIT 2023)Het Addendum bij de GIBIT 2023 is leidend. Waar in de GIBIT 2023 wordt verwezen naar 'Gemeente', dient u dit te interpreteren als 'SNN'.
- c) De Inschrijving dient tot tenminste 120 dagen na de sluitingstermijn van deze aanbesteding onherroepelijk te zijn. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver schriftelijk verzoeken die termijn met een periode van 90 dagen te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan de Inschrijver geen aanspraak op gunning van de opdracht ontlenen. Als in het kader van de onderhavige aanbesteding een kort geding plaats vindt, wordt de gestanddoeningstermijn automatisch verlengd tot acht dagen na de uitspraak in het kort geding.

- d) Alle bedragen dienen te worden afgegeven in Euro exclusief btw. De geoffreerde prijzen zijn in ieder geval, voor zover van toepassing, inclusief kosten voor licenties, hosting, domeinnamen, bestelkosten, verwijderingsbijdrage, vervoerskosten, salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor gebruik van apparatuur, kosten voor afvoer van verpakkingsmateriaal, reis en verblijfskosten, parkeerkosten, voorrijkosten, installatiekosten, verzekeringen, winst en alle verdere bijkomende kosten.
- e) Om vergissingen bij het overnemen van de door u aangereikte gegevens te voorkomen, verzoekt de Aanbestedende dienst u bij de invulling in ieder geval de nummering en de indeling van de bijlagen exact en in zijn geheel over te nemen.
- f) De Inschrijving dient rechtsgeldig te worden ondertekend. Deze bevoegdheid moet aangetoond kunnen worden op basis van een uittreksel uit het beroeps- of handelsregister. Inschrijver moet daarom het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister bij Inschrijving indienen via TenderNed. Als door een gevolmachtigde wordt getekend, dient de volmacht bij de Inschrijving te worden gevoegd. Door ondertekening van het UEA en het indienen van de Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de gestelde voorwaarden/eisen die in de aanbestedingsdocumentatie zijn opgenomen. Het ontbreken van een (rechtsgeldige) ondertekening van het UEA wordt aangemerkt als een kennelijke omissie die voor herstel in aanmerking komt.
- g) In te vullen modelformulieren worden digitaal ter beschikking gesteld. De standaardtekst (basistekst) van de modelformulieren mag niet worden aangevuld of gewijzigd op straffe van ongeldigheid van de Inschrijving.
- h) De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor alle gegevens op juistheid te controleren en de in het kader van de bekwaamheidseisen opgegeven contactpersonen te benaderen. Mocht blijken dat informatie ontbreekt, dan kan de Aanbestedende dienst besluiten om die informatie alsnog op te vragen, voor zover de mededinging hierdoor niet wordt geschaad. De Aanbestedende dienst is hiertoe op geen enkele wijze verplicht. Tevens behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor om aanvulling of verduidelijking van een Inschrijving te vragen, voor zover de mededinging hierdoor niet wordt geschaad. Dit is uitsluitend ter beoordeling aan de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst is hiertoe op geen enkele wijze verplicht.
- i) Het doen van een Inschrijving houdt in dat de Inschrijver met de voorgestelde procedure en de bepalingen uit dit Beschrijvend document (inclusief Bijlagen) instemt.
- j) Het is niet toegestaan om strategisch, manipulatief of irreëel in te schrijven. Inschrijver die als beoogd Opdrachtnemer de Verificatiefase in gaat dient die fase aan te kunnen tonen dat de door hem gehanteerde bedragen en de aannames waarop het aanbod is gebaseerd, marktconform en realistisch zijn.

3.3 Informatieverstrekking

Voorlichting

Na publicatie van de aanbestedingsstukken vindt er op 9 april 2026 om 13.30 uur een toelichting via Microsoft Teams plaats op Samenwerking Op Maat en de methodiek van de aanbesteding (marktinformatiebijeenkomst). Tijdens deze voorlichting is er gelegenheid tot het stellen van vragen. Echter, mondelinge antwoorden, toezeggingen of inlichtingen door of namens de Aanbestedende dienst voor, tijdens of na de voorlichtingsbijeenkomst hebben geen enkele rechtsgeldigheid, tenzij de vragen naderhand alsnog schriftelijk per e-mail worden gesteld aan de aanbestedende dienst en schriftelijk zijn

beantwoord in een Nota van Inlichtingen. Hetzelfde geldt voor inlichtingen die overigens gedurende deze aanbestedingsprocedure worden verstrekt. De planning met data en tijden is opgenomen onder het kopje 'planning' in TenderNed.

Deelnemen aan de Teamsvergadering kan via onderstaande link:
<https://teams.microsoft.com/meet/31039228543449?p=XRgDI1XPnj0B8sy0a0>
Vergadering-id: 310 392 285 434 49
Wachtwoordcode: qo6CN3H8

Algemene inlichtingen

Voor de onderhavige aanbestedingsprocedure zijn twee inlichtingenrondes ingebouwd.

Eerste inlichtingenronde (schriftelijke Nota van Inlichtingen 1):

Eventuele vragen ter zake van het Beschrijvend document dienen via de vraag & antwoordmodule van TenderNed te worden ingediend. De planning met data en tijden is opgenomen onder het kopje 'planning' in TenderNed.

Van de beantwoording van de vragen en overige verstrekte informatie, wordt door of namens de Aanbestedende dienst de Eerste Nota van Inlichtingen opgemaakt, die deel uit zal gaan maken van het Beschrijvend document. De gestelde vragen en de antwoorden zullen worden geanonimiseerd.

Tweede inlichtingenronde (schriftelijke Nota van Inlichtingen 2):

Vragen voor de Tweede Nota van Inlichtingen dienen te worden ingediend tot de uiterlijke datum zoals is vermeld in de planning in TenderNed. De vragen kunnen uitsluitend via de vraag & antwoordmodule van TenderNed worden ingediend.

Van de beantwoording van de vragen en overige verstrekte informatie, wordt door of namens de aanbestedende dienst de Tweede Nota van Inlichtingen opgemaakt, die deel uit zal gaan maken van het Beschrijvend document. De gestelde vragen en de antwoorden zullen worden geanonimiseerd.

De planning met data en tijden is opgenomen onder het kopje 'planning' in TenderNed.

Gegadigden kunnen alleen gedurende de eerste inlichtingenronde ook opmerkingen maken op de van toepassing zijnde Inkoopvoorwaarden en het bijbehorend Addendum (bijlage IV A). Alle opmerkingen die later worden aangeleverd of die niet worden aangeleverd op de voorgeschreven manier, worden niet in behandeling genomen.

Indien Gegadigde niet akkoord gaat met een artikel, moet hij een tekstvoorstel voor aanpassing van het desbetreffende artikel aanleveren. Daarbij dient Gegadigde het tekstvoorstel te voorzien van een motivering op basis waarvan de Aanbestedende dienst in staat is te beoordelen of de bestaande tekst wel of niet moet worden gewijzigd. De Aanbestedende dienst is niet verplicht een wijzigingsvoorstel te accepteren.

Let op: Indien Gegadigde vergeet vragen in te dienen, is het niet toegestaan bij Inschrijving alsnog vragen en/of tekstvoorstellen bij te voegen. Dit kan worden aangemerkt als een Inschrijving onder voorwaarden, hetgeen tot uitsluiting leidt.

Individuele inlichtingen met gerechtvaardigd commercieel belang

Indien Gegadigde aannemelijk maakt, dat openbaarmaking van de door hem schriftelijk gevraagde inlichtingen schade kan toebrengen aan zijn gerechtvaardigde commerciële belangen, zal de Aanbestedende dienst de beantwoording van zijn vragen neerleggen in een individueel proces-verbaal van nadere inlichtingen. De desbetreffende Gegadigde ontvangt een afschrift van dit proces-verbaal. Deze vragen en antwoorden hebben een vertrouwelijk karakter. De individuele processen-verbaal zijn ondergeschikt aan het bepaalde in het aanbestedingsdossier.

De Inschrijvers kunnen de Aanbestedende dienst gemotiveerd verzoeken een vraag vertrouwelijk te beantwoorden, door ‘*Commercieel vertrouwelijk - Niet beantwoorden in de Nota van inlichtingen*’ te vermelden. De Aanbestedende dienst geeft aan, voordat hij betrokken Gegadigde inzicht geeft in het antwoord, of hij het met Gegadigde eens is, dat de desbetreffende vraag en het antwoord vertrouwelijk moeten blijven. Indien de aanbestedende dienst en Gegadigde op dit punt niet tot overeenstemming komen, is Gegadigde gerechtigd de desbetreffende vraag in te trekken of alsnog te laten beantwoorden in de Nota van inlichtingen.

Individuele informatie-uitwisseling vindt alleen schriftelijk plaats overeenkomstig het Protocol Individueel informatie uitwisselen, zoals bijgevoegd onder bijlage III A. De individuele informatie-uitwisseling kan niet inhoudelijk betrekking hebben op mogelijke oplossingsrichtingen, noch inhoudelijk betrekking hebben op de kwalitatieve gunningscriteria. Wel op zaken die daar mogelijk verband mee houden (dat wil zeggen vragen om bijvoorbeeld duidelijkheid te krijgen over bepaalde voorwaarden die aanwezig moeten zijn om een bepaalde oplossingsrichting, beheersmaatregel of kans aan te kunnen bieden, zonder in de vraag inhoudelijk in te gaan op de oplossingsrichting, beheersmaatregel of kans zelf).

Aan verstrekte inlichtingen kunnen slechts rechten worden ontleend, indien deze inlichtingen schriftelijk zijn verstrekt via TenderNed door de Aanbestedende dienst.

3.4 Klachten

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen. Hierbij zal de procedure worden gevolgd zoals beschreven in de Handreiking “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”. Voor de inhoud van deze regeling zie: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2022/02/17/handreiking-klachtafhandeling-bij-aanbesteden>.

(Potentiële) Inschrijvers met een klacht of klachten betreffende (onderdelen van) de aanbestedingsprocedure, kunnen een klacht schrijven per e-mail naar juridischezaken@snn.nl.

Vermeld hierbij de volgende zaken:

- In onderwerpregel: naam en het nummer van de aanbesteding met vermelding dat het bericht een klacht betreft.
- Naam en adresgegevens Inschrijver of ingeschakelde brancheorganisatie;
- Beschrijving en nadere onderbouwing van de klacht;
- Beschrijving van de wijze waarop het knelpunt volgens de Inschrijver verholpen zou kunnen worden.

De afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden conform het gestelde in hoofdstuk 4 “Kenmerken adequate klachtafhandeling” III.4 van de bovengenoemde Handreiking “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”,

Het klachtenmeldpunt neemt de klacht zo spoedig als mogelijk in behandeling. Wanneer de Inschrijver het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan dit worden voorgelegd aan de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts.

LET OP: Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen zoals hierboven beschreven in paragraaf 3.3. van dit Beschrijvend document.

Het indienen van een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil.

3.5 Overige voorwaarden

- a) De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de door Inschrijvers ingediende Inschrijving/documenten, die niet voldoen aan de voorgeschreven aanbestedingsprocedure, dan wel niet volledig of onjuist zijn, als ongeldig terzijde te leggen en niet verder in behandeling te nemen.
- b) De Aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor om de opdracht (gedeeltelijk) niet te gunnen en de aanbesteding te staken, bijvoorbeeld (doch niet uitsluitend) in geval het gunningadvies door het bevoegde bestuur niet wordt overgenomen. Ook de situatie dat er naar het oordeel van de Aanbestedende dienst te weinig Inschrijvingen zijn ontvangen, kan leiden tot het staken van de aanbesteding. Inschrijvers hebben geen recht op volledige vergoeding van de kosten gemaakt in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Door een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich akkoord met deze voorwaarde.
- c) De Aanbestedende dienst zal de door de Inschrijver verstrekte informatie als vertrouwelijk behandelen.
- d) De Aanbestedende dienst is niet verplicht interne (aanbesteding)-documenten, zoals resultaten van evaluaties, individuele beoordelingen, en ook adviezen over de kwalificatie en gunning aan de Inschrijvers bekend te maken.
- e) Als een, in het kader van de aanbesteding, niet gegunde partij van mening is dat het genomen besluit in strijd is met de toepasselijke regelgeving, dient hij binnen een termijn van 15 kalenderdagen na dagtekening van deze brief een kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de bevoegde rechter. Als niet binnen voornoemde termijn een kort geding dagvaarding correct is betekend, gaat SNN ervan uit dat Inschrijver uitdrukkelijk berust in de afwijzing. Inschrijver is niet ontvankelijk in zijn vordering indien Inschrijver niet tijdig en correct een kort geding dagvaarding aan SNN heeft laten betekenen.
- f) Indien niet binnen 15 dagen na verzending van het besluit een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde Inschrijvers geen bezwaar meer maken naar aanleiding van de beslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. De Aanbestedende dienst 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 te stellen.
- g) Het Beschrijvend document met alle bijbehorende bijlagen is met zorg vastgesteld. In geval van kennelijke fouten of omissies in het Beschrijvend document en de bijbehorende bijlagen, tegenstrijdigheden daaronder begrepen, is de Inschrijver gehouden de Aanbestedende dienst voorafgaand aan de aanbesteding, met een bericht via TenderNed, ter zake te waarschuwen dan wel om opheldering te vragen. Indien Inschrijver verzuimt de Aanbestedende dienst voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving te waarschuwen voor kennelijke fouten of omissies in het Beschrijvend document en de bijbehorende bijlagen dan wel om opheldering te vragen, zijn de gevolgen voor rekening en risico van de Inschrijver. Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de Inschrijvingen moeten zijn ingediend, kunnen de Inschrijvers (dus) geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden/ onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de Beschrijvend documenten, de gevolgde aanbestedingsprocedure en/of de keuze(s) die de Aanbestedende dienst in dat kader heeft gemaakt.

Derhalve verwerken de Gegadigden/Inschrijvers hun recht c.q. vervalt het recht van de gegadigden/Inschrijvers om na de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving alsnog bezwaar te maken tegen (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (aanbestedings-)

recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de Beschrijvend documenten, de gevolgde aanbestedingsprocedure en/of de door de Aanbestedende dienst in dat kader gemaakte keuze(s), en worden de Gegadigden/Inschrijvers geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van die documenten, de gevolgde procedure en die keuze(s) te hebben ingestemd.

h) Taal:

De voertaal tijdens deze Aanbestedingsprocedure is de Nederlandse taal. De Inschrijving moet dan ook in de Nederlandse taal zijn gesteld. Uitzondering wordt gemaakt voor schriftelijke stukken die oorspronkelijk in een andere taal zijn gesteld. In geval van stukken die niet in het Nederlands zijn opgesteld kan de Aanbestedende dienst om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten van deze vertaling zijn dan wel voor rekening van Inschrijver.

Gedurende de uitvoering van de Opdracht dienen bovendien alle werknemers en vertegenwoordigers welke zorgdragen voor de uitvoering van de Opdracht in de (formele) contacten met de Opdrachtgever, de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen en te gebruiken. Bij de uitvoering van de Opdracht dienen alle documenten in de Nederlandse taal te zijn/worden opgesteld, met uitzondering van de technische documentatie (niet zijnde de gebruikershandleiding) die in het Engels mag zijn opgesteld.

- i) Met uitzondering van een onderaanneming, mag iedere onderneming maximaal één keer meedoen in de aanbestedingsprocedure, hetzij zelfstandig, hetzij als onderdeel van een samenwerkingsverband als bedoeld in Hoofdstuk 4. In het kader van leverantie(s) gebruik maken van een onderaannemer die ook wordt ingezet door een andere Inschrijver is toegestaan (dat betekent dat een onderaannemer meerdere malen kan meedoen in een inschrijving). Een onderaannemer mag niet tevens als hoofdaannemer of combinant Inschrijven. Onder onderneming wordt niet alleen verstaan de inschrijvende rechtspersoon, maar tevens alle (rechts-)personen waarmee een juridisch, economisch en/of fiscaal verband bestaat dan wel een eenheid wordt gevormd of tot hetzelfde concern behoren. Er is sprake van een concern wanneer een aantal ondernemingen onder een gemeenschappelijke leiding staat en als eenheid optreedt. Dit leidt enkel uitzondering in gevallen waarin de juridische verbondenheid de eerlijke mededinging op geen enkele wijze kan schaden. Indien een onderneming van oordeel is dat daarvan sprake is, dient hij die situatie tijdig, minimaal 14 dagen voor de sluitdatum, en onderbouwd aan de Aanbestedende dienst voor te leggen.

- j) Indien een Inschrijver die in aanmerking komt voor de Overeenkomst gedurende de Concretiseringsfase, in staat van faillissement, vereffening of surseance van betaling verkeert, dan wel zijn werkzaamheden heeft gestaakt of in een andere soortgelijke toestand verkeert ingevolge een gelijkwaardige procedure van de nationale wettelijke regeling, heeft de Aanbestedende dienst het recht om de Inschrijvers die tijdens dit traject in de ranking op een positie staan waardoor zij niet in aanmerking kwamen voor de Overeenkomst alsnog in aanmerking te laten komen voor de Opdracht (op volgorde van ranking), indien zij bereid zijn hun Inschrijving gestand te doen. Omgekeerd houdt dit in dat de Aanbestedende dienst ook het recht heeft te besluiten door te gaan met de (rechtsopvolger van de) geselecteerde Inschrijver (de beoogd Opdrachtnemer) als daartoe mogelijkheden zijn.

Indien beoogd Opdrachtnemer gedurende de Concretiseringsfase niet meer voldoet aan de overige gestelde geschiktheidseisen, heeft de Aanbestedende dienst het recht om de Inschrijvers die tijdens dit traject in de ranking op een positie staan waardoor zij niet in aanmerking kwamen voor de Overeenkomst alsnog in aanmerking te laten komen voor de Opdracht (op volgorde van ranking), als zij bereid zijn hun Inschrijving gestand te doen.

Ook als de Overeenkomst om welke andere reden dan ook binnen 8 maanden wordt ontbonden, heeft Opdrachtgever het recht doch niet de plicht om vorenstaande procedure te hanteren.

- k) Opdrachtnemer moet gedurende de hele uitvoeringsperiode voldoen aan de gestelde minimum- en geschiktheidseisen.

4 Geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

In dit hoofdstuk worden de minimumeisen beschreven waaraan Inschrijver moet voldoen om deel te kunnen nemen aan de aanbestedingsprocedure. In de tekst wordt een aantal malen verwezen naar het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Door deze verklaring te ondertekenen verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan de gestelde eisen. De aanbestedende dienst heeft het recht om in de verificatiefase, die voorafgaat aan de Concretiseringsfase, de Inschrijver die de inschrijving met de Beste PKV heeft gedaan, te verzoeken nadere bewijsstukken (zoals hierna omschreven) over te leggen.

4.1 Uitsluitingsgronden, beroepsbevoegdheid en minimumeisen

a. Uitsluitingsgronden

Hoewel deze aanbesteding onder de Europese drempelwaarde blijft, heeft de Aanbestedende dienst ervoor gekozen het “Uniform Europees Aanbestedingsdocument” te hanteren. Het gebruik hiervan wordt passend en proportioneel geacht en strekt tot beperking van administratieve lasten voor inschrijvers. Het UEA dient uitsluitend als eigen verklaring

Op het moment van Inschrijving kan Inschrijver volstaan met het ondertekenen van het in Bijlage IV opgenomen Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage IV B1, deze wordt gegenereerd via TenderNed en is daarom niet als afzonderlijke bijlage opgenomen bij het Beschrijvend document). Door het ondertekenen van deze eigen verklaring geeft Inschrijver aan dat de omstandigheden zoals benoemd in deze eigen verklaring niet op zijn onderneming van toepassing zijn en dat Inschrijver in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012 op het eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen kan verstrekken.

De Aanbestedende dienst is gerechtigd ter verificatie bij onderstaande uitsluitingsgronden de volgende bewijsstukken op te vragen:

Verplichte uitsluitingsgronden UEA deel III sub A en sub B	Desgevraagd in verificatiefase in te dienen bewijsstuk
Artikel 2.86 Aw 2012 Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen	Gedragsverklaring aanbesteden
Artikel 2.86 Aw 2012 Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies	Verklaring belastingdienst
Facultatieve uitsluitingsgronden UEA deel III sub C:	Desgevraagd in verificatiefase in te dienen bewijsstuk
Artikel 2.87 lid 1 onder b Aw 2012 Faillissement, insolventie of gelijksoortig	Uittreksel uit het handelsregister
Artikel 2.87 lid 1 onder c Aw 2012 Ernstige beroepsfout	Gedragsverklaring aanbesteden
Artikel 2.87 lid 1 onder d Aw 2012 Vervalsing van de mededinging	Gedragsverklaring aanbesteden
Artikel 2.87 lid 1 onder j Aw 2012 Betaling Belastingen/Sociale Premies	Verklaring belastingdienst

Aanbestedende dienst accepteert gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat van de Europese Unie dan Nederland die een gelijkwaardig doel dienen en/of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond niet op de onderneming van toepassing is.

b. Eisen beroepsbevoegdheid

Inschrijver dient te zijn ingeschreven in het beroeps- of handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waarin Inschrijver is gevestigd.

LET OP: Als de ondertekeningsbevoegdheid is gebaseerd op een machtiging, dient u deze machtiging bij Inschrijving in te dienen. De ondertekeningsbevoegdheid van degene die de machtiging afgeeft, moet kunnen worden afgeleid uit het uittreksel uit het handelsregister.

Beroepsbevoegdheid	Bij Inschrijving in te dienen bewijsstuk
Inschrijving in beroeps- of handelsregister	Kopie uittreksel beroeps- of handelsregister niet ouder dan 6 maanden gerekend vanaf Inschrijvingsdatum waaruit ook ondertekeningsbevoegdheid blijkt.
	Indien van toepassing: machtiging t.b.v. ondertekeningsbevoegdheid.

Indien Inschrijver een combinatie is, dienen alle combinanten te voldoen aan deze eis en een dergelijk bewijs te overleggen.

Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, bijlage IV B1, geeft u aan dat u voldoet aan het gestelde ten aanzien van de beroepsbevoegdheid in dit Beschrijvend document.

c. Minimumeisen betreffende financiële en economische draagkracht

c.1 Financiële gegoedheid

Inschrijver dient over een gezonde financiële en economische draagkracht te beschikken en de continuïteit van de onderneming dient over een langere periode gewaarborgd te zijn. De meest recente accountantsverklaring mag geen negatieve continuïteitsverwachting bevatten, of -bij geen verplichting tot accountantscontrole – dient Inschrijver zelf schriftelijk te verklaren dat hij zelf geen continuïteitsproblemen voorziet.

Indien Inschrijver een dochtermaatschappij is en de financiële gegevens van de moedermaatschappij worden gebruikt, dan dient Inschrijver een verklaring van de moedermaatschappij te kunnen overleggen, waarin deze zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de juiste uitvoering van de bij gunning te sluiten Overeenkomst gedurende de volledige uitvoeringsperiode van de Opdracht (contractperiode).

Verificatie en bewijsstukken

Op het moment van Inschrijving kan Inschrijver volstaan met het ondertekenen van het opgenomen “het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)”. Door het ondertekenen van dit UEA, geeft Inschrijver aan dat hij voldoet aan het gestelde eisen ten aanzien van de financiële draagkracht en dat Inschrijver in de Verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen op het eerste verzoek van Opdrachtgever binnen 7 kalenderdagen kan verstrekken.

Financiële gegoedheid	In Verificatiefase in te dienen bewijsstuk
De continuïteit van de onderneming is over een langere periode gewaarborgd.	Kopie van de meest recente accountantsverklaring en de meest recente jaarrekening.
Dochtermaatschappij doet beroep op financiële gegevens moedermaatschappij	Verklaring van moedermaatschappij inzake hoofdelijke aansprakelijkheid.

Indien Inschrijver een combinatie is, dienen alle combinanten te voldoen aan deze eis en een dergelijk bewijs te overleggen.

C.2 Bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid

Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn tegen bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid met een dekking van minimaal € 1.000.000, - per gebeurtenis. Inschrijver dient op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen een bewijs hiervan over te leggen. Hieruit moet de actualiteit van de looptijd van de verzekering zijn af te leiden. De minimale dekking van de verzekering dient € 1.000.000, - per gebeurtenis te zijn. Indien de huidige verzekering van de dienstverlener onvoldoende is, dient de dienstverlener aan te geven dat hij bereid is bij gunning een verzekering met bovengenoemde dekking af te sluiten.

Verificatie en bewijsstukken

Op het moment van Inschrijving kan Inschrijver volstaan met het ondertekenen van het in Bijlage IV opgenomen "Uniform Europees Aanbestedingsdocument" (bijlage IV B1). Door het ondertekenen van deze eigen verklaring geeft Inschrijver aan dat hij voldoet aan al het gestelde ten aanzien van de gestelde minimumeisen betreffende de financiële en economische draagkracht en dat Inschrijver in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals hieronder in de tabel weergegeven op het eerste verzoek van Aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen kan verstrekken.

Bedrijfsaansprakelijkheid	Desgevraagd in verificatiefase in te dienen bewijsstuk
Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal € 1.000.000, - per gebeurtenis.	Kopie polis of een gecertificeerde verklaring van de verzekeraar van Inschrijver waaruit blijkt dat Inschrijver aan de gestelde eis voldoet. Indien Inschrijver nog niet (voldoende) is verzekerd, verklaring conform bijlage IV B4. Als een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat Inschrijver is meeverzekerd.
Beroepsaansprakelijkheid	In te dienen bewijsstuk
Beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal € 1.000.000, - per gebeurtenis.	Kopie polis of een gecertificeerde verklaring van de verzekeraar van Inschrijver waaruit blijkt dat Inschrijver aan de gestelde eis voldoet. Indien Inschrijver nog niet (voldoende) is verzekerd, verklaring conform bijlage IV B4. Als een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat Inschrijver is meeverzekerd.

Indien Inschrijver een combinatie is, dienen alle combinanten een dergelijk bewijs te overleggen. De dekking van de combinatie dient ten minste € 1.000.000, - per gebeurtenis te bedragen.

d. Minimumeisen betreffende technische en/of beroepsbekwaamheid

d.1 Competenties

- a. Kennis van en ervaring met het verschaffen van realtime en historische inzichten op gebied van telefonie.
- b. Ervaring met het succesvol implementeren van de voorgestelde oplossing voor Inzicht in Telefonie.

Nadere eisen staan in onderstaande tabel.

Competenties	Bij Inschrijving in te dienen bewijsstuk
Competenties onder a en b	Een (of meer) ingevulde Verklaring(en) Kerncompetenties (bijlage IV C).
Competenties	Desgevraagd in verificatiefase in te dienen bewijsstuk
Inschrijver heeft in de afgelopen 3 jaar voorafgaande aan Inschrijving aantoonbaar kennis en ervaring opgedaan met het verschaffen van realtime en historische inzichten op gebied van telefonie.	1. Een referentieproject waarbij Inschrijver de gevraagde kennis heeft opgedaan. 2. Ondersteunende projectinformatie waaruit genoegzaam kan worden afgeleid dat aan deze minimeis is voldaan, is toegestaan.
Inschrijver heeft in de afgelopen 3 jaar voorafgaande aan Inschrijving de voorgestelde Oplossing* succesvol geïmplementeerd. * Hiermee wordt niet bedoeld dat een eventuele recentelijk geüpdate/geüpgrade versie van de Oplossing die wordt aangeboden al succesvol moet zijn geïmplementeerd. De referentie mag toezien op een voorliggende versie. De eis ziet wel toe op de situatie dat de aangeboden Oplossing een wezenlijk gewijzigde versie is van de voorgaande versie, feitelijk aan te merken als een nieuw product (dus verdergaand dan een reguliere update/upgrade). Met andere woorden: SNN wil niet fungeren als 'early adapter' maar wil een 'slimme volger' zijn.	1. Een referentieproject met een opdrachtwaarde van minimaal € 49.500 (excl. BTW) waarbij Inschrijver de aangeboden Oplossing succesvol heeft geïmplementeerd. 2. Rechtsgeldig ondertekende tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever van het referentieproject waaruit blijkt dat Inschrijver voldoet aan de gevraagde competentie. 3. Ondersteunende projectinformatie waaruit genoegzaam kan worden afgeleid dat aan deze minimeis is voldaan.

U mag maximaal twee referenties (1 referentie per onderdeel) indienen. Het is toegestaan beide Kerncompetenties met dezelfde referentie aan te tonen.

Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, bijlage IV B1, geeft u aan dat u voldoet aan het gestelde ten aanzien van de competenties in dit Beschrijvend document.

d.2 Beroepsbekwaamheid

Inschrijver dient in het bezit te zijn van het volgende certificaat:

- Informatiebeveiliging:
ISO 27001 (of gelijkwaardig)

Beroepsbekwaamheid	Desgevraagd in verificatiefase in te dienen bewijsstuk
Informatiebeveiliging	Kopie van een geldig ISO 27001-certificaat (of gelijkwaardig) In geval van een gelijkwaardig dient de Inschrijver gedetailleerde documentatie te verstrekken waaruit blijkt dat de toegepaste beveiligingsmaatregelen en het niveau van beveiliging minimaal gelijkwaardig zijn aan de eisen zoals vastgelegd in ISO 27001, waarbij minimaal ingegaan dient te worden op hoofdstuk hoofdstukken 4 t/m 10, inclusief concrete voorbeelden of bewijzen zoals beleidsdocumenten, risicobeoordelingen, interne auditrapporten en verbeterplannen.

Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, bijlage IV B1, geeft u aan dat u voldoet aan het gestelde ten aanzien van de beroepsbekwaamheid in dit Beschrijvend document.

Inschrijving als combinatie

Indien Inschrijver zich beroept op de bekwaamheid van (één van) de deelnemers aan de combinatie, moet Inschrijver bij Inschrijving door middel van een schriftelijke verklaring van die deelnemer(s) aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van die natuurlijke personen of rechtspersonen (conform bijlage IV B3 'Beroep op draagkracht/bekwaamheid derden'). In dit formulier dient Inschrijver onder meer aan te geven met betrekking tot welke eis(en) hij zich op de bekwaamheid van de derde beroept, alsmede tot welk deel (of welke delen) van de Opdracht. Zie verder paragraaf 4.2.

Beroep op een derde

Inschrijver kan zich zo nodig beroepen op de draagkracht van derden, ongeacht de juridische aard van de banden met die derden, om aan de minimeisen op het gebied van de technische en/of beroepsbekwaamheid te voldoen. Deze derden dienen te voldoen aan de gestelde eisen over de uitsluitingsgronden.

Indien Inschrijver zich beroept op de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een derde dan kan Inschrijver op het moment van Inschrijving volstaan met een melding maken van de onderaanneming in het in Bijlage IV opgenomen "Uniform Europees Aanbestedingsdocument in de daarvoor bestemde velden. Door het ondertekenen van deze eigen verklaring geeft Inschrijver aan dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de noodzakelijke middelen van deze derde en dat deze derde daadwerkelijk zal worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de bekwaamheid betrekking heeft.

Een onderaannemer, op wiens technische bekwaamheid Gegadigde zich beroept om aan de minimeisen te voldoen moet daadwerkelijk worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de bekwaamheid betrekking heeft. Als de Opdracht aan de Inschrijver wordt opgedragen is de Inschrijver tot deze inzet van de onderaannemer verplicht.

LET OP:

Inschrijver moet ook van deze onderaannemer(s) een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) indienen. De onderaannemer hoeft daarbij alleen het deel in te vullen dat betrekking heeft op de capaciteit of ervaring waarvoor op hem een beroep wordt gedaan. De derde hoeft dus niet te verklaren dat hij aan alle geschiktheidseisen voldoet, maar uitsluitend aan de eisen waarvoor een beroep op hem wordt gedaan. Daarnaast moet hij het gedeelte met betrekking tot de uitsluitingsgronden invullen.

Inschrijver dient in de verificatiefase ook een verklaring te kunnen overleggen conform bijgevoegd bijlage B3 'Beroep op draagkracht of bekwaamheid van Derden'. In dit formulier dient Inschrijver onder meer aan te geven met betrekking tot welke eis(en) hij zich op de bekwaamheid van de derde beroept, alsmede tot welk deel (of welke delen) van de Opdracht.

Verificatie en bewijsstukken

Op het moment van inschrijving kan Inschrijver volstaan met het ondertekenen van het in Bijlage IV B1 opgenomen "Uniform Europees Aanbestedingsdocument" (wordt digitaal bijgevoegd). Door het ondertekenen van deze eigen verklaring geeft Inschrijver aan dat hij voldoet aan al het gestelde ten aanzien van de uitsluitingsgronden en de gestelde minimumeisen betreffende de technische en beroepsbekwaamheid en dat hij in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals opgenomen in de tabel in paragraaf 4.1 en in onderstaande tabel op het eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen kan verstrekken.

Competenties/Beroepsbekwaamheid	Bij Inschrijving in te dienen bewijsstuk
In geval van een beroep op een derde.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
	Desgevraagd in verificatiefase in te dienen bewijsstuk
	Bijlage B3 'Beroep op draagkracht of bekwaamheid van Derden'

4.2 Combinaties

Gegadigden kunnen zelfstandig of als combinatie een inschrijving indienen. Indien Inschrijver moet dan van alle combinanten een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) bij zijn Inschrijving voegen.

Indien Inschrijver een Inschrijving indient als combinatie, dient de van ieder combinatielid bij Inschrijving een rechtsgeldig ondertekende verklaring over te leggen waarin is verklaard dat alle tot de combinatie behorende ondernemingen zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de te gunnen opdracht (inclusief nakoming van garantie en onderhoud en bijbehorende diensten (zie Bijlage IV B2). Verificatie en bewijsstukken

Inschrijver dient in de verificatiefase tevens een verklaring te kunnen overleggen conform bijgevoegd bijlage B3 'Beroep op draagkracht of bekwaamheid van Derden'. In dit formulier dient Inschrijver onder meer aan te geven met betrekking tot welke eis(en) hij zich op de bekwaamheid van de combinant beroept, alsmede tot welk deel (of welke delen) van de Opdracht.

Wijziging in de samenstelling van de combinatie na het indienen van de Inschrijving is niet mogelijk, omdat sprake is van een onherroepelijk aanbod van de combinatie. Mocht er inmiddels gegund zijn aan een combinatie die nadien van samenstelling wijzigt kan dat dus aanleiding zijn voor beëindiging van de overeenkomst.

Competenties/Beroepsbekwaamheid	Bij Inschrijving in te dienen bewijsstuk
In geval van een beroep op combinant(en).	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
	Bijlage B2 'verklaring hoofdelijk aansprakelijkheid'
	Desgevraagd in verificatiefase in te dienen bewijsstuk
	Bijlage B3 'Beroep op draagkracht of bekwaamheid van Derden'

5 Inschrijving

5.1 Inleiding

De uiterste termijn voor het indienen van een Inschrijving is **22 mei 2026, 10.00 uur**. Uiterlijk op het hiervoor genoemde moment dienen alle inschrijvingsdocumenten elektronisch via TenderNed, aangeboden te zijn aan aanbestedende dienst. De Inschrijver draagt het risico voor het tijdig indienen van zijn Inschrijving. Inschrijvers worden daarom nadrukkelijk geadviseerd om ruim voor het verstrijken van bovengenoemde uiterste termijn de gegevens te uploaden en vrij te geven. Te laat ontvangen Inschrijvingen worden uitgesloten van deelname.

Het is niet toegestaan informatie toe te voegen waar aanbestedende dienst niet expliciet om gevraagd heeft. Dergelijke aanvullende informatie wordt niet meegenomen in de beoordeling.

5.2 Bij Inschrijving in te dienen documenten

Inschrijvers dienen bij hun Inschrijving de onderstaande documenten te verstrekken met de volgende informatie:

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

In TenderNed is het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (nader te noemen UEA) opgenomen. Ingeval van aanmelding als samenwerkingsverband (combinatie) moet van elk lid van het samenwerkingsverband een UEA worden verstrekt.

2. Prijsformulier

Met behulp van het prijsformulier zoals die bij dit Beschrijvend document is gevoegd, doet Inschrijver opgave van zijn inschrijfprijs volgens bijgaand model (bijlage IV-E).

Inherent aan de aanpak waarvoor de Aanbestedende dienst kiest, is dat de Aanbestedende dienst zaken niet meer tot in detail voorschrijft zoals bij reguliere aanbestedingen het geval is, maar zoveel mogelijk vrijheid biedt aan Inschrijvers om de beste oplossing aan te kunnen bieden met inachtneming van het plafondbedrag (zie paragraaf 6.3 Beschrijvend document). Van Inschrijver wordt verwacht dat hij daar geen misbruik van maakt en die kwaliteit en inzet aanbiedt die de aanbestedende dienst mag verwachten van een expert bij een opdracht als de onderhavige Opdracht. Dit mede uitgaande van het uitgangspunt dat we op zoek zijn naar een expert die de lead neemt en ervan uitgaande dat een expert optimaal meedenkt met Opdrachtgever en de belangen van Opdrachtgever ziet.

AANDACHTSPUNT:

Opdrachtnemer heeft de leiding en moet het SNN meenemen in de uitvoering van de Opdracht echter het is niet de bedoeling dat Opdrachtnemer de medewerkers van het SNN zwaar belast. In het Plan van Aanpak moet Inschrijver daarom ook aangeven welke activiteiten met welke inzet hij van de Aanbestedende dienst verwacht en hoe hij ervoor zorgt dat dit wordt beperkt tot een zo minimaal mogelijke inzet.

3. Onderbouwing inschrijfprijs

Inschrijvers moeten bij het in te dienen prijsformulier ook een prijsonderbouwing voegen waaruit duidelijk kan worden afgeleid op basis van welke tarieven en eenheidsprijzen hij de totaalprijs heeft berekend (onderliggende kostencomponenten). Deze onderbouwing zal als basis dienen voor de Verificatie- en Concretiseringsfase waarin de beoogd Opdrachtnemer verdere inzage moet geven. Deze tarieven en eenheidsprijzen dienen ook als basis voor de berekening van onvoorziene situaties en eventuele extra wensen/wijzigingen van Opdrachtgever tijdens de uitvoering. Daarnaast gelden deze tarieven en eenheidsprijzen als uitgangspunt voor het verlengen van de Opdracht.

4. Verklaring kerncompetenties

Een (of meer) ingevulde Verklaring(en) Kerncompetenties (bijlage IV C) waaruit blijkt dat Inschrijver voldoet aan het gestelde ten aanzien van de competenties in dit Beschrijvend document.

5. Verklaring Geen Russische betrokkenheid

Vanwege de ingestelde sancties tegen Rusland mogen wij geen opdracht gunnen aan Russische partijen. Uw onderneming moet verklaren geen Russische partij te zijn. Is dit wel het geval, dan mag geen Inschrijving worden ingediend. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst mag deze situatie niet veranderen. Met 'Russische partijen' wordt bedoeld:

- personen met een Russische nationaliteit en/of personen die in Rusland woonachtig zijn;
- personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven;
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij; en
- niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door Onderaannemers, leveranciers of entiteiten die als Russische entiteit kunnen worden aangemerkt op basis van bovenstaande.

De personen als bedoeld bij de derde of vierde bullit omvatten ook natuurlijke personen en rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland.

U dient schriftelijk te bevestigen dat geen sprake is van een Russische partij en/of Russische betrokkenheid. Dit gebeurt door het rechtsgeldig ondertekenen van de Verklaring Geen Russische Betrokkenheid (Bijlage IV-B1), welke u bij uw Inschrijving dient te voegen. Wij kunnen aanvullend bewijsmateriaal opvragen om de verklaring te verifiëren.

Mocht na het aangaan van een Overeenkomst blijken dat de Opdrachtnemer tóch een Russische partij is (of wordt) en/of dat sprake is van Russische betrokkenheid én mochten de maatregelen van overheidswege nog van kracht zijn, dan leidt dit tot ontbinding van de overeenkomst.

Daarnaast moet Inschrijver in het kader van de kwalitatieve subgunningcriteria bij hun Inschrijving de volgende documenten indienen:

1. Plan van Aanpak (subgunningscriterium 1)

Zie paragraaf 6.4.5.

2. Wensen (subgunningscriterium 2)

Zie paragraaf 6.4.6.

6 Beoordeling Inschrijvingen

6.1 Toetsing Inschrijving

Voor het toetsen van de Inschrijvingen hanteert de Aanbestedende dienst de volgende stappen:

Stap 1:

Beoordeling van de Inschrijver aan de gestelde geschiktheids- en minimumeisen. Indien een Inschrijver niet voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen, wordt zijn Inschrijving als ongeldig terzijde gelegd.

Stap 2:

Toetsing op volledigheid en juistheid van de Inschrijving en de toetsing aan de plafondprijs. Een Inschrijving die niet voldoet aan het gestelde criteria en eisen in het Beschrijvend document wordt als ongeldige Inschrijving terzijde gelegd, tenzij dit disproportioneel is en herstel aanbestedingsrechtelijk toegestaan is. Indien Inschrijver een Inschrijfprijs heeft ingediend die hoger is dan de aangegeven plafondprijs, zal zijn Inschrijving als ongeldig terzijde worden gelegd.

De ingediende kwalitatieve documenten voor de subgunningscriteria worden getoetst aan de gestelde voorschriften in dit Beschrijvend document (aantal pagina's A4, lettertype, etc.). Het meerdere wordt niet in de plenaire beoordeling van deze documenten betrokken.

Stap 3:

Plenaire beoordeling van de kwalitatieve documenten.

Stap 4:

Vaststellen welke inschrijver in aanmerking komen voor de Demonstratie (zie paragraaf 6.2 Beschrijvend document) en nadat de demonstraties zijn gegeven: plenaire beoordeling van de demonstraties.

Stap 5:

Bekendmaking Inschrijfprijzen aan de beoordelingscommissie.

Stap 6:

Vaststelling van de ranking op basis van de behaalde scores (totale kwaliteitswaarde) en de Inschrijfprijzen, waarmee duidelijk wordt welke Inschrijver de Inschrijving met de Beste PKV heeft gedaan.

De Inschrijver die de Inschrijving met de Beste PKV heeft gedaan zal worden uitgenodigd voor een verificatieoverleg. Voordat daartoe wordt overgegaan, zal een eerste check worden gedaan op de geldigheid van de ingediende Inschrijfprijs. Als uit het ingediende Prijsformulier en/of de prijsontwerpbouwing onmiskenbaar blijkt dat Inschrijver een foutieve Inschrijving heeft gedaan, heeft de Aanbestedende dienst het recht deze Inschrijving ongeldig te verklaren.

Stap 1 en 2 zal worden uitgevoerd door een aanbestedingscommissie waarvan de leden geen deel uitmaken van de beoordelingscommissie.

6.2 Beoordeling Inschrijving

Het gunningscriterium is de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).

De beoordeling van de Inschrijving vindt plaats op basis van de volgende twee onderdelen:

- Prijs: inschrijfprijs
- Kwaliteit:

- Subgunningscriterium 1: Plan van Aanpak
- Subgunningscriterium 2: Wensen
- Subgunningscriterium 3: Demonstratie

De beoordelingscommissie krijgt tijdens de beoordelingsfase geen inzicht in de inschrijfprijzen.

Let op:

Om in aanmerking te komen voor de Demonstratie moet Inschrijver een gewogen gemiddelde hebben gescoord van een 6 of hoger voor de kwalitatieve documenten: Plan van Aanpak (SGC 1) en Wensen (SGC 2). De totale gescoorde kwaliteitswaarde van de inschrijving op deze onderdelen moet minimaal € 0 (nul) zijn of een aftrek opleveren op de Inschrijfprijs om in aanmerking te komen voor de Demonstratie. Een Inschrijver die op genoemde onderdelen een gewogen gemiddelde lager dan een 6 scoort en dus een bijtelling heeft, gaat niet door naar de Demonstratie en komt derhalve niet meer voor gunning in aanmerking. Zijn Inschrijving wordt dan terzijde gelegd.

Na vaststelling van de punten en scores voor de kwalitatieve beoordeling (subgunningscriterium 1 en 2: Plan van Aanpak en Wensen) en de Demonstratie (subgunningscriterium 3) worden de inschrijfprijzen aan de beoordelingscommissie bekend gemaakt.

- Per Inschrijver wordt op basis van de systematiek ‘gunnen op waarde’ de evaluatieprijs bepaald (de inschrijfsom in combinatie met de kwaliteitswaarde van subgunningscriteria).
- De beoordelingscommissie bepaalt welke Inschrijver voldaan heeft aan het gunningcriterium BPKV. De Inschrijver met de laagste evaluatieprijs wordt aangemerkt als Inschrijver met de BPKV.

Voor wat betreft het kwantitatieve aspect ‘prijs’ geldt hierbij dat voor het uitvoeren van de opdracht randvoorwaardelijk een plafondbedrag is vastgesteld (zie hierna paragraaf 6.3).

6.3 Beoordeling kwantitatieve aspect (prijs)

Inschrijver moet op het Prijsformulier (Bijlage IV – E) een inschrijfprijs opgeven voor het uitvoeren van de Opdracht inclusief 2 jaar beheer.

Voor deze aanbesteding is voor het uitvoeren van de opdracht een plafondbedrag vastgesteld van **€ 83.000,- (excl. BTW)**.

Van de Inschrijvers wordt verwacht dat zij voor het uitvoeren van de Opdracht inclusief 2 jaar beheer een Inschrijfprijs indienen die niet boven het plafondbedrag ligt. **Iedere Inschrijving met een inschrijfprijs hoger dan het plafondbedrag is ongeldig en wordt terzijde gelegd.** Daarbij dient Inschrijver op de bij te voegen prijsontwerping een ontwerping te geven van de Inschrijfprijs (belangrijkste onderliggende kostencomponenten waaruit de inschrijfprijs is opgebouwd).

Van Inschrijver wordt tevens verwacht dat hij op basis van zijn kennis en ervaring bij het bepalen van zijn Inschrijfprijs rekening houdt met alle mogelijke risico’s die zich kunnen voordoen bij de uitvoering van de Opdracht en hiervoor beheersmaatregelen bedenkt. Het gaat daarbij om risico’s die binnen zijn invloedssfeer liggen (“technische risico’s”) en risico’s die buiten zijn invloedssfeer liggen (“risico’s van buiten” ook wel “opdrachtgeversrisico’s” genoemd). Indien de beheersmaatregelen kosten met zich meebrengen, dient Inschrijver deze kosten mee te nemen in zijn inschrijfprijs (zie ook paragraaf 6.4.8 bij Toelichting op gunningscriterium 3, Risicodossier).

Contractduur en rol van het Prijsformulier

De Opdracht omvat het leveren en implementeren van een applicatie Inzicht in Telefonie met aansluitend twee (2) jaar beheer. Opdrachtgever heeft de eenzijdige optie het beheer twee (2) maal met één (1) jaar te verlengen. De overeenkomst loopt na de tweede verlenging automatisch van rechtswege af. Verlenging van de overeenkomst vindt plaats **op basis van de overeengekomen condities en de aangeboden en overeengekomen prijzen en tarieven**. De op het Prijsformulier opgegeven prijzen en

tarieven staan, behoudens indexering, gedurende de hele contractperiode vast tenzij sprake is van een onvoorziene omstandigheid op basis waarvan het niet redelijk is de Leverancier te houden aan deze of bepaalde prijzen of tarieven.

Indexering

Prijswijzigingen op basis van indexering zijn twee (2) maal mogelijk, namelijk indien Opdrachtgever besluit tot verlenging van het beheer, met ingang van het moment van verlenging.

Indexering vindt plaats conform artikel 11 GIBIT 2023. Leverancier doet schriftelijk een indexatievoorstel op basis van de kostenontwikkeling van de geldende CBS-reeks, voorzien van een duidelijke onderbouwing. Opdrachtgever dient akkoord te gaan met het voorstel.

LET OP:

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om lopende deze aanbestedingsprocedure danwel gedurende de uitvoering van de Opdracht de inhoud van de Opdracht te versoberen vanwege onvoorziene of extreme prijsstijgingen waardoor het beschikbare bestuurlijke krediet niet meer toereikend is. Dit kan niet worden aangemerkt als wezenlijke wijziging van de Opdracht.

6.4 Beoordeling kwalitatieve aspecten (kwaliteit)

6.4.1 Beoordelingscommissie

Voor het beoordelen van de Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie aangesteld. De beoordelingscommissie bestaat uit een ter zake kundig team van maximaal 5 personen. De commissie zal bestaan uit functionarissen met verschillende achtergronden (vakdisciplines) en worden begeleid door een onafhankelijke voorzitter (die geen deel uitmaakt van de beoordelingscommissie). Deze voorzitter begeleidt en bewaakt het beoordelingsproces.

De volgende rollen zijn vertegenwoordigd in de beoordelingscommissie:

- Behandelaar subsidieteam
- Projectondersteuner subsidieteam
- Medewerker secretariaat
- Teamleider subsidieteam
- Adviseur team informatievoorziening

6.4.2 Beoordelingsprincipe

Kwalitatieve documenten

De Inschrijving dient vergezeld te gaan van kwaliteitsdocumenten, bestaande uit de volgende documenten:

Gunningscriterium	Inhoud (kort samengevat)	Max. aantal pagina's
1. Plan van Aanpak	a. Visie op aanpak implementatie b. De aanpak en het borgen van de samenwerking. c. Trainen gebruikers en beheerder(s). d. Risicomanagement. e. Planning	PvA: 4 pagina's A4 Planning: 1 pagina A3
2. Wensen	Mate waarin Inschrijver met zijn Best Practice oplossing tevens invulling geeft aan de wensen ('Nice to have's') die zijn opgesomd in de Requirements.	Inschrijver moet gebruik maken van het Invulformulier Nice to have's (bijlage IV - D).
3. Demonstratie	De demonstratie wordt gegeven op basis van het Demoscript en bevat de volgende onderdelen:	Inschrijver hoeft bij het indienen van zijn Inschrijving voor dit

	a. Subsidied medewerker b. Projectondersteuner subsidies c. Teamleider subsidies d. Medewerker secretariaat e. Functioneel beheerder	gunningscriterium geen document in te dienen.
--	--	---

In de paragrafen 6.4.5 tot en met 6.4.7 is een uitgebreide beschrijving gegeven van de gunningscriteria. De schriftelijke documenten dienen de Opdrachtgever inzage te geven in de wijze waarop de Inschrijver invulling gaat geven aan de subgunningscriteria.

De aangeboden kwaliteit in de kwaliteitsdocumenten en de demonstratie gaat onderdeel uitmaken van de te sluiten Overeenkomst en zal door de Inschrijver uitgevoerd dienen te worden conform het aanbod in haar Inschrijving.

De beoordelingscommissie beoordeelt de bovengenoemde kwaliteitscriteria volgens de in Hoofdstuk 6 gedefinieerde kwaliteits-/beoordelingscriteria. De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de kwaliteitsdocumenten eerst individueel met de mogelijkheid van interne ruggespraak in de organisatie met materie deskundigen. Vervolgens worden deze individuele beoordelingen gezamenlijk (plenair) besproken door de beoordelingscommissie onder leiding van de onafhankelijke voorzitter. Na het gezamenlijk bespreken van de individuele beoordelingen komt de beoordelingscommissie voor de **kwaliteitscriteria 1 (Plan van Aanpak) en 2 (Wensen)** tot een eindbeoordeling. De eindbeoordeling betreft telkens het teamresultaat van de in consensus tot stand gekomen beoordeling.

Voor **kwaliteitscriterium 3 (Demonstratie)** geldt het volgende. Op donderdag 4 juni en maandag 8 juni 2026 krijgen de Inschrijvers die hiervoor in aanmerking komen, de gelegenheid een demonstratie te geven. Naast de leden van de beoordelingscommissie kunnen meerdere gebruikers uit de organisatie de demonstraties bijwonen. Dit zijn gebruikers die in hun dagelijkse werk veel met het nieuwe pakket zullen gaan werken. Deze gebruikers krijgen, evenals de leden van de beoordelingscommissie, de gelegenheid tot het stellen van vragen. Zij geven, nadat de demonstraties gegeven zijn, hun visie op de demonstraties aan de beoordelingscommissie mee.

Na de demonstraties beoordeelt eerst elke individueel lid van de beoordelingscommissie individueel de demonstraties (eventueel weer met interne ruggespraak) en waardeert deze met een cijfer. Vervolgens worden deze gezamenlijk (plenair) besproken door de beoordelingscommissie onder leiding van de onafhankelijke voorzitter. Na het gezamenlijk bespreken van de individuele beoordelingen komt de beoordelingscommissie voor **kwaliteitscriterium 3** tot een eindbeoordeling. De eindbeoordeling betreft ook hier het teamresultaat van de in consensus tot stand gekomen beoordeling.

Bij de beoordeling gelden in algemene zin de volgende principes: hoe beter de omschrijving op een bepaald onderdeel aansluit bij de gestelde criteria en hoe concreter, des te hoger de score hiervoor. Onduidelijke of onvolledige informatieverstrekking kan resulteren in een lage waardering/score.

6.4.3 Kwaliteitswaarde van de subgunningscriteria

De beoordeling vindt plaats aan de hand van drie subgunningscriteria (kwaliteitscriteria) op basis van de systematiek 'gunnen op waarde' (zie paragraaf 6.4.4. e.v.).

In onderstaande tabel is ten aanzien van de subgunningscriteria de maximaal te behalen kwaliteitswaarde weergegeven. De totale maximale kwaliteitswaarde is bepaald op 75% van het plafondbedrag dat is vastgesteld op € 83.000 (excl. BTW).

Subgunningscriteria	Percentage van het plafondbedrag	Maximaal te behalen waarde in fictieve Euro's
1. Plan van Aanpak	30%	€ 24.900
2. Wensen	10%	€ 8.300
3. Demonstratie	35%	€ 29.050
Het maximale bedrag dat afgetrokken kan worden van de inschrijfprijs	75%	€ 62.250

In de paragrafen 6.4.5 tot en met paragraaf 6.4.7 worden de subgunningscriteria uitgewerkt. Daarbij is per criterium bij 'Maatstaf' aangegeven op welke punten deze beoordeeld worden waarbij de beoordelingscommissie ook beoordeelt in hoeverre de uitwerking beantwoordt aan het doel omschreven bij het gunningscriterium. De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars de gunningscriteria beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. De Opdrachtgever kiest bewust voor een integrale beoordeling per criterium, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten. De uitwerking van de gunningscriteria moeten een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden bevatten (dominante informatie) en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd (verifieerbare uitvoeringsinformatie). De aanbestedende dienst verwacht dat Inschrijver in de uitwerking van de afzonderlijke criteria zowel zijn visie als concrete (proces)maatregelen opneemt.

6.4.4 Toelichting scoringsmethodiek

De scoringsmethodiek is gebaseerd op 'gunnen op waarde'. Inschrijvers kunnen kort samengevat voor het antwoord op een kwaliteitsvraag een waardering krijgen van 'Zeer goed' 'Slecht'. Deze waardering levert een fictieve aftrek of optelling van de inschrijfprijs op (zie tabellen hieronder).

Het beoordelingsteam geeft een beoordeling variërend van Zeer goed tot Slecht volgens onderstaande tabel.

Score (schaal)	Omschrijving	Bijtelling /aftrek
10	Zeer goed - De beantwoording is volledig. - De beantwoording is SMART geformuleerd (dominante informatie). - De beantwoording is zeer goed doordacht en sluit zeer goed aan bij de behoeften en uitgangspunten in de Aanbestedingsleidraad en biedt daarop een significante meerwaarde (bijv. door inbreng van creatieve elementen). - Inschrijver toont met verifieerbare uitvoeringsinformatie zeer goed aan dat hetgeen hij aanbiedt realistisch en haalbaar is.	100% aftrek
8	Goed - De beantwoording is volledig. - De beantwoording is SMART geformuleerd (dominante informatie). - De beantwoording is goed doordacht en sluit goed aan bij de behoeften en uitgangspunten in de Aanbestedingsleidraad en biedt daarop meerwaarde.	50% aftrek

	- Inschrijver toont met verifieerbare uitvoeringsinformatie goed aan dat hetgeen hij aanbiedt realistisch en haalbaar is.	
6	Neutraal - De beantwoording is volledig of er ontbreken alleen minder significante punten. - De beantwoording is SMART geformuleerd (dominante informatie). - De beantwoording is voldoende doordacht en sluit aan bij de behoeften en uitgangspunten in de Aanbestedingsleidraad. - Inschrijver toont met verifieerbare uitvoeringsinformatie voldoende aan dat hetgeen hij aanbiedt realistisch en haalbaar is.	0
4	Onvoldoende - Er ontbreken één of meer relevante onderdelen in het antwoord. - De beantwoording is onvoldoende SMART (dominante informatie) geformuleerd. - De beantwoording is onvoldoende doordacht en het is onvoldoende duidelijk dat het antwoord aansluit bij de behoeften en uitgangspunten in de Aanbestedingsleidraad. - Inschrijver toont met verifieerbare uitvoeringsinformatie deels of niet aan dat hetgeen hij aanbiedt realistisch en haalbaar is.	50% bijtelling
2	Slecht - Er ontbreken één of meer relevante onderdelen in het antwoord. - Er is geen invulling gegeven aan het gevraagde aspect. - De beantwoording is niet doordacht. - Hetgeen is aangeboden is niet realiseerbaar en/of werkt risico verhogend. - Uit de beantwoording blijkt dat Inschrijver de Opdracht niet heeft doorgrondt.	100% bijtelling

Bij onderstaande subgunningscriteria leveren de scores de volgende fictieve korting/bijtelling op:

Criterium	10	8	6	4	2
	Aftrek		Neutraal	Bijtelling	
1. Plan van Aanpak	€ 24.900	€ 12.450	€ 0	€ 12.450	€ 24.900
3. Demonstratie	€ 29.050	€ 14.525	€ 0	€ 14.525	€ 29.050

Voor subgunningscriterium 2 (Wensen) geldt de volgende staffel:

Aantal Nice to have eisen in Best Practice oplossing	Maximale kwaliteitswaarde (aftrek)
Geen Nice to have's	€ 0
1 tot en met 3	€ 2.075
4 tot en met 6	€ 4.150
7 tot en met 9	€ 6.225
10 of meer	€ 8.300

6.4.5 Beoordeling subgunningscriterium 1

SGC 1	
Criterium	Plan van Aanpak
Doel	SNN heeft ervoor gekozen niet alles tot in detail voor te schrijven en de Inschrijvers te vragen op basis van hun 'Best Practice' de in hun ogen beste oplossingsrichting voor het SNN aan te bieden. Opdrachtgever is daarbij tevens op zoek naar een Opdrachtnemer die in staat is de leiding te nemen in het project, zijn verantwoordelijkheid daarin te nemen en optimaal invulling te geven aan de samenwerking, gebaseerd op Samenwerking Op Maat en uitgaande van de 'win-win gedachte'.
Toelichting	Inschrijver dient een Plan van Aanpak in te dienen waarin de volgende elementen zijn opgenomen: a. Visie op aanpak implementatie <u>Toelichting:</u> Het SNN wenst zo min mogelijk overlast bij implementatie van de nieuwe applicatie, rekening houdende met de verschillende onderdelen die in scope zitten en de impact daarvan op de organisatie. Dat betekent in ieder geval dat medewerkers in staat moeten blijven gedurende de implementatieperiode hun werkzaamheden zo goed mogelijk uit te oefenen. Het SNN moet zijn primaire (bedrijfsvoerings)taken kunnen blijven uitoefenen en ook de buitenwereld mag geen hinder ondervinden van de implementatie van de nieuwe applicatie. b. De aanpak en het borgen van de samenwerking in de implementatiefase <u>Toelichting:</u> Inschrijver dient in dit onderdeel een procesvoorstel in te dienen voor de samenwerking die hij voor zich ziet tijdens de implementatiefase waarbij hij ingaat op: • De aanpak, de inrichting en borging van de samenwerking (samenwerkingsproces). • Een beschrijving van het team dat Inschrijver gaat inzetten voor de uitvoering van de Opdracht, voorzien van een onderbouwing waarom dit team het beste aansluit bij de opgave in deze fase en de daarin benodigde expertises inclusief een beschrijving van de borging van de continuïteit. • Taken, rollen en verantwoordelijkheden voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer binnen de samenwerking gebaseerd S+O+M inclusief ureninschatting. <u>Aandachtspunt:</u> Inschrijver moet hierbij aangeven waarom deze inzet van Opdrachtgever realistisch en noodzakelijk is en dat hij dit heeft beperkt tot een zo minimaal mogelijke inzet en realistische reactietermijnen. c. Cursus gebruikers en training beheerder(s). <u>Toelichting:</u> Inschrijver laat als onderdeel van het Plan van Aanpak zie hoe hij invulling geeft aan het geven van een cursus aan de gebruikers en een training aan de beheerder(s), inclusief tijdsinzet. Hierbij dient hij onder meer in te gaan op: ○ De invulling van de cursus aan de gebruikers; ○ Hoe beheerders worden opgeleid, en op welke wijze zij up-to-date blijven bij de toekomstige ontwikkelingen van het systeem ○ Beschikbaarheid van informatie en naslagwerk. d. Risicomanagement <u>Toelichting:</u> De Aanbestedende dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die in staat is op basis van een gecontroleerd proces dreigende risico's tijdig te signaleren en deze zoveel mogelijk te

	voorkomen danwel de gevolgen (in tijd, geld en kwaliteit) te minimaliseren. Inschrijver dient aan te geven op welke wijze hij het risicomanagementproces inricht en op welke wijze hij Opdrachtgever hierin betreft en meeneemt. e. Planning Inschrijver dient tevens separaat een planning op hoofdlijnen bij te voegen voor de implementatiefase waarin de belangrijkste mijlpalen zijn opgenomen met een helder kritiek pad. Daarnaast moet de planning een globale doorkijk geven naar het kritieke pad in de realisatiefase. De planning sluit aan op de voorstellen die Inschrijver heeft gedaan in gunningscriterium 1 en laat zien dat Inschrijver het project overziet.
Vereisten	- Beschrijving: Maximaal 4 pagina's A4-formaat enkelzijdig, staand (portrait) weergegeven, lettertype Calibri met puntgrootte 9 (conform MS WORD). LET OP: indien het Plan van Aanpak liggend (landscape) is weergegeven, zal de Inschrijving als ongeldig terzijde worden gelegd. - Het maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen, maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. - De planning dient separaat te worden ingediend op maximaal 1 pagina A3 inclusief een toelichting op die planning, lettertype Calibri met puntgrootte 9 (conform MS WORD). LET OP: het ontbreken van een separate planning leidt tot een lagere puntenscore.
Maatstaf	De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op: a. De mate waarin de implementatieaanpak helder is en leidt tot zo weinig mogelijk overlast voor de medewerkers van het SNN. b. De mate waarin het voorstel tot samenwerking leidt tot een gecontroleerd, efficiënt en doelmatig proces passend binnen Samenwerking Op Maat. c. De mate waarin cursus- en trainingsvoorstel leidt tot optimaal opgeleide gebruikers en beheerders. d. De mate waarin het risicomanagement bijdraagt aan een goede beheersing van het project in tijd, geld en kwaliteit. e. Mate waarin de planning op hoofdlijnen aansluit op de op de voorstellen die Inschrijver heeft gedaan in gunningscriterium 1 en laat zien dat Inschrijver het project overziet. De belangrijkste mijlpalen en het kritieke pad zijn hierin concreet opgenomen. f. De mate waarin de voorstellen volledig en concreet (SMART, Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) inzicht geeft in de beschreven onderdelen. g. Onderbouwing van de onderdelen met dominante informatie waaruit blijkt waarom de maatregelen/voorstellen specifiek passend zijn voor de Opdracht voorzien van verifieerbare uitvoeringsinformatie waarom dat aantoonbaar zo is. h. Mate waarin de Inschrijver in staat is invulling te geven aan de voor het gunningscriterium relevante projectdoelstelling(en).
Het maximale bedrag dat afgetrokken kan worden van de inschrijfprijs € 24.900	

6.4.6 Beoordeling subgunningscriterium 2

SGC 2	
Criterium	Wensen
Doel	In het Programma van Eisen (bijlage I, document 1) zijn de eisen die zijn geformuleerd als wensen ofwel 'Nice to have's' opgenomen. Dit zijn geen knock-out criteria maar wensen die het SNN als extra's beschouwd indien ze <u>als Best Practice</u> van Inschrijver onderdeel uitmaken van zijn oplossing.
Toelichting	Inschrijver dient met behulp van het format Invulformulier Nice to Have's aan te geven welke Nice to have's onderdeel uitmaken van zijn Best Practice oplossing.

	LET OP: het SNN wenst ten aanzien van deze Requirements geen maatwerk of aanvullende functionaliteiten.													
Vereisten	- Inge vulde bijlage IV-D (Invulformulier Nice to have's).													
Maatstaf	Hoe groter het aandeel Nice to have's in de Best Practice oplossing, hoe hoger de maximale waarde die daaraan gekoppeld wordt. Hiervoor wordt de volgende staffel gehanteerd: <table><tr><th>Aantal Nice to have eisen in Best Practice oplossing</th><th>Maximale kwaliteitswaarde (aftrek)</th></tr><tr><td>Geen Nice to have's</td><td>€ 0</td></tr><tr><td>1 tot en met 3</td><td>€ 2.075</td></tr><tr><td>4 tot en met 6</td><td>€ 4.150</td></tr><tr><td>7 tot en met 9</td><td>€ 6.225</td></tr><tr><td>10 of meer</td><td>€ 8.300</td></tr></table>		Aantal Nice to have eisen in Best Practice oplossing	Maximale kwaliteitswaarde (aftrek)	Geen Nice to have's	€ 0	1 tot en met 3	€ 2.075	4 tot en met 6	€ 4.150	7 tot en met 9	€ 6.225	10 of meer	€ 8.300
Aantal Nice to have eisen in Best Practice oplossing	Maximale kwaliteitswaarde (aftrek)													
Geen Nice to have's	€ 0													
1 tot en met 3	€ 2.075													
4 tot en met 6	€ 4.150													
7 tot en met 9	€ 6.225													
10 of meer	€ 8.300													
Het maximale bedrag dat afgetrokken kan worden van de inschrijfprijs		€ 8.300												

6.4.7 Beoordeling subgunningscriterium 3

GC 4		
Criterium	Demonstratie	
Doel	Inschrijver laat met zijn demonstratie van zijn aangeboden oplossing zien dat hij in staat is een gebruiksvriendelijk en intuïtief systeem te leveren dat tevens ertoe bijdraagt dat medewerkers goed inzicht krijgen in telefonie en hun taken professioneel kunnen uitoefenen.	
Toelichting	Van leveranciers wordt gevraagd de volgende scenario's te laten zien tijdens de demonstratie: - Subsidiemedewerker - Projectondersteuner subsidies - Medewerker secretariaat - Functioneel beheerder - Manager afdeling subsidies Als onderdeel van de aanbesteding wordt per scenario een uitwerking geleverd als leidraad voor de demonstratie (bijlage I, document 4 Demoscripts).	
Vereisten	- De demonstratie mag maximaal 2 uur in beslag nemen (inclusief ruimte voor vragen). - De demonstratie vindt plaats op locatie en het tijdstip zoals aangegeven in de uitnodiging voor de Inschrijver.	
Maatstaf	a. Mate waarin het systeem intuïtief is. b. Mate van gebruiksgemak; c. Mate waarin de het systeem inzicht geeft in telefonie. d. Mate waarin het systeem bijdraagt aan professionele invulling van de taken. e. Mate waarin het systeem medewerkers in staat stelt hun taken efficiënt uit te voeren.	
Het maximale bedrag dat afgetrokken kan worden van de inschrijfprijs		€ 29.050

De Aanbestedende dienst wijst er nadrukkelijk op, dat hetgeen Inschrijver in het kader van de gunningscriteria aanbiedt, onderdeel wordt van de uiteindelijk te sluiten overeenkomst.

Let op:

Alleen de Inschrijvers die een gewogen gemiddelde hebben gescoord van een 6 of hoger (dus geen bijtelling hebben gescoord) komen in aanmerking voor het geven van de demonstratie (zie paragraaf 6.2 Beschrijvend document). De Inschrijvers die niet in aanmerking komen voor de demonstratie, krijgen hiervan schriftelijk bericht, via TenderNed. Bij de bekendmaking van de beoogd Opdrachtnemer ontvangen deze Inschrijvers tevens een onderbouwing van de scores. De afgewezen Inschrijvers krijgen de gelegenheid tegen dit besluit bezwaar in te dienen overeenkomstig het gestelde in paragraaf 7.5 Beschrijvend document.

6.4.8 Toelichting op de scoringsmethodiek**SMART**

Onder SMART verstaat de aanbestedende dienst het navolgende:

- 1) Specifiek: de mate waarin het betreffende onderwerp eenduidig door de Inschrijver is omschreven;
- 2) Meetbaar: de mate waarin aantoonbaar kan worden aangegeven dat met de geboden Oplossing wat is beoogd is kan worden bereikt;
- 3) Acceptabel: de mate de geboden Oplossing aantoonbaar voldoet aan de gestelde eisen;
- 4) Realistisch: de mate waarin kan worden aangetoond dat de geboden Oplossing haalbaar is;
- 5) Tijdsgebonden: de mate waarin de geboden Oplossing aantoonbaar binnen de gegeven tijd kan worden gerealiseerd.

Dominante informatie

Dit is informatie die simpel is, gemakkelijk is te verifiëren en te kwantificeren, die geen vakinhoudelijke expertise vereist om het te begrijpen en die is te zien als “logisch” en “overduidelijk”.

Verifieerbare uitvoeringsinformatie

Informatie die eenduidig te achterhalen is (= verifieerbaar), welke de Inschrijver gebruikt om aan te tonen dat hij hetgeen hij aanbiedt, daadwerkelijk kan realiseren in het onderhavige project.

Verifieerbare uitvoeringsinformatie is feitelijk een uitingsvorm van dominante informatie.

Het gaat nadrukkelijk niet om het kunnen scoren op ervaring opgedaan in het verleden. Inschrijver mag zijn stellingen/bewering wel mede onderbouwen met eventuele ervaringen die hij heeft opgedaan bij andere Opdrachten, maar dient daarbij geen referentieprojecten met naam te noemen. Volstaan kan dan worden met een functionele beschrijving van de uitvoeringsprestaties die concreet worden ingebracht waarmee Inschrijver onderbouwt dat hetgeen hij aanbiedt realistisch en haalbaar is. Inschrijver kan dit ook onderbouwen met verifieerbare uitvoeringsinformatie dat is gebaseerd op andere zaken zoals onderzoek, pilotprojecten, literatuurstudies, etc. Deze verifieerbare uitvoeringsinformatie kan ook aanvullend worden gebruikt.

Maximaal aantal pagina's

Er is voor gekozen om per gunningscriterium een maximaal aantal pagina's voor te schrijven. De reden is dat Inschrijvers in staat moeten zijn zich met dominante informatie te onderscheiden. Nadere details volgen eventueel in de Verificatiefase. In de Concretiseringsfase wordt van beoogd Opdrachtnemer verwacht dat hij op basis van zijn Inschrijving een gedetailleerd Plan van Aanpak opstelt voor de uitvoering van de Opdracht (zie paragraaf 7.3).

6.4.9 Berekening BPKV

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de subgunningscriteria en het prijscriterium. De BPKV-criteria zijn:

1. Plan van Aanpak
2. Wensen
3. Demonstratie
4. Prijs

Gekozen is voor de systematiek “Gunnen op Waarde”. De BPKV-criteria 1 tot en met 4 worden beoordeeld en krijgen op basis van de behaalde beoordeling een kwaliteitswaarde. Samen met de in paragraaf 6.3 bedoelde inschrijfprijs leidt dit tot een evaluatieprijs (ook wel fictieve Inschrijfprijs genoemd). De laagste evaluatieprijs bepaald de beste Prijs-Kwaliteitsverhouding. Hieronder is dit samengevat in het rekenblad BPKV.

Voorbeeldberekening

Rekenblad BPKV, BPKV-criteria	Maximale kwaliteits- waarde (€)	Behaalde score	Behaalde kwaliteitswaarde (€)
Kwaliteitswaarde			
1. Plan van Aanpak	€ 24.900	8	- € 12.450
2. Wensen	€ 8.300	6 wensen	- € 4.150
3. Demonstratie	€ 29.050	4	€ 14.525
Totaal behaalde kwaliteitswaarde			- € 2.075
4. Inschrijfprijs			€ 81.000
Evaluatieprijs / Fictieve Inschrijfprijs (Inschrijfprijs minus totale kwaliteitswaarde)			€ 78.925

7 Gunning

7.1 Gunningsbeslissing

De Inschrijver met de laagste evaluatieprijs wordt aangemerkt als de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding (BPKV).

Bij een gelijke uitkomst van de BPKV tussen twee (2) of meer Inschrijvers wordt de plaats op de ranglijst bepaald op basis van de hoogste beoordeling voor het subgunningscriterium 3 (Demonstratie). Indien er alsnog een gelijke uitkomst is op basis van de hoogste beoordeling, dan wordt de plaats op de ranglijst bepaald op basis van de hoogste beoordeling voor het subgunningscriterium 1 (Plan van Aanpak). Indien nog steeds sprake is van een gelijke score geldt de hoogste score op het gunningscriterium 2 (Wensen). Is dan nog steeds sprake van een gelijke uitkomst, dan wordt door middel van loting van de Inschrijvers met gelijke kwaliteitsscore de uiteindelijke plaats op de ranglijst bepaald.

Verificatie winnende Inschrijving:

Nadat op basis van de beoordeling een ranking is opgemaakt en bekend is welke Inschrijver als nummer 1 is geëindigd, vangt de Verificatiefase aan. De Aanbestedende dienst kan de Verificatiefase gebruiken om onder meer de opgegeven verifieerbare uitvoeringsinformatie te toetsen, de Inschrijving te checken op realistische aannames.

Concreet worden in ieder geval de volgende zaken geverifieerd:

- De “deliverables”: gaat beoogd Opdrachtnemer datgene leveren wat nodig is om de Opdracht uit te kunnen voeren en de projectdoelstellingen te realiseren
- Heeft beoogd Opdrachtnemer realistische aannames gedaan bij het opstellen van zijn Inschrijving (plan).
- Toets op de verifieerbare uitvoeringsinformatie.
- De prijsopbouw: is de Inschrijfprijs realistisch en zijn er geen essentiële componenten weggelaten in de prijsopbouw (prijspecificatie).
- Bewijsstukken uitsluitingsgronden/geschiktheidseisen.

Kan beoogd Opdrachtnemer bovenstaande zaken niet onderbouwen met dominante informatie, dan heeft de Aanbestedende dienst het recht de Verificatiefase af te breken en de Inschrijving van beoogd Opdrachtnemer alsnog als ongeldig terzijde te leggen. De Aanbestedende dienst zal dan de “nieuwe nummer 1” in de ranking (de Inschrijver die in eerste instantie op de tweede plaats in de ranking is geëindigd) uitnodigen voor de Verificatie.

Het succesvol afsluiten van de Verificatiefase houdt niet in dat in de Concretiseringsfase deze punten niet meer aan de orde komen. Ook dan kunnen ze aan de orde komen, bijvoorbeeld voor verdere verdieping/concretisering.

7.2 Bekendmaking beoogd Opdrachtnemer

Indien de verificatie als bedoeld in paragraaf 7.1 succesvol is verlopen is de Inschrijver die de Inschrijving heeft gedaan met de beste prijs- kwaliteitverhouding (de beoogd Opdrachtnemer) definitief bekend. Deze bekendmaking zal schriftelijk zowel elektronisch via TenderNed als per post worden medegedeeld aan de Inschrijvers.

Bij de bekendmaking van de beoogd Opdrachtnemer geldt het volgende:

- a. Aan de bekendmaking kan de Inschrijver die is aangemerkt als beoogd Opdrachtnemer geen rechten ontleen; deze houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1

BW.

- b. Aan de afgewezen Inschrijvers wordt bekend gemaakt met welke Inschrijver de Aanbestedende dienst voornemens de concretiseringsfase in te gaan. Daarbij zal aan iedere Inschrijver afzonderlijk tevens een gemotiveerde opgave worden gedaan van zijn plaats in de ranking van de Inschrijvers.
- c. De afgewezen Inschrijvers krijgen de gelegenheid tegen het besluit tot bekendmaking beoogd Opdrachtnemer en of de ranking bezwaar in te dienen overeenkomstig het gestelde in paragraaf 7.5 Beschrijvend document.

7.3 Gunningsperiode (Concretiseringsfase)

In augustus 2026 zal de Concretiseringsfase starten. Gedurende de Concretiseringsfase wordt van de beoogde Opdrachtnemer verwacht dat hij de uit te voeren Opdracht op basis van de door hem ingediende Inschrijving (subgunningscriterium 1) verder uitwerkt in een definitief Plan van Aanpak (PvA) voor de implementatiefase (o.a. op welke wijze dit wordt uitgevoerd, wie zijn betrokken vanuit Opdrachtgever en Opdrachtnemer incl. rollen, verantwoordelijkheden en ureninzet, inclusief totaalplanning en een betalingsschema). In het Plan van Aanpak moet Inschrijver concreet aangeven welke activiteiten met welke inzet hij van de Aanbestedende dienst verwacht en hoe hij ervoor zorgt dat dit wordt beperkt tot een zo minimaal mogelijke inzet. Tenslotte moet Inschrijver in het Plan van Aanpak aangeven hoe hij omgaat met de communicatie richting de Aanbestedende dienst en derde betrokkenen bij de opdracht (belanghebbenden).

In deze fase zal door de beoogde opdrachtnemer als onderdeel van het Plan van Aanpak tevens een voorstel doen voor KPI's en kwaliteitsborgingsprocedures inclusief een toetsingsplan en een voorstel voor voortgangsrapportage (terugkoppeling). Deze worden onderdeel van het Plan van Aanpak. In deze fase zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer ook gezamenlijk de conceptovereenkomst opstellen en definitief maken van de onderhavige Opdracht (zie paragraaf 7.6).

Indien gewenst is het mogelijk een referentiebezoek af te leggen. Bij een negatief resultaat, kan de Inschrijving alsnog als ongeldig terzijde worden gelegd.

Indien de Aanbestedende dienst van mening is, dat de beoogde Opdrachtnemer zijn PvA heeft aangetoond dat hij in staat is de Opdracht uit te voeren overeenkomstig de door hem bij Inschrijving (kwalitatieve documenten) aangegeven kwaliteit, binnen de gestelde eisen en randvoorwaarden zoals aangegeven in het Beschrijvend document en voor de opgegeven inschrijfprijs en er overeenstemming bestaat over de Overeenkomst, sluit de Aanbestedende dienst deze fase af met het uitbrengen van een voornemen tot gunnen.

Indien beoogde Opdrachtnemer niet overtuigend kan aantonen dat hij in staat is de Opdracht uit te voeren overeenkomstig de door hem bij Inschrijving (kwalitatieve documenten) aangegeven kwaliteit, binnen de gestelde eisen en randvoorwaarden zoals aangegeven in het Beschrijvend document en voor de opgegeven inschrijfprijs en/of er geen overeenstemming wordt bereikt over de Overeenkomst, heeft de Aanbestedende dienst het recht om de Concretiseringsfase met deze partij te beëindigen en zijn Inschrijving alsnog terzijde te leggen. Vervolgens heeft de Aanbestedende dienst het recht de als tweede geëindigde partij uit te nodigen voor de Concretiseringsfase of de procedure stop te zetten.

Deze procedure herhaalt zich tot de Aanbestedende dienst de opdracht definitief heeft kunnen gunnen. Blijkt dat niet mogelijk te zijn, dan zal de Aanbestedende dienst besluiten de opdracht niet te gunnen en zal zich vervolgens beraden over heraanbesteding van de opdracht.

Om de Concretiseringsfase met goed gevolg af te ronden moet beoogd Opdrachtnemer tenminste voldoen aan het volgende:

- Bij aanvang van de Concretiseringsfase levert beoogd Opdrachtnemer een realistisch detailplanning voor de uitvoering van de Concretiseringsfase aan (waarbij het aan Opdrachtnemer is met dominante informatie aan te tonen waarom sprake is van een haalbare planning).
- Beoogd Opdrachtnemer levert conform zijn eigen planning de door hem op te stellen documenten tijdig aan (behoudens oorzaken van buiten waarop beoogd Opdrachtnemer geen invloed heeft; dit wordt dan tijdig gerapporteerd).
- Beoogd Opdrachtnemer toont met zijn PvA aan dat hij in staat is fase 1 van de Opdracht uit te voeren overeenkomstig de door hem bij Inschrijving (kwalitatieve documenten) aangegeven kwaliteit, binnen de gestelde eisen en randvoorwaarden zoals aangegeven in de Inschrijfleidraad en voor de opgegeven inschrijfprijs.
- Beoogd Opdrachtnemer legt het prestatieniveau vast in meetbare KPI's op basis waarvan hij in staat de uitvoering van fase 1 goed te monitoren en aan Opdrachtgever een goede terugkoppeling kan geven over de stand van zaken.
- Er is overeenstemming over de Overeenkomst en de daarin opgenomen taken en verantwoordelijkheden voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

7.4 Mededeling van de gunningsbeslissing

a. Bekendmaking beoogd Opdrachtnemer

Indien een verificatiegesprek naar het oordeel van de aanbestedende dienst niet nodig is of de verificatie als bedoeld in paragraaf 7.1 succesvol is verlopen, is de Inschrijver die de Inschrijving heeft gedaan met de beste prijs- kwaliteitverhouding (de beoogd Opdrachtnemer) definitief bekend. Deze bekendmaking (bekendmaking beoogd Opdrachtnemer) zal schriftelijk via TenderNed worden medegedeeld aan de Inschrijvers.

Bij de bekendmaking van de beoogd Opdrachtnemer geldt het volgende:

- Aan de bekendmaking kan de Inschrijver die is aangemerkt als beoogd Opdrachtnemer geen rechten ontlenen; deze houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW.
- Aan de afgewezen Inschrijvers wordt bekend gemaakt met welke Inschrijver de Aanbestedende dienst voornemens de concretiseringsfase in te gaan. Daarbij zal aan iedere Inschrijver afzonderlijk tevens een gemotiveerde opgave worden gedaan van zijn plaats in de ranking van de Inschrijvers.
- De afgewezen Inschrijvers krijgen de gelegenheid tegen het besluit tot bekendmaking beoogd Opdrachtnemer en of de ranking bezwaar in te dienen overeenkomstig het gestelde in paragraaf 7.5.

b. Voornemen tot gunnen

Indien de Concretiseringsfase positief verloopt zal het voornemen tot gunnen (de gunningsbeslissing) bekend worden gemaakt aan de Inschrijvers die ook de bekendmaking beoogd Opdrachtnemer hebben ontvangen. Deze Inschrijvers hebben alleen de mogelijkheid tegen het gunningvoornemen overeenkomstig het gestelde in paragraaf 7.5 bezwaar in te dienen, indien ze van mening zijn dat zich onrechtmatigheden in de Concretiseringsfase hebben voorgedaan. Indien de bezwaartermijn ongebruikt verstrijkt en er overigens geen (juridische) belemmeringen zijn, sluit de Aanbestedende dienst de Concretiseringsfase af met definitieve gunning. Opdrachtnemer is er dan voor verantwoordelijk de Opdracht uit te voeren voor de door hem opgegeven prijs, binnen de opgestelde planning en de kwaliteit die hij heeft gegarandeerd alsmede binnen de geldende (wettelijke) eisen en randvoorwaarden.

7.5 Bezwaarprocedure

Inschrijvers die zich niet kunnen verenigen met de gunningsbeslissing en daartegen een rechtsmiddel willen instellen, dienen uiterlijk 15 kalenderdagen na dagtekening van de aan hen verzonden mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding geëntameerd te hebben bij de Voorzieningenrechter van de rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen. Voor de duidelijkheid wordt erop gewezen dat voornoemde termijn kwalificeert als contractuele vervalt termijn op grond waarvan Inschrijvers niet ontvankelijk in hun vorderingen zijn indien niet binnen de hierboven gestelde termijn een dagvaarding in kort geding aan aanbestedende dienst is betekend. Deze spelregel is opgenomen in het in het belang van de voortvarendheid van de procedure en de gerechtvaardigde belangen van onder andere de winnende Inschrijver. Door in te schrijven stemmen Inschrijvers uitdrukkelijk in met deze spelregel en heeft deze als wederzijds overgekomen vervaltbeding te gelden.

7.6 De Overeenkomst

Van de beoogd Opdrachtnemer wordt in de Concretiseringsfase verwacht dat hij tevens het eerste concept van de Overeenkomst opstelt (gebaseerd op het bijgevoegde concept, bijlage II, document 5), waarin tenminste het volgende is geregeld:

- De GIBIT 2023 incl. Addendum zijn van toepassing op de Overeenkomst met uitsluiting van de voorwaarden van beoogd Opdrachtnemer. Zij zijn aanvullend op hetgeen is gesteld in het Beschrijvend document en de overige Bijlagen. De door beoogd Opdrachtnemer op te stellen Overeenkomsten mag niet strijdig zijn met deze voorwaarden, in die zin dat dit een wezenlijke wijziging zou betekenen.
- Nederlands recht is van toepassing op de Overeenkomsten.
- Indexeringsregeling conform GIBIT 2023.
- Facturering en betaling dient te voldoen aan de fiscale wettelijk eisen. Daarnaast vermeldt Opdrachtnemer vermeldt op de maandelijkse verzamelfactuur minimaal:
 - Onderwerp: Inzicht in Telefonie
 - Totaalbedrag
 - Specificatie van totaalbedrag

Als factuuradres geldt bij aanvang van de Overeenkomst:

SNN

Leonard Springerlaan 15

9727 KB Groningen

SNN accepteert alleen digitale factureren verzonden naar: facturen@snn.nl.

- Tekstvoorstel aangaande intellectueel eigendom: SNN wenst niet in een situatie terecht te komen waarbij sprake is van een zogenaamde Vendor lock-in waardoor een overdracht (zonder verlies van functionaliteit en/of continuïteit) niet mogelijk is of slechts mogelijk is tegen hoge (onvoorziene) kosten. Inschrijver dient hier derhalve rekening mee te houden bij het doen van haar Inschrijving en resultaten en/of tooling en systemen waarvoor aantoonbaar sprake is van niet overdraagbare intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer, met een passend alternatief te komen.
- Het is de Opdrachtgever duidelijk dat de Opdrachtnemer geen intellectuele (eigendoms) rechten kan verstrekken van open source- en standaardprogrammatuur. Een dergelijke overdracht vanwege de aard van deze software is daarvan niet mogelijk. Dit mag echter de overdracht (zonder verlies van functionaliteit en/of continuïteit) niet in de weg staan.
- Afschalen en opschalen (als gevolg van wijziging in aantal users) gedurende de uitvoering.
- KPI's: beoogd Opdrachtnemer dient in de concretiseringsfase KPI's te formuleren (waaronder responstijden bij calamiteiten) waaraan hij gaat voldoen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Deze KPI's vormen onderdeel van de Overeenkomst.

- Beoogd Opdrachtnemer moet aangeven welke beheersmaatregel(en) hij treft als blijkt dat niet wordt voldaan aan bepaalde KPI's en hoe zal worden omgegaan met eventuele schade die daaruit voortvloeit voor SNN.
- Retransitie / exit strategie
 Inclusief aandacht voor continuïteit bij overgang naar nieuwe partij i.r.t. intellectueel eigendom (eventueel maatwerk gedurende de looptijd van de Opdracht).
 Exitplan:
 Beoogd Opdrachtnemer moet een procedure en bepalingen opstellen die een soepele beëindiging van de samenwerking tussen partijen waarborgt. De exitstrategie moet toezien op het minimaliseren van risico's, waarborging van de continuïteit van de dienstverlening en het voorkomen van eventuele geschillen. Het exitplan moet in ieder geval de volgende elementen bevatten:
 - Overdrachtsplan
 - Gedetailleerd plan voor de overdracht van diensten, kennis, en middelen van de huidige leverancier naar een nieuwe leverancier of interne IT-afdeling.
 - Inventarisatie van alle software, documentatie en andere middelen die moeten worden overgedragen.
 - Kennisoverdracht
 - Verplichtingen voor de huidige leverancier om training en ondersteuning te bieden aan de nieuwe leverancier of het interne IT-team van de klant.
 - Documentatie van systemen, processen en configuraties die aan de nieuwe partij moeten worden overgedragen
 - Continuïteit van dienstverlening
 - Maatregelen om te zorgen voor een ononderbroken dienstverlening tijdens de overgangperiode.
 - Beschikbaarheid van sleutelfunctionarissen van de huidige leverancier om te helpen bij de overdracht.
 - Financiële bepalingen
 - Financiële regeling (afbouwmodel) voor de transitiefase naar een nieuwe dienstverlener die wordt geselecteerd op basis van een volgende aanbesteding.
 - Afwikkeling van financiële verplichtingen, zoals het afrekenen van openstaande facturen, beëindigingsvergoedingen of andere financiële afspraken.
 - Contractuele en juridische aangelegenheden
 - Rechten en verantwoordelijkheden van beide partijen bij beëindiging van het contract.
 - Eventuele bepalingen huidige contract die (voor een bepaalde periode) van kracht blijven na beëindiging van de Overeenkomst.
- Eén aanspreekpunt inclusief de namen van degenen die namens partijen optreden als aanspreekpunt.
- AVG
- Beveiliging
- SLA-eisen
- Geheimhouding

Bijlage I

Bindende documenten

Document 1: Requirements
Document 2: Addendum bij GIBIT 2023
Document 3: GIBIT 2023 (artikelen en toelichting)
Document 4: Demoscript

De bovenstaande documenten worden separaat digitaal verstrekt.

Bijlage II

Informatieve documenten

Document 1: Samenvatting Marktconsultatie

Document 2: Verwerkersovereenkomst Format

De bovenstaande documenten worden separaat digitaal verstrekt.

Bijlage III
Bijlagen betrekking hebbende op de Nota's van Inlichtingen

Bijlage III A

Bijlage A: Protocol individueel informatie uitwisselen

Protocol individueel informatie uitwisselen tussen SNN en <naam Gegadigde> (hierna: partijen) ten behoeve van de aanbesteding “Inzicht in Telefonie” ten behoeve van het SNN.

Artikel 1: Algemeen

1. Partijen zijn zich ten aanzien van de informatie-uitwisseling terdege bewust van het belang van de basisbeginselen van het aanbestedingsrecht en het kader dat deze beginselen vormen voor deze informatie-uitwisseling, te weten: de beginselen van gelijke behandeling, transparantie en non-discriminatie. Partijen zien toe op naleving van deze beginselen.
2. Partijen zijn zich bewust van het spanningsveld dat er heerst tussen het proces van individueel informatie uitwisselen en de vereiste transparantie en toetsbaarheid van die informatie-uitwisseling voor overige Inschrijvers, ten opzichte van het vertrouwelijke karakter van de individuele informatieverstrekking dat gewaarborgd dient te blijven.

Artikel 2: Transparantie en gelijke behandeling

Partijen zien als belangrijke voorwaarde voor het individueel uitwisselen van informatie het transparante karakter van die informatie-uitwisseling en de gelijke behandeling van Gegadigden. Dit betekent dat:

- a. De individuele informatie-uitwisseling schriftelijk op hoofdpunten wordt vastgelegd in een individueel proces-verbaal en ondertekend door partijen.
- b. Het individueel proces-verbaal uitsluitend informatie bevat die duidelijk de commerciële belangen van de Gegadigde raakt en waarvan evident is dat openbaarmaking van die informatie de commerciële belangen van Gegadigde schaadt.
- c. Algemene informatie niet wordt opgenomen in het individueel proces-verbaal, maar wordt opgenomen in de Nota van Inlichtingen die aan alle Gegadigden wordt toegestuurd.
- d. Er geen onderhandelingen worden gevoerd.

Artikel 3: Proces individueel informatie uitwisselen

1. De individuele informatie-uitwisseling vindt uitsluitend schriftelijk plaats en moet een optimale afstemming tussen de Inschrijving en de vraagscope mogelijk maken. De individuele informatie-uitwisseling wordt evenwel beperkt tot de interpretatie van de vraagscope en de aanbestedingsstukken. Een abstracte formulering van de vraagscope en het stellen van functionele eisen, kan met zich meebrengen dat de Inschrijver en de aanbestedende dienst de vraagscope verschillend interpreteren. De aanbestedende dienst zal gesignaleerde onduidelijkheden aan alle Gegadigden kenbaar maken door vermelding daarvan in de Nota van Inlichtingen.
2. De individuele informatie-uitwisseling heeft geen betrekking op inhoudelijke vragen ten aanzien van mogelijke oplossingsrichtingen en vragen ten aanzien van kansen, risico's en beheersmaatregelen.
3. Partijen onthouden zich van onderhandelingen over prijzen.
4. De aanbestedende dienst maakt een individueel proces-verbaal op van de informatie-uitwisseling, dat door partijen wordt ondertekend.
5. Indien sprake is van algemene informatie, komen partijen nadrukkelijk overeen dat die informatie aan alle Gegadigden wordt meegedeeld in de Nota van Inlichtingen.

Artikel 4: Vertrouwelijkheid

- Partijen dragen ervoor zorg dat de individuele informatie die is uitgewisseld tijdens de individuele informatie-uitwisseling, alsmede de vastlegging daarvan in het individueel proces-verbaal vertrouwelijk wordt behandeld. Dit betekent dat:

- de aanbestedende dienst de individuele en vertrouwelijke informatie niet zal delen, expliciet dan wel impliciet, met andere Gegadigden.
 - Gegadigde zich zal onthouden van overleg met de andere Gegadigden.
 - de aanbestedende dienst bij gebleken noodzakelijke aanpassingen van de vraagspecificatie of andere aanbestedingsstukken, de vertrouwelijke informatie van Gegadigde over de oplossingsrichting(en) zal beschermen.
- Indien de aanbesteding leidt tot een gerechtelijke procedure waarbij de individueel verstrekte informatie onderwerp van geschil is, dan is de aanbestedende dienst gerechtigd de verstrekte informatie in de procedure in te brengen.

In tweevoud opgemaakt en ondertekend:

<plaats>, d.d. <datum>,
SNN

<plaats> d.d. <datum>,
<naam Gegadigde>

<naam ondertekenaar>

<naam ondertekenaar>

Bijlage IV
Bijlagen betrekking hebbende op de Inschrijving

Bijlage IV A

Akkoordverklaring Inkoopvoorwaarden

Model IV C Akkoordverklaring Inkoopvoorwaarden

	Akkoordverklaring Inkoopvoorwaarden	Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met: - Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 - Addendum GIBIT 2023
	Naam Inschrijver	
	Naam/functie gevolmachtigde	
	Handtekening	
	Datum	

Bijlage IV B1

Verklaring Geen Russische betrokkenheid

***Dit model is separaat digitaal bijgevoegd**

Bijlage IV B2

**Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid
(combinaties = samenwerkingsverbanden)**

Bijlage IV B2

Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid

**Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid
(voor samenwerkingsverbanden = combinaties)**

Naam bedrijf :

Adres :

Postcode :

en plaats :

hierna te noemen: **de vennootschap**

Ondergetekende,

overwegende dat de vennootschap zich ter zake van de aanbesteding “Inzicht in Telefonie” ten behoeve van SNN met<naam deelnemer(s)> als combinatie aanmeldt;

verklaart dat

- de vennootschap zich – onder voorwaarde van gunning van de opdracht - hoofdelijk aansprakelijk stelt voor alle verplichtingen jegens de aanbestedende dienst, welke voortvloeien uit de ingevolge voormelde aanbesteding gesloten overeenkomst(en);

Plaats

Datum

Naam

Functie

Handtekening

Deze verklaring dient door een bestuurder te worden getekend (zie onder kop ‘Bestuurder(s)’ op het uittreksel uit het handelsregister), dus niet door een gevolmachtigde/procuratiehouder.

Bijlage IV B3

Verklaring draagkracht of bekwaamheid derden

Bijlage IV B3

Verklaring draagkracht of bekwaamheid derden

Verklaring draagkracht of bekwaamheid derden

Naam bedrijf :

Adres :

Postcode :

en plaats :

hierna te noemen: **de vennootschap**

Ondergetekende,

overwegende:

- dat <naam Inschrijver die zich aanmeldt voor de aanbesteding> voornemens is zich als Inschrijver aan te melden voor de aanbesteding "Inzicht in Telefonie" ten behoeve van SNN;
- dat Inschrijver zich beroept op de bekwaamheid van de vennootschap ten aanzien van de volgende eisen inzake geschiktheid en delen van de opdracht

verklaart dat:

- de vennootschap haar middelen volledig ter beschikking zal stellen aan Inschrijver, zodat Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de aan te besteden opdracht noodzakelijke middelen van de vennootschap.
- de uitsluitingsgronden zoals vermeld in paragraaf 4.1 sub a van het Beschrijvend document niet op hem van toepassing zijn.

Plaats Datum

Naam Functie

Handtekening

Mede-ondergetekende (namens de Inschrijver die zich aanmeldt)

verklaart door mede-ondertekening van deze verklaring de terbeschikkingstelling van de middelen van de vennootschap te aanvaarden en deze middelen voor de opdracht - ingeval van gunning - daadwerkelijk te zullen inzetten.

Plaats Datum

Naam Functie

Handtekening

Het uittreksel of de uittreksels uit het handelsregister waaruit blijkt dat degene die de verklaring ondertekent namens de vennootschap vertegenwoordigingsbevoegd is, dient te worden bijgevoegd.

Bijlage IV B4

Verklaring ter zake van verzekering

Bijlage IV B4

Verklaring ter zake van verzekering

Verklaring ter zake van verzekering

Naam :
Inschrijver

Ondergetekende,

overwegende, dat (aankruisen indien van toepassing):

☐

Inschrijver niet voldoende verzekerd is als bedoeld in de geschiktheidseisen van het Beschrijvend document of

☐

de lopende verzekering inzake beroeps en/of bedrijfsaansprakelijkheid niet aantoonbaar is verlengd

verklaart dat

hij, de Inschrijver hierbij garandeert dat – indien de opdracht aan Inschrijver wordt gegund – de minimumdekking van de verzekering als bedoeld in de geschiktheidseisen van het Beschrijvend document ten minste de geëiste verzekerde waarde zal bedragen.

Plaats

Datum

Naam

Functie

Handtekening

Bijlage IV C

Verklaring Kerncompetenties (referenties)

Bijlage IV C	Verklaring Kerncompetenties
--------------	-----------------------------

Gegevens referent:

Naam organisatie:	
Soort organisatie	
Vestigingsplaats	
Contactpersoon	
Telefoonnummer	
Toestemming om contact op te nemen met de contactpersoon	Ja / Nee

Omschrijving project / Opdracht:

Op welke organisatie heeft de ervaring betrekking? (naam van Inschrijver of naam van deelnemer aan combinatie of naam van de onderaannemer)	
Periode van project/Opdracht (begin- en einddatum)	
Omschrijving van de Opdracht en de competentie waarvoor de referentie geldt.	
Opdrachtwaarde	

Naam Inschrijver	
Naam rechtsgeldige ondertekenaar(s)	
Functie(s)	
Datum	
Handtekening(en)	

Bijlage D

Invulformulier Nice to haves

***Dit model is separaat digitaal bijgevoegd**

Bijlage IV E

Prijzenblad

***Dit model is separaat digitaal bijgevoegd**