



**BESCHRIJVEND DOCUMENT
EUROPESE AANBESTEDING
VERVANGING VASTE TELEFONIE-
CENTRALE**



7-5-2026



Inhoudsopgave

1. Begrippenlijst	4
2. Inleiding	7
2.1 TenderNed en eHerkenning	7
3. Informatie over de Gemeente en de Opdracht	8
3.1 Informatie Gemeente	8
3.2 Doel van de aanbesteding	8
3.2.1 Aanleiding tot de opdracht	8
3.2.2 Aard van de opdracht	9
3.2.3 Scope van de opdracht	9
3.3 Beschrijving huidige en gewenste situatie	10
3.4 Gunningscriterium	10
3.5 Percelen	10
3.6 Motivering gemaakte keuzes	10
3.7 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen	10
3.8 Varianten	11
3.9 Percelenregeling	11
3.10 Inschrijving in Samenwerkingsverband (combinatie) en in onderaanneming	11
3.11 Algemene Inkoopvoorwaarden en concept Overeenkomst	11
3.12 Wachtkamerovereenkomst	12
3.13 Overeenkomst zorgvuldige verwerking persoonsgegevens	12
4. De procedure	13
4.1 Algemeen	13
4.2 Planning	13
4.3 Communicatie	13
4.4 Vragen & Nota van Inlichtingen	14
4.5 Klachten	14
4.6 Opbouw Inschrijving	15
4.7 Ondertekening Inschrijving	15
4.8 Voornemen tot gunning	16
4.9 Definitieve gunning	17
4.10 Intrekken aanbesteding	17
5. Instructies Inschrijving	18
5.1 Algemeen	18
5.2 Indienen van de Inschrijving	18
5.3 Gestanddoeningstermijn	18
6. Beoordeling	20
6.1 Stap 1. Opening van de Inschrijvingen	20
6.2 Stap 2. Controle van Inschrijvingen op vormvereisten en volledigheid	20
6.3 Stap 3. Beoordeling van Uitsluitingsgronden	20
6.4 Stap 4. Beoordeling op basis van Geschiktheidseisen	21
6.5 Stap 5. Controle op Minimumeisen	23
6.6 Stap 6. Beoordelen Inschrijvingen	24
6.7 Stap 7. Verificatie	24
7. Gunningscriterium en Beoordeling	25
7.1 Algemeen	25



7.2	Gunningscriterium A - Prijs	25
7.3	Gunningscriterium B1 - Oplossing technisch (20 punten)	25
7.4	Gunningscriterium B2 - Oplossing functioneel (20 punten)	26
7.5	Gunningscriterium B3 – Implementatie- en migratieplan (15 punten)	28
7.6	Gunningscriterium B4 – Servicemanagement (15 punten)	29
7.7	Beoordeling (sub)gunningscriteria	30
7.8	Beoordelingsteam	30
7.9	Eindscore	31
	Bijlage 1 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument	32
	Bijlage 2 - Aanbestedingsvoorwaarden	33
	Bijlage 3 - Format Referentie Opdracht	35
	Bijlage 4 - Programma van Eisen	36
	Bijlage 5 – Prijsinvulformulier	37
	Bijlage 6 – MVOI Thema Social Return	38
	Bijlage 7 - Concept Overeenkomst	39
	Bijlage 8 - Concept Wachtkamerovereenkomst	40
	Bijlage 9 – Concept verwerkersovereenkomst	42
	Bijlage 10 – Beschrijving huidige en gewenste situatie	43
	Bijlage 11 – Overzicht standaard changes	44
	Bijlage 12 – Facturatieschema	45
	Bijlage 13 – CTI	46
	Bijlage 14 - Overzicht in te dienen bij inschrijving en gunning	47
	Bijlage 15 – Samenvatting Al Westland t.b.v. telefonieproject	49



1. Begrippenlijst

In dit Beschrijvend document wordt gebruik gemaakt van de navolgende begrippen. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Als de definitie in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als de definitie in meervoud is gegeven, wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Aanbestedende Dienst

De Gemeente Westland ("de Gemeente").

Aanbestedingsprocedure

De procedure waarbij Aanbestedende dienst bekend maakt dat hij een opdracht wil laten uitvoeren en bedrijven vraagt om een offerte in te dienen. De procedure omschrijft de voorwaarden voor deelname en de eisen en wensen van Opdrachtgever.

Aanbestedingsstukken

Alle documenten die door of namens de Gemeente in de Aanbestedingsprocedure zijn gebracht.

Aanbestedingswet

Aanbestedingswet 2012, zijnde de Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stbl. 2012 542, per 1 juli 2016 gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, ook wel afgekort als "Aanbestedingswet" of "Aw".

Aankondiging

De formele Aankondiging van de Opdracht in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (<http://www.ted.europa.eu>) en op Tendered (www.tendered.nl).

Algemene Inkoopvoorwaarden

De Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2025).

Beschrijvend document

Document waarin de Gemeente de Opdracht en de Aanbestedingsprocedure heeft beschreven.

Bijlage

Aanhangsel bij het Beschrijvend document dat volledig deel uitmaakt van de Aanbestedingsstukken.

Derde

Elke natuurlijke of rechtspersoon, ongeacht de juridische aard van de banden met die natuurlijke persoon of rechtspersoon, waarop, een marktpartij zich kan beroepen om te kunnen voldoen aan de eisen van de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid, ongeacht de juridische aard van zijn banden met die Derde.

Gemeente

De Gemeente Westland.

Geschiktheidseisen

Minimumeisen die betrekking hebben op de hoedanigheid van de Inschrijver en waaraan de Inschrijver moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning van de Opdracht.



Gunningscriterium

Het criterium dat de Gemeente hanteert bij de beoordeling en rangschikking van de Inschrijvingen ten behoeve van de gunning van de Opdracht, zijnde het criterium 'de beste prijs-kwaliteitverhouding'.

Inschrijver

Een ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend.

Inschrijving

De aanbieding c.q. offerte van de Inschrijver die is gebaseerd op de Aanbestedingsstukken.

Minimumeisen

Eisen die de Gemeente stelt aan de wijze waarop de Opdrachtnemer de Opdracht dient uit te voeren.

Nota van Inlichtingen

Het document dat nadere informatie bevat over de Aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsstukken en waarin de vragen die zijn gesteld door de Inschrijvers geanonimiseerd zijn opgenomen, tezamen met de antwoorden van de Gemeente.

Opdracht

De Opdracht die onderwerp is van de Overeenkomst.

Opdrachtgever

De Opdrachtgever van de Overeenkomst, zijnde de Gemeente.

Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer van de Overeenkomst, zijnde de Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund.

Overeenkomst

De Overeenkomst die op grond van de uitkomst van de Aanbestedingsprocedure wordt gesloten met Opdrachtnemer.

Programma van Eisen

Beschrijving van de Minimumeisen.

Samenwerkingsverband (combinatie)

Twee of meer ondernemingen die een gezamenlijke Inschrijving indienen, waarbij de ondernemingen ieder hoofdelijk aansprakelijk zijn voor het juist en volledig voldoen aan de verplichtingen, voortvloeiend uit de Overeenkomst.

(Sub)gunningscriteria

De criteria die van toepassing zijn in de gunningsfase van de Aanbestedingsprocedure en waarop de Inschrijvingen van de Inschrijvers worden beoordeeld, teneinde de beste prijs-kwaliteitverhouding vast te stellen.



Uitsluitingsgrond

Gronden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbestedingsprocedure, die –afhankelijk van het bepaalde in de Aanbestedingsstukken - zien op omstandigheden betreffende de (persoon van de) Inschrijver, de (persoon van de) Derde en/of de (persoon van de) onderaannemer.

Verwerkersovereenkomst

Overeenkomst tussen Opdrachtgever en verwerker, waarin wordt vastgelegd hoe de verwerker met de persoonsgegevens van Opdrachtgever moet omgaan.

Wachtkamerovereenkomst

De Overeenkomst die op grond van de uitkomst van de Aanbestedingsprocedure wordt gesloten tussen de Aanbestedende Dienst en de Inschrijver welke de op één na beste Inschrijving heeft gedaan, die in werking treedt indien de Overeenkomst met de best scorende Inschrijver is geëindigd, niet zijnde door expiratie.



2. Inleiding

De Gemeente voert een Aanbestedingsprocedure uit voor de aanbesteding van een Cloud communicatieplatform op basis van Microsoft Teams Phone en aanvullende contact center functionaliteit.

Het betreft een procedure op basis van de Aanbestedingswet. De aanbesteding is aangekondigd op TenderNed (www.tenderned.nl). Daarnaast is de Aankondiging gepubliceerd in het publicatieblad van de Europese Unie <http://ted.publications.eu.int>. Alle Aanbestedingsstukken zijn uitsluitend via www.tenderned.nl te downloaden.

Dit Beschrijvend document geeft een beschrijving van en toelichting op de Opdracht, de te volgen Aanbestedingsprocedure, de wijze waarop Inschrijvers hun geschiktheid dienen aan te tonen, de Uitsluitingsgronden, de van toepassing zijnde (Sub)(sub)gunningscriteria en de beoordeling van de Inschrijvingen.

2.1 TenderNed en eHerkenning

U heeft eHerkenning nodig om een onderneming te registreren in TenderNed! eHerkenning is te vergelijken met DigiD voor particulieren. Met één eHerkenningsmiddel logt u in op websites van verschillende overheidsorganisaties.

Voor registreren en inloggen bij TenderNed heeft u minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 nodig. Een eHerkenningsmiddel aanschaffen kan bij een van de erkende leveranciers. De kosten voor aanschaf en gebruik variëren per middel en leverancier.

Op de site van TenderNed vindt u [meer informatie over eHerkenning en TenderNed](#). Hier vindt u ook stappenplannen voor het inloggen en registreren met eHerkenning.

Heeft u nog vragen, dan kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-TenderNed (0800-8363376) of via servicedesk@TenderNed.nl



3. Informatie over de Gemeente en de Opdracht

3.1 Informatie Gemeente

De gemeente Westland heeft de status van 100.000+ gemeente en hoort daarmee tot de dertig grootste gemeenten in Nederland. Met haar glastuinbouw en 50.000 arbeidsplaatsen is de gemeente Westland, na de Rotterdamse havens en luchthaven Schiphol, de derde economische motor van het land. De gemeente Westland bestaat uit elf (11) dorpskernen en ligt tussen Den Haag, Delft en Rotterdam aan de ene kant en de kust aan de andere kant. Een krachtige economie en een bloeiend verenigingsleven zorgen voor een dynamische en actieve gemeente.

Westland in cijfers: hierin vindt u feitelijke informatie over inwonertal, het aantal kernen, ligging en demografische opbouw van de bevolking.

<http://www.westland.incijfers.nl/>

Website gemeente Westland: voor meer informatie over de gemeente en haar bestuur.

<http://www.140174.nl>

Bij de gemeente Westland werken ruim 850 medewerkers. De gemeente Westland heeft een inkoopbeleid dat is vastgelegd in het inkoopbeleidsplan: <https://www.gemeentewestland.nl/onderne-men/aanbestedingen/inkoopbeleid.html>

3.2 Doel van de aanbesteding

Dit beschrijvend document, behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor het sluiten van een Leverings- en dienstverleningsovereenkomst met één (1) Opdrachtnemer, betreft het implementeren van een 'Cloud Communicatie Oplossing' inclusief dienstverlening voor de gemeente Westland. Gemeente Westland heeft het voornemen de Overeenkomst af te sluiten voor een periode van 2 jaar met de optie tot verlenging van viermaal één jaar. De beoogde ingangsdatum is 1 oktober 2026.

Met de implementatie van een nieuwe Cloud Communicatie oplossing streeft de gemeente Westland de volgende doelen na:

1. De oplossing moet de efficiëntie vergroten en de samenwerking tussen teams bevorderen.
2. De oplossing ondersteunt de visie op dienstverlening en biedt de mogelijkheid om eenvoudig functionaliteiten uit te breiden of aan te passen bij de beoogde doorontwikkeling.
3. De oplossing levert een bijdrage aan het verbeteren van de dienstverlening richting inwoners en ondernemers door het optimaliseren van klantinteracties via de telefoon en andere communicatiekanalen.

3.2.1 Aanleiding tot de opdracht

In 2023 heeft de gemeente Westland een Europese aanbesteding uitgevoerd voor de vervanging van het Mitel-telefonieplatform. Na implementatie is echter gebleken dat er sprake was van technische onvolkomenheden van zodanige aard dat de bereikbaarheid van de gemeentelijke organisatie in het geding kwam. Om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen, heeft de Gemeente daarom besloten een rollback uit te voeren naar de oorspronkelijke situatie. Uiteindelijk heeft de gemeente de samenwerking met de betreffende leverancier beëindigd.



Het huidige beheercontract voor het Mitel-platform loopt af in het eerste kwartaal van 2027. Om de continuïteit van de telefonische bereikbaarheid van de gemeente te waarborgen, dient ruim vóór deze datum een nieuwe, toekomstbestendige oplossing te zijn geselecteerd en geïmplementeerd.

3.2.2 Aard van de opdracht

De aard van de opdracht betreft het optimaliseren van de verouderde inrichting van Microsoft Teams Phone¹, het leveren en implementeren van een additionele Cloud Contact Center oplossing, het leveren en aansluiten van PSTN-connectiviteit en routing van alle telefoonnummers van de opdrachtgever van en naar Teams Phone en de contact center oplossing en het leveren van tweedelijns functioneel en technisch beheer en support.

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

De initiële implementatie richt zich op de dienstverlening zoals vereist, waarbij met betrekking tot het Cloud Contact center geldt dat de scope wordt beperkt tot de inrichting van het kanaal spraak. De aspecten zoals beschreven onder toekomstige doorontwikkeling (uitbreiding kanalen, AI toepassingen en de koppeling met Rx.Front) vallen buiten scope van de initiële implementatie.

Opdrachtgever gaat uit van een initiële implementatie in twee fasen:

- Fase 1 betreft de basisinrichting van Microsoft Teams Phone en de Contact Center oplossing*. In verband met de afloop van het huidige contract dient deze fase **vóór 1 februari 2027** afgerond te zijn.
- Fase 2 betreft de inrichting van een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) binnen de Contact Center oplossing. Deze inrichting dient direct na afronding van fase 1 te starten.

3.2.3 Scope van de opdracht

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

- Optimaliseren van de bestaande configuratie (verouderd/vervuild) in de Microsoft Teams Phone omgeving.
- Leveren en technisch en functioneel inrichten en optioneel doorontwikkelen van een (omni-channel- en AI ondersteunende) Contact Center functionaliteit.
- Leveren en implementeren van vaste telefoniediensten. Dit betreft de levering van SIP-trunking voor spraakverkeer en de portering van de nummerreeksen van Opdrachtgever.
- Beheer, support en monitoring van de door Inschrijver geleverde onderdelen conform SLA.
- Opleidingen t.b.v. verschillende doelgroepen zoals beheerders, KCC-agenten en KCC-supervisors en Microsoft Teams Phone gebruikers.
- Herconfigureren en beheren van bestaande Poly CX 400 toestellen en levering van (aanvullende of te vervangen) Microsoft Teams gecertificeerde toestellen.
- Inrichten KTO (fase 2).
- Optioneel: koppeling met Rx.Front.

Buiten scope van de opdracht valt:

- Het leveren van Microsoft Teams Phone licenties.
- Het leveren van mobiele abonnementen en mobiele telefoons – de Gemeente heeft hiervoor een contract afgesloten onder de GT Mobile Communicatie 3 aanbesteding van de VNG.
- Uitfaseren van de huidige telefonieomgeving.

¹ Teams Phone was onderdeel van de nieuwe Cloudoplossing die is ingericht in 2023. Na de rollback is deze inrichting niet bijgewerkt. Dat betekent dat er sprake is van vervuiling en dat nieuwe medewerkers nog niet zijn toegevoegd.



3.3 Beschrijving huidige en gewenste situatie

Bijlage 10 - Beschrijving huidige en gewenste situatie is separaat bijgevoegd in TenderNed.

3.4 Gunningscriterium

Het gunningcriterium voor deze aanbesteding is de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding. De Gemeente gaat één overeenkomst aan met de inschrijver, die het beste scoort op de gunningscriteria uit hoofdstuk 7.

3.5 Percelen

Onderhavige Opdracht is niet verdeeld in percelen.

3.6 Motivering gemaakte keuzes

Openbare procedure

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een Europese openbare procedure: de Gemeente verwacht op grond van de graad van complexiteit van de Opdracht een redelijk aantal Inschrijvers. Het beperken van het aantal marktpartijen dat een Inschrijving mag indienen acht de Gemeente op grond daarvan niet nodig. De openbare procedure is in dit geval geschikt.

Duur Overeenkomst

De duur van de Overeenkomst is langer dan vier jaar.

De initiële inrichting, migratie en integratie met bestaande systemen vergen substantiële inspanningen en investeringen van de opdrachtnemer. Daarnaast is continuïteit van de dienstverlening van groot belang voor de gemeentelijke organisatie en haar bereikbaarheid. De gekozen looptijd wordt daarom proportioneel geacht in relatie tot de aard, omvang en benodigde stabiliteit van de opdracht.

Indeling in percelen

Het is niet passend om de Opdracht op te delen in meerdere percelen omdat is gebleken dat het onderwerp van de aanbesteding door meerdere ondernemingen binnen de relevante markt wordt aangeboden en de in te kopen leveringen / diensten veelal in dezelfde soort marktpartijen verenigd zijn.

3.7 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

De Gemeente hecht waarde aan Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) en tracht bij aanbestedingen een bijdrage te leveren aan te maatschappij. De Gemeente verwacht van Inschrijvers bij de uitvoering van deze Opdracht eenzelfde opstelling. Een maatschappelijke bijdrage wordt hiermee onderdeel van de in te kopen dienst.

MVOI wordt vertaald in zes specifieke MVOI-thema's, waaronder: Milieu en biodiversiteit, Klimaat, Circulair (inclusief biobased), Ketenverantwoordelijkheid (Internationale Sociale Voorwaarden), Diversiteit en inclusie, Social Return.

De Gemeente heeft in deze aanbesteding het thema Social Return toegepast. Een nadere uitwerking van dit thema vindt u terug in Bijlage 4 Programma van Eisen en in bijlage 6 MVOI Thema Social Return.



3.8 Varianten

Varianten zijn niet toegestaan.

3.9 Percelenregeling

De percelenregeling is niet van toepassing.

3.10 Inschrijving in Samenwerkingsverband (combinatie) en in onderaanneming

Samenwerkingsverband (combinatie)

Een Samenwerkingsverband (combinatie) van twee (2) of meer partijen kan zich gezamenlijk inschrijven. Een Samenwerkingsverband (combinatie) geldt als één (1) Inschrijver. Met het indienen van de Inschrijving verklaren de combinantleden dat alle deelnemers in het Samenwerkingsverband (combinatie) gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Aanbestedingsprocedure, alsmede uit de eventuele uitvoering van de Overeenkomst.

Bij een Inschrijving als combinatie dienen alle combinantleden ieder afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1) in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

Onderaanneming/Derde(n)

Voor zowel individuele ondernemers als Samenwerkingsverbanden (combinaties) is het mogelijk dat zij zich in het kader van de gestelde Geschiktheidseisen beroepen op kwalificaties van Derden, zoals onderaannemers. Indien dit gebeurt, moet dit expliciet in de Inschrijving worden vermeld, onder deel II onder C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1). Derden waarop de Inschrijver een beroep doet, dienen eveneens het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en te laten ondertekenen.

3.11 Algemene Inkoopvoorwaarden en concept Overeenkomst

Op deze aanbesteding zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2025) van toepassing. Leverings-, betalings- en andere voorwaarden van Inschrijvers worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Door middel van indiening van een Inschrijving accepteert de Inschrijver de concept Overeenkomst, de concept Wachtkamerovereenkomst (zoals deze na de vragenronde door de Gemeente zijn vastgesteld) en de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2025) geheel en zonder voorbehoud. Indien een Inschrijver deze niet geheel accepteert en/of daarop enig voorbehoud maakt, leidt dit tot ongeldigheid van zijn Inschrijving en zal de Inschrijver van verdere deelname worden uitgesloten.

De te sluiten Overeenkomst vangt aan op 1-10-2026 en eindigt op 30-9-2028. Er bestaat een optie tot verlenging van maximaal 4 maal 12 maanden. De verlenging dient 3 maanden voor het verstrijken van de Overeenkomst schriftelijk te worden overeengekomen. De concept Overeenkomst is in Bijlage 7 opgenomen.

De Overeenkomst wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd overeenkomstig:

- Onderhavige Overeenkomst;
- De verwerkersovereenkomst;
- Het verslag van het verificatiegesprek;



- De vragen en antwoorden uit de informatiefase;
- Het aanbestedingsdocument;
- De door de Opdrachtnemer ingediende Inschrijving inclusief Bijlagen en de aanvullingen op de Inschrijving.

Indien onverhoopt strijd bestaat tussen de vermelde documenten geldt de rangorde als vermeld waarbij het eerstgenoemde document prevaleert boven het volgende document.

3.12 Wachtkamerovereenkomst

Na gunning wordt met de hoogst scorende Inschrijver een Overeenkomst afgesloten. De nummer 2 in rangorde neemt plaats in de 'wachtkamer' zonder dat daar een financiële vergoeding vanuit de gemeente tegenover staat. Hiertoe wordt een zogenaamde 'wachtkamerovereenkomst' afgesloten (bijlage 8).

In de praktijk werkt het als volgt. In geval de best scorende Inschrijver niet in staat is de gevraagde dienstverlening in het eerste jaar overeenkomstig de aanbestedingsstukken, de Overeenkomst en de uitgebrachte offerte te leveren dan wel niet (deugdelijk) nakomt, krijgt deze na ingebrekestelling nog maximaal 6 weken de tijd om de Opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren.

Indien de uitvoering hierna nog steeds niet voldoet kan de Gemeente de Overeenkomst beëindigen. In dat geval kan voor de resterende contractduur door de Gemeente gebruik worden gemaakt van de Wachtkamerovereenkomst.

Het benutten van de Wachtkamerovereenkomst kan ook worden toegepast wanneer de Overeenkomst om andere redenen tussentijds wordt ontbonden. De looptijd van de Wachtkamerovereenkomst is alleen gedurende het eerste jaar van de looptijd van Overeenkomst met de Inschrijver waaraan de Opdracht is gegund van toepassing

3.13 Overeenkomst zorgvuldige verwerking persoonsgegevens

Een Overeenkomst zorgvuldige verwerking persoonsgegevens (Bijlage 9) wordt afgesloten wanneer de Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Opdracht onder eigen verantwoordelijkheid persoonsgegevens van Opdrachtgever verwerkt. De Opdrachtnemer is dan net als de gemeente verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aangemerkt. De Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat er passende technische- en organisatorische beveiligingsmaatregelen worden getroffen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking.

Door in te schrijven op de Aanbesteding verklaart Inschrijver in te stemmen met bovengenoemde constructie.



4. De procedure

4.1 Algemeen

Het inkoopbeleid van de Gemeente is erop gericht om te komen tot een juiste dienstverlenerskeuze door het zo objectief en transparant mogelijk benaderen van ondernemers en het optimaal gebruik maken van de marktwerking. Voor de bepaling en invulling van de Geschiktheidseisen en Gunningscriteria zijn de Europese beginselen van het aanbestedingsrecht toegepast: transparantie, objectiviteit, non-discriminatie, gelijkheid en proportionaliteit.

4.2 Planning

Voor het aanbestedingstraject wordt onderstaande planning aangehouden. De termijnen voor het indienen van vragen en voor het indienen van de Inschrijvingen zijn fatale termijnen. Te laat ingediende vragen of Inschrijvingen worden niet in behandeling genomen. De overige genoemde termijnen zijn indicatief, er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Omschrijving	Planning
Publicatie via TenderNed	7-5-2026
Uiterste datum inleveren vragen 1 ^e Nvl	20-5-2026 vóór 08:30
Uiterste datum beantwoorden vragen 1 ^e Nvl	1-6-2026
Uiterste datum inleveren vragen 2 ^e Nvl	8-6-2026 vóór 08:30
Uiterste datum beantwoorden vragen 2 ^e Nvl	15-6-2026
Datum ontvangst Inschrijvingen	8-7-2026 vóór 08:30
Verificatie/demo best scorende inschrijver	Week 35 of 36
Streefdatum gunningsvoornemen en afwijzingsbrieven	9-9-2026
Stand still termijn	Van 10-9-2026 t/m 29-9-2026
Streefdatum definitieve gunning	30-9-2026
Streefdatum start Overeenkomst	1-10-2026

4.3 Communicatie

Alle communicatie in het kader van deze aanbesteding dient uitsluitend via TenderNed te verlopen. Indien TenderNed niet mogelijk is, dan kan er contact worden opgenomen via inkoop@gemeentewestland.nl.

Tot aan het moment van (definitieve) gunning is het niet toegestaan om contact op te nemen met functionarissen die bij deze Aanbestedingsprocedure betrokken zijn of andere medewerkers dan wel collegeleden ter verkrijging van welke informatie dan ook. Elke positieve of negatieve beïnvloeding, op welke manier dan ook, leidt tot onmiddellijke uitsluiting van (verdere) deelname aan deze aanbesteding.

Rechtstreeks contact tussen Inschrijvers en de Gemeente kan uitsluitend plaatsvinden indien de Inschrijver het voornemen heeft tot indiening van formeel bezwaar ter zake van de Aanbestedingsprocedure. Ingeval rechtstreeks contact is toegestaan op grond van het Beschrijvend document en de gegeven uitzonderingssituatie zich voordoet, kan de Inschrijver uitsluitend contact op nemen met J.J.A. Vogels, inkoopadviseur, via inkoop@gemeentewestland.nl.



4.4 Vragen & Nota van Inlichtingen

Geïnteresseerden worden in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen over de Aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsstukken. Dit kan uitsluitend in het Nederlands en via de Vragenmodule van TenderNed conform planning uit paragraaf 4.2.

Vragen die na het gestelde tijdstip worden ontvangen behoeven door de gemeente niet te worden beantwoord. De inschrijver draagt de verantwoordelijkheid voor een correcte en tijdige ontvangst van de vragen door de gemeente Westland.

Conform planning zal via TenderNed een Nota van Inlichtingen ter beschikking worden gesteld met daarin geanonimiseerd, alle ontvangen vragen en de bijbehorende antwoorden. Geïnteresseerden krijgen automatisch een bericht dat de Nota van Inlichtingen te downloaden is wanneer zij zich hebben geregistreerd (door te klikken op de groene knop "Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding") op www.tenderned.nl. De Gemeente zal de Nota van Inlichtingen niet separaat versturen en ook geen Aankondiging versturen dat de Nota van Inlichtingen gepubliceerd is op de internetsite.

Van de geïnteresseerden wordt een proactieve houding verwacht. Zij dienen de Gemeente zo spoedig mogelijk (doch uiterlijk voor het verlopen van de termijn voor het stellen van vragen) op de hoogte te stellen van onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, procedurefouten en/of onvolkomenheden. Indien de inschrijver dit tijdens de eerste (1e) vragenronde nalaat, verwerkt hij zijn rechten om daar later bezwaar tegen te maken.

Ook is het mogelijk tekstvoorstellen te doen ten aanzien van de Algemene Inkoopvoorwaarden, de concept Overeenkomst, de concept Wachtkamerovereenkomst en de concept Overeenkomst zorgvuldige verwerking persoonsgegevens. Opmerkingen met onderbouwde tekstvoorstellen dienen tegelijk met de vragen, conform planning, te worden ingediend. De Gemeente heeft niet de plicht deze voorstellen over te nemen in de Overeenkomst.

Indien de door de Gemeente verstrekte beantwoording onvoldoende antwoord geeft op de in eerste aanleg gestelde vragen, kunnen geïnteresseerden conform planning aanvullende vragen stellen. Vragen die niet direct een gevolg zijn van de beantwoording van de vragen in eerste aanleg worden in een 2e Nota van Inlichtingen niet beantwoord.

Op eventueel door andere medewerkers/vertegenwoordigers van Opdrachtgever gegeven informatie kunt u zich niet beroepen. Hetzelfde geldt voor informatie die op andere wijze dan hiervoor beschreven is verstrekt.

4.5 Klachten

De Aanbestedingsprocedure of dit document kan aanleiding geven tot het indienen van een klacht. Klachten moeten betrekking hebben op aspecten van deze concrete aanbesteding die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 valt. Klachten kunnen niet gaan over het (algemene) Inkoopbeleid van de gemeente Westland. Indien u een klacht overweegt, kunt u deze schriftelijk indienen bij inkoopklacht@gemeentewestland.nl. De afhandeling van de klacht geschiedt door personen die niet direct betrokken zijn geweest bij de aanbesteding waar de klacht betrekking op heeft.



Wij willen u erop wijzen dat de procedure voor deze klachtenregeling niet is bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingsdocumenten. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als aangegeven in paragraaf 4.4.

4.6 Opbouw Inschrijving

De inschrijving moet onder vermelding van het kenmerk en de naam van de aanbesteding worden ingediend via TenderNed. Bij de inschrijving moeten de volgende documenten digitaal in Nederlandse taal, volledig ingevuld en waar nodig ondertekend worden bijgevoegd:

1. UEA (Uniform Europees Aanbestedingsdocument) – **rechtsgeldig ondertekend**
2. Een recent (niet ouder dan zes (6) maanden op het tijdstip van indienen Inschrijving) gewaarmerkt uittreksel uit het handelsregister
3. Bijlage 3 - Format Referentie Opdracht – **rechtsgeldig ondertekend**
4. Uitwerking gunningscriterium B1 – Oplossing technisch
5. Uitwerking gunningscriterium B2 – Oplossing functioneel
6. Uitwerking gunningscriterium B3 – Implementatie- en migratieplan.

Als onderdeel van gunningscriterium 3 moet Inschrijver ook een Service Level Agreement bijvoegen.

7. Uitwerking gunningscriterium B4 – Servicemanagement

Als onderdeel van gunningscriterium 4 moet Inschrijver ook een Service Level Agreement bijvoegen.

8. Bijlage 5 – Prijsinvulformulier – **rechtsgeldig ondertekend.**

Als onderdeel van gunningscriterium A – Prijs moet Inschrijver ook een Toelichting Totstandkoming Prijzen van Bijlage 5 – Prijsinvulformulier bijvoegen, zie PvE – eis 1.5.

9. Bijlage 6 – MVOI Thema Social Return – **rechtsgeldig ondertekend**

4.7 Ondertekening Inschrijving

De bij Inschrijving in te dienen documenten dienen ondertekend te zijn door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon/personen van de Inschrijver. Indien ondertekening geschiedt door een ander dan degene die is vermeld in het register, dient dit te worden vermeld in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1).

De te ondertekenen documenten dienen ten minste van een ingescande handtekening van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon te zijn voorzien. Ook is een elektronische handtekening met betrouwbaarheidsniveau 1, 2, 2+, 3 of 4 toegestaan. (Voor meer informatie over betrouwbaarheidsniveaus, zie Handreiking Betrouwbaarheidsniveaus voor Digitale Dienstverlening, opgesteld door Forum Standaardisatie).

Inschrijver dient een (kopie van een) gewaarmerkt uittreksel uit het beroeps- of handelsregister van het land waar hij is gevestigd bij Inschrijving te voegen (niet ouder dan zes maanden van datum Inschrijving), welke de actuele stand van zaken weergeeft en waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de Inschrijving te ondertekenen.

Indien er sprake is van een Inschrijving in combinatie dient iedere ondernemer boven gevraagd gewaarmerkt uittreksel bij Inschrijving aan te leveren.

De toetsing van rechtsgeldige ondertekening vindt plaats door een controle van Bijlage 1 “het Uniform Europees Aanbestedingsdocument” aan de hand van het gewaarmerkte uittreksel uit het



handelsregister van de kamer van koophandel van de Inschrijver. Indien meerdere personen slechts in gezamenlijkheid tekeningsbevoegd zijn, dienen alle betreffende personen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gezamenlijk te ondertekenen.

Indien de Inschrijver inschrijft in Samenwerkingsverband (combinatie) dienen alle combinantleden elk afzonderlijk een Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en te ondertekenen. Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde teneinde te voldoen aan de Geschiktheidseisen, dient de Inschrijver van iedere Derde waarop een beroep wordt gedaan afzonderlijk een Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

4.8 Voornemen tot gunning

De Gemeente stelt de Inschrijvers via TenderNed op de hoogte van de gunningsbeslissing. De datum van dagtekening van de brief geldt als datum van de gunningsbeslissing. In deze brief wordt tevens aangegeven hoe de behaalde scores van de gunningscriteria zich verhouden ten opzichte van de winnaar. Als de gunning heeft plaatsgevonden op basis van zowel prijs als kwaliteitscriteria zullen de betreffende behaalde scores gemotiveerd worden. Het delen van de behaalde scores van de winnende partij is verplicht op grond van de Aanbestedingswet. Op basis van deze gegevens kan mogelijk de inschrijfprijs van de winnende inschrijver worden berekend, dan wel een inschatting van worden gemaakt. Dit is inherent aan de procedure en hier kan enkel in zeer uitzonderlijke gevallen een uitzondering op worden gemaakt.

Door iedere Inschrijver kan nadere informatie/toelichting op de beoordeling van zijn Inschrijving worden ingewonnen bij de Gemeente via het e-mailadres inkoop@gemeentewestland.nl

Indien een Inschrijver of belanghebbende bezwaar heeft tegen het voornemen tot gunning respectievelijk afwijzing dient hij -op straffe van verval van recht- binnen een termijn van 20 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dagtekening van de gunningsbeslissing, een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde civiele rechter door middel van het betekenen van een dagvaarding.

Indien een Inschrijver binnen de termijn van 20 kalenderdagen een kort geding aanhangig maakt tegen de gunningsbeslissing, staat het de overige Inschrijvers vrij om in deze procedure te interveniëren. In het belang van een snelle en goede voortgang van de procedure vervalt aan een Inschrijver die niet intervenueert, het recht om in een later stadium in actie te komen tegen een gewezen vonnis en een - eventuele naar aanleiding van dat kort geding te nemen – nieuwe voorlopige gunningsbeslissing.

Op deze aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die met betrekking tot de Aanbestedingsprocedure mochten ontstaan, zullen door de bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag, worden beslecht.

De mededeling over de voorgenomen gunningsbeslissing geeft de beoogde Opdrachtnemer nog geen aanspraak op gunning van de Opdracht, aangezien de mededeling geen aanvaarding van de aanbieding inhoudt in de zin van artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek. Er is dan ook geen sprake van een Overeenkomst tussen de Gemeente en de beoogde Opdrachtnemer. Er is ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook in geval de Gemeente besluit niet tot definitieve gunning over te gaan.

In verband met de mogelijkheid dat tegen de voorgenomen gunningsbeslissing rechtsmiddelen worden aangewend, dient de beoogde Opdrachtnemer de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee weken na de uitspraak van de voorzieningenrechter in een kort geding.



Een Inschrijver die bezwaar wenst te maken, wordt verzocht voorafgaand daaraan verhinderingen op te vragen bij de Gemeente.

4.9 Definitieve gunning

Indien na het verstrijken van de stand still periode van 20 kalenderdagen geen bezwaren zijn ingediend zal de Gemeente, na een positieve verificatie, overgaan tot definitieve gunning en tot het ondertekenen van de Overeenkomst waarmee deze Aanbestedingsprocedure wordt beëindigd. De Overeenkomst komt pas definitief tot stand, nadat de Overeenkomst door alle partijen is ondertekend van de Gemeente.

Voor het geval de definitieve gunning respectievelijk de gesloten Overeenkomst in een eventueel hoger beroep en/ of een bodemprocedure wordt vernietigd, opengebroken dan wel anderszins wordt aangetast, leidt dit nimmer tot enige aansprakelijkheid (bijvoorbeeld inzake gemaakte kosten of gedeelde winst) aan de zijde van de Gemeente.

4.10 Intrekken aanbesteding

De gemeente behoudt zich het recht voor de aanbesteding in te trekken dan wel te weigeren tot (definitief) gunnen. De gemeente stelt de inschrijvers en gegadigden zo spoedig mogelijk op de hoogte van dit besluit.



5. Instructies Inschrijving

5.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn instructies ten aanzien van de Inschrijving opgenomen. Nadrukkelijk vraagt de Gemeente om de Inschrijving met alle gevraagde gegevens op de juiste manier aan te leveren. De Gemeente wijst de Inschrijver erop dat de Inschrijving als bindend worden beschouwd en onderdeel van de Overeenkomst zal vormen, indien de Gemeente de Opdracht aan de betreffende Inschrijver gunt.

5.2 Indienen van de Inschrijving

De Inschrijving vindt plaats op elektronische wijze. Inschrijver dient zijn Inschrijving in via www.Tenderned.nl. De Inschrijving dient uiterlijk op de in TenderNed aangegeven dag en tijdstip geüpload te zijn in de digitale kluis van TenderNed.

Inschrijvingen die niet in de digitale kluis zijn gedeponereerd en/of Inschrijvingen die op een andere wijze dan via de digitale kluis van TenderNed worden ingediend, worden niet in behandeling genomen en daarmee van deelname uitgesloten. Inschrijvers blijven te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het op tijd en op juiste wijze indienen van hun Inschrijving.

Inschrijvers wordt nadrukkelijk geadviseerd goede nota te nemen van de handleiding die TenderNed ter beschikking stelt voor het digitaal indienen van Inschrijvingen, met name voor wat betreft het plaatsen van documenten in de digitale kluis. Daarbij moet het uploaden afgesloten worden met de inschrijfwizard (autorisatie per sms-code).

Inschrijvers wordt tevens geadviseerd tijdig te starten met het uploaden van de documenten. Indien een Inschrijver vanwege een storing van TenderNed problemen ondervindt met het systeem dient direct contact opgenomen te worden met de contactpersoon van de Gemeente en met TenderNed.

De digitale Inschrijving is uiterlijk op de in TenderNed aangegeven termijn via TenderNed ingediend. De Inschrijving zal door TenderNed in een digitale kluis worden bewaard. De digitale kluis wordt op de in TenderNed aangegeven termijn vrijgegeven aan de Gemeente. Inschrijvingen kunnen na het verstrijken van het aanbestedingstijdstip niet meer via www.Tenderned.nl worden aangeboden.

Het risico van systeem- en internetstoringen ligt geheel bij de Inschrijver. Te allen tijde ligt het risico van vertraging bij de Inschrijver. De Gemeente behoudt zich de mogelijkheid voor om bij storingen de kluis gesloten te houden en de Inschrijvingstermijn met medewerking van TenderNed te verlengen. Inschrijvers hebben de mogelijkheid om de Inschrijving in te trekken tot het moment van aanbesteding. De digitale kluis wordt door twee personen namens de Gemeente geopend.

5.3 Gestanddoeningstermijn

Uw inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van 3 maanden, te rekenen vanaf datum indiening inschrijving. Tijdens deze periode heeft de inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod. Indien tegen de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, wordt de gestanddoeningstermijn, indien nodig, automatisch verlengd met een termijn van twee weken na de dag van de uitspraak van de rechter.



Als de aanbestedende dienst naar aanleiding van een kort geding een nieuwe voorlopige gunningsbeslissing moet nemen, wordt de gestanddoeningstermijn automatisch verlengd tot één week na de laatste dag van de stand-still termijn van de nieuwe voorlopige gunningsbeslissing.



6. Beoordeling

Beoordelingsteam

De Inschrijvingen worden beoordeeld door een beoordelingsteam, dat is samengesteld op basis van materie-, juridische en inkoopdeskundigheid. De beoordeling van het Gunningscriterium 'prijs' geschiedt door een medewerker van het team Inkoop.

Beoordelingsproces

De beoordeling en de gunning vinden plaats volgens onderstaande stappen:

6.1 Stap 1. Opening van de Inschrijvingen

De opening van de Inschrijvingen is niet openbaar.

6.2 Stap 2. Controle van Inschrijvingen op vormvereisten en volledigheid

Inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op vormvereisten, waaronder begrepen de volledigheid van indiening van de Inschrijving als gesteld in dit Beschrijvend document. Inschrijvingen die niet compleet zijn en/of niet aan alle vormvereisten voldoen kunnen door de Gemeente ongeldig worden verklaard en ter zijde worden gelegd. De Gemeente zal afhankelijk van de aard van het gebrek beoordelen of de Inschrijving ongeldig is of dat het gebrek voor herstel vatbaar is, met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving.

6.3 Stap 3. Beoordeling van Uitsluitingsgronden

Beoordeling op basis van de Uitsluitingsgronden (zie Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) Bijlage 1)

Of een Inschrijving uitgesloten dient te worden, wordt getoetst aan de hand van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

De Gemeente hanteert als verklaring dat geen van de Uitsluitingsgronden zoals bedoeld in art.2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing is op de Inschrijver. De Gemeente gebruikt hiervoor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Het document wordt via TenderNed beschikbaar gesteld.

Inschrijver kan voor Inschrijving op deze aanbesteding volstaan met het indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Dit betekent dat de formele bewijsstukken genoemd in dit document pas ingediend hoeven te worden wanneer daartoe door de Gemeente schriftelijk wordt verzocht.

Alle Combinatieleden, Onderaannemers en Derden waarop Inschrijver een beroep doet dienen eveneens het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en te laten ondertekenen door de daartoe bevoegde persoon.

Indien een inschrijver of (deelnemer in de) Combinatie, Onderaannemer, of Derde waarop inschrijver een beroep doet voldoet aan een of meerdere van de Uitsluitingsgronden die in het UEA zijn aangevinkt, wordt de Inschrijving mogelijk terzijde gelegd. Dit is ter beoordeling van de Aanbestedende Dienst.

De Inschrijver aan wie de Gemeente voornemens is de Opdracht te gunnen, dient onderstaande bewijsstukken binnen tien (10) kalenderdagen na verzoek van de Gemeente te overleggen.



Deze bewijsstukken zijn:

- een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar. Voor het aanvragen van een gedragsverklaring aanbesteden dient de Inschrijver de website van Justis (www.justis.nl) te raadplegen en de instructies op te volgen die daarin vermeld staan ten aanzien van de aanvraag van een gedragsverklaring;
- een verklaring van de belastingdienst die op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden ten bewijze van het feit dat de Inschrijver heeft voldaan aan zijn verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen.

6.4 Stap 4. Beoordeling op basis van Geschiktheidseisen

De Inschrijver waarvan de Inschrijving geldig is bevonden op grond van de hiervoor beschreven stappen 1 tot en met 3, wordt beoordeeld op de Geschiktheidseisen. De Geschiktheidseisen zien op de vereiste financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbevoegdheid waaraan de Inschrijver dient te voldoen om in aanmerking te komen voor gunning van de Opdracht.

Holding-/concernverklaring

Indien de Inschrijver deel uitmaakt van een concern, holding of een groep en voor enige geschiktheidseis een beroep moet doen op de inbreng van de holding of moedermaatschappij (jaarcijfers van die maatschappij), dan moet Inschrijver dit vermelden en toelichten in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Door vermelding in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de holding onvoorwaardelijk garant te staan voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen en ook te kunnen voldoen aan de gestelde eisen.

Onderaanneming en combinatievorming

Als een Inschrijving wordt gedaan in de vorm van onderaanneming dan dient Inschrijver aan te geven welke organisaties/personen betrokken worden bij de eventuele uitvoering van de Opdracht. Alle betrokken partijen dienen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en te ondertekenen.

Als een Inschrijving wordt gedaan door een combinatie van Inschrijvers dient elk lid een verklaring te ondertekenen waarmee alle tot die combinatie behorende leden zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor een correcte uitvoering van de eventuele Opdracht. De leden van de combinatie moeten één lid als 'penvoerder' machtigen die alle leden van die combinatie gedurende de gehele Aanbestedingsprocedure onherroepelijk en onvoorwaardelijk vertegenwoordigt. Alle betrokken partijen dienen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en te ondertekenen.

Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Derde(n) teneinde te voldoen aan de Geschiktheidseisen, en de Derde(n) niet aan de betreffende Geschiktheidseisen voldoet, wordt de Inschrijver uitgesloten.

Financiële en economische draagkracht

- U heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van uw bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te verzekeren;
- U heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de opdracht, en in voorkomend geval de verlengingen daarvan, conform alle eisen en voorwaarden uit te voeren;



- Aan u zijn geen claims bekend en voor zover u bekend, zijn gedurende de periode van de looptijd van de Overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van uw onderneming of de continuïteit van uw bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatste afgegeven goedkeurende accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval, voor niet jaarrekeningsplichtige ondernemen volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf.

Door ondertekening van het UEA bevestigt u het bovengenoemde.

Verzekering

Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart inschrijver dat hij adequaat verzekerd is (wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de Opdracht en dat hij zich, indien de Overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de Opdracht(en) adequaat verzekerd houdt.

Onder 'adequaat' verstaat de Gemeente dat inschrijver met oog op aard en omvang van de uit te voeren werkzaamheden voldoende verzekerd is tegen wettelijke aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van de Opdracht. De verzekerde som moet daarom per gebeurtenis tenminste € 2.500.000,- bedragen en per jaar tenminste € 5.000.000,-.

Op verzoek van de Gemeente levert de Inschrijver waaraan de Gemeente op grond van de gunningsbeslissing voornemens is de Opdracht te gunnen, binnen de gestelde termijn, het bewijsstuk inzake de verzekering. Dit bewijsstuk is een polis van de vereiste verzekering of een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit blijkt dat de Inschrijver verzekerd is zoals vereist in de Aanbestedingsstukken. Indien een concernpolis wordt overgelegd dient de Inschrijver door middel van een kopie daarvan aan te tonen dat hij is meeverzekerd.

Indien de Inschrijver binnen de gestelde termijn geen polis van de vereiste verzekering of een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij kan verstrekken, komt de Overeenkomst niet tot stand en behoudt de Gemeente het recht de Opdracht alsnog te gunnen aan de eerstvolgende Inschrijver in ranking.

Indien de polis, na het voornemen tot gunning, NIET door de Gemeente wordt opgevraagd, vrijwaart dit Opdrachtnemer geenszins van de verplichting adequaat verzekerd te zijn en te blijven gedurende de gehele periode van de Opdracht.

In geen enkel geval zal de Gemeente aansprakelijkheid zijn voor geleden schade, in welke vorm dan ook, waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd dient te zijn. Bij twijfels over de adequaatheid van de verzekering dient Inschrijver dit tijdig, vóór het moment van voornemen tot gunnen, bij de Gemeente aan te geven zodat de polis van Inschrijver tijdig beoordeeld kan worden.

Technische bekwaamheid

In het kader van de beoordeling van de technische bekwaamheid moet de Inschrijver één (1) referentie Opdracht opgeven (conform het format van Bijlage 3). De Inschrijver dient aan de hand van het op te geven referentieproject aan te tonen dat hij ervaring heeft met de hierna vermelde kerncompetentie. Uit het referentieproject moet blijken dat het betreffende project voldoet aan de bekwaamheden die volgen uit de betreffende kerncompetentie.



De Gemeente wijst erop dat het gevraagde referentieproject direct bij het indienen van de Inschrijving dient te worden verstrekt. De Gemeente behoudt zich het recht voor om de opgegeven referentie na te trekken. De Gemeente gaat ervan uit dat de Inschrijver de referenten daarvan op de hoogte heeft gebracht. Indien de Inschrijver in zijn Inschrijving niet heeft aangetoond te beschikken over de vereiste ervaring met alle kerncompetenties, leidt dat tot ongeldigheid van de Inschrijving en uitsluiting van de Inschrijver van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

Kerncompetentie 1: Ervaring met Microsoft Teams telefonie en Cloud Contact Center

De Inschrijver toont met minimaal één referentieopdracht aan dat hij beschikt over:

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

De referentieopdracht voldoet aan de volgende eisen:

- U beschikt over genoemde ervaring bij een Opdrachtgever met minimaal 500 Microsoft Teams Phone gebruikers en minimaal 10 Contact Center medewerkers.
- De einddatum van de referentieopdracht ligt niet verder dan drie jaar voor de sluitingsdatum van de inschrijving;
- Indien sprake is van een nog lopende opdracht, tellen uitsluitend de tot het moment van inschrijving gerealiseerde onderdelen mee.

Technische bekwaamheid – Certificering

Microsoft Teams Administrator of gelijkwaardig

Opdrachtnemer beschikt over minimaal twee medewerkers met een actuele certificering van Microsoft Teams Administrator of gelijkwaardig. De certificering dient uiterlijk voorafgaand aan de start van de implementatiefase te worden overlegd.

Beheer- of implementatiecertificering

Opdrachtnemer beschikt over minimaal twee medewerkers met een relevante beheer- of implementatiecertificering voor het door de Inschrijver aangeboden Cloud Contact Center platform. De certificering dient uiterlijk voorafgaand aan de start van de implementatiefase te worden overlegd.

6.5 Stap 5. Controle op Minimumeisen

De Minimumeisen die de Gemeente aan de uitvoering van de Opdracht stelt, staan vermeld in het Programma van Eisen (Bijlage 4). Inschrijver stemt middels inschrijving in met alle eisen.

Door het indienen van een Inschrijving en het indienen van een ondertekende versie van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) stemt Inschrijver onvoorwaardelijk in met de Minimumeisen, alsmede met het concept van de Overeenkomst, de concept Wachtkamerovereenkomst, de Overeenkomst zorgvuldige verwerking persoonsgegevens en de Algemene Inkoopvoorwaarden met bijbehorend Addendum van de Gemeente.

Indien de Inschrijver niet onvoorwaardelijk instemt met alle Minimumeisen en/of met het concept van de Overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Gemeente, is zijn Inschrijving ongeldig en legt de Gemeente deze ter zijde.



6.6 Stap 6. Beoordelen Inschrijvingen

De op grond van de stappen 1 tot en met 3 geldig bevonden Inschrijvingen worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het Gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding. In dit kader verwijst de Gemeente naar hoofdstuk 7 van het Beschrijvend document.

6.7 Stap 7. Verificatie

Er wordt met klem op gewezen dat Inschrijvingen, die (al dan niet na verificatie) onjuistheden blijken te bevatten of toezeggingen die niet (kunnen) worden waargemaakt, uitgesloten worden van de Aanbestedingsprocedure. Inschrijvers dienen de Inschrijvingen dan ook zeer zorgvuldig en naar waarheid in te vullen.

De Gemeente behoudt zich het recht voor onvolledige Inschrijvingen aan te (laten) vullen. De Gemeente zal alleen gelegenheid geven tot het laten aanvullen van onvolledige Inschrijvingen indien dit volgens de (bestendige lijn in de) aanbestedingsjurisprudentie is toegestaan. De Gemeente kan nimmer door een Inschrijver worden verplicht tot aanvulling over te gaan dan wel een aanvulling achterwege te laten respectievelijk ongedaan te maken.

Demonstratie

De Gemeente zal met de Inschrijver met de hoogste score een verificatiegesprek laten plaatsvinden in de vorm van een demonstratie. Inschrijver is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. De demonstratie heeft uitsluitend tot doel de inschrijving te verifiëren en te valideren, in het bijzonder ten aanzien van de aangeboden functionaliteiten en de mate waarin wordt voldaan aan de gestelde eisen. Het is niet toegestaan om tijdens de demonstratie afwijkende of aanvullende functionaliteiten te presenteren die geen onderdeel uitmaken van de inschrijving. De Gemeente zal voorafgaand aan de demonstratie aangeven welke onderdelen van de oplossing dienen te worden gedemonstreerd en hoeveel tijd Inschrijver krijgt voor de demonstratie. De demonstratie maakt geen onderdeel uit van de beoordeling.

Indien de Inschrijver niet of onvoldoende meewerkt aan het verificatiegesprek en/of de demonstratie, dan wel indien uit de demonstratie blijkt dat de inschrijving onjuistheden bevat, niet overeenkomt met de aangeboden oplossing, dan wel dat toezeggingen niet (kunnen) worden nagekomen, kan dit leiden tot uitsluiting van de inschrijving. In dat geval kan de Gemeente overgaan tot verificatie (demonstratie) van de eerstvolgende inschrijver in rangorde.



7. Gunningscriterium en Beoordeling

De aanbesteder hanteert bij de gunning van de opdracht de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding.

7.1 Algemeen

De inschrijvingen die geldig zijn bevonden ter zake van tijdige indiening, compleetheid en conformiteit, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en minimumeisen, worden beoordeeld aan de hand van de volgende (sub)gunningscriteria.

	(Sub)Gunningscriteria	Maximaal te behalen punten
A	Prijs	30
B	Kwaliteit (B1 t/m B4)	70
B1	<i>Oplossing technisch</i>	20
B2	<i>Oplossing functioneel</i>	20
B3	<i>Implementatie- en migratieplan</i>	15
B4	<i>Servicemanagement</i>	15
Totaal		100

7.2 Gunningscriterium A - Prijs

In Bijlage 5 – Prijsinvalformulier staat in tabblad 1 - Toelichting en voorwaarden staan de voorwaarden waar Inschrijver zich aan dient te houden. Het niet hanteren van deze voorwaarden kan leiden tot uitsluiting.

De score voor dit onderdeel wordt als volgt berekend: de Inschrijver die de laagste prijs heeft aangeboden, ontvangt 30 punten. De score van de overige Inschrijvers wordt aan de hand van de volgende formule berekend:

$$\text{Score} = \frac{\text{Laagste prijs}}{\text{Prijs Inschrijver}} \times 30 \text{ punten}$$

Deze score wordt afgerond op 2 decimalen.

7.3 Gunningscriterium B1 - Oplossing technisch (20 punten)

Doelstelling gunningscriterium

Opdrachtgever verwacht dat de Inschrijver een Cloud oplossing met Contact Center functionaliteit aanbiedt die voldoet aan de technisch eisen en randvoorwaarden binnen deze aanbesteding. Opdrachtgever beoogt met dit gunningscriterium inzicht te verkrijgen in de mate waarin de door Inschrijver aangeboden Cloud Contact Center oplossing, bovenop de gestelde minimumeisen, bijdraagt aan een toekomstbestendige, schaalbare en gebruiksvriendelijke dienstverlening.



Verplichting Inschrijver

Bij dit gunningscriterium uploadt de Inschrijver een beschrijving van de aangeboden oplossing. Dit doet de Inschrijver op **maximaal 6 3 pagina's** (titelpagina en inhoudsopgave uitgezonderd).

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

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

Inhoud gunningscriterium

- a. Geef een gedetailleerde beschrijving en/of afbeelding met afzonderlijke componenten van de aangeboden Cloud dienstverlening, vanuit zowel functioneel als technisch perspectief.
- b. Geef aan welke mate van integratie wordt geboden tussen de Microsoft Teams omgeving en de Cloud Contact Center oplossing.
- c. Voor Opdrachtgever is flexibiliteit, schaalbaarheid en snelheid (van Opdrachtnemer) van belang. Geef inzicht in de (automatische) schaalbaarheid van (alle onderdelen van) de Cloud dienstverlening en hoe en hoe snel hier invulling aan wordt gegeven.
- d. Geef inzicht in de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de Cloud dienstverlening, en op welke manier hieraan invulling wordt gegeven. De Inschrijver dient eveneens aan te geven of en op welke wijze een hogere beschikbaarheid kan worden gegarandeerd dan de beschikbaarheid zoals Opdrachtgever heeft geëist in het Programma van Eisen.

Beoordeling

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

- Mate waarin de antwoorden aansluiten op de doelstellingen en ambities zoals geformuleerd door Opdrachtgever of deze overtreffen.
- In hoeverre alle bovenstaande vragen zijn beantwoord.
- De volledigheid, bruikbaarheid, consistentie en integraliteit van de antwoorden.
- Mate waarin de antwoorden van Inschrijver concreet en toetsbaar geformuleerd zijn.

7.4 Gunningscriterium B2 - Oplossing functioneel (20 punten)

Doelstelling gunningscriterium

Opdrachtgever beoogt met dit gunningscriterium inzicht te verkrijgen in de mate waarin de door Inschrijver aangeboden Cloud Contact Center oplossing, aanvullend op de gestelde minimumeisen, functionele meerwaarde biedt voor de ondersteuning en verdere ontwikkeling van de dienstverlening van Opdrachtgever.

Verplichting Inschrijver

Bij dit gunningscriterium uploadt de Inschrijver een beschrijving van de aangeboden oplossing. Dit doet de Inschrijver op **maximaal 6 3 pagina's** (titelpagina en inhoudsopgave uitgezonderd).

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



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

Inhoud gunningscriterium

- a. Beschrijf de gevraagde uitbreiding klantinteractiekkanalen. Geef aan hoe extra klantinteractiekkanalen (zoals WhatsApp, e-mail, social media of webchat) kunnen worden toegevoegd aan de Contact Center-functionaliteit, inclusief randvoorwaarden en mogelijkheden in relatie tot de huidige Coosto oplossing.
- b. Beschrijf de gevraagde AI-functionaliteit van de aangeboden oplossing. En geef daarnaast een overzicht van aanvullende AI-toepassingen waarover de oplossing van de Inschrijver momenteel beschikt of op korte termijn zal beschikken en die een meerwaarde kunnen bieden voor de dienstverlening van de Opdrachtgever.
Geef per functionaliteit aan of deze onderdeel is van de standaardoplossing, valt onder de optionele functionaliteiten (zoals opgenomen in tabblad C van het Prijsinvalformulier) of gepaard gaat met aanvullende kosten. Indien sprake is van aanvullende kosten, dienen deze te worden gespecificeerd in het Prijsinvalformulier, tabblad E – aanvullende opties.
- c. Beschrijf of en op welke wijze het mogelijk is om de Outlookagenda van de medewerker naar wie wordt doorverbonden, inzichtelijk te maken binnen de gebruikersinterface van de contactcenteroplossing. Licht daarbij toe welke functionaliteiten hiervoor beschikbaar zijn en geef aan welke handelingen de medewerker moet uitvoeren om inzicht te verkrijgen in de betreffende agenda.
Geef aan of deze functionaliteit onderdeel is van de standaardoplossing, valt onder de optionele functionaliteiten (zoals opgenomen in tabblad C van het Prijsinvalformulier) of gepaard gaat met aanvullende kosten. Indien sprake is van aanvullende kosten, dienen deze te worden gespecificeerd in het Prijsinvalformulier, tabblad E – aanvullende opties.
- d. Medewerkers maken in hun dagelijkse werkzaamheden gebruik van diverse webpagina's en webapplicaties. Er is behoefte aan een click-to-call functionaliteit waarmee rechtstreeks vanuit deze omgevingen telefonisch contact kan worden gelegd. Beschrijf of en op welke wijze Inschrijver deze functionaliteit kan realiseren binnen de aangeboden oplossing. Licht daarbij toe welke technische mogelijkheden en integraties beschikbaar zijn om click-to-call vanuit webpagina's en webapplicaties te ondersteunen en welke randvoorwaarden of beperkingen hierbij van toepassing zijn.
Geef aan of deze functionaliteit onderdeel is van de standaardoplossing, valt onder de optionele functionaliteiten (zoals opgenomen in tabblad C van het Prijsinvalformulier) of gepaard gaat met aanvullende kosten. Indien sprake is van aanvullende kosten, dienen deze te worden gespecificeerd in het Prijsinvalformulier, tabblad E – aanvullende opties.

Beoordeling

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

- Mate waarin de antwoorden aansluiten op de doelstellingen en ambities zoals geformuleerd door Opdrachtgever.
- De mate waarin de antwoorden een functionele meerwaarde voor de dienstverlening van Opdrachtgever aantonen.
- In hoeverre alle bovenstaande vragen zijn beantwoord.
- De volledigheid, bruikbaarheid, consistentie en integraliteit van de antwoorden.
- Mate waarin de antwoorden van Inschrijver concreet en toetsbaar geformuleerd zijn.



7.5 Gunningscriterium B3 – Implementatie- en migratieplan (15 punten)

Doelstelling gunningscriterium

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

Verplichting inschrijver

Bij dit gunningscriterium uploadt de Inschrijver een beschrijving van de implementatie en migratie. Dit doet de inschrijver op **maximaal 8 5 pagina's** (titelpagina en inhoudsopgave uitgezonderd). Het betreft A4 formaat, enkelzijdig en in PDF in lettergrootte Arial 10. In het belang van het beoordelingsproces neemt de inschrijver eerst de betreffende (verkorte) vraagstelling (a t/m d) van het gunningscriterium op en hieronder neemt inschrijver zijn beantwoording voor het betreffende gunningscriterium op.

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

Inhoud gunningscriterium

- a. Lever een beknopt concept implementatieplan met hierin minimaal uitgewerkt:
 - Scope en fasering.
 - Aanpak en activiteiten.
 - Planning en mijlpalen in overeenstemming met tijdlijnen in eis 6.2.
 - Organisatie en rolverdeling van het projectteam.
 - Werkverdeling Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
 - Een uitwerking van de benodigde expertises en capaciteit van Opdrachtgever.
 - Risico's en mitigerende maatregelen.
- b. Beschrijf op welke manier en met welke documenten de gemeente in de inventarisatie begeleid gaat worden voor het maken van het ontwerp van zowel de Teams Phone als de Cloud contact center-omgeving (fase 1) en het ontwerp voor het KTO (fase 2).
Besteed bij de beschrijving van fase 1 specifiek aandacht aan de aanpak, werkwijze (bijvoorbeeld handmatig of middels scripts) en technische randvoorwaarden (zoals toegang tot Teams) om van een analyse en beoordeling van bestaande en verouderde Teams Phone-configuratie te komen tot de gewenste inrichting.
- c. Werk een voorstel uit voor de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de training van de contact center medewerkers, supervisors en beheerders. En geef inzicht in de aanvullende middelen die Opdrachtnemer beschikbaar stelt ten behoeve van de adoptie en training van Teams Phone-gebruikers, conform eis 6.12. Indien Inschrijver middelen beschikbaar kan stellen (bijvoorbeeld webinars voor Teamsusers o.i.d.) die niet specifiek benoemd zijn en hier zijn aanvullende kosten aan verbonden, dan dienen deze afzonderlijk te worden gespecificeerd in het Prijsinvulformulier, tabblad E – 'Aanvullende opties'.
- d. Lever een overzicht van een draaiboek met de belangrijkste stappen op de dag van live-gang van fase 1.



Beoordeling

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

- Mate waarin het implementatie- en migratieplan inzicht geeft en aandacht heeft voor de klant specifieke situatie van Opdrachtgever.
- Mate waarin het implementatie- en migratieplan aansluit op de doelstellingen en ambities zoals geformuleerd door de aanbestedende dienst.
- Mate waarin het implementatie- en migratieplan concreet en toetsbaar geformuleerd is.
- De volledigheid, consistentie en integraliteit van het implementatie- en migratieplan.

7.6 Gunningscriterium B4 – Servicemanagement (15 punten)

Doelstelling gunningscriterium

Opdrachtgever zoekt een partner die servicemanagement op een dusdanige wijze heeft ingericht dat deze op een kwalitatief hoogwaardige wijze wordt uitgevoerd met het oog op de continuïteit van de Cloud dienstverlening. Aan de hand van de beschrijving ten aanzien van servicemanagement wenst de Opdrachtgever inzage te krijgen in wat van de Inschrijver als toekomstig proactieve partner verwacht mag worden.

Verplichting Inschrijver

Bij dit gunningscriterium uploadt de Inschrijver een beschrijving van het servicemanagement. Dit doet de Inschrijver op **maximaal 3 pagina's** (titelpagina, inhoudsopgave en de te voegen concept SLA uitgezonderd. Het betreft dan A4 formaat, enkelzijdig en in PDF (per gunningscriterium een apart PDF-document) in lettergrootte Arial 10. In het belang van het beoordelingsproces neemt de Inschrijver eerst de betreffende (verkorte) vraagstelling (a en d) van het gunningscriterium op en hieronder neemt Inschrijver zijn beantwoording voor het betreffende gunningscriterium op. In de beantwoording van dit gunningscriterium beschrijft de Inschrijver op welke wijze aan de gevraagde doelstelling invulling wordt gegeven. De Inschrijver gaat minimaal in op de volgende punten:

Inhoud gunningscriterium

- a. Beschrijft de wijze waarop de servicemanagementprocessen zijn ingericht en ga minimaal in op:
 - Op welke manieren en momenten de servicedesk bereikbaar is.
 - Hoe procesmatig en financieel wordt omgegaan met ondersteuningsvragen.
 - Een beknopte beschrijving van het incident- en changemanagementproces.
 - Op welke manier wat aan de Opdrachtgever gerapporteerd wordt.
- b. Als onderdeel van het contract sluit de Opdrachtgever een SLA af met de Opdrachtnemer. Ter beoordeling voegt de Inschrijver een concept SLA als separaat document toe, die tenminste voldoet aan de randvoorwaarden en eisen in deze aanbesteding.
- c. Conform eis 7.2 voert Inschrijver changes uit op basis van nacalculatie. In bijlage 11 Overzicht standaard changes vindt Inschrijver een overzicht van de changes die volgens Opdrachtgever minimaal als 'standaard changes' zijn bestempeld. Inschrijver geeft per item aan hoeveel minuten per change zullen worden berekend voegt dit als separaat document toe bij de inschrijving. Inschrijver heeft daarbij de mogelijkheid om standaard changes toe te voegen.

~~d. Geef aan welke servicemanagement activiteiten geen onderdeel uitmaken van de dienstverlening tijdens de looptijd van de overeenkomst.~~



Geef aan welke servicemanagement activiteiten expliciet geen onderdeel uitmaken van uw standaarddienstverlening? Beperk u hierbij tot de belangrijkste relevante uitsluitingen (maximaal 3).

- Geef per uitsluiting welke risico's of beperkingen ontstaan voor Opdrachtgever als gevolg van deze uitsluiting.**
- Geef aan welke van bovenstaande activiteiten u optioneel wél kunt leveren (bijvoorbeeld als meerwerk of aanvullende dienst) en geef per activiteit een korte toelichting op de invulling.**
- Beschrijf de meerwaarde voor Opdrachtgever indien deze aanvullende activiteiten worden afgenomen.**

Beoordeling

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

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

7.7 Beoordeling (sub)gunningscriteria

In de beantwoording van de (sub)gunningscriteria kunnen Inschrijvers zich van elkaar onderscheiden. De antwoorden op de (sub)gunningscriteria worden beoordeeld. Per (sub)gunningscriterium is de maximale score weergegeven.

Indien bij een (sub)gunningscriterium een maximum gesteld wordt aan het aantal A4's voor de beantwoording, dient de inschrijver zich te houden aan dit maximum. Het meerdere wordt niet beoordeeld. Indien de inschrijver verwacht voor de in te dienen bijlage meer pagina's nodig te hebben, dient de inschrijver dit bij de vragenronde aan te geven. De aanbesteder zal in de nota van inlichtingen hier een reactie op geven.

Het verplicht te gebruiken lettertype en puntgrootte is Arial, 10 pt.

7.8 Beoordelingsteam

De gunning vindt plaats op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding. De inschrijvingen worden beoordeeld door een beoordelingsteam dat bestaat uit ter zake deskundige beoordelaars. Het beoordelingsproces wordt begeleid door een inkoopdeskundige.

Elk lid van het beoordelingsteam kent aan de beantwoording van de ieder gunningscriterium van iedere inschrijver afzonderlijk een score toe. Voor de scoretoekenning wordt gebruik gemaakt van de volgende schaalverdeling.

Het antwoord	Motivering	
Ontbreekt	Er is geen antwoord gegeven op het gevraagde.	0%
Matig	Er ontbreken één of meer (significante) aspecten en/of onderdelen. En of de invulling voldoet niet of nauwelijks en/of is niet overtuigend en of	25%



	laat openingen open m.b.t. het in deze offerteaanvraag gestelde met betrekking tot dit gunningscriterium.	
Voldoende	De gegeven informatie voldoet aan de verwachtingen. Er is geen sprake van meerwaarde.	50%
Goed	De gegeven informatie voldoet aan de verwachtingen. En er is sprake van één of twee punten van meerwaarde.	75%
Uitstekend	De gegeven informatie is uitstekend, inhoudelijk zeer relevant en biedt drie of meer punten van meerwaarde. Er is sprake van een positief onderscheidend vermogen. De invulling overtreft de verwachtingen van de gemeente.	100%

In een plenaire sessie worden door de leden van het beoordelingsteam de individuele scores per gunningscriterium (m.u.v. de prijs) besproken. Over de definitieve score per gunningscriterium (m.u.v. de prijs) dient binnen het inkoopteam consensus te worden bereikt.

Deze score per (sub)gunningscriterium wordt afgerond op 2 decimalen.

7.9 Eindscore

De gewogen score van alle gunningscriteria worden bij elkaar opgeteld. Bij gelijk eindigende score geeft de score op het (sub)gunningscriterium **B1 Oplossing technisch** de doorslag. Deze eindscore bepaalt de rangorde van inschrijvers.

Op grond van alle beschikbare informatie komt het inkoopteam tot een totaal oordeel en een ranking van de inschrijvers, inclusief een voorlopige winnaar. Dit is de inschrijver die een geldige en volledige Inschrijving heeft ingediend, op wie geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en geschikt is bevonden op basis van de geschiktheidseisen, voldoet aan de minimumeisen én het hoogste puntentotaal heeft behaald ter zake van de gunningscriteria.

BESCHRIJVEND DOCUMENT
VERVANGING VASTE
TELEFONIECENTRALE

JURIDISCHE ZAKEN & INKOOP



Bezoekadres: Laan van de Glazen
Stad 1, 2672 TA Naaldwijk
Postadres: Postbus 150, 2670 AD
Naaldwijk
T 14 0174
E Inkoop@gemeentewestland.nl

Bijlage 1 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Deze bijlage is separaat bijgevoegd in TenderNed.



Bijlage 2 - Aanbestedingsvoorwaarden

Door een Inschrijving in te dienen stemt Inschrijver in met alle in deze Bijlage genoemde Inschrijvings- en procedurevoorschriften en verklaart conform de voorschriften te handelen. Afwijkingen van hetgeen is voorgeschreven leiden tot ongeldigheid en/of het niet (verder) in behandeling nemen van de Inschrijving.

Nr.	Eis
1.	Van de Inschrijving dient deel uit te maken een door Inschrijver ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Indien de Inschrijver een Samenwerkingsverband is, dient een ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument van iedere afzonderlijke combinant deel uit te maken van de Inschrijving. Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Derde(n) teneinde te voldoen aan de Geschiktheidseisen, dient tevens door de Derde(n), op wie een beroep wordt gedaan, een ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument te worden ingediend. Zie voor verdere instructies Bijlage 1, alsmede paragraaf 3.12 betreffende Inschrijving als Samenwerkingsverband of met beroep op de geschiktheid van (een) Derde(n).
2.	De Inschrijving bestaat uit de volledig ingevulde en ondertekende Bijlagen, genummerd volgens de nummering beschreven in paragraaf 4.6 Opbouw inschrijving. Inschrijver gaat ermee akkoord dat ingezonden andere informatie niet in de beoordeling wordt betrokken.
3.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat deze niet gerechtigd is de meegeleverde Bijlagen qua lay-out, dan wel qua vorm of tekst te wijzigen. Ook is het niet toegestaan deze Bijlagen te vervangen door eigen documenten.
4.	De Inschrijving en overige correspondentie en contacten zijn gesteld/vinden plaats in de Nederlandse taal.
5.	Op plaatsen waar staat aangegeven dat er bedragen/informatie ingevuld moet worden, zal Inschrijver dit invullen.
6.	<p>De aangeboden tarieven staan vast tot het einde van de Opdracht inclusief de eventuele optiejaren en kunnen jaarlijks worden aangepast o.b.v. artikel 11 uit GIBIT 2025.</p> <p>Indien de indexatie leidt tot een prijsverlaging behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om zelf uiterlijk één (1) maand voorafgaand aan de ingangsdatum van het nieuwe contractjaar op basis van het indexatiecijfer een herziene tarievenlijst op te stellen en te communiceren aan de Opdrachtnemer. Deze herziene tarievenlijst wordt dan met ingang van het nieuwe contractjaar door de Opdrachtnemer gehanteerd.</p> <p>Wanneer het overeengekomen indexcijfer of de reeks door het CBS wordt beëindigd treden partijen met elkaar in overleg over een vervangende toe te passen indexcijfer of reeks.</p>
7.	Het indienen van de Inschrijving houdt in dat wordt ingestemd met de Aanbestedingsprocedure zoals omschreven in dit document.
8.	Inschrijver gaat vertrouwelijk om met alle informatie die zij in het kader van deze aanbesteding, dan wel gesloten Overeenkomst verkrijgt en stelt zonder toestemming van de Gemeente geen informatie aan Derden beschikbaar. Inschrijver legt deze verplichting ook op aan door hem in te schakelen medewerkers, partijen en/of adviseurs.
9.	De Gemeente behoudt zich het recht voor om de Aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijver gaat ermee akkoord dat in dat geval geen



Nr.	Eis
	recht bestaat op vergoeding van welke kosten dan ook gemaakt in het kader van deze Aanbestedingsprocedure.
10.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat de Inschrijving geschiedt voor eigen rekening en risico van de Inschrijver. Kosten gemaakt door de Inschrijver komen niet voor vergoeding door de Gemeente in aanmerking, tenzij in de aanbestedingsstukken anders is bepaald.
12.	Opdrachtgever zal geen prijsonderhandelingen voeren. De prijs wordt derhalve volledig bepaald door het uitbrengen van de offerte. De aanbieder krijgt aan de hand van deze offerte-aanvraag slechts één gelegenheid om een prijstechnisch concurrerende aanbieding uit te brengen.
13.	Bij Opdrachtverlening zal, indien van toepassing, de eventuele verrekening plaats vinden op basis van de werkelijk gerealiseerde aantallen.
14.	Een onderneming kan zich slechts eenmaal aanmelden als Inschrijver, hetzij als zelfstandige Inschrijver, hetzij als hoofdaannemer, hetzij als onderaannemer, hetzij als deelnemer in een Samenwerkingsverband (combinatie). Van ondernemingen die behoren tot hetzelfde concern kan slechts één onderneming deelnemen aan de Aanbestedingsprocedure, tenzij de ondernemingen binnen het concern aantonen dat geen afhankelijkheidsverhouding tussen hen bestaat en/of dat geen invloed op een ander wordt uitgeoefend. Indien onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid tussen de ondernemingen binnen een concern gewaarborgd is, mogen meer ondernemingen binnen een concern zich voor de Aanbestedingsprocedure inschrijven. De ondernemingen die het aangaat, tonen hun onafhankelijkheid ten opzichte van elkaar en de vertrouwelijke behandeling van hun Inschrijving ten genoegen van de Gemeente aan met alle middelen die zij daartoe dienstig achten. Ondernemingen die behoren tot hetzelfde concern kunnen in ieder geval wel gezamenlijk als één Inschrijver meedoen (als hoofd-/onderaanneming of in Samenwerkingsverband (combinatie)).
15.	Een samenwerking in de vorm van hoofd- en onderaanneming kan een Inschrijving indienen als één Inschrijver. De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uit te voeren werkzaamheden. De hoofdaannemer is voor de gehele uitvoering van de Opdracht, inclusief hetgeen door de onderaannemer wordt verricht, aansprakelijk.
16.	Indien Inschrijver in het kader van technische bekwaamheid een beroep doet op een specifieke onderaannemer, Opdrachtnemer gehouden is deze specifieke onderaannemer ook daadwerkelijk in te zetten en dat het Opdrachtnemer nadrukkelijk niet is toegestaan andere onderaannemers dan degene die Opdrachtnemer heeft aangegeven in zijn Inschrijving in te zetten. Inschrijver dient dit aan te tonen door invulling en ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.
17.	De Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2025) zijn uitsluitend van toepassing.



Bijlage 3 - Format Referentie Opdracht

Deze bijlage is separaat bijgevoegd in TenderNed.



Bijlage 4 - Programma van Eisen

Door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gaat u akkoord met alle eisen in deze bijlage.

Inschrijver dient zich aan onderstaande voorschriften te houden. Afwijkingen van hetgeen is voorgeschreven worden niet geaccepteerd en leiden tot ongeldigheid en/of het niet (verder) in behandeling nemen van de Inschrijving.

Deze bijlage is separaat bijgevoegd in TenderNed.

BESCHRIJVEND DOCUMENT
VERVANGING VASTE
TELEFONIECENTRALE

JURIDISCHE ZAKEN & INKOOP



Bezoekadres: Laan van de Glazen
Stad 1, 2672 TA Naaldwijk
Postadres: Postbus 150, 2670 AD
Naaldwijk
T 14 0174
E Inkoop@gemeentewestland.nl

Bijlage 5 – Prijsinvulformulier

Deze bijlage is separaat bijgevoegd.

BESCHRIJVEND DOCUMENT
VERVANGING VASTE
TELEFONIECENTRALE

JURIDISCHE ZAKEN & INKOOP



Bezoekadres: Laan van de Glazen
Stad 1, 2672 TA Naaldwijk
Postadres: Postbus 150, 2670 AD
Naaldwijk
T 14 0174
E Inkoop@gemeentewestland.nl

Bijlage 6 – MVOI Thema Social Return

Deze bijlage is separaat bijgevoegd in TenderNed.

BESCHRIJVEND DOCUMENT
VERVANGING VASTE
TELEFONIECENTRALE

JURIDISCHE ZAKEN & INKOOP



Bezoekadres: Laan van de Glazen
Stad 1, 2672 TA Naaldwijk
Postadres: Postbus 150, 2670 AD
Naaldwijk
T 14 0174
E Inkoop@gemeentewestland.nl

Bijlage 7 - Concept Overeenkomst

Deze bijlage is separaat bijgevoegd in TenderNed.



Bijlage 8 - Concept Wachtkamerovereenkomst

WACHTKAMEROVEREENKOMST

Partijen

Gemeente Westland, statutair gevestigd te Naaldwijk en rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam collega>, <functie>, hierna te noemen "Opdrachtgever";

en

<Bedrijf>, statutair gevestigd te <Plaats>, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer <KvK-nummer> en rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam ondertekenaar>, <functie>, hierna te noemen "Opdrachtnemer II",

In aanmerking nemende

- dat Opdrachtgever een Europese aanbesteding inzake <inzake> (gepubliceerd op <datum>, onder nummer <nummer>) heeft uitgeschreven;
- dat Opdrachtnemer II het Beschrijvend document in bezit heeft;
- dat de Opdrachtnemer II op grond van zijn Inschrijving d.d. <datum> als tweede in rang is geëindigd.
- dat de gemeente Westland de Opdracht heeft gegund aan <naam> (hierna: de Opdrachtnemer I) voor de duur van <aantal> jaar met een optie tot verlenging van <aantal> maal <aantal> jaar. De startdatum is <datum>.
- dat Partijen tegen deze achtergrond onderhavig Overeenkomst met elkaar aangaan, onder de navolgende voorwaarden en bedingen.

verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1 Definities

In deze Overeenkomst wordt verstaan onder:

- Overeenkomst: de met Opdrachtnemer I gesloten Overeenkomst inclusief Bijlagen.
- Opdrachtnemer I: de Inschrijver die als nummer één in rang is geëindigd in de Aanbestedingsprocedure op basis waarvan met hem de Overeenkomst wordt gesloten.
- Opdrachtnemer II: de Inschrijver die als nummer twee in rang is geëindigd in de Aanbestedingsprocedure op basis waarvan met hem de Wachtkamerovereenkomst wordt gesloten.
- Wachtkamerovereenkomst: de onderhavige Overeenkomst op grond waarvan Opdrachtnemer II, in het geval van artikel 2, eerste lid, (mogelijk) in aanmerking komt voor de Opdracht.

Artikel 2 Inwerkingtreding

- Opdrachtgever heeft het recht om de Overeenkomst met Opdrachtnemer I tussentijds te beëindigen indien Opdrachtnemer I niet in staat is de gevraagde dienstverlening Overeenkomstig de Aanbestedingsstukken, de gesloten Overeenkomst en de uitgebrachte offerte te leveren dan wel niet (deugdelijk) nakomt. In dat geval kan, nadat Opdrachtnemer I in verzuim is, gebruik worden gemaakt van de Wachtkamerovereenkomst.
- Opdrachtgever bepaalt of hij wel of niet gebruik maakt van deze Wachtkamerovereenkomst.
- Opdrachtnemer II houdt zijn Inschrijving het eerst jaar van de Overeenkomst gestand. De in de Overeenkomst toegestane indexeringen mogen in overleg en na goedkeuring van Opdrachtgever worden doorgevoerd.



- d. Opdrachtnemer II is bereid om, in het geval van het eerste lid, de Overeenkomst uit te voeren.
- e. Indien conform het vorige lid gebruik wordt gemaakt van de Wachtkamerovereenkomst, dan wordt een Overeenkomst afgesloten zoals aangehecht aan het Beschrijvend document, voor de resterende duur van de contractperiode.

Artikel 3 Bijlage

Bij deze Overeenkomst is 1 Bijlage met contactpersonen gevoegd.

Ondertekening

Overeengekomen en ondertekend

namens Opdrachtgever

<naam>

Plaats

Datum

handtekening

namens Opdrachtnemer II

<naam>

Plaats

Datum

handtekening

Bijlage 1 - Contactpersonen

Contactperso(n)en van de Opdrachtnemer II

Bereikbaar via

Contactperso(n)en van de Opdrachtgever

Bereikbaar via

BESCHRIJVEND DOCUMENT
VERVANGING VASTE
TELEFONIECENTRALE

JURIDISCHE ZAKEN & INKOOP



Bezoekadres: Laan van de Glazen
Stad 1, 2672 TA Naaldwijk
Postadres: Postbus 150, 2670 AD
Naaldwijk
T 14 0174
E Inkoop@gemeentewestland.nl

Bijlage 9 – Concept verwerkersovereenkomst

Deze bijlage is separaat bijgevoegd in TenderNed.



Bijlage 10 – Beschrijving huidige en gewenste situatie

Deze bijlage is separaat bijgevoegd in TenderNed.



Bijlage 11 – Overzicht standaard changes

Deze bijlage is separaat bijgevoegd in TenderNed.

BESCHRIJVEND DOCUMENT
VERVANGING VASTE
TELEFONIECENTRALE

JURIDISCHE ZAKEN & INKOOP



Bezoekadres: Laan van de Glazen
Stad 1, 2672 TA Naaldwijk
Postadres: Postbus 150, 2670 AD
Naaldwijk
T 14 0174
E Inkoop@gemeentewestland.nl

Bijlage 12 – Facturatieschema

Deze bijlage is separaat bijgevoegd in TenderNed.

BESCHRIJVEND DOCUMENT
VERVANGING VASTE
TELEFONIECENTRALE

JURIDISCHE ZAKEN & INKOOP



Bezoekadres: Laan van de Glazen
Stad 1, 2672 TA Naaldwijk
Postadres: Postbus 150, 2670 AD
Naaldwijk
T 14 0174
E Inkoop@gemeentewestland.nl

Bijlage 13 – CTI

Deze bijlage is separaat bijgevoegd in TenderNed.



Bijlage 14 - Overzicht in te dienen bij inschrijving en gunning

Hieronder ziet u welke documenten u moet bijvoegen in TenderNed bij uw inschrijving.

Invullen en bijvoegen in TenderNed bij inschrijving	
Bijlage 1	UEA (ook van Combinanten/ Derden), rechtsgeldig ondertekend
Bijlage 3	Format Referentie Opdracht, rechtsgeldig ondertekend
Gunningcriterium B1	Oplossing technisch
Gunningcriterium B2	Oplossing functioneel
Gunningcriterium B3	Implementatie- en migratieplan
SLA	Als onderdeel van gunningscriterium B3
Gunningcriterium B4	Servicemanagement
SLA	Als onderdeel van gunningscriterium B4
Bijlage 5	Prijsinvulformulier – rechtsgeldig ondertekend
	Toelichting Totstandkoming Prijzen van Biilage 5 - Prijsinvulformulier (zie tab 1 van PvE – eis 1.5)
Bijlage 6	MVOI Thema Social Return – rechtsgeldig ondertekend

Een kopie van het gewaarmerkt uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving

Officiële instantie in Nederland: Kamer van Koophandel, via <https://www.kvk.nl/producten-bestellen/bedrijfsproducten-bestellen/uittreksel-handelsregister/digitaal-gewaarmerkt/>

Indicatie behandeltermijn: 1 werkdag.

Attentie:

Onderstaande documenten **niet** meezenden bij de Inschrijving.

Inschrijver aan wie de Gemeente voornemens is de Opdracht te gunnen, dient onderstaande bewijsstukken binnen tien kalenderdagen **na verzoek** over te leggen. Slechts de Inschrijver die de Opdracht voorlopig gegund heeft gekregen, dient op de datum voor het indienen van bewijsmiddelen de volgende documenten over te leggen:

Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	
Uitsluitingsgronden	<p>Bewijsstukken ter zake van het op naam van Inschrijver ingediende Uniforme Europese Aanbestedingsdocument, de op naam van afzonderlijke combinanten ingediende Uniforme Europese Aanbestedingsdocumenten, en ook ter zake van de Uniforme Europese Aanbestedingsdocumenten op naam van Derden:</p> <ul style="list-style-type: none">- een recente (niet ouder dan 2 jaar op het tijdstip van indienen Inschrijving) gedragsverklaring aanbesteden (VOGRp verklaring van het Centraal Orgaan Verklaring omtrent het gedrag (COVOG));



	- een recente (niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indienen Inschrijving) WKA-verklaring van de Belastingdienst;
Geschiktheidseisen	Bewijsstukken - een kopie van een geldige (op het moment van indienen Inschrijving) polis van de relevante aansprakelijkheidsverzekering of - een verklaring van een verzekeringsmaatschappij, waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid

Attentie:

Onderstaande documenten niet meezenden bij de Inschrijving.

Technische bekwaamheid – certificering - Aanleveren voorafgaand aan implementatiefase	
<i>Microsoft Teams Administrator of gelijkwaardig</i>	Opdrachtnemer beschikt over minimaal twee medewerkers met een actuele certificering van Microsoft Teams Administrator of gelijkwaardig. De certificering dient uiterlijk voorafgaand aan de start van de implementatiefase te worden overlegd.
<i>Beheer- of implementatiecertificering</i>	Opdrachtnemer beschikt over minimaal twee medewerkers met een relevante beheer- of implementatiecertificering voor het door de Inschrijver aangeboden Cloud Contact Center platform. De certificering dient uiterlijk voorafgaand aan de start van de implementatiefase te worden overlegd.

BESCHRIJVEND DOCUMENT
VERVANGING VASTE
TELEFONIECENTRALE

JURIDISCHE ZAKEN & INKOOP



Bezoekadres: Laan van de Glazen
Stad 1, 2672 TA Naaldwijk
Postadres: Postbus 150, 2670 AD
Naaldwijk
T 14 0174
E Inkoop@gemeentewestland.nl

Bijlage 15 – Samenvatting AI Westland t.b.v. telefonieproject

Deze bijlage is separaat toegevoegd in TenderNed.