



# Beschrijvend Document

## Contact Center-platform

Versie 1.0

**Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen**

Kerkeveldlaan 2

6042 JX Roermond

Juni 2026

# Inhoud

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1.    | Algemeen deel .....   | 4  |
| 1.1   | Inleiding.....  | 4  |
| 1.2   | De Aanbestedende Dienst .....   | 5  |
| 1.3   | Opbouw Beschrijvend Document.....   | 5  |
| 1.4   | Doel van de Aanbestedingsprocedure .....                                  | 6  |
| 1.5   | De Opdracht .....   | 6  |
| 1.5.1 | Samenvoeging van opdrachten en perceelindeling .....                      | 6  |
| 1.5.2 | Aard van de Opdracht .....  | 7  |
| 1.5.3 | Scope van de Opdracht .....   | 7  |
| 1.5.4 | Huidige situatie .....  | 10 |
| 1.5.5 | Toekomstige / gewenste situatie .....                                     | 13 |
| 1.6   | De Overeenkomst .....   | 18 |
| 1.7   | Wachtkamerovereenkomst.....   | 19 |
| 1.8   | Bijzonderheden van de Opdracht .....                                      | 19 |
| 1.8.1 | Verklaring Producent .....  | 19 |
| 1.8.2 | Bepalingen in verband met het sanctiepakket tegen Rusland .....           | 20 |
| 2.    | Aanbestedingsprocedure .....  | 21 |
| 2.1   | Keuze Aanbestedingsprocedure .....  | 21 |
| 2.2   | Voorgenomen planning .....  | 21 |
| 2.3   | Inkoopplatform TenderNed .....  | 21 |
| 2.3.1 | Contactpersoon Aanbestedingsprocedure .....                               | 22 |
| 2.4   | Sluitingstermijn Inschrijving en proces-verbaal opening kluis .....       | 22 |
| 2.5   | Voorbehoud (tijdelijke) stopzetting Aanbestedingsprocedure .....          | 23 |
| 2.6   | Onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden en instemming ..... | 23 |
| 2.7   | Vragenrondes .....  | 24 |
| 2.8   | Taal .....  | 24 |
| 2.9   | Gestanddoeningstermijn .....  | 25 |
| 2.10  | Kosten Inschrijving .....   | 25 |
| 2.11  | Communicatie uitingen en verspreiding informatie .....                    | 25 |
| 2.12  | Uniform Europees Aanbestedingsdocument .....                              | 25 |
| 2.13  | (Intellectuele) eigendom van de informatie .....                          | 26 |
| 2.14  | Voorwaarden en bepalingen .....   | 26 |
| 2.15  | Alternatieven en varianten .....  | 27 |
| 2.16  | Nadere toelichting op Inschrijving en bewijsstukken .....                 | 27 |
| 2.17  | Voornemen tot gunning, gunning en geschillen .....                        | 27 |
| 2.18  | Gunningsbeslissing .....  | 28 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 2.19  | Klachten .....   | 28 |
| 3.    | Beoordelingsprocedure .....  | 30 |
| 3.1   | Volledigheid Inschrijving .....  | 30 |
| 3.2   | Bijlagen als onderdeel van de Inschrijving .....   | 30 |
| 3.3   | Ondertekening .....  | 31 |
| 3.4   | Beoordeling Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen .....  | 31 |
| 3.5   | Mogelijkheid tot herstel .....   | 32 |
| 4.    | Inschrijvers, samenwerken en beroep op Derden .....  | 33 |
| 4.1   | Inschrijvers .....   | 33 |
| 4.2   | Inschrijvers en beroep op Derden ten behoeve van de Inschrijving .....   | 33 |
| 4.3   | Inschrijvers en beroep op Derden ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht .....   | 35 |
| 4.4   | Eenmalige Inschrijving .....   | 35 |
| 5.    | Kwalificatie van de Inschrijver .....  | 36 |
| 5.1   | Uitsluitingsgronden .....  | 36 |
| 5.2   | Toepasselijkheid Uitsluitingsgronden op Inschrijvers bestaande uit een Combinatie en<br>Inschrijvers die een beroep doen op (een) Derde(n) ..... | 37 |
| 5.3   | Geschiktheidseisen .....   | 37 |
| 5.3.1 | Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid .....   | 37 |
| 5.3.2 | Beroepsbevoegdheid .....   | 39 |
| 6.    | Gunning .....  | 40 |
| 6.1   | Eisen .....  | 40 |
| 6.2   | Verificatie .....  | 40 |
| 6.3   | Beoordeling: tijdig, juist, compleet, Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en eisen .....   | 40 |
| 6.4   | Gunningscriteria .....   | 41 |
| 6.4.1 | Algemeen .....   | 41 |
| 6.4.2 | Kwalitatieve aspecten van de Inschrijving .....  | 41 |
| 6.4.3 | Beoordelingsmethodiek en beoordelingsprocedure kwalitatieve (sub)Gunningscriteria ..   | 42 |
| 6.4.4 | Financiële aspecten van de Inschrijving .....  | 49 |
| 6.4.5 | Rangorde van de Inschrijvingen en loting .....   | 50 |

# 1. Algemeen deel

## 1.1 Inleiding

In 2024 heeft de Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW) de aanbestedingsprocedure “Klant Contact Center (KCC) Multichannel oplossing” uitgevoerd. Met die aanbestedingsprocedure werd beoogd een dienst te verwerven die ondersteuning biedt aan een breed scala aan communicatiekanalen en een naadloze, geïntegreerde ervaring biedt voor zowel klanten, derden (partijen die KCC-diensten verlenen aan BsGW) als medewerkers van BsGW. In november 2024 is besloten de aanbestedingsprocedure vroegtijdig te beëindigen en het huidige contract voor de betreffende dienst met QuandaGo (nogmaals) te verlengen.

Nadien zijn diverse verkenningen uitgevoerd en is besloten om extern advies in te winnen om te komen tot een herijkte en gedragen richting voor de toekomstige inrichting van het klantcontact. In dit traject zijn ook de huidige en gewenste situatie nader aangescherpt, randvoorwaarden vastgesteld en verschillende scenario's verkend als basis voor een onderbouwde en robuuste aanbestedingsstrategie.

Met de onderhavige Europese openbare Aanbestedingsprocedure Contact Center-platform wordt beoogd het leveren, implementeren, migreren, beheren en ondersteunen van het Contact Center-platform ten behoeve van het klantcontact van BsGW te verwerven.

Het huidige contract met QuandaGo loopt af per 30 oktober 2026. Vanwege de verwachte doorlooptijd van de Aanbestedingsprocedure en daarop volgende implementatie en migratie, is met QuandaGo overeengekomen dat het contract wordt verlengd voor een maximale periode van twaalf maanden en voor het eerst opzegbaar is per 30 april 2027, met een opzegtermijn van drie maanden. Hierdoor ontstaat flexibiliteit in de overgang naar een nieuwe oplossing en ruimte binnen de Aanbestedingsprocedure voor een zorgvuldige implementatie en migratie. Ook kennen meerdere ondersteunende applicaties korte contracttermijnen. Dit creëert een natuurlijke aanleiding om de volledige inrichting van het klantcontactdomein opnieuw te beschouwen.

Uit de evaluatie van de vorige aanbestedingsprocedure en de uitgevoerde verkenningen zijn de volgende aandachts- en leerpunten naar voren gekomen:

- een onvoldoende scherp afgebakende en eenduidig beschreven scope;
- het ontbreken van een realistische en volledige dataset ten behoeve van prijsstelling en vergelijking; en
- een onvoldoende gestandaardiseerd prijsmodel, waardoor inschrijvingen beperkt vergelijkbaar waren.

Met de Aanbestedingsprocedure adresseert BsGW deze aandachtspunten expliciet. Uitgangspunten zijn een duidelijke en volledige scope, een representatieve en toetsbare dataset en een gestandaardiseerd prijsmodel. In dit Beschrijvend Document wordt de Opdracht voor het Contact Center-platform nader gespecificeerd. Ook wordt beschreven op welke wijze en onder welke voorwaarden Ondernemers een Inschrijving op de Aanbestedingsprocedure kunnen indienen.

De in dit Beschrijvend Document met een beginhoofdletter geschreven begrippen en afkortingen zijn gedefinieerd in Bijlage 01 Begrippenlijst.

## 1.2 De Aanbestedende Dienst

De Aanbestedende Dienst voor de Aanbestedingsprocedure is BsGW. BsGW is een zelfstandig samenwerkingsverband, gevestigd in de provincie Limburg en bestaande uit 29 van de 31 Limburgse gemeenten en het Waterschap Limburg, voor heffing en inning van gemeentelijke belastingen en waterschapsbelastingen en voor uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ). Haar verzorgingsgebied telt ruim 1 miljoen inwoners.

BsGW beoogt een zo groot mogelijk maatschappelijk rendement te halen uit samenwerking tussen lokale overheden op het gebied van belastingheffing en -inning. Zie voor meer informatie <https://bsgw.nl/>.

## 1.3 Opbouw Beschrijvend Document

Het Beschrijvend Document is opgedeeld in 6 hoofdstukken. Hoofdstuk 1 bevat algemene informatie over de Opdracht en de Aanbestedingsprocedure. Hoofdstuk 2 gaat over de (fasering van de) Aanbestedingsprocedure en behandelt aspecten die te maken hebben met het doen van een Inschrijving. Hoofdstuk 3 beschrijft de beoordelingsprocedure. Hoofdstuk 4 geeft uitleg over de samenwerkingsvormen die zijn toegestaan bij de Inschrijving en de uitvoering van de Opdracht. Hoofdstuk 5 gaat over de kwalificatie van de Inschrijver, oftewel de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen. Hoofdstuk 6 gaat tot slot over de gunning van de Overeenkomst.

Bij het Beschrijvend Document horen Bijlagen. Diverse Bijlagen worden ná gunning als aparte Bijlage toegevoegd aan de Overeenkomst. In Tabel 1 is een overzicht opgenomen van de Bijlagen die behoren bij het Beschrijvend Document.

Tabel 1: Overzicht Bijlagen

| Naam       | Omschrijving  |
|------------|---|
| Bijlage 01 | Begrippenlijst – wordt toegevoegd aan de Overeenkomst   |
| Bijlage 02 | Overview netwerk BsGW – wordt toegevoegd aan de Overeenkomst  |
| Bijlage 03 | Programma van Eisen – het door Inschrijver ingevulde en ingeleverde Programma van Eisen (Bijlage 03) wordt toegevoegd aan de Overeenkomst |
| Bijlage 04 | Facturatieschema – wordt toegevoegd aan de Overeenkomst   |
| Bijlage 05 | Prijsinvalformulier – het door Inschrijver ingevulde en ingeleverde Prijsinvalformulier (Bijlage 05) wordt toegevoegd aan de Overeenkomst |
| Bijlage 06 | Uniform Europees Aanbestedingsdocument  |
| Bijlage 07 | Verklaring Samenwerkingsverband   |
| Bijlage 08 | Verklaring beschikbaarheid middelen Derde(n)  |
| Bijlage 09 | Referentieverklaring  |
| Bijlage 10 | Usecases  |
| Bijlage 11 | Format Vragenformulier  |
| Bijlage 12 | Concept Overeenkomst  |
| Bijlage 13 | Concept Wachtkamerovereenkomst  |
| Bijlage 14 | Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT – wordt toegevoegd aan de Overeenkomst   |
| Bijlage 15 | Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen – wordt toegevoegd aan de Overeenkomst   |
| Bijlage 16 | Baseline Informatiebeveiliging Overheid – wordt toegevoegd aan de Overeenkomst  |
| Bijlage 17 | Standaard Verwerkersovereenkomst  |

## 1.4 Doel van de Aanbestedingsprocedure

Met de Aanbestedingsprocedure wordt beoogd een toekomstbestendige, samenhangende en beheersbare oplossing voor klantcontact te contracteren, passend binnen de vastgestelde uitgangspunten en aandachts- en leerpunten uit de vorige aanbestedingsprocedure.

De Aanbestedende Dienst wil met de Aanbestedingsprocedure op hoofdlijnen de volgende doelen bereiken:

- de huidige versnipperde inrichting van systemen en processen vereenvoudigen en (her)structureren;
- de ondersteuning van medewerkers tijdens klantcontact verbeteren door betere toegang tot kennis, context en hulpmiddelen; en
- de kwaliteit en consistentie van dienstverlening richting klanten aantoonbaar verhogen.

De Aanbestedingsprocedure is erop gericht een oplossing te contracteren die:

- het realtime klantcontact centraal ondersteunt;
- de samenhang tussen klantcontactkanalen en ondersteunende functionaliteiten vergroot; en
- de complexiteit in het applicatielandschap vermindert door consolidatie waar mogelijk.

De oplossing dient bij te dragen aan:

- een efficiëntere en beter beheersbare operatie;
- een verbeterde en consistentere klantbeleving over de realtime klantcontactkanalen; en
- een toekomstbestendige inrichting die verdere digitalisering, schaalbaarheid en de inzet van AI-functionaliteit ondersteunt. Daarbij wordt expliciet gestuurd op het vergroten van de samenhang en beheersbaarheid van het klantcontactdomein, onder meer door het waar mogelijk consolideren van functionaliteiten binnen of rondom het Contact Center-platform.

## 1.5 De Opdracht

### 1.5.1 Samenvoeging van opdrachten en perceelindeling

De Opdracht is, gelet op de samenstelling van de relevante markt, de aard en omvang van de gevraagde dienstverlening en de sterke functionele en technische samenhang tussen de verschillende onderdelen, niet opgedeeld in percelen.

De Aanbestedende dienst beoogt met deze Opdracht een integraal en samenhangend werkend klantcontactplatform te contracteren, waarbij functionaliteiten voor telefonie, digitale klantcontactkanalen en ondersteunende componenten in onderlinge samenhang worden geleverd en beheerd. Het opsplitsen van deze Opdracht in percelen zou leiden tot een toename van de complexiteit in zowel de implementatie als de operationele aansturing, en zou de beoogde vereenvoudiging en consolidatie van het applicatielandschap doorkruisen.

Daarnaast is sprake van zodanige onderlinge afhankelijkheden tussen de verschillende onderdelen van de Opdracht, dat een meervoudige contractering een verhoogd risico met zich meebrengt op afstemmingsvraagstukken, suboptimale integratie en onduidelijkheid in verantwoordelijkheden. Dit zou afbreuk doen aan de gewenste kwaliteit, continuïteit en beheersbaarheid van de dienstverlening.

De Aanbestedende Dienst acht de relevante markt daarentegen voldoende in staat om de gevraagde integrale oplossing aan te bieden. Opdeling in percelen is derhalve niet noodzakelijk om de toegang tot de Opdracht voor marktpartijen te waarborgen.

Gelet op het voorgaande is het niet doelmatig en niet proportioneel om de Opdracht in percelen te verdelen.

### 1.5.2 Aard van de Opdracht

De Opdracht betreft het realiseren en beschikbaar stellen van een geïntegreerde oplossing voor het klantcontact van de Aanbestedende Dienst, met als doel het ondersteunen en afhandelen van klantinteracties via de realtime kanalen telefonie en livechat. Het huidige contactcenter-platform wordt hierbij vervangen; voortzetting van de bestaande oplossing is niet het uitgangspunt. De Opdracht omvat nadrukkelijk niet alleen de levering van softwarelicenties, maar ook implementatie, migratie, inrichting, beheer, dienstverlening en de realisatie van de binnen scope vallende integraties.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren, implementeren en in beheer nemen van deze oplossing, inclusief de bijbehorende functionaliteiten die noodzakelijk zijn om het klantcontactproces van de Aanbestedende Dienst effectief en efficiënt te ondersteunen. De oplossing dient het KCC van de Aanbestedende Dienst te faciliteren in haar rol als centraal punt voor klantinteractie en moet bijdragen aan een meer samenhangende en uniforme werkwijze binnen het klantcontactdomein. Daarnaast dient de oplossing samenwerking te ondersteunen met externe partijen die namens de Aanbestedende Dienst klantcontact uitvoeren.

De nadere uitwerking van de functionele en technische scope van de Opdracht is opgenomen in paragraaf 1.5.3. De oplossing dient daarnaast zodanig te worden ingericht dat deze stapsgewijs kan worden doorontwikkeld en uitgebreid, passend bij toekomstige ontwikkelingen en behoeften.

### 1.5.3 Scope van de Opdracht

De scope van de Opdracht omvat het leveren, implementeren, migreren, beheren en ondersteunen van het Contact Center-platform ten behoeve van het klantcontact van de Aanbestedende Dienst. De focus ligt op realtime klantinteractie (telefonie en livechat), inclusief de daarbij behorende ondersteunende functionaliteiten en integraties, zoals in deze paragraaf beschreven.

De oplossing dient te worden ingepast binnen het bestaande applicatielandschap van de Aanbestedende Dienst, waarbij GouwIT leidend blijft voor niet-realtime klantcontact en zaakafhandeling. Het Contact Center-platform is daarbij leidend voor het realtime klantcontact, waaronder telefonie en livechat, inclusief routing, piekafhandeling en medewerker ondersteuning.

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, gelden de in deze paragraaf opgenomen onderdelen als minimale scope en dienen deze door Inschrijver in de Inschrijving te worden opgenomen. Onderdelen die als toekomstig, optioneel of in een latere fase zijn benoemd, maken geen onderdeel uit van de verplichte initiële implementatie.

De eisen die aan de (uitvoering van de) Opdracht worden gesteld staan in het Programma van Eisen (Bijlage 03).

#### 1.5.3.1 Binnen scope

De scope van de Opdracht omvat ten minste de volgende onderdelen:

##### 1. Contactcenter functionaliteit

- Het leveren en configureren van een Contact Center-platform voor het afhandelen en ondersteunen van klantinteracties via telefonie en livechat.
- Het ontwerpen, inrichten en operationeel opleveren van de benodigde en in het Programma van Eisen beschreven functionaliteiten voor routing, wachtrijen, callback en klantafhandeling.
- Het realiseren van integratie met de Microsoft Teams-omgeving van de Aanbestedende Dienst voor zover relevant voor klantcontact.

## 2. Telefonie en bereikbaarheid

- Het porteren en ontsluiten van bestaande nummerblokken.
- Het leveren van voldoende en flexibel schaalbare netlijncapaciteit voor inkomend en uitgaand telefonieverkeer, waaronder begrepen het aantal gelijktijdige telefonieverbindingen, telefoonlijnen en overige kanaalcapaciteit die benodigd is om zowel reguliere belasting als piekbelasting te kunnen verwerken.
- Het faciliteren van uitgaand belverkeer (inclusief 'beltikken') naar externe bestemmingen.

## 3. Implementatie en transitie

- Het uitvoeren van de implementatie en configuratie van de oplossing.
- Het begeleiden en uitvoeren van de migratie van bestaande functionaliteiten naar de nieuwe oplossing.
- Het beschikbaar stellen van een testomgeving voor het valideren van wijzigingen en inrichting.

## 4. Beheer en dienstverlening

- Het leveren van servicemanagement op de aangeboden oplossing en de bijbehorende telefonievoorzieningen.
- Het monitoren van de beschikbaarheid, performance en continuïteit van de dienstverlening.
- Het leveren van ondersteuning bij incidenten, wijzigingen en beheeractiviteiten.

## 5. Gebruikers en organisatie

- Het verzorgen van trainingen voor verschillende doelgroepen, waaronder KCC-medewerkers, teamleiders, beheerders en trainers.
- Het ondersteunen van samenwerking met externe partijen die klantcontact uitvoeren namens de Aanbestedende Dienst.

## 6. Ondersteunende functionaliteiten

De oplossing omvat ook functionaliteiten voor de ondersteuning van het klantcontactproces, waaronder:

- Klantonderzoek (KTO).
- Kwaliteitsmonitoring (QM).
- Workforce Management (WFM).

De oplossing dient waar mogelijk handmatige handelingen in de huidige situatie te vervangen door geautomatiseerde processen, met name op het gebied van KTO, QM en WFM. Deze functionaliteiten dienen bij voorkeur geïntegreerd onderdeel te zijn van het Contact Center-platform. Indien Inschrijver deze functionaliteiten als afzonderlijke componenten aanbiedt, dient aantoonbaar sprake te zijn van één samenhangende, geïntegreerde en beheersbare oplossing. Uitgangspunt hierbij is dat deze functionaliteiten waar mogelijk worden geconsolideerd binnen of in nauwe samenhang met het Contact Center-platform, om het aantal losse applicaties en de afhankelijkheid van integraties te beperken.

## 7. Integraties

Integraties dienen te worden gerealiseerd op basis van standaardfunctionaliteit en/of API's, waarbij maatwerk zoveel mogelijk wordt beperkt.

- Het realiseren van functionele integratie met GouwIT (zaaksysteem en niet-realtime klantcontactkanalen), voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de klantcontactprocessen. Integraties worden beperkt tot noodzakelijke koppelingen, waarbij het uitgangspunt is om complexiteit en afhankelijkheden zoveel mogelijk te reduceren.
- Daarnaast dient een realtime integratie te worden gerealiseerd tussen het Contact Center-platform en de kennisbank, waarbij de kennisbank in de toekomstige situatie wordt

ondergebracht binnen het CMS van de website- en portaaloplossing. Deze integratie moet minimaal voorzien in:

- Realtime raadpleging van kennisartikelen vanuit het Contact Center-platform.
- Zoekfunctionaliteit vanuit het Contact Center-platform in de kennisbank.
- Ondersteuning van contextuele ontsluiting van kennisartikelen tijdens klantcontact.

De kennisbank zelf, waaronder het beheer, autorisatiebeheer en de publicatie van content, valt expliciet buiten de scope van de Opdracht. Deze functionaliteit wordt ondergebracht in het CMS van de website- en portaaloplossing.

- De Opdrachtnemer realiseert een integratie tussen het Contact Center-platform en de Microsoft Teams-omgeving van de Aanbestedende Dienst. Deze integratie dient minimaal te voorzien in:
  - Het ontsluiten van de telefonievoorziening en nummerblokken richting circa 193 Microsoft Teams-gebruikers.
  - Het kunnen doorverbinden van gesprekken tussen KCC-medewerkers en interne Microsoft Teams medewerkers en vice versa.
  - Inzicht voor KCC-medewerkers in de beschikbaarheid (presence) van interne Microsoft Teams medewerkers.
  - Synchronisatie van presence-informatie tussen Microsoft Teams en het Contact Center-platform, zodat de status van KCC-medewerkers in beide omgevingen consistent is.
  - Ondersteuning van interne samenwerking tijdens klantcontact, bijvoorbeeld via overleg of warm/koud doorverbinden.

## 8. Optionele functionaliteiten

De Opdrachtgever staat open voor aanvullende functionaliteiten die bijdragen aan de doelstellingen van de Aanbestedingsprocedure, zoals:

- Ondersteuning van medewerkers tijdens klantinteracties (bijv. suggesties, contextinformatie en automatisering).
- Inzet van AI-functionaliteiten, zoals transcriptie en samenvatting van gesprekken.
- Het (geheel of gedeeltelijk) afhandelen van e-mail binnen het Contact Center-platform, inclusief de benodigde functionaliteit voor routing, behandeling en integratie met het zaakstelsel.

### 1.5.3.2 Indicatieve volumes klantcontact

Ter indicatie van de omvang van het klantcontact zijn hieronder de jaarlijkse volumes opgenomen (peildatum: 2025). Deze volumes zijn bedoeld als uitgangspunt voor de inrichting van de oplossing en de prijsstelling. Inschrijver kan aan deze aantallen geen enkel recht ontlenen.

Tabel 2: Volumes klantcontact

| Omschrijving        | Aantal   |
|---------------------|--|
| Inkomende telefonie | 125.000 gesprekken                             |
| Uitgaande telefonie | 7.000 gesprekken (exclusief mobiele telefonie) |
| Inkomende e-mail    | 13.000 berichten                               |
| Uitgaande e-mail    | 13.500 berichten                               |
| Livechat            | 3.000 gesprekken                               |

Inschrijver dient in de prijsstelling rekening te houden met zowel de reguliere belasting als de piekbelasting, zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken. Voor de berekening van tijdelijke opschaling wordt uitgegaan van de uitgangspunten zoals opgenomen in Bijlage 05 Prijsinvulformulier (tabblad 'C – Optionele kosten'). De in de Aanbestedingsstukken gehanteerde rollen en aantallen (zoals opgenomen in Bijlage 05 Prijsinvulformulier) zijn indicatief en bedoeld voor het verkrijgen van

onderling vergelijkbare Inschrijvingen. Inschrijver dient bij de prijsstelling uit te gaan van de functionele invulling van deze rollen.

#### 1.5.3.3 *Buiten scope*

De volgende onderdelen vallen expliciet buiten de scope van de Opdracht:

- Het configureren en beheren van Microsoft Teams voor het afhandelen van gesprekken.
- Het leveren en activeren van Microsoft licenties.
- Het aanpassen van de bestaande netwerkinfrastructuur op locatie van de Aanbestedende Dienst.
- Het leveren van headsets voor eindgebruikers.
- Het leveren van mobiele abonnementen en de bijbehorende infrastructuur.
- Het uifaseren van de huidige telefonie-omgeving (QuandaGo).
- De kennisbank zelf valt buiten scope; de integratie tussen het Contact Center-platform en de binnen het CMS ondergebrachte kennisbank valt binnen scope.
- Het realiseren van een volledig kanaal overstijgend klantbeeld en volledig geautomatiseerde klantreizen over zowel realtime als niet-realtime kanalen, voor zover dit afhankelijk is van functionaliteit binnen GouwIT.
- De afhandeling van e-mail maakt geen onderdeel uit van de initiële implementatiescope. Inschrijver dient wel aan te geven op welke wijze de aangeboden oplossing deze functionaliteit in een latere fase kan ondersteunen en welke gevolgen dit heeft voor inrichting, licenties, implementatie en prijs.

#### 1.5.4 *Huidige situatie*

Het KCC van de Aanbestedende Dienst fungeert als centraal punt voor klantinteractie en ondersteunt de organisatie bij het afhandelen van klantvragen via meerdere kanalen.

- Het eerstelijns telefonische klantcontact wordt grotendeels afgehandeld door een extern facilitair contactcenter (Certin).
- Het KCC van de Aanbestedende Dienst wordt voor het telefoniekanaal ingezet als overloop bij piekbelasting en voor complexere vragen.
- Wanneer Certin een vraag niet kan beantwoorden, vindt afstemming plaats met een BsGW-medewerker of wordt een belverzoek doorgezet naar het KCC.
- E-mail en livechat worden door het KCC van de Aanbestedende Dienst zelfstandig afgehandeld. Livechat is in de huidige situatie uitsluitend actief op de homepage van de Aanbestedende Dienst.
- De verschillende klantcontactkanalen (telefonie, livechat, e-mail en web) functioneren grotendeels naast elkaar en zijn beperkt geïntegreerd, waardoor informatie versnipperd is.
- Niet alle KCC-medewerkers worden op alle kanalen ingezet; er is sprake van een zekere kanaalscheiding in de uitvoering van werkzaamheden.
- Zowel de Aanbestedende Dienst als Certin maken gebruik van het contactcenter-platform QuandaGo voor telefonie; alleen de Aanbestedende Dienst gebruikt dit platform ook voor livechat.
- Binnen QuandaGo zijn gemiddeld ongeveer 30–35 accounts actief voor de Aanbestedende Dienst en ongeveer 30–65 accounts voor Certin, afhankelijk van piekbelasting.
- De Aanbestedende Dienst maakt gebruik van 088-nummers en één 0800-nummer met wachtrijen en IVR-functionaliteit.
- Klanten kunnen de Aanbestedende Dienst telefonisch bereiken via verschillende ingangen, waaronder de belastingtelefoon (088 8420420), een apart gratis nummer voor overheidsvorderingen (0800 0200117) en een receptienummer (088 8420444).

- Klanten die bellen doorlopen een keuzemenu (IVR), waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen een IVR-structuur voor dalperiodes en een aangepaste IVR-structuur voor piekperiodes.
- In piekperiodes (bijvoorbeeld rondom de WOZ-waardering) is het mogelijk om klanten via het keuzemenu rechtstreeks te routeren naar een taxateur.
- De telefonische routing is ingericht op basis van verschillende klantstromen, waarvoor binnen het contactcenter-platform campagnes zijn ingericht, waaronder voor KCC, taxateurs en het facilitair contactcenter.
- De telefonievoorziening wordt geleverd via het contactcenter-platform (QuandaGo), waarbij gebruik wordt gemaakt van wachtrijen en IVR-functionaliteit voor routing van klantcontact.
- In de huidige situatie wordt bij drukte in de wachtrij een statische melding gegeven: "De wachttijd is ongeveer 5 minuten". Deze melding is niet dynamisch en kan afwijken van de werkelijke wachttijd.
- KTO's worden uitgevoerd via een externe oplossing van KCM. In de huidige situatie verschilt de werkwijze per kanaal:
  - Voor telefonie wordt een SMS verstuurd via KCM. De benodigde mobiele nummers worden handmatig vanuit QuandaGo in KCM overgenomen. De SMS bevat een link naar het KTO.
  - Voor e-mail wordt achteraf handmatig een link naar het KTO verstuurd.
  - Binnen livechat voegt de KCC-medewerker handmatig een link naar het KTO toe bij het afsluiten van de interactie.

KCM meet in de huidige situatie klanttevredenheid op kanaal- en procesniveau.

- Kwaliteitsmonitoring is in de huidige situatie uitsluitend ingericht voor het telefoniekanaal. Gesprekken worden periodiek handmatig teruggeluisterd en beoordeeld via formulieren in Microsoft Forms en Excel. De resultaten worden vervolgens plenair besproken in het afdelingsoverleg.
- Voor kennismanagement wordt in de huidige situatie gebruikgemaakt van Polly.Help als interne kennisbank. Deze kennisbank wordt gebruikt door zowel de Aanbestedende Dienst als het facilitair contactcenter Certin. Daarnaast is Polly.Help gekoppeld aan de website van de Aanbestedende Dienst, waarbij met name artikelen onder "veelgestelde vragen" worden gepubliceerd. KCC-medewerkers kunnen feedback geven op kennisartikelen. Deze feedback wordt verwerkt door de afdeling Klantzaken en Communicatie, die verantwoordelijk is voor het beheer en actualiseren van de content.
- Voor WFM wordt in de huidige situatie gebruikgemaakt van Symagic. Binnen Symagic geven KCC-medewerkers verlofdagen in, waarna deze worden goedgekeurd en de planning handmatig wordt herpland. Medewerkers beschikken niet over een mobiele applicatie en maken gebruik van Symagic via de desktop voor het dienstrooster. Binnen Symagic wordt momenteel ook post als kanaal ingepland.

Voor BsGW-medewerkers worden vier dienstdelen ingepland:

- 09:00 – 12:15 uur
- 12:15 – 13:00 uur (pauze)
- 12:00 – 13:45 uur (pauze)
- 13:45 – 17:00 uur

Het facilitaire contactcenter Certin wordt op twee diensten ingepland (ochtend en middag), uitsluitend voor telefonie. Certin heeft geen inzage in Symagic en ontvangt via e-mail vanuit de Aanbestedende Dienst een planning met het aantal benodigde medewerkers per dagdeel.

- De Aanbestedende Dienst maakt gebruik van het zaakstelsel GouwIT voor de registratie en afhandeling van klantvragen via niet-realtime kanalen (zoals e-mail en webformulieren).

De huidige inrichting van het klantcontact wordt gekenmerkt door een gefragmenteerd applicatielandschap, waarbij verschillende systemen worden ingezet voor afzonderlijke onderdelen van het klantcontactproces (zoals telefonie, e-mail, kennismanagement en klantonderzoek). Deze systemen zijn beperkt geïntegreerd, waardoor medewerkers tijdens klantcontact niet altijd beschikken over een volledig en actueel klantbeeld. Hierdoor is het realiseren van een consistente en kanaal overstijgende klantreis in de huidige situatie slechts beperkt mogelijk.

#### 1.5.4.1 Huidige netwerkomgeving

De huidige netwerkomgeving van Opdrachtgever bestaat uit een centrale infrastructuur waarbij het *Shared DC Network* fungeert als het centrale datacenter- en serverpark. Vanuit deze omgeving zijn de verschillende locaties en systemen gekoppeld via het eigen interne WAN-netwerk van Opdrachtgever.

Daarnaast beschikt Opdrachtgever over een verbinding met *Diginet*, een beveiligde netwerkverbinding die veel wordt toegepast binnen de overheidssector voor de uitwisseling van gegevens met externe overheidsapplicaties, waaronder GouWIT. Deze verbinding vervangt de eerder gebruikte VPN-constructie.

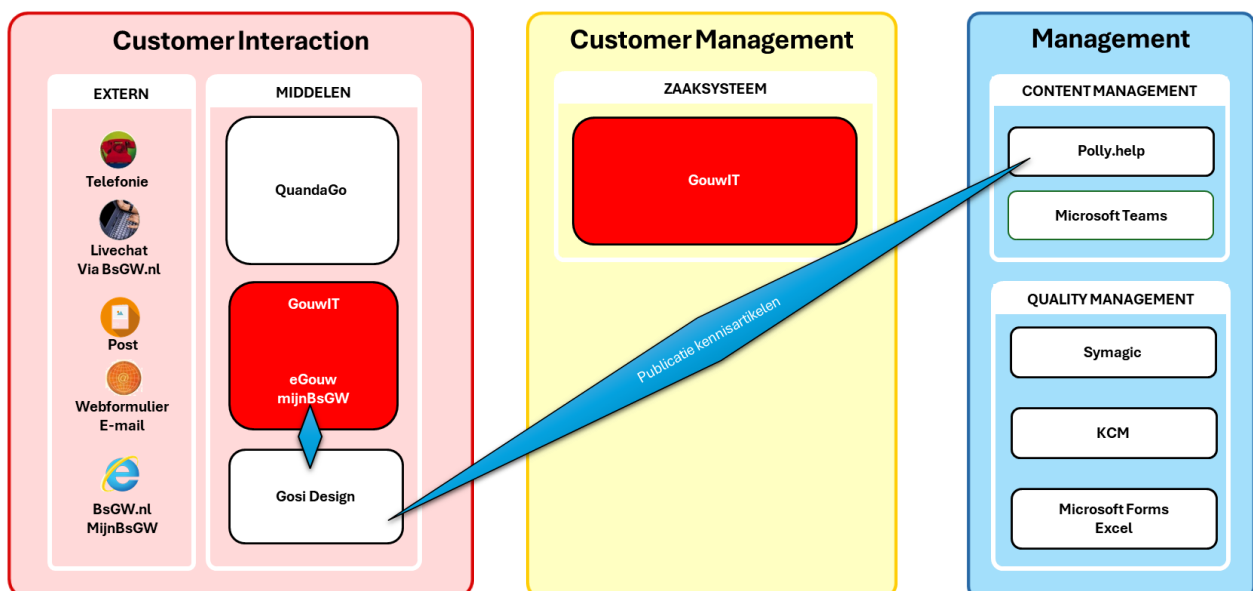
De locatie Roermond is aangesloten op het internet middels twee onafhankelijke internetverbindingen, ingericht voor redundantie en continuïteit. Indien één van de verbindingen uitvalt, blijft de dienstverlening beschikbaar via de secundaire verbinding. De huidige omgeving is daarmee ingericht op een hoge mate van beschikbaarheid en bedrijfscontinuïteit.

Bijlage 02 Overview netwerk BsGW geeft een overzicht van de huidige netwerkarchitectuur van Opdrachtgever.

#### 1.5.4.2 Huidige applicatielandschap klantcontactdomein

Onderstaand is een schematische weergave opgenomen van de huidige inrichting van het applicatielandschap binnen het klantcontactdomein van de Aanbestedende Dienst. De weergave illustreert de inzet van meerdere systemen en de beperkte samenhang daartussen.

*Figuur 1: Huidige applicatielandschap klantcontactdomein*



Het huidige applicatielandschap bestaat uit meerdere, deels losstaande systemen voor klantinteractie, klantregistratie, kennismanagement en kwaliteitsmonitoring, waarbij de integratie tussen deze systemen beperkt is.

### 1.5.4.3 Nummerplan

Hieronder zijn de nummerblokken van de Aanbestedende Dienst opgenomen die naar de oplossing van de Opdrachtnemer dienen te worden geporteerd.

Tabel 3: Nummerplan

| Doorkiesnummers | Aantal       |
|-----------------|--------------|
| 088-84203XX     | 1 x 100 blok |
| 088-84204XX     | 1 x 100 blok |
| 088-84205XX     | 1 x 100 blok |
| 0800-0200117    | 1 nummer     |

### 1.5.5 Toekomstige / gewenste situatie

De gewenste situatie voor het klantcontact bij de Aanbestedende Dienst is gericht op een toekomstbestendige, samenhangende en beheersbare inrichting, waarin klantinteracties efficiënt en consistent worden afgehandeld en medewerkers optimaal worden ondersteund.

Uitgangspunt is een duidelijke rolverdeling binnen het applicatielandschap:

- Een centraal Contact Center-platform voor realtime klantcontact (telefonie, livechat en vergelijkbare directe interacties).
- Het zaakstelsel GouWIT als leidend systeem voor zaakregistratie, klantdossiers en niet-realtime klantcontact (e-mail, webformulieren en portalen zoals MijnBsGW).

De toekomstige inrichting is erop gericht om:

- De huidige versnippering van systemen te verminderen.
- Functionaliteiten waar mogelijk te bundelen binnen of rondom het Contact Center-platform.
- De samenhang tussen kanalen, systemen en processen te vergroten.
- De beheersbaarheid, schaalbaarheid en uitbreidbaarheid van de oplossing te verbeteren.

Het Contact Center-platform wordt gepositioneerd als de centrale voorziening voor klantcontact in realtime, inclusief routing, wachtrijbeheer, medewerkerondersteuning en rapportage.

#### 1.5.5.1 Telefonie en bereikbaarheid

- Alle medewerkers van de Aanbestedende Dienst beschikken over een vast telefoonnummer binnen Microsoft Teams.
- Het Contact Center platform verzorgt alle klantcontactfunctionaliteiten voor telefonie, waaronder:
  - Wachtrijen en routing.
  - IVR-functionaliteit (keuzemenu's).
  - Piekafhandeling en overloop.
  - Rapportage en monitoring.
  - Gespreksopname en transcriptie.
- Microsoft Teams wordt gebruikt voor interne communicatie en samenwerking. Integratie tussen Microsoft Teams en het Contact Center-platform maakt het mogelijk om:
  - Gesprekken door te verbinden naar interne medewerkers.
  - Presence-informatie te benutten.
  - Interne samenwerking tijdens klantcontact te ondersteunen.

#### 1.5.5.2 Klantcontactkanalen

Het Contact Center-platform ondersteunt alle realtime klantcontactkanalen, waaronder:

- Telefonie (inbound en outbound).
- Livechat. De Aanbestedende Dienst heeft de wens om livechat in de toekomst ook beschikbaar te maken binnen het MijnBsGW-portaal (via een module van GouWIT). De

oplossing dient ondersteuning te bieden voor meerdere gelijktijdige livechats per medewerker, inclusief instelbare limieten en automatische beheersing van werkdruk (bijv. tijdelijk uitschakelen van livechat bij overbelasting). Daarnaast dient de oplossing wachtrijen voor klantinteracties en callback-functionaliteit te ondersteunen.

- Toekomstige kanalen (zoals e-mail, messaging- of social kanalen).

Niet-realtime kanalen blijven in eerste instantie afgehandeld binnen GouWIT:

- E-mail wordt in de huidige situatie afgehandeld binnen GouWIT. De Aanbestedende Dienst overweegt om e-mail in een latere fase (niet in de initiële implementatie) geheel of gedeeltelijk onder te brengen in het Contact Center-platform. De aangeboden oplossing dient deze toekomstige uitbreiding te ondersteunen of aantoonbaar uit te breiden, zonder ingrijpende herinrichting van de oplossing.
- Webformulieren.
- Klantportaal (MijnBsGW).

De nieuwe oplossing dient te voorzien in:

- Een zo compleet mogelijk klantbeeld tijdens realtime klantcontact.
- Het beperken van herhaalvragen voor klanten.
- Logische en consistente overdracht tussen kanalen, voor zover technisch mogelijk binnen de bestaande randvoorwaarden.

#### *1.5.5.3 Medewerker ondersteuning*

Het Contact Center-platform biedt geïntegreerde ondersteuning voor medewerkers tijdens en na klantcontact.

Tijdens klantcontact:

- Automatische suggesties voor antwoorden.
- Directe toegang tot relevante kennisartikelen.
- Inzicht in beschikbare klant- en contactinformatie.
- Ondersteuning bij het structureren van gesprekken.

Na klantcontact:

- Automatische of semiautomatische gespreksverslagen.
- Ondersteuning bij registratie en overdracht naar GouWIT.
- Vermindering van administratieve handelingen.

De oplossing dient medewerkers in staat te stellen om klanten sneller, consistent en met minder handmatige handelingen te helpen.

#### *1.5.5.4 Kennismanagement en content*

Kennismanagement wordt in de toekomstige situatie ondergebracht in het CMS van de website van de Aanbestedende Dienst en valt daarmee buiten het Contact Center-platform. Het Contact Center-platform dient deze kennisbank wel via integratie realtime te kunnen raadplegen ten behoeve van medewerker ondersteuning tijdens klantcontact.

De oplossing dient te voorzien in een realtime integratie met deze kennisbank, zodat medewerkers tijdens klantcontact direct toegang hebben tot actuele en relevante kennisartikelen.

Het beheer, autorisatiebeheer en publicatie van kennisartikelen vallen buiten de scope van de Opdracht.

#### 1.5.5.5 WFM, kwaliteitsmanagement en klantonderzoek

De oplossing ondersteunt de inrichting van:

- WFM:
  - Capaciteitsplanning en forecasting.
  - Roostering.
  - Monitoring van bezetting en prestaties.
- Kwaliteitsmanagement
  - Opname en terugluisteren van klantinteracties.
  - Kwaliteitsbeoordeling.
  - Coaching en feedback.
- Klantonderzoek:
  - Meten van klanttevredenheid (na contactmomenten).
  - Analyseren en rapporteren van klantfeedback.

Het uitgangspunt is dat deze functionaliteiten zoveel mogelijk:

- geïntegreerd zijn binnen het Contact Center-platform; of
- als samenhangende oplossing worden aangeboden.

#### 1.5.5.6 Data, rapportage en sturing

De oplossing biedt uitgebreide mogelijkheden voor:

1. Realtime monitoring (wachttijden, volumes, prestaties).
2. Historische rapportages.
3. Sturing op KPI's en SLA's.
4. Analyse van klantcontact en prestaties.

Rapportages dienen:

- Eenduidig en betrouwbaar te zijn.
- Zoveel mogelijk geconsolideerd te worden binnen het Contact Center-platform.
- Te exporteren zijn naar externe dataplatformen.

#### 1.5.5.7 Integratie en technische uitgangspunten

De oplossing voldoet aan de volgende uitgangspunten:

- Het Contact Center-platform is een cloud-native SaaS-oplossing.
- Het platform is browser-based en geschikt voor gebruik door interne en externe gebruikers.
- Integraties worden gerealiseerd op basis van standaard API's.
- Het aantal maatwerk-koppelingen wordt zoveel mogelijk beperkt.
- Integratie met GouwIT wordt functioneel ingevuld en blijft beperkt tot noodzakelijke gegevensuitwisseling.
- De oplossing is schaalbaar en ondersteunt piekbelasting.

#### 1.5.5.8 Samenwerking met externe partijen

De oplossing ondersteunt het gebruik door externe partijen (zoals facilitaire contactcenters), waarbij:

- Gewerkt wordt binnen dezelfde omgeving.
- Autorisaties en toegang gescheiden kunnen worden ingericht.
- Prestaties en activiteiten inzichtelijk zijn per partij.
- Opschaling bij piekbelasting eenvoudig mogelijk is.

### 1.5.5.9 Beheer en governance

De oplossing ondersteunt een duidelijke scheiding van verantwoordelijkheden:

- De Aanbestedende Dienst is verantwoordelijk voor functioneel beheer.
- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor technisch en applicatiebeheer (SaaS).
- De oplossing biedt uitgebreide configuratiemogelijkheden zonder maatwerk.
- Logging, auditing en autorisatiebeheer zijn standaard beschikbaar.

### 1.5.5.10 Schaalbaarheid en toekomstbestendigheid

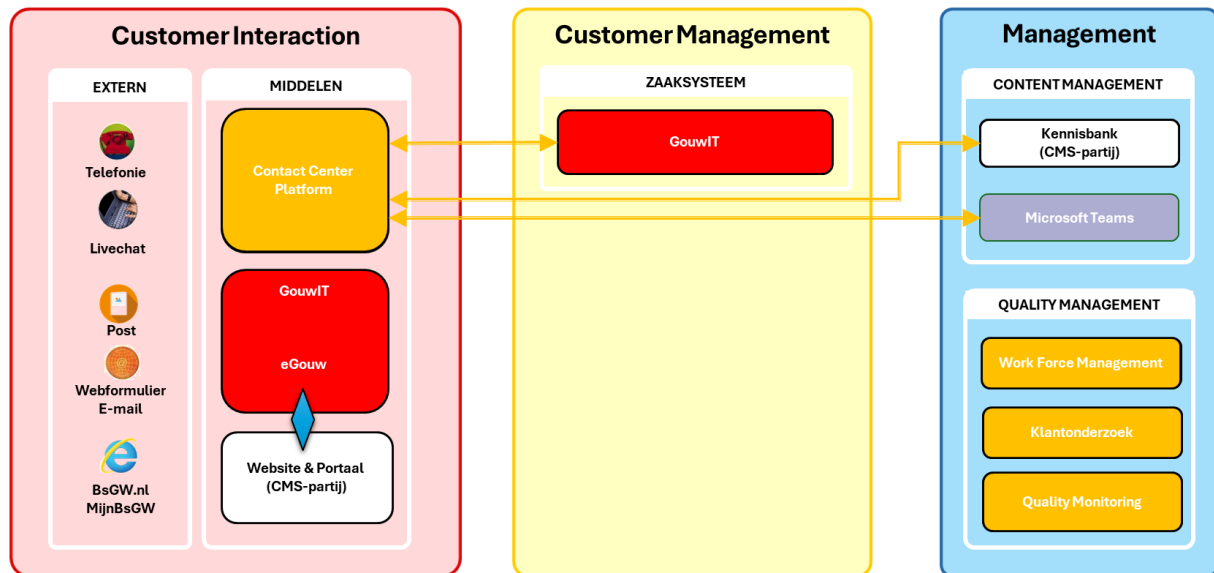
De oplossing is:

- Flexibel schaalbaar (op- en afschalen).
- Uitbreidbaar met nieuwe kanalen en functionaliteiten.
- Geschikt voor toekomstige ontwikkelingen, waaronder inzet van AI-functionaliteit.
- Inpasbaar binnen de bredere IT-architectuur van de Aanbestedende Dienst.

### 1.5.5.11 Doelarchitectuur

Onderstaand is de beoogde doelarchitectuur van het klantcontactdomein weergegeven.

Figuur 2: Toekomstige applicatielandschap klantcontactdomein



De figuur geeft de beoogde doelarchitectuur van het klantcontactdomein weer en dient als referentiekader voor de gevraagde oplossing.

De gele blokken en pijlen in de figuur geven de scope van de Opdracht weer. Deze scope omvat het Contact Center-platform voor realtime klantcontact (telefonie en livechat), inclusief de daarbij behorende ondersteunende functionaliteiten, te weten WFM, QM en klantonderzoek.

Ook vallen de in de figuur opgenomen integraties binnen de scope van de Opdracht. Dit betreft de integraties met GouWIT, Microsoft Teams en de kennisbank. In de toekomstige situatie wordt de kennisbank ondergebracht binnen het CMS van de website- en portaaloplossing. Vanuit deze CMS-partij wordt de kennisbank via integratie beschikbaar gesteld aan het Contact Center-platform.

Deze functionaliteiten dienen door Inschrijver te worden aangeboden als:

- geïntegreerd onderdeel van het Contact Center-platform; of
- aantoonbaar samenhangende en geïntegreerde componenten binnen één beheersbare oplossing.

Inschrijver dient daarbij expliciet toe te lichten hoe de samenhang, beheersbaarheid, inpasbaarheid en toekomstbestendigheid van het geheel worden geborgd.

Het zaakstelsel GouwIT (rode blokken) valt buiten de scope van de Opdracht en blijft leidend voor zaakregistratie, klantdossiers en niet-realttime klantcontact (zoals e-mail en webformulieren). De oplossing dient te voorzien in passende integraties met GouwIT.

De architectuur visualiseert:

- De centrale rol van het Contact Center-platform voor realttime klantcontact en contactafhandeling.
- De blijvende rol van GouwIT voor zaakgericht werken en niet-realttime kanalen.
- De positionering van ondersteunende functionaliteiten binnen het klantcontactdomein.
- De noodzakelijke integraties tussen het Contact Center-platform met GouwIT, kennisbank en Microsoft Teams.

De doelarchitectuur geldt als referentiekader voor de Inschrijving. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij expliciet beschrijft op welke wijze de aangeboden oplossing hierin past en hoe invulling wordt gegeven aan de gevraagde samenhang en integraties.

#### 1.5.5.12 *Volumes en uitgangspunten voor Inschrijving en prijsmodel*

Hieronder is een overzicht opgenomen van de belangrijkste klantcontactvolumes en het verwachte verbruik. Deze gegevens zijn gebaseerd op representatieve meetperioden en omgerekend naar jaarvolumes. De opgenomen volumes vormen een nadere uitwerking en detaillering van de indicatieve jaarvolumes zoals opgenomen in paragraaf 1.5.5.13 en zijn bedoeld als uitgangspunt voor de inrichting van de oplossing en de prijsstelling. Inschrijver kan aan deze aantallen geen enkel recht ontleen.

Tabel 4: *Volumes en uitgangspunten voor Inschrijving en prijsmodel*

| Onderdeel                            | Per maand |               |
|--------------------------------------|-----------|---------------|
|                                      | Aantal    | Volume        |
| Uitgaand bellen naar vaste nummers   | 600       | 2.100 minuten |
| Uitgaand bellen naar mobiele nummers | 900       | 3.150 minuten |
| Livechats                            | 400       | n.v.t.        |
| Inkomende mails (1 postbus)          | 1.000     | n.v.t.        |

Inschrijver dient in de Inschrijving:

- Expliciet rekening te houden met deze volumes;
- Toe te lichten hoe de oplossing omgaat met piekbelasting;
- Inzicht te geven in de relatie tussen gebruik, capaciteit en kosten.

#### 1.5.5.13 *Voorgenomen inrichting*

De Aanbestedende Dienst maakt gebruik van Microsoft Teams voor interne communicatie en samenwerking. In de toekomstige situatie beschikken alle medewerkers over een vast telefoonnummer binnen Microsoft Teams. De afhandeling van extern klantcontact (telefonie en livechat) wordt ondersteund door het Contact Center-platform. Dit platform is leidend voor routing, wachtrijbeheer en medewerker functionaliteit.

De hiernavolgende Tabel 5 bevat de verwachte aantallen en uitgangspunten die door Inschrijvers dienen te worden gehanteerd voor het opstellen van hun Inschrijving en prijsmodel.

De aantallen hebben betrekking op onder meer:

- Het aantal gelijktijdig actieve Contact Center-medewerkers (agents).
- Het aantal supervisors en beheerders.

- De inzet van externe capaciteit (bijvoorbeeld facilitaire contactcenters).
- Het gebruik van kanalen (telefonie en livechat).
- Ondersteunende functionaliteiten (zoals WFM, QM en klantonderzoek).

De opgegeven gebruikers- en capaciteitsaantallen (voor de normale en pieksituatie) zijn gebaseerd op de huidige inzichten en een inschatting van de toekomstige situatie. Deze aantallen zijn bedoeld als uitgangspunt voor de inrichting van de oplossing en de prijsstelling. Inschrijver kan aan deze aantallen geen enkel recht ontleen. De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de aantallen op- en af te schalen.

Tabel 5: Aantallen en uitgangspunten voorgenomen inrichting

| Nr. | Onderdelen                            | Normaal (named) | Normaal (concurrent) | Piek (named) | Piek (concurrent) |
|-----|---------------------------------------|-----------------|----------------------|--------------|-------------------|
| 1   | KCC medewerkers/agenten (intern BsGW) | 18              | 9                    | 18           | 15                |
| 2   | Taxateurs (BsGW)                      | 0               | 0                    | 26           | 10                |
| 3   | Externe agents Certin (telefonie)     | 51              | 18                   | 51           | 30                |
| 4   | KCC-supervisors                       | 3               | 3                    | 3            | 3                 |
| 5   | Functioneel beheerders                | 4               | 2                    | 4            | 2                 |
| 7   | Telefoonlijnen (SIP trunks)           | -               | 30                   | -            | 120               |

Inschrijvers dienen:

- Hun prijsmodel transparant en schaalbaar op te bouwen.
- Het gehanteerde licentiemodel (bijv. named users, concurrent users of een combinatie daarvan) expliciet toe te lichten.
- Inzicht te geven in de relatie tussen gebruikersaantallen, gelijktijdig gebruik en kosten.
- Inzicht te geven in de impact van volumewijzigingen op de prijsstelling.

Indien Inschrijver een afwijkende licentiestructuur hanteert, dient deze aantoonbaar vergelijkbaar te worden gemaakt met onderstaande uitgangspunten.

De in bovenstaande Tabel 5 opgenomen aantallen geven de verwachte operationele belasting weer op basis van de huidige en geprognoseerde situatie. Ten behoeve van continuïteit, schaalbaarheid, piekbelasting, calamiteitenopvang en toekomstige groei wordt in het prijsmodel uitgegaan van een capaciteit van 120 gelijktijdige voiceverbindingen/SIP-trunks. Inschrijvers dienen deze capaciteit mee te nemen in hun Inschrijving, ongeacht het lagere verwachte gebruik in de normale situatie.

Externe agents maken uitsluitend gebruik van telefoniefunctieeliteit binnen het Contact Center-platform en raadplegen daarnaast GouwIT en de kennisvoorziening. Zij maken geen gebruik van uitgebreide Contact Center-functieeliteiten zoals rapportage, configuratie of kwaliteitsmonitoring, tenzij anders gespecificeerd.

## 1.6 De Overeenkomst

De verplichtingen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, alsmede de voorwaarden met betrekking tot de Opdracht, zullen worden vastgelegd in een Overeenkomst (conform de Concept Overeenkomst in Bijlage 12). Met de Aanbestedingsprocedure wordt beoogd de Overeenkomst aan één Inschrijver te gunnen. De Overeenkomst komt pas tot stand bij definitieve gunning.

Na het sluiten van de Overeenkomst gaat een implementatie- en migratieperiode van start. De migratie en implementatie zijn complex en vragen veel aandacht, inspanning en tijd van de betrokken partijen. De kosten en inspanningen die hiermee gepaard gaan, maken dat het voor zowel de markt als de Aanbestedende Dienst opportuun is om voor langere tijd Diensten te leveren en af te nemen. De Overeenkomst heeft daarom een initiële looptijd van vier jaar en kan na deze initiële periode vier

maal met de periode van één jaar worden verlengd. De Overeenkomst kan aan het einde van de initiële looptijd of van een verlenging door Opdrachtgever eenmaal worden verlengd met een periode van zes maanden ten behoeve van de transitie naar (een) eventuele opvolgende leverancier(s). Deze specifieke overbruggingsverlenging is per maand tussentijds opzegbaar. De totale looptijd van de Overeenkomst inclusief alle verlengingsopties is derhalve acht jaar en zes maanden.

## 1.7 Wachtkamerovereenkomst

De Aanbestedende Dienst sluit een Wachtkamerovereenkomst (conform de Concept Wachtkamerovereenkomst in Bijlage 13) met de als tweede in rangorde geëindigde Inschrijver.

Ingeval de best scorende Inschrijver niet in staat is de gevraagde dienstverlening in het eerste jaar overeenkomstig de Aanbestedingsstukken, de Overeenkomst en de uitgebrachte Inschrijving te leveren dan wel niet (deugdelijk) nakomt, kan de Opdrachtgever de Overeenkomst beëindigen. In dat geval kan voor de resterende contractduur door de Opdrachtgever 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 Wachtkamerovereenkomst heeft een looptijd van één (1) jaar vanaf het moment waarop de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en de als eerst geëindigde Inschrijver ingaat, en eindigt daarna van rechtswege.

## 1.8 Bijzonderheden van de Opdracht

### 1.8.1 Verklaring Producent

De goede werking en hoge beschikbaarheid van het klantcontactdomein is voor de Aanbestedende Dienst van essentieel belang. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werking en beschikbaarheid, en zal de mensen en middelen beschikbaar dienen te hebben als de werking en beschikbaarheid van het klantcontactdomein onverhoopt in gevaar dreigt te komen/komt. Omdat het denkbaar is dat de Inschrijver niet tevens de Producent is van de onderliggende contactcenteromgeving waarmee het Contact Center-platform wordt gerealiseerd, is het denkbaar dat zich situaties kunnen voordoen die de Inschrijver niet (eenvoudig) kan oplossen zonder de hulp van de Producent. De Aanbestedende Dienst stelt daarom als Uitvoeringsvoorwaarde dat de Opdrachtnemer kan beschikken over de kennis en ondersteuning van de Producent van de onderliggende contactcenteromgeving als de werking en/of beschikbaarheid van het klantcontactdomein in gevaar dreigt te komen/komt en hij zelf niet in staat is of blijkt om de problematiek met de onderliggende contactcenteromgeving te verhelpen.

De Aanbestedende Dienst wenst, gezien het belang van de ondersteuning door de Producent, dat de betreffende Inschrijvers voor gunning van de Overeenkomst aantonen dat de bedoelde ondersteuning door de Producent is geborgd. Dit dient aangetoond te worden door het aanleveren van een ondertekende verklaring waarin in ieder geval wordt aangegeven dat:

- de Inschrijver toegang heeft tot alle voor de uitvoering van de Opdracht benodigde documentatie over de contactcenteromgeving; en
- de Inschrijver bij de Producent een directe ingang heeft tot de gereedschappen en (technische) kennis over de contactcenteromgeving, alsmede derdelijns support.

Als het Contact Center-platform bestaat uit meerdere producten van meerdere Producenten dan dient voor iedere achterliggende Producent de in deze paragraaf bedoelde verklaring te worden aangeleverd.

Er hoeft/hoeven geen verklaring(en) te worden aangeleverd als de Inschrijver zelf ook de Producent is van de contactcenteromgeving waarmee de bedoelde functionaliteit wordt geleverd. Als de Inschrijver deel uitmaakt van de economische eenheid waartoe ook de Producent behoort dan dient/dienen de verklaring(en) wel te worden aangeleverd.

#### 1.8.2 Bepalingen in verband met het sanctiepakket tegen Rusland

In verband met het sanctiepakket van de Europese Unie tegen Rusland, vastgelegd in Verordening (EU) 2022/576 van de Raad van 8 april 2022 tot wijziging van Verordening (EU) nr. 833/2014 betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren (Verordening 2022/576), geldt het volgende:

Het is de Aanbestedende Dienst verboden de Overeenkomst te gunnen aan een Russische onderdaan/(rechts-)persoon, zoals hierna nader gespecificeerd. Ondernemers moeten van deelname aan de Aanbestedingsprocedure worden uitgesloten indien de Opdracht zal worden uitgevoerd door:

- een Russische onderdaan of een in Rusland gevestigde natuurlijke persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam;
- een rechtspersoon, entiteit of lichaam waarvan de eigendomsrechten voor meer dan 50% direct of indirect in handen zijn van een entiteit als bedoeld in punt a) van dit lid; of
- een natuurlijke persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam handelend namens of op aanwijzing van een entiteit als bedoeld in punt a) of b) van dit lid,

met inbegrip van onderaannemers, leveranciers of entiteiten wier capaciteit wordt ingeroepen in de zin van de richtlijnen inzake overheidsopdrachten, wanneer zij meer dan 10% van de waarde van de Opdracht vertegenwoordigen.

Door in te schrijven op de Aanbestedingsprocedure verklaart de Inschrijver dat de Inschrijving niet strijdig is of zal zijn met Verordening 2022/576 en het daarin opgenomen sanctiepakket én dat de Opdracht niet zal worden uitgevoerd in strijd met dat sanctiepakket.

## 2. Aanbestedingsprocedure

### 2.1 Keuze Aanbestedingsprocedure

De Opdracht dient Europees te worden aanbesteed, omdat de verwachte financiële omvang boven de toepasselijke drempelwaarde ligt. Teneinde de kans op het ontvangen van een zo groot mogelijk aantal Inschrijvingen te maximaleren, is gekozen voor de openbare procedure. De openbare procedure houdt in dat alle belangstellende Ondernemers na publicatie van de aankondiging van de Opdracht een Inschrijving kunnen indienen.

De Aanbestedingsprocedure geschiedt conform de Aanbestedingswet 2012.

De Diensten vallen onder hoofdcategorie CPV code 79342320-2 (Diensten voor klantenservice). Toepasselijke CPV codes van aanvullende categorieën zijn:

- Communicatiesoftware (48510000-6);
- Telecommunicatiediensten (64200000-8); en
- Onderhoud van software (72267000-4).

### 2.2 Voorgenomen planning

In Tabel 6 is de voorgenomen planning van de Aanbestedingsprocedure weergegeven. De planning is, naar de aard, vatbaar voor wijzigingen en daarom kan een (potentiële) Inschrijver hieraan geen rechten ontleen.

Tabel 6: Voorgenomen planning van de Aanbestedingsprocedure

| Activiteit  | Datum / Tijdstip   |
|---|--|
| Verzenden aankondiging Opdracht en publiceren Aanbestedingsstukken via TenderNed  | 5 juni 2026  |
| Indienen vragen over en/of melden tegenstrijdigheden in en/of bezwaren tegen (de inhoud van) de Aanbestedingsstukken in het kader van de eerste inlichtingenronde | 19 juni 2026 om 12:00 uur                                |
| Versturen eerste Nota van Inlichtingen  | 26 juni 2026   |
| Indienen vragen over de antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen   | 3 juli 2026 om 12:00 uur                                 |
| Versturen laatste Nota van Inlichtingen   | 10 juli 2026   |
| Uiterste datum en tijdstip voor het indienen van een Inschrijving   | 7 augustus 2026 om 12:00 uur                             |
| Beoordeling van de Inschrijvingen   | 7 augustus 2026 na 12:00 uur tot en met 4 september 2026 |
| Live-demo   | 25 en 26 augustus 2026                                   |
| Gunningsbeslissing  | 4 september 2026   |
| Einde opschortende termijn  | 24 september 2026, 00:00 uur                             |
| Verwachte aanvaarding winnende Inschrijving en aanvang looptijd Overeenkomst  | 25 september 2026  |
| Periode voor het samenstellen van de definitieve contractstukken en ondertekening van de Overeenkomst   | 25 september 2026 tot en met 16 oktober 2026             |

### 2.3 Inkoopplatform TenderNed

Er is voor gekozen om de Aanbestedingsprocedure geheel digitaal plaats te laten vinden met gebruikmaking van het inkoopplatform TenderNed.

De Aanbestedingsstukken worden via TenderNed beschikbaar gesteld. De bij het Beschrijvend Document behorende Bijlagen zijn in de digitale omgeving van de Aanbestedingsprocedure in TenderNed geplaatst.

Vragen in het kader van de Nota van Inlichtingen dienen via TenderNed te worden gesteld en moeten worden ingediend met gebruikmaking van Bijlage 11 Format Vragenformulier.

Ook voor het indienen van een Inschrijving dient gebruik gemaakt te worden van TenderNed. Op andere wijze dan via TenderNed ingediende Inschrijvingen worden ongeldig verklaard en niet beoordeeld. Als gevolg daarvan komt de Inschrijver die de desbetreffende Inschrijving heeft gedaan niet in aanmerking voor gunning van de Overeenkomst.

Als een (potentiële) Inschrijver technische problemen ervaart (bijv. de (potentiële) Inschrijver is niet in staat om in te loggen in de digitale omgeving van de Aanbestedingsprocedure in TenderNed of zijn Inschrijving in te dienen), dan kan de (potentiële) Inschrijver contact opnemen met de helpdesk van TenderNed. De contactgegevens van TenderNed zijn te vinden op:  
<https://www.tenderned.nl/cms/nl/contact>.

Voorkeur wordt gegeven aan het toepassen van de regeling in artikel 2.109 Aanbestedingswet 2012 boven de regeling in artikel 2.109a Aanbestedingswet 2012. Indien zich in de vier klokuren voor het uiterste tijdstip van ontvangst van de Inschrijvingen een storing op TenderNed voordoet, zal de termijn voor het doen van een Inschrijving worden verlengd. Inschrijver is bij een storing op TenderNed gehouden om de storing direct te melden via het e-mailadres: [info@bsgw.nl](mailto:info@bsgw.nl). Indien sprake is van een storing als hiervoor bedoeld zal een nieuw uiterst tijdstip voor ontvangst van de Inschrijvingen worden gecommuniceerd. Voor de goede orde, het risico voor andere storingen dan storingen aan TenderNed komen voor rekening van de Inschrijver, waaronder maar niet beperkt tot (eigen) internetstoringen, (eigen) netwerkstoringen etc.

### 2.3.1 Contactpersoon Aanbestedingsprocedure

Indien communicatie via TenderNed om wat voor reden dan ook niet mogelijk is, kan, bij wijze van uitzondering, contact worden opgenomen met het projectteam van de Aanbestedende Dienst. Het projectteam van de Aanbestedende Dienst is bereikbaar via [info@bsgw.nl](mailto:info@bsgw.nl).

Het is niet toegestaan om (een) functionaris(sen) van de Aanbestedende Dienst rechtstreeks of op andere wijze dan in paragraaf 2.3 genoemd, te benaderen met betrekking tot de Aanbestedingsprocedure. Elke poging om via rechtstreekse benadering de bij de Aanbestedingsprocedure betrokken functionaris(sen) positief of negatief te beïnvloeden, kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

## 2.4 Sluitingstermijn Inschrijving en proces-verbaal opening kluis

De uiterste datum en tijdstip voor het indienen van een Inschrijving is vastgesteld op het moment zoals opgenomen in paragraaf 2.2. Deze datum en tijdstip dienen als fataal moment te worden beschouwd. Het risico van vertraging tijdens de digitale verzending van de Inschrijving is geheel voor rekening en risico van de Inschrijver. Inschrijvers worden derhalve geadviseerd om ruim tijd te reserveren voor het uploaden van documenten, zodat zij niet in tijdnood komen.

Inschrijvingen die na de uiterste datum en tijdstip voor het indienen van de Inschrijving worden ontvangen, worden – behoudens de uitzondering in het geval van een storing op TenderNed, zoals in paragraaf 2.3 omschreven – ongeldig verklaard. Ongeldige Inschrijvingen worden niet beoordeeld. Als gevolg daarvan komt de Inschrijver die de desbetreffende Inschrijving heeft gedaan niet voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking.

Elke Inschrijver die geen blanco of pro-forma Inschrijving heeft ingediend en dus de kennelijke bedoeling heeft om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen, ontvangt na opening van de kluis in TenderNed een proces-verbaal van de opening. In het proces-verbaal van de opening is een overzicht opgenomen van de Inschrijvers die tijdig een Inschrijving hebben ingediend.

## 2.5 Voorbehoud (tijdelijke) stopzetting Aanbestedingsprocedure

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor de Aanbestedingsprocedure tijdelijk dan wel definitief te stoppen, indien een overheidsbeslissing/beschikking, interne reorganisatie, dan wel andere in- en/of externe omstandigheden en/of onvoorziene situaties daartoe aanleiding geven. Dit uitsluitend naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst. Indien de Aanbestedende Dienst van dit recht gebruik maakt, wordt dit via een Gunningsbeslissing kenbaar gemaakt en toegelicht.

Voor (potentiële) Inschrijvers die (een) bezwa(a)r(en) hebben tegen de beslissing om de Aanbestedingsprocedure tijdelijk dan wel definitief te stoppen, zullen de procedureregels gelijk aan hetgeen in paragraaf 2.17 is opgenomen worden gevolgd. Ook de in paragraaf 2.18 genoemde vervaltermijn is van toepassing.

Er kan door de (potentiële) Inschrijvers geen aanspraak worden gemaakt op vergoeding van enigerlei kosten of schade als gevolg van het tijdelijk dan wel definitief stoppen van de Aanbestedingsprocedure.

## 2.6 Onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden en instemming

Het Beschrijvend Document (met de bijbehorende Bijlagen) is met zorg samengesteld. Mocht een potentiële Inschrijver desondanks onduidelijkheden, onvolkomenheden in en/of tegenstrijdigheden tussen de Aanbestedingsstukken onderling of met de tekst van de aankondiging van de Opdracht menen tegen te komen, dan dient de potentiële Inschrijver hierover uit eigen beweging een gemotiveerde vraag te stellen volgens de in paragraaf 2.7 beschreven procedure.

Mocht de potentiële Inschrijver bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel van het Beschrijvend Document of tegen aspecten van de Aanbestedingsprocedure, dan dient hij deze zo vroeg mogelijk in de Aanbestedingsprocedure en in ieder geval vóór de indiening van de Inschrijving schriftelijk en gemotiveerd naar voren te brengen ten aanzien van de in paragraaf 2.3.1 genoemde contactpersoon voor de Aanbestedingsprocedure. In dit verband is het van belang, dat blijkens jurisprudentie (van zowel het Hof van Justitie van de Europese Unie als van nationale rechters) een potentiële Inschrijver die niet overeenkomstig vorenstaande verplichting handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt en eventuele daarop door Inschrijver gebaseerde aanspraken vervallen. Het indienen van een bezwaar en/of klacht (zie paragraaf 2.19) in deze fase van de Aanbestedingsprocedure schort de Aanbestedingsprocedure in beginsel niet op. De Aanbestedende Dienst is evenwel vrij om te besluiten tot opschorting van de Aanbestedingsprocedure en over de duur daarvan.

Het indienen van een Inschrijving houdt in, dat de Inschrijver instemt met alle voorwaarden van de Aanbestedingsprocedure. In het bijzonder geldt dat na het doen van een Inschrijving geen bezwaar meer kan worden gemaakt met betrekking tot eventuele disproportionaliteit in de gestelde voorwaarden en eisen, alsmede eventuele onrechtmatigheden. Eventuele aanspraken van de Inschrijver op dat punt komen te vervallen door het doen van een Inschrijving.

Een Inschrijving onder voorbehoud en/of afwijkende voorwaarden wordt geacht niet te zijn gedaan. De Inschrijver die de desbetreffende Inschrijving heeft gedaan komt niet voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking.

## 2.7 Vragenrondes

Vanaf het publicatiemoment van het Beschrijvend Document kunnen potentiële Inschrijvers uiterlijk tot de in paragraaf 2.2 genoemde data vragen stellen over de Aanbestedingsprocedure en de Aanbestedingsstukken. In beginsel dient de potentiële Inschrijver al zijn vragen vóór sluiting van de indieningstermijn van de eerste vragenronde in te dienen. De tweede en laatste vragenronde is bedoeld voor vragen naar aanleiding van de antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen. Vragen en antwoorden worden geanonimiseerd via TenderNed aan alle potentiële Inschrijvers verstrekt door middel van een Nota van Inlichtingen.

INSTRUCTIES IN VERBAND MET HET STELLEN VAN VRAGEN:

- vragen in het kader van de Nota van Inlichtingen dienen via TenderNed te worden gesteld;
- de vragen moeten worden ingediend met gebruikmaking van Bijlage 11 Format Vragenformulier;
- de potentiële Inschrijver dient in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen of andere verwijzingen waarmee identificatie van de vraagstellende Ondernemer mogelijk wordt; en
- de potentiële Inschrijver kan verzoeken, conform artikel 2.53 Aanbestedingswet 2012, om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking van die informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de Ondernemer. De potentiële Inschrijver dient een dergelijk verzoek duidelijk bij het stellen van de vraag/vragen aan te geven.

De Aanbestedende Dienst kan uit eigen beweging zelf onderwerpen nader toelichten of wijzigingen in de Aanbestedingsstukken doorvoeren via de Nota van Inlichtingen. Er wordt gestreefd naar beantwoording van de vragen uiterlijk op de in paragraaf 2.2 genoemde data. Van vragen die na de uiterste datum waarop vragen kunnen worden gesteld voor de Nota van Inlichtingen binnenkomen, kan niet worden gegarandeerd dat deze beantwoord worden. De Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document. Ingeval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van Inlichtingen en het Beschrijvend Document, gaan de Nota's van Inlichtingen in rangorde voor op het Beschrijvend Document. Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven de eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.

Een (potentiële) Inschrijver kan zich nooit succesvol beroepen op informatie die op een andere wijze dan hiervoor beschreven is verstrekt. Dit geldt ook voor eventueel door (een) functionaris(sen) van de Aanbestedende Dienst verstrekte informatie.

Het verdient aanbeveling de Inschrijving pas in te dienen nadat de laatste Nota van Inlichtingen is verschenen. Met name ook omdat Bijlagen naar aanleiding van vragen en/of opmerkingen kunnen wijzigen en de gewijzigde versie(s) van een Bijlage via de Nota van Inlichtingen wordt/worden verstrekt.

## 2.8 Taal

De Aanbestedingsprocedure vindt plaats in de Nederlandse taal.

Alle van een Inschrijver te ontvangen documenten dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Indien Bijlagen om gegronde redenen (dit uitsluitend ter beoordeling van de Aanbestedende Dienst) niet in de Nederlandse taal kunnen worden verstrekt, dan kan de Aanbestedende Dienst toestaan dat de Bijlagen in de Engelse taal worden verstrekt. Het dient te gaan om (kopieën van) originele documenten. Vertalingen van voornoemde documenten vanuit een andere taal naar het Engels of naar het Nederlands zijn uitsluitend toegestaan als deze, aantoonbaar, door een beëdigd tolk/vertaler

zijn voortgebracht. De potentiële Inschrijver vraagt de Aanbestedende Dienst in voorkomend geval ten minste vier weken vóór de uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving schriftelijk en gemotiveerd om toestemming voor het verstekken van de voornoemde documenten in de Engelse taal, waarna de Aanbestedende Dienst binnen een week na ontvangst van het gemotiveerde verzoek aangeeft of de toestemming wordt verleend.

## 2.9 Gestanddoeningstermijn

Een Inschrijving dient een gestanddoeningstermijn van 90 kalenderdagen ná de uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving te hebben. Indien naar aanleiding van de uitkomst van de Aanbestedingsprocedure een kort geding aanhangig wordt gemaakt, zal de gestanddoeningstermijn (indien nodig) automatisch worden verlengd, tot en met 30 kalenderdagen ingaande op de dag na de dag waarop het vonnis in kort geding in eerste instantie is gewezen. De Inschrijving is onherroepelijk gedurende deze periode. De Aanbestedende Dienst kan overigens ook daarna nog om een verlenging van de gestanddoeningstermijn vragen, waaronder – maar niet beperkt tot – de situatie waarin sprake is van een (spoed)appèl.

## 2.10 Kosten Inschrijving

Inschrijving geschiedt voor eigen rekening en risico van de Inschrijver. Kosten aan de kant van de Inschrijver komen niet voor vergoeding in aanmerking.

De Aanbestedingsstukken worden kosteloos ter beschikking gesteld.

## 2.11 Communicatie uitingen en verspreiding informatie

In het kader van de Aanbestedingsprocedure dienen Inschrijvers terughoudendheid te betrachten voor wat betreft communicatie uitingen betreffende de Aanbestedingsprocedure, waaronder bijvoorbeeld de Gunningsbeslissing. Het komt aan de Aanbestedende Dienst toe om informatie, waarvan duidelijk is, of geacht kan worden dat deze vertrouwelijk is, (algemeen) bekend te maken. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat Inschrijver informatie in het kader van de Aanbestedingsprocedure openbaar maakt op bijvoorbeeld websites, (multi)media, vakbladen en dergelijke. Neem bij twijfel contact op met de Aanbestedende Dienst.

## 2.12 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Een zelfstandige Inschrijver dient een Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen. Bij een Combinatie dienen alle aan de Combinatie deelnemende Combinanten een Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen. Indien een zelfstandige Inschrijver of een Combinatie een beroep doet op (een) Derde(n), dan dient/dienen de Derde(n) (ook) een Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen.

De Inschrijver, waaronder begrepen een Combinatie, respectievelijk de Derde(n) dient/dienen te beseffen dat niet alleen bij indiening van de Inschrijving moet worden voldaan aan hetgeen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is voorzien, maar ook op het tijdstip van gunning en tijdens de uitvoeringsfase van de Opdracht. Indien zich tussen het moment van indiening van de Inschrijving en het moment van de gunning wijzigingen voordoen met betrekking tot hetgeen in het kader van de Inschrijving is verklaard of de Inschrijver respectievelijk de Derde(n) redelijkerwijs

moet(en) verwachten dat dit het geval zal zijn, dan dient de Inschrijver daarvan onmiddellijk melding te doen aan de contactpersoon voor de Aanbestedingsprocedure.

## 2.13 (Intellectuele) eigendom van de informatie

Alle door de Inschrijver als onderdeel van de Inschrijving aangeboden informatiedragers en documentatie worden eigendom van de Aanbestedende Dienst en worden niet geretourneerd. Na afloop van de wettelijke bewaartermijn worden ze vernietigd. De Aanbestedende Dienst behandelt informatie afkomstig van de Inschrijver, waarvan hij de vertrouwelijkheid kent, dan wel redelijkerwijs behoort te kennen, vertrouwelijk en in ieder geval rekening houdend met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van de Inschrijver, behoudens het geval dat de Aanbestedende Dienst op grond van verplichtingen voortvloeiend uit het aanbestedingsrecht of enige andere wettelijke verplichting gehouden is tot openbaarmaking.

Het intellectueel eigendomsrecht van door de Aanbestedende Dienst in het kader van de Aanbestedingsprocedure verstrekte informatie berust bij de Aanbestedende Dienst. Behoudens uitzonderingen, door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst niets uit de Aanbestedingsstukken worden vermenigvuldigd (anders dan voor het doel van het indienen van een Inschrijving) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Evenmin mogen de Aanbestedingsstukken of gedeelten en onderdelen daarvan zonder schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst worden aangewend voor commerciële doeleinden van welke aard dan ook.

## 2.14 Voorwaarden en bepalingen

Op de Aanbestedingsprocedure en de (eventueel) hieruit voortvloeiende Overeenkomst zijn geen andere leverings-, betalings- en/of andersoortige voorwaarden van toepassing dan de (contractuele) voorwaarden, zoals die door de Aanbestedende Dienst in of bij dit Beschrijvend Document worden gesteld. De Aanbestedende Dienst verwijst in dit verband naar wat in paragraaf 2.6 is vermeld over Inschrijvingen onder voorbehoud en/of afwijkende voorwaarden.

Onder verwijzing naar het gestelde in paragraaf 2.7 kan een potentiële Inschrijver vragen stellen of wijzigingen voorstellen met betrekking tot de inhoud van de Overeenkomst en/of één van de daarvan als Bijlage deel uitmakende documenten. Op basis van de vragen en voorgestelde wijzigingen wordt besloten of de Overeenkomst en/of één van de daarvan als Bijlage deel uitmakende documenten wordt/worden aangepast. De Aanbestedende Dienst is niet verplicht de voorstellen over te nemen. Bij het verzenden van de Nota van Inlichtingen of in ieder geval tijdig vóór de uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving, wordt de definitieve Overeenkomst (en – indien deze tijdens de vragenronde(s) zijn gewijzigd ook – de daarvan als Bijlage deel uitmakende documenten) via TenderNed aan alle potentiële Inschrijvers beschikbaar gesteld.

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de definitieve Overeenkomst en de daarvan als Bijlage deel uitmakende documenten. Door in te schrijven geeft de Inschrijver aan onvoorwaardelijk akkoord te zijn met de op grond van de beantwoording van de Nota's van Inlichtingen definitief vastgestelde Overeenkomst en de daarvan als Bijlage deel uitmakende documenten.

Het niet onvoorwaardelijk akkoord gaan met de voorwaarden in de definitieve Overeenkomst, bijvoorbeeld blijken uit elders in de Inschrijving opgenomen afwijkende voorwaarden, leidt onherroepelijk tot terzijdelegging van de Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure. Een toevoeging van of verwijzing naar eigen voorwaarden door een Inschrijver wordt aangemerkt als het niet akkoord gaan met de Overeenkomst en de daarvan als

Bijlage deel uitmakende documenten. Er wordt in dit verband verwezen naar hetgeen in paragraaf 2.6 is vermeld over het doen van een Inschrijving onder voorbehoud en/of afwijkende voorwaarden.

## 2.15 Alternatieven en varianten

Teneinde onderling goed vergelijkbare Inschrijvingen te ontvangen, dienen de Inschrijvingen te passen binnen de in het kader van de Aanbestedingsprocedure gestelde eisen en voorwaarden. Alternatieve Inschrijvingen of Inschrijvingen die één of meer varianten bevatten zijn derhalve niet toegestaan en worden ongeldig verklaard. Ongeldige Inschrijvingen worden uitgesloten van verdere beoordeling. Als gevolg daarvan komt de Inschrijver die de desbetreffende Inschrijving heeft gedaan niet voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking.

## 2.16 Nadere toelichting op Inschrijving en bewijsstukken

Indien een Inschrijving onduidelijkheden bevat kan de Aanbestedende Dienst verzoeken om een nadere schriftelijke of mondelinge toelichting op de Inschrijving. De Aanbestedende Dienst verzoekt de Inschrijver op een bij de Inschrijving gevoegde begeleidende brief duidelijk te vermelden wie de contactperso(n)en van de Inschrijver is/zijn en hoe deze te bereiken is/zijn.

Los hiervan geldt dat de Aanbestedende Dienst bij de vermoedelijk winnende Inschrijver de gegevens, inlichtingen of bewijsstukken, als bedoeld in artikel 2.102 Aanbestedingswet 2012, zal opvragen ter controle van de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen, tenzij de Aanbestedende Dienst de benodigde bewijsstukken rechtstreeks en kosteloos kan verkrijgen door raadpleging van een databank of daarover op andere wijze al over beschikt (artikel 2.102a Aanbestedingswet 2012). Als deze gegevens correct zijn en ook binnen de door de Aanbestedende Dienst bij de opvraging gestelde redelijke termijn zijn ontvangen en voldoen aan de gestelde eisen, zal de Aanbestedende Dienst de Gunningsbeslissing nemen. Indien een Inschrijver niet binnen de gestelde termijn aan zijn inlichtingen- of bewijsplicht voldoet, wordt – behoudens gevallen van overmacht (dit ter beoordeling van de Aanbestedende Dienst) – zijn Inschrijving terzijde gelegd en zal de Aanbestedende Dienst bij de alsdan als vermoedelijke winnaar in aanmerking komende Inschrijver inlichtingen en bewijsstukken opvragen. Met deze werkwijze wil de Aanbestedende Dienst voorkomen dat de bezwaartermijn voor Inschrijvers tegen een voorgenomen gunning en de controle van de documenten die aan een dergelijk voornemen ten grondslag behoort te liggen, elkaar overlappen.

## 2.17 Voornemen tot gunning, gunning en geschillen

Na volledige beoordeling van de Inschrijvingen en controle van de daarvoor in aanmerking komende Inschrijvingen, deelt de Aanbestedende Dienst aan de Inschrijvers door middel van de via TenderNed bekendgemaakte Gunningsbeslissing schriftelijk mede aan welke Inschrijver de Aanbestedende Dienst voornemens is de Overeenkomst te gunnen.

De Gunningsbeslissing betreft slechts een voornemen tot gunning en geeft de beoogde winnaar van de Aanbestedingsprocedure nog geen aanspraak op gunning van de Overeenkomst. De Gunningsbeslissing houdt dus geen aanvaarding van de aanbidding in. Er is dus met het afgeven van de Gunningsbeslissing nog geen sprake van de totstandkoming van de Overeenkomst.

Na verzending van de Gunningsbeslissing kunnen de betrokken Inschrijvers tegen die beslissing opkomen. Zo spoedig mogelijk – doch zeker niet eerder dan 20 kalenderdagen ingaande op de dag na de verzenddatum van de Gunningsbeslissing – treedt de Aanbestedende Dienst met de winnaar van de Aanbestedingsprocedure in contact om tot gunning en daadwerkelijke sluiting van de Overeenkomst over te gaan.

Inschrijvers die bezwaren hebben tegen het gunningsvoornemen dienen binnen 20 kalenderdagen, ingaande op de dag na de verzenddatum van de Gunningbeslissing, een daartoe strekkend civielrechtelijk kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de civiele rechter te Maastricht. Deze termijn geldt als een vervaltermijn, zie ook paragraaf 2.18.

Voor zover een Inschrijver een – niet op gunning of heraanbesteding gericht – geschil aanhangig wenst te maken, dient hij dit niet later dan 90 kalenderdagen ingaande op de dag na het ontstaan van dat geschil, doch in ieder geval niet later dan 90 kalenderdagen ingaande op de dag na de datum van gunning van de Overeenkomst aanhangig te maken, tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van die periode is gebleken en van welke omstandigheid Inschrijver redelijkerwijs niet eerder kennis had kunnen of moeten hebben. In dit laatste geval gaat de termijn van 90 kalenderdagen in op de dag na de datum, dat de desbetreffende omstandigheid aan Inschrijver is gebleken of hem redelijkerwijs bekend had moeten zijn.

Ten aanzien van (een) uitgebrachte dagvaarding(en) in het kader van bovengenoemde geschillen geldt dat deze als openbaar stuk worden beschouwd en de Aanbestedende Dienst het recht heeft deze aan (een) derde(n), waaronder in ieder geval alle (potentiële) Inschrijvers dienen te worden verstaan, ter beschikking te stellen.

Indien rechtsmaatregelen jegens de Aanbestedende Dienst worden getroffen, dan dienen in het belang van een snelle voortgang de dagvaarding(en) zo spoedig mogelijk per e-mail aan de contactpersoon voor de Aanbestedingsprocedure te worden toegezonden.

## 2.18 Gunningbeslissing

De stand still-termijn van 20 kalenderdagen na verzending van de Gunningbeslissing is eveneens een vervaltermijn. Is/zijn door de afgewezen Inschrijver(s) binnen deze termijn geen dagvaarding(en) jegens de Aanbestedende Dienst uitgebracht, dan verliest de Inschrijver het recht om rechtsmaatregelen te nemen. De Aanbestedende Dienst zal er dan gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat ter zake van de gunning geen kort geding meer aanhangig wordt gemaakt en kan zij tot definitieve gunning overgaan.

Indien er op de voorgeschreven wijze een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal de Aanbestedende Dienst de uitkomst van dat kort geding in eerste aanleg afwachten alvorens zij tot definitieve gunning overgaat. Zodra de Aanbestedende Dienst de winnende Inschrijver in kennis stelt van het feit dat er een kort geding aanhangig is gemaakt, dan dient de winnende Inschrijver in deze kort gedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van recht om - nadien - nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd gunningvoornemen.

## 2.19 Klachten

Iedere Ondernemer, brancheorganisatie of branche gerelateerd adviescentrum die of dat belang heeft bij de Aanbestedingsprocedure kan, indien hij het met de Aanbestedingsprocedure of een onderdeel daarvan niet eens is, een klacht indienen bij het door de Aanbestedende Dienst ingestelde klachtenmeldpunt.

Een klacht wordt beschouwd als uiting van ontevredenheid over althans bezwaar tegen de manier van handelen of het niet handelen van de Aanbestedende Dienst waarvoor een oplossing wordt verlangd. Een stap op weg naar een oplossing is om te klagen. Gebruik evenwel alvorens een klacht in te dienen en voor zover mogelijk eerst de vragenronde(s) om de kwestie die betrekking heeft op de klacht daar eerst aan de orde te stellen.

Een klacht is alleen ontvankelijk indien deze betrekking heeft op aspecten van de Aanbestedingsprocedure die binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012 vallen. Het indienen van een klacht schort de Aanbestedingsprocedure in beginsel niet op. De indiener van de klacht moet er van uit gaan dat de Aanbestedingsprocedure onverkort wordt doorgezet. De Aanbestedende Dienst is evenwel vrij om te besluiten tot opschorting van de Aanbestedingsprocedure en over de duur daarvan.

Voor onderhavige Aanbestedingsprocedure maakt de Aanbestedende Dienst gebruik van het klachtenmeldpunt van Inkoopcentrum Zuid. Zie voor meer informatie [klachtenregeling tbv aanbestedingsdocument versie 15 03 2022 definitief met logo.pdf](#).

Het indienen van een klacht sluit andere wegen, zoals het voorleggen van de kwestie aan de Commissie van Aanbestedingsexperts of de civiele rechter in kort geding, niet uit.

## 3. Beoordelingsprocedure

### 3.1 Volledigheid Inschrijving

Bij de beoordeling van de ontvangen Inschrijvingen wordt eerst getoetst of de Inschrijving bestekconform is, of anders gezegd, of de Inschrijving voldoet aan de gestelde formele en materiële eisen.

Alle vereiste Bijlagen dienen in het voorgeschreven format (zie Tabel 7) volledig ingevuld aangeleverd te zijn.

Inschrijvingen die niet volledig zijn, worden in beginsel ongeldig verklaard. Ongeldige Inschrijvingen worden uitgesloten van verdere beoordeling. Als gevolg daarvan komt de Inschrijver die de desbetreffende Inschrijving heeft gedaan niet in aanmerking voor gunning van de Overeenkomst.

### 3.2 Bijlagen als onderdeel van de Inschrijving

Een aantal (van de bij het Beschrijvend Document behorende) Bijlagen dient door de Inschrijver te worden ingevuld en bij de Inschrijving te worden ingeleverd voor beoordeling. De Inschrijver dient daarvoor de door de Aanbestedende Dienst verstrekte Bijlagen (indien van toepassing) te gebruiken. Als de Inschrijver, op welke wijze dan ook, wijzigingen aanbrengt in het format en/of de structuur van de Bijlagen, bijvoorbeeld door het toevoegen, wijzigen of verwijderen van vaste tekstdelen of door het verwijderen van aangebrachte wachtwoorden, dan wordt de Inschrijving van de desbetreffende Inschrijver als ongeldig terzijde gelegd. Ongeldige Inschrijvingen worden uitgesloten van verdere beoordeling. Als gevolg daarvan komt de Inschrijver die de desbetreffende Inschrijving heeft gedaan niet in aanmerking voor gunning van de Overeenkomst.

In Tabel 7 is een overzicht opgenomen van de Bijlagen die onderdeel zijn van de Inschrijving. In Tabel 7 is tevens aangegeven of de betreffende Bijlagen verplicht zijn en wanneer ze, indien van toepassing, aangeleverd moeten worden. De Bijlagen zijn beschikbaar gesteld in TenderNed.

Tabel 7: Overzicht Bijlagen

| Omschrijving  | Format | Aanleveren                        | Opmerking        |                                    |
|---|--------|-----------------------------------|------------------|------------------------------------|
| Programma van Eisen (Bijlage 03) – wordt toegevoegd aan de Overeenkomst                 |        | MS-Excel en getekende PDF         | Bij Inschrijving | -                                  |
| Prijsinvulformulier (Bijlage 05) – wordt toegevoegd aan de Overeenkomst                 |        | MS-Excel en getekende PDF         | Bij Inschrijving | -                                  |
| Toelichting Totstandkoming Prijzen  |        | PDF                               | Bij Inschrijving | -                                  |
| Beantwoording kwalitatieve (sub)Gunningscriteria – wordt toegevoegd aan de Overeenkomst |        | PDF                               | Bij Inschrijving | -                                  |
| Verklaring(en) Producent(en)  |        | Getekende PDF                     | Bij Inschrijving | Alleen nodig indien van toepassing |
| Microsoft AppSource-vermelding  |        | Conform Programma van Eisen E.017 | Bij verificatie  | -                                  |
| Certificaat ISO/IEC 27001   |        | PDF                               | Bij Inschrijving | -                                  |
| Verklaring van Toepasselijkheid (SoA) ISO/IEC 27001                                     |        | PDF                               | Bij Inschrijving | -                                  |
| Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 06)                                     |        | Getekende PDF                     | Bij Inschrijving | -                                  |
| Verklaring Samenwerkingsverband (Bijlage 07)  |        | Getekende PDF                     | Bij Inschrijving | Alleen nodig indien van toepassing |
| Verklaring beschikbaarheid middelen Derde(n) (Bijlage 08)                               |        | Getekende PDF                     | Bij Inschrijving | Alleen nodig indien van toepassing |

|  |  |                                  |   |
|--|--|----------------------------------|---|
| Uittreksel Kamer van Koophandel, eventueel aangevuld met een volmacht en/of statuten | Uittreksel en statuten conform gewaarmerkt format Kamer van Koophandel<br><br>Volmacht en/of statuten als getekende PDF, vrij te kiezen indeling | Bij verificatie                  | Max. 6 maanden oud t.o.v. de deadline voor het indienen van een Inschrijving<br><br>Volmacht en/of statuten alleen nodig indien de tekenbevoegdheid niet volgt uit het Uittreksel van de Kamer van Koophandel |
| Gedragsverklaring aanbesteden  | Conform format Ministerie van Justitie en Veiligheid   | Bij verificatie                  | Max. 2 jaar oud t.o.v. de deadline voor het indienen van een Inschrijving   |
| Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen                           | Conform format Belastingdienst   | Bij verificatie                  | Max. 6 maanden oud t.o.v. de deadline voor het indienen van een Inschrijving  |
| Referentieverklaring (Bijlage 09)  | Getekende PDF  | Bij Inschrijving                 | -   |
| Format Vragenformulier (Bijlage 11)  | MS-Excel   | Gedurende Aanbestedingsprocedure | -   |

### 3.3 Ondertekening

Daar waar ondertekening van documenten is vereist, dient door (een) daartoe bevoegde vertegenwoordiger(s) van de Inschrijver een (digitale) handtekening te worden geplaatst. De rechtsgeldige vertegenwoordiging wordt geverifieerd aan de hand van het door de Inschrijver te verstrekken Uittreksel van de Kamer van Koophandel. Uit dit uittreksel moet de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar(s) duidelijk blijken. Als in het uittreksel voor de bevoegdheid van de ondertekenaar(s) wordt verwezen naar de statuten van de Inschrijver, dan dienen de statuten te worden bijgevoegd. Als ondertekening plaatsvindt door (een) perso(o)n(en) die hiertoe gemachtigd is/zijn, dan dien(t)(en) de volmacht(en) te worden bijgevoegd. Deze volmacht(en) dien(t)(en) te zijn ondertekend door een persoon die daartoe bevoegd is, hetgeen dient te blijken uit het verstrekte Uittreksel Kamer van Koophandel, indien nodig aangevuld met de statuten. Het Uittreksel van de Kamer van Koophandel, eventueel aangevuld met statuten en/of een volmacht dient/dienen als Bijlage bij de Inschrijving te worden verstrekt.

### 3.4 Beoordeling Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Inschrijvers, die een geldige en volledige Inschrijving hebben ingediend, worden beoordeeld op basis van (diverse) Uitsluitingsgronden, zoals opgenomen in de artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 en met inachtneming van de artikelen 2.86a en 2.87a Aanbestedingswet 2012. Verwezen wordt naar het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Inschrijvers, op wie geen van de (van toepassing verklaarde facultatieve) Uitsluitingsgronden van toepassing is, worden vervolgens beoordeeld op het al dan niet voldoen aan de Geschiktheidseisen.

Inschrijvingen van Inschrijvers, die zowel de toets aan de Uitsluitingsgronden als aan de Geschiktheidseisen met goed gevolg hebben doorstaan, worden vervolgens beoordeeld op basis van de Gunningscriteria zoals genoemd in paragraaf 6.4.

### 3.5 Mogelijkheid tot herstel

Indien de Inschrijving naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst (een) kennelijke materiële (fout)en c.q. (een) geringe omissie(s) bevat, dan kan de desbetreffende Inschrijver in de gelegenheid worden gesteld om de kennelijke materiële fout(en) c.q. geringe omissie(s) te herstellen binnen 2 Werkdagen na een daartoe strekkend verzoek van de Aanbestedende Dienst. De Aanbestedende Dienst is niet verplicht om gelegenheid voor herstel te bieden.

## 4. Inschrijvers, samenwerken en beroep op Derden

### 4.1 Inschrijvers

Ondernemers kunnen in het kader van de Aanbestedingsprocedure inschrijven. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende twee vormen van het doen van een Inschrijving:

- Een Ondernemer kan zelfstandig inschrijven. Deze individuele Inschrijver is, indien de Aanbestedende Dienst besluit de Overeenkomst met hem aan te gaan, (als enige) de contractpartner van de Aanbestedende Dienst. Inschrijver is verplicht een Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen, zodat getoetst kan worden of aan alle gestelde eisen in de Aanbestedingsstukken is voldaan.
- Twee of meer Ondernemers kunnen, met inachtneming van de beleidsregels van het ministerie van Economische Zaken van 31 maart 2013 (zie voor meer informatie: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2013-9223.html>), gezamenlijk als Combinatie inschrijven, waarbij alle aan de Combinatie deelnemende Combinanten contractpartner van de Aanbestedende Dienst worden en zij ieder hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden. Een Combinatie geldt als één Inschrijver. Alle aan een Combinatie deelnemende Combinanten dienen een Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen, de in de Aanbestedingsprocedure voor de toetsing van de geschiktheid gevraagde informatie te overleggen en (conform de uitwerking in de Aanbestedingsstukken) aan de gestelde eisen te voldoen.

#### INSTRUCTIES VOOR HET INSCHRIJVEN IN COMBINATIE:

- indien in Combinatie wordt ingeschreven, dan dient bij de Inschrijving Bijlage 07 Verklaring Samenwerkingsverband te worden gevoegd. Alle Combinanten moeten deze verklaring door (een) daartoe bevoegde vertegenwoordiger(s) van het desbetreffende lid van het Samenwerkingsverband laten ondertekenen;
- de Combinatie dient één van de Combinanten als penvoerder aan te wijzen, die alle Ondernemers van het Samenwerkingsverband kan vertegenwoordigen en binden in het kader van de Aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht;
- door ondertekening van Bijlage 07 Verklaring Samenwerkingsverband wordt akkoord gegaan met de aanvaarding van de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid van alle leden van het Samenwerkingsverband voor de volledige en correcte nakoming van alle verbintenissen die voortvloeien uit/samenhangen met de Overeenkomst, jegens de Aanbestedende Dienst c.q. de Opdrachtgever;
- naast de hiervoor genoemde Bijlage 07 Verklaring Samenwerkingsverband dient, als wordt ingeschreven in Combinatie, ook informatie over de Combinatie te worden opgegeven in Bijlage 06 Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij Deel II A (Gegevens van de ondernemer, onder Wijze van deelneming);
- de Combinanten dienen ieder afzonderlijk Bijlage 06 Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en in te dienen; en
- de Combinanten dienen ieder afzonderlijk een uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel (of een vergelijkbaar document van een met de Kamer van Koophandel vergelijkbare instantie in het land van vestiging van de Inschrijver) in te dienen.

### 4.2 Inschrijvers en beroep op Derden ten behoeve van de Inschrijving

Voor zowel een zelfstandige Inschrijver als een Inschrijver die een Combinatie is, is het mogelijk dat, in het kader van en ter voldoening aan de in de Aanbestedingsprocedure gestelde Geschiktheidseisen, een beroep wordt gedaan op de kwalificaties en/of middelen van (een) Derde(n)

(zoals onderaannemers). Dit is noodzakelijk als de zelfstandige Inschrijver of een Combinatie zelf niet aan de Geschiktheidseisen voldoet en hij wel voor gunning in aanmerking wil komen. Indien een zelfstandige Inschrijver of een Combinatie een dergelijk beroep doet op (een) Derde(n), dan dient de Inschrijver dat expliciet bij Inschrijving in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 06), te vermelden. Daarbij dient de Inschrijver ter voorkoming van misverstanden te waarborgen dat de gegevens van de desbetreffende Derde(n), zoals die in het handelsregister van de Kamer van Koophandel zijn opgenomen, op identieke wijze in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden vermeld. Elke in voorkomend geval naar voren geschoven Derde dient een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 06) in te dienen met de informatie die wordt gevraagd in deel II afdeling A en B, deel III, deel IV en deel VI van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Tevens dient iedere Derde - voor zover relevant voor de specifieke draagkracht en/of technische middelen waarop Inschrijver ten behoeve van de Inschrijving een beroep doet - afzonderlijk de navolgende informatie ondertekend in te dienen:

- de Verklaring beschikbaarheid middelen (Derde(n)) conform het format van Bijlage 08.

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument alsmede de eventuele (hiervoor genoemde) andere verklaring dienen te worden ondertekend en bij de Inschrijving te worden gevoegd.

Voorts neemt de Inschrijver bij een beroep op een Derde(n) als hiervoor bedoeld de verplichting op zich om deze Derde(n) bij de uitvoering van de Opdracht ook daadwerkelijk beschikbaar te hebben en in te zetten voor die onderdelen waarvoor het beroep op de Derde(n) is gedaan.

In het geval Inschrijver zich beroept op een Derde(n) ten behoeve van de Inschrijving, dient de Inschrijver - wanneer deze Derde(n) niet (meer) voldoet (voldoen) aan één of meerdere van de verplichte Uitsluitingsgronden van artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 en/of aan de Geschiktheidseisen in het kader waarvan Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) én wanneer er nog geen definitieve gunning van de Opdracht heeft plaatsgevonden - binnen een door de Aanbestedende Dienst te stellen termijn tot vervanging van de Derde(n) over te gaan. De Inschrijver waarborgt dat het vervangen van een Derde(n) niet tot vervalsing van de mededinging leidt onder meer door rekening te houden met het in paragraaf 4.4 geformuleerde uitgangspunt dat een Inschrijver of Combinant niet tevens onderaannemer of Combinant van een andere Inschrijver of Combinatie kan zijn.

Wanneer een Derde(n), waar de Inschrijver zich op beroept ten behoeve van de Inschrijving, vóór definitieve gunning niet (meer) voldoet (voldoen) aan één of meerdere van de door de Aanbestedende Dienst gestelde facultatieve Uitsluitingsgronden van artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012, dan kan de Aanbestedende Dienst verlangen dat Inschrijver - binnen een door de Aanbestedende Dienst te stellen termijn - tot vervanging van de Derde(n) overgaat. Inschrijver waarborgt dat het vervangen van een Derde(n) niet tot vervalsing van de mededinging leidt onder meer door rekening te houden met het in paragraaf 4.4 geformuleerde uitgangspunt dat een Inschrijver of Combinant niet tevens onderaannemer of Combinant van een andere Inschrijver of Combinatie kan zijn.

De Aanbestedende Dienst kan voorts verlangen dat de Inschrijver - binnen een door de Aanbestedende Dienst te stellen termijn - tot vervanging van een Derde(n), waar de Inschrijver zich op beroept ten behoeve van de Inschrijving, overgaat indien deze Derde(n) ná definitieve gunning van de Opdracht niet meer voldoet (voldoen) aan één of meerdere van de verplichte Uitsluitingsgronden van artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 en/of één of meerdere van de door de Aanbestedende Dienst gestelde facultatieve Uitsluitingsgronden van artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 en/of aan de Geschiktheidseisen in het kader waarvan Inschrijver een beroep doet op de Derde(n).

## 4.3 Inschrijvers en beroep op Derden ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht

Voor zowel zelfstandige Inschrijvers als voor Inschrijvers bestaande uit een Combinatie is het mogelijk dat zij, ofschoon zij zelfstandig aan de in de Aanbestedingsprocedure gestelde Geschiktheidseisen voldoen, bij de uitvoering van de Opdracht (een) Derde(n) (zoals (een) onderaannemer(s)) willen inschakelen. De Opdrachtnemer moet de Opdracht in beginsel zelf uitvoeren en slechts met instemming van de Aanbestedende Dienst onderdelen aan Derden kunnen overlaten.

Het inschakelen van (een) Derde(n) (anders dan de noodzakelijke inschakeling van (een) Derde(n) ter voldoening aan één of meer Geschiktheidseisen, zoals bedoeld in paragraaf 4.2) is op grond van het voorgaande uitsluitend toegestaan, indien de Inschrijver direct in zijn Inschrijving expliciet heeft aangegeven welke Derde(n) hij wil inschakelen en voor welke onderdelen van de Opdracht hij voornemens is dat te doen. Daarbij dient hij ter voorkoming van misverstanden te waarborgen dat de gegevens van de desbetreffende Derde(n), zoals die in het handelsregister van de Kamer van Koophandel zijn opgenomen, op identieke wijze op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden vermeld. Elke in voorkomend geval naar voren geschoven Derde dient een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 06) in te dienen met de informatie die wordt gevraagd in deel II afdeling A en B, deel III, deel IV en deel VI van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient te worden ondertekend en bij de Inschrijving te worden gevoegd.

Tevens garandeert de Inschrijver, dat de Derde(n) - voor zover deze niet nodig is (zijn) in het kader van het voldoen aan de Geschiktheidseisen - aan alle eisen voldoet (voldoen) die in de Aanbestedingsprocedure voor de aan die Derde(n) op te dragen activiteiten zijn gesteld. De Aanbestedende Dienst heeft het recht deze garantie vooraf op aannemelijkheid en juistheid te toetsen door middel van het stellen van verificatievragen (paragraaf 6.2). De Inschrijver draagt de volledige verantwoordelijkheid en is aansprakelijk voor de door hem in te zetten Derde(n).

De Aanbestedende Dienst kan verlangen dat de Inschrijver tot vervanging van (een) Derde(n), waar de Inschrijver zich op beroept ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht, overgaat, wanneer deze Derde(n) ná definitieve gunning van de Opdracht niet meer voldoet (voldoen) aan één of meer van de verplichte Uitsluitingsgronden van artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 en/of één of meer van de door de Aanbestedende Dienst gestelde facultatieve Uitsluitingsgronden van artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012.

## 4.4 Eenmalige Inschrijving

Een Ondernemer kan maximaal één keer een Inschrijving indienen, hetzij zelfstandig, hetzij als lid van een Samenwerkingsverband. Ondernemingen van hetzelfde Concern worden in dit verband in de Aanbestedingsprocedure als dezelfde onderneming/Ondernemer beschouwd, tenzij zij naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst voldoende en overtuigend kunnen aantonen dat de afzonderlijke Inschrijvingen vanuit diezelfde onderneming onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen en er geen vervalsing van de mededinging kan hebben plaatsgevonden. Een Inschrijver of Combinant kan niet tevens onderaannemer of Combinant van een andere Inschrijver of Combinatie zijn. Wordt in strijd hiermee gehandeld, dan zijn de desbetreffende Inschrijvingen ongeldig. Ongeldige Inschrijvingen worden uitgesloten van verdere beoordeling. Als gevolg daarvan komt/komen de desbetreffende Inschrijver(s) niet in aanmerking voor gunning van de Overeenkomst.

# 5. Kwalificatie van de Inschrijver

## 5.1 Uitsluitingsgronden

Alle in artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 opgenomen Uitsluitingsgronden en de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aangekruiste facultatieve Uitsluitingsgronden, als opgenomen in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012, zijn van toepassing.

Ten bewijze dat een Inschrijver niet in één van genoemde omstandigheden verkeert, ontvangt de Aanbestedende Dienst van de Inschrijver het op juiste wijze ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 06), op grond waarvan in beginsel wordt aangenomen dat de gronden voor uitsluiting niet op de Inschrijver van toepassing zijn.

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient te worden ondertekend door (een) daartoe bevoegde vertegenwoordiger(s) van Inschrijver en bij de Inschrijving te worden gevoegd.

Indien op een Inschrijver een Uitsluitingsgrond van toepassing is, zal dat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moeten worden toegelicht. De Aanbestedende Dienst zal in dat geval de verstrekte toelichting(en) betrekken bij haar oordeel of tot uitsluiting wordt overgegaan of niet. Met behulp van deze verklaring geeft de Inschrijver bovendien aan, dat de Inschrijver de in artikel 2.89 Aanbestedingswet 2012 bedoelde bewijsstukken (waaronder in ieder geval):

- een Uittreksel van de Kamer van Koophandel dat op het moment van de indiening van de Inschrijving niet ouder mag zijn dan 6 maanden;
- een Gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van de indiening van de Inschrijving niet ouder mag zijn dan 2 jaar; en
- een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen die op het moment van de indiening van de Inschrijving niet ouder mag zijn dan 6 maanden,

op eerste verzoek van de Aanbestedende Dienst, binnen een daartoe in dat verzoek te stellen redelijke termijn, zal overleggen. Inschrijver wordt aangeraden om voor Inschrijving reeds goed te controleren of Inschrijver deze bewijsstukken heeft en of deze niet ouder zijn dan hierboven aangegeven (zie voor opvraging van bewijsstukken ook paragraaf 2.16).

Ter toelichting op de Uitsluitingsgrond onder artikel 2.87 lid 1 sub c Aanbestedingswet 2012 (de ernstige fout in de uitoefening van zijn beroep) wijst de Aanbestedende Dienst er op dat zij ingevolge deze Uitsluitingsgrond gerechtigd is om aannemelijk te maken dat de Inschrijver een ernstige fout heeft begaan. Dit geldt evenzeer indien de Inschrijver in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft verklaard géén ernstige fout te hebben begaan. De Aanbestedende Dienst zal een Inschrijver overigens niet automatisch uitsluiten van de Aanbestedingsprocedure met een beroep op de Uitsluitingsgrond onder artikel 2.87 lid 1 sub h Aanbestedingswet 2012 (het verstrekken van een valse verklaring) wanneer de Inschrijver heeft verklaard geen ernstige fout te hebben begaan, terwijl er een niet-onherroepelijk besluit ligt van een toezichthouder met betrekking tot het begaan hebben van een ernstige fout. De Aanbestedende Dienst zal een Inschrijver derhalve niet vragen zichzelf te incrimineren. Dit neemt niet weg dat de Aanbestedende Dienst een Inschrijver in het kader van de artikelen 2.101 en 2.102 Aanbestedingswet 2012 kan verzoeken om nadere informatie te verstrekken omtrent dergelijke niet-onherroepelijke besluiten van een toezichthouder en dat de Aanbestedende Dienst deze informatie kan gebruiken om alsnog aannemelijk te maken dat de Inschrijver een ernstige fout heeft begaan. Het niet meewerken door de Inschrijver aan een verzoek van de Aanbestedende Dienst kan tot uitsluiting op grond van artikel 2.87 lid 1 sub h Aanbestedingswet 2012 leiden.

Wanneer in het land waarin de Inschrijver is gevestigd niet een soortgelijk bewijsstuk of soortgelijke verklaring als bedoeld in artikel 2.89 lid 1 tot en met lid 3 Aanbestedingswet 2012 door de desbetreffende autoriteiten wordt afgegeven, kan de Inschrijver ingevolge het bepaalde bij artikel 2.89

lid 4 Aanbestedingswet 2012 volstaan met een verklaring onder ede of een plechtige verklaring die door/namens de Inschrijver ten overstaan van een bevoegde rechterlijke of administratieve instantie, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst heeft afgelegd. Deze verklaringen onder ede of plechtige verklaringen dienen - op het moment van verstrekken - niet ouder te zijn dan 3 maanden.

Moet een Inschrijver op grond van de (facultatieve) Uitsluitingsgronden van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure worden uitgesloten, dan wordt de Inschrijving van die Inschrijver ter zijde gelegd en van verdere beoordeling uitgesloten. Als gevolg daarvan komt de desbetreffende Inschrijver niet in aanmerking voor gunning van de Overeenkomst.

## 5.2 Toepasselijkheid Uitsluitingsgronden op Inschrijvers bestaande uit een Combinatie en Inschrijvers die een beroep doen op (een) Derde(n)

Voor elke Combinant geldt dat deze eveneens moet voldoen aan het in paragraaf 5.1 gestelde. Dit geldt ook voor de Derde(n) waarop de Inschrijver zich ter voldoening aan de Geschiktheidseisen beroept (paragraaf 4.2) én de Derde(n) waarvan de Inschrijver bij de uitvoering van de Opdracht gebruik wil maken (paragraaf 4.3).

Van elk lid van de Combinatie en van iedere Derde(n) dient een, door (een) daartoe bevoegde vertegenwoordiger(s) van dat lid althans die Derde(n), ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij de Inschrijving te worden gevoegd.

## 5.3 Geschiktheidseisen

De geschiktheid van de Inschrijver blijkt uit de eisen inzake:

- technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid; en
- beroepsbevoegdheid.

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel a (Algemene aanwijzing voor alle selectiecriteria) in Deel IV (Selectiecriteria) van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (zie Bijlage 06) verklaart de Inschrijver dat zijn Onderneming voldoet aan alle in het Beschrijvend Document genoemde Geschiktheidseisen.

Indien een Inschrijver niet voldoet aan één of meer in de paragrafen 5.3.1 en 5.3.2 opgenomen Geschiktheidseisen, dan wordt de Inschrijving van die Inschrijver ter zijde gelegd en van verdere beoordeling uitgesloten. Als gevolg daarvan komt de desbetreffende Inschrijver niet in aanmerking voor gunning van de Overeenkomst.

### 5.3.1 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

De Aanbestedende Dienst heeft voor het toetsen van de minimale technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid in het kader van de Opdracht de volgende kerncompetenties vastgesteld:

#### 1. Implementatie en regie geïntegreerd contact center-platform.

Inschrijver dient aan te tonen tenminste één (1) opdracht naar behoren te hebben uitgevoerd, waarbij Inschrijver als hoofdaannemer verantwoordelijk was voor de implementatie en ingebruikname van een geïntegreerd cloud-native contact center-platform. Uit de referentieopdracht dient te blijken dat:

- sprake was van realtime klantcontact via telefonie;

- routing, wachtrijen en klantafhandeling onderdeel waren van de oplossing;
- de oplossing operationeel in beheer is genomen; en
- sprake was van een organisatie met professioneel klantcontact.

De referentieopdracht dient qua aard, omvang en complexiteit voldoende vergelijkbaar te zijn met de onderhavige Opdracht. Voor deze kerncompetentie geldt dat Inschrijver als hoofdaannemer zelf aantoonbare ervaring dient te hebben met de implementatie en regie van een geïntegreerd contact center-platform. Deze kerncompetentie mag niet volledig worden ingevuld door middel van een beroep op (een) Derde(n) of onderaannemer.

## **2. Integraties en samenhang binnen klantcontactomgevingen.**

Inschrijver dient aan te tonen tenminste één (1) opdracht naar behoren te hebben uitgevoerd, waarbij integraties zijn gerealiseerd tussen een contact center-platform en overige applicaties binnen het klantcontactdomein. Uit de referentieopdracht dient te blijken dat:

- integraties zijn gerealiseerd op basis van standaardfunctionaliteit en/of API's;
- sprake was van gegevensuitwisseling ten behoeve van klantcontactprocessen;
- integraties zijn gerealiseerd met één of meerdere ondersteunende of aanpalende functionaliteiten, zoals:
  - Microsoft Teams of vergelijkbare samenwerkingsomgevingen;
  - Workforce Management (WFM);
  - kwaliteitsmonitoring (QM);
  - klantonderzoek (KTO);
  - kennismanagement- of kennisbankfunctionaliteit; en/of
  - CRM-, zaakstelsel- of vergelijkbare bedrijfsapplicaties; en
- sprake was van een samenhangende en operationeel werkende klantcontactomgeving.

De referentieopdracht dient qua aard, omvang en complexiteit voldoende vergelijkbaar te zijn met de onderhavige Opdracht.

## **3. Ondersteuning en optimalisatie van klantcontactprocessen.**

Inschrijver dient aan te tonen ervaring te hebben met het leveren, implementeren, beheren en/of ondersteunen van functionaliteiten ter ondersteuning van operationele klantcontactprocessen binnen een professionele klantcontactomgeving. Uit de referentieopdracht dient te blijken dat:

- sprake was van ondersteuning van operationele klantcontactprocessen;
- functionaliteiten voor sturing, monitoring, kwaliteitsverbetering of capaciteitsmanagement onderdeel uitmaakten van de dienstverlening;
- minimaal één van de volgende functionaliteiten operationeel werd toegepast:
  - Workforce Management (WFM);
  - kwaliteitsmonitoring (QM);
  - klantonderzoek (KTO); en/of
  - medewerker ondersteuning tijdens of na klantcontact; en
- de functionaliteiten daadwerkelijk in gebruik zijn genomen binnen een operationele klantcontactomgeving.

De referentieopdracht dient qua aard, omvang en complexiteit voldoende vergelijkbaar te zijn met de onderhavige Opdracht.

Opgave dient te geschieden door het daarvoor bestemde format Referentieverklaring (Bijlage 09) volledig en naar waarheid in te vullen. De Referentieverklaring dient te worden ondertekend door (een) daartoe bevoegde vertegenwoordiger(s) en bij de Inschrijving te worden gevoegd.

Indien Inschrijver zich in dit kader op een referentieproject beroept waarin de opdracht (deels) door (een) Derde(n) is uitgevoerd, dient duidelijk te worden gemaakt welk deel van de opdracht door de Inschrijver en welk deel door die Derde(n) is uitgevoerd. Mocht de Inschrijver de ervaring van de Derde(n) in het kader van de Aanbestedingsprocedure willen laten gelden als zijn ervaring, dan geldt het bepaalde in paragraaf 4.2. De Inschrijver dient dit expliciet in/op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te vermelden, de Derde(n) dient/dienen in dit geval de Verklaring beschikbaarheid middelen Derde(n) (Bijlage 08) in te vullen en te ondertekenen. De Inschrijver neemt automatisch de verplichting op zich deze Derde(n) bij de uitvoering van de Opdracht daadwerkelijk beschikbaar te hebben en in te zetten voor die onderdelen, waarvoor het beroep op de Derde(n) is gedaan.

De Inschrijver dient in het format Referentieverklaring (Bijlage 09) een beschrijving te geven van het referentieproject. Uit die beschrijving dient te blijken, dat het om een voor de desbetreffende kerncompetentie relevant referentieproject gaat. De relevantie van het aangeleverde referentieproject wordt beoordeeld aan de hand van de bij de kerncompetenties vermelde minimale eisen/criteria.

Het referentieproject dient in de afgelopen vijf (5) jaar, geteld vanaf de publicatiedatum van de Aanbestedingsprocedure, te zijn afgerond. Het referentieproject mag dus wél meer dan vijf (5) jaar geleden zijn gestart.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaande toestemming nadere informatie op te vragen over het opgegeven referentieproject bij de referent(en) en deze informatie te gebruiken bij de verificatie van de Inschrijving.

### 5.3.2 Beroepsbevoegdheid

De Inschrijver moet zijn ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel, dan wel in een overeenkomstig register van het land van vestiging van de Inschrijver.

Door het aanleveren van een Uittreksel Kamer van Koophandel kan de Inschrijver de beroepsbevoegdheid aantonen. Het uittreksel Kamer van Koophandel dient een digitaal gewaarmerkte<sup>1</sup> versie te zijn, die op het moment van de indiening van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.

---

<sup>1</sup> [Kamer van Koophandel - KVK](#)

## 6. Gunning

### 6.1 Eisen

Inschrijver dient de Opdracht uit te voeren zoals omschreven in de eisen in het Programma van Eisen (Bijlage 03). Inschrijver dient achter elke eis in het Programma van Eisen aan te geven of hij al dan niet aan de eis voldoet. De beantwoording door middel van “Ja” of “Nee” kent de volgende betekenis:

- “Ja” betekent:
  - dat de Inschrijver zonder voorbehoud en zonder voorwaarden te stellen “ja” antwoordt op het gestelde door de Aanbestedende Dienst.

Iedere afwijking of aanvulling hierop (waaronder “ja, maar...”; “ja, en...”; “bijna helemaal ja”; “in de toekomst wel”, etc.) wordt door de Aanbestedende Dienst als “Nee” geïnterpreteerd.

- “Nee” betekent:
  - dat de Inschrijver niet ongeconditioneerd en zonder nader te stellen randvoorwaarden kan voldoen aan het gestelde door de Aanbestedende Dienst.

Met de eisen in deze Aanbestedingsprocedure wordt de benodigde kwaliteit geborgd, en deze eisen zijn daarom gekwalificeerd als minimum eisen (ook wel knock-out eisen genoemd). Dit betekent dat ingeval de Inschrijver in zijn Inschrijving aangeeft aan één van de eisen niet te voldoen, de Inschrijving van de desbetreffende Inschrijver als ongeldig terzijde wordt gelegd. Ongeldige Inschrijvingen worden uitgesloten van verdere beoordeling. Als gevolg daarvan komt de desbetreffende Inschrijver niet in aanmerking voor gunning van de Overeenkomst.

### 6.2 Verificatie

De Aanbestedende Dienst heeft de behoefte om het voldoen aan (bepaalde) eisen te kunnen toetsen en kan daartoe vragen stellen aan Inschrijver. Alle vragen zijn louter bedoeld ter verificatie van de Inschrijving en worden door de Aanbestedende Dienst van belang geacht om inzicht te krijgen in de daadwerkelijke besteksconformiteit van hetgeen door de Inschrijver is aangeboden. De vragen zijn gebaseerd op eisen afkomstig uit de Aanbestedingsstukken en Bijlagen die daar in hun volledige context staan. De antwoorden op deze verificatievragen wegen op geen enkele wijze mee in de onderlinge beoordeling van de besteksconform gebleken Inschrijvingen aan de hand van de Gunningscriteria. Zij dienen enkel om op basis van feiten te verifiëren of een Inschrijver terecht van mening is dat hij aan een eis voldoet en besteksconform inschrijft. Voor de omvang van de beantwoording geldt geen regel anders dan dat een beknopte beantwoording op prijs wordt gesteld.

Blijkt uit de verificatie dat de Inschrijving niet voldoet aan de door de Aanbestedende Dienst gestelde eisen dan wordt de Inschrijving van de desbetreffende Inschrijver als ongeldig terzijde gelegd. Ongeldige Inschrijvingen worden uitgesloten van verdere beoordeling. Als gevolg daarvan komt de desbetreffende Inschrijver niet in aanmerking voor gunning van de Overeenkomst.

### 6.3 Beoordeling: tijdig, juist, compleet, Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en eisen

In het kader van de beoordeling wordt allereerst getoetst of de Inschrijving tijdig op de juiste wijze is ingediend en of de Inschrijving compleet is. Daarna worden de Inschrijvingen beoordeeld op de gestelde Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en eisen. Wanneer op de Inschrijver een Uitsluitingsgrond van toepassing is en/of een Inschrijver niet aan één of meer van de gestelde Geschiktheidseisen en/of eisen voldoet, dan is de Inschrijving ongeldig en wordt deze uitgesloten van

verdere beoordeling (knock-out criteria). De Inschrijver van wie de desbetreffende Inschrijving afkomstig is komt dan niet voor gunning van de Opdracht in aanmerking.

## 6.4 Gunningscriteria

### 6.4.1 Algemeen

Bij de Aanbestedingsprocedure wordt als Gunningscriterium dat van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV) gehanteerd. De Aanbestedende Dienst maakt hierbij onderscheid tussen (sub)Gunningscriteria van kwalitatieve aard en een (sub)Gunningscriterium van financiële aard. Tabel 8 geeft een overzicht van de (sub)Gunningscriteria weer.

Voor de diverse (sub)Gunningscriteria geldt op hoofdniveau de in Tabel 8 opgenomen maximale puntenverdeling.

Tabel 8: (sub)Gunningscriteria

| (sub)Gunningscriteria                                  | Te behalen punten      |
|--|------------------------|
| Kwalitatieve (sub)Gunningscriteria                     |                        |
| • (sub)Gunningscriterium 1 – Oplossing                 | 35                     |
| • (sub)Gunningscriterium 2 – Implementatie en migratie | 15                     |
| • (sub)Gunningscriterium 3 – Servicemanagement         | 15                     |
| • (sub)Gunningscriterium 4 – Live-demo                 | 35                     |
| Financieel (sub)Gunningscriterium                      | Geen punten te behalen |

### 6.4.2 Kwalitatieve aspecten van de Inschrijving

De beantwoording van de kwalitatieve (sub)Gunningscriteria 1 – Oplossing tot en met 3 – Servicemanagement dient te worden uitgewerkt in een Plan van Aanpak. Het toegestane aantal pagina's A4 van het (deel van het) Plan van Aanpak dat in het kader van de kwalitatieve (sub)Gunningscriteria 1 – Oplossing tot en met 3 – Servicemanagement mag worden aangeleverd, wordt bij het desbetreffende (sub)Gunningscriterium aangegeven.

De te hanteren standaardopmaak is Arial 10 punt met standaardmarges van 2,5 cm boven, links, rechts en onder. Een eventuele inhoudsopgave en een voorblad tellen niet mee in het kader van het maximale aantal pagina's A4.

Ieder (sub)Gunningscriterium is voorzien van een korte toelichting c.q. inleiding waarin de context van het desbetreffende (sub)Gunningscriterium wordt geduid, een doelstelling en de aspecten waaraan de Inschrijver in ieder geval aandacht dient te besteden en die een rol spelen bij de beoordeling. Er wordt één score toegekend op grond van alle aspecten gezamenlijk en dus niet een score per aspect. Voorts geldt dat voor een goede beoordeling aan de hand van zowel de kwalitatieve (sub)Gunningscriteria 1 – Oplossing tot en met 3 – Servicemanagement als (sub)Gunningscriterium 4 – Live-demo vereist is dat de aangeleverde antwoorden respectievelijk live-demo voldoen aan de volgende eisen:

- **Duidelijkheid**  
Hoe duidelijker (concreet, specifiek en ondubbelzinnig) het antwoord op het desbetreffende (sub)Gunningscriterium is beschreven respectievelijk aantoonbaar is gemaakt in de live-demo, hoe beter het inhoudelijk zal kunnen worden beoordeeld. In verband met de duidelijkheid wordt ook gelet op de consistentie tussen de gegeven antwoorden op de diverse kwalitatieve (sub)Gunningscriteria.

- **Begrijpelijkheid**

Hoe begrijpelijker (leesbaar en eenduidig) het antwoord op het desbetreffende (sub)Gunningscriterium is beschreven respectievelijk aantoonbaar is gemaakt in de live-demo, hoe beter het inhoudelijk zal kunnen worden beoordeeld.

- **Realisme**

Hoe realistischer (relevant, overtuigend en onderbouwd) het antwoord op het desbetreffende (sub)Gunningscriterium is beschreven respectievelijk aantoonbaar is gemaakt in de live-demo, hoe beter het inhoudelijk zal kunnen worden beoordeeld.

#### 6.4.3 Beoordelingsmethodiek en beoordelingsprocedure kwalitatieve (sub)Gunningscriteria

Naarmate de aangeboden kwaliteit op de uitgevraagde kwalitatieve aspecten van de Inschrijving beter is, wordt de Inschrijving beter beoordeeld conform de beoordelingsprocedure, zoals hieronder is beschreven en met inachtneming van het per (sub)Gunningscriterium aangegeven beoordelingskader.

##### 6.4.3.1 (Sub)Gunningscriterium 1 – Oplossing

**Doelstelling:** De Aanbestedende Dienst verwacht dat Inschrijver een Cloud oplossing met Contact Center-functionaliteit aanbiedt die integreert met Microsoft Teams en voldoet aan alle aspecten zoals gesteld binnen de Aanbestedingsprocedure. Daarnaast zoekt de Aanbestedende Dienst een partner die actief inspeelt op de markt- en technologische ontwikkelingen om gedurende de looptijd van de Overeenkomst waar nodig innovatie te kunnen toepassen.

In de beantwoording van dit (sub)Gunningscriterium beschrijft Inschrijver op welke wijze aan de gevraagde oplossing invulling wordt gegeven. Inschrijver onderbouwt de antwoorden waar mogelijk met concrete voorbeelden, configuraties of praktijkscenario's. Inschrijver maakt daarbij expliciet hoe de verschillende componenten binnen de oplossing en de genoemde systemen onderling samenhangen en samenwerken. Inschrijver maakt daarbij expliciet op welke wijze de aangeboden oplossing voldoet aan de functionele en technische eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

Inschrijvers moeten met inachtneming van de doelstelling ingaan op de volgende aspecten:

1. **Samenhang en architectuur**

Hoe de aangeboden oplossing invulling geeft aan de doelarchitectuur en de samenhang binnen het klantcontactdomein, inclusief de positionering ten opzichte van GouwIT, Microsoft Teams, de kennisbank (CMS), WFM, QM en KTO.

Ga hierbij tevens expliciet in op de wijze waarop de integratie met GouwIT technisch is vormgegeven, inclusief de gebruikte integratiemechanismen (bijv. SOAP, REST API's, webhooks) en de mate waarin deze geschikt zijn voor real-time uitwisseling van gegevens.

2. **Ondersteuning van realtime klantcontact**

Hoe telefonie en livechat worden ondersteund, inclusief routing, wachtrijen, piekafhandeling en gelijktijdige interacties, en hoe consistente afhandeling over kanalen wordt geborgd.

3. **Piekbelasting en schaalbaarheid**

Hoe de aangeboden oplossing omgaat met piekbelasting (zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken), inclusief de wijze waarop capaciteit voor inkomende klantinteracties wordt geborgd, waaronder begrepen de benodigde telefoniecapaciteit (zoals gelijktijdige verbindingen en SIP-kanalen), hoe performance en beschikbaarheid onder piekomstandigheden worden gewaarborgd en hoe de oplossing operationeel kan worden ondersteund (bijvoorbeeld via Workforce Management) om pieken effectief op te vangen.

Inschrijver beschrijft hierbij expliciet de samenhang tussen technische opschaling en personele inzet, waaronder de wijze waarop Workforce Management (WFM) wordt ingezet om tijdig extra capaciteit te plannen, bij te sturen en af te schalen tijdens piekperioden.

Ga hierbij tevens in op de wijze waarop tijdelijke opschaling van capaciteit bij piekbelasting commercieel is ingericht, inclusief de gehanteerde eenheden, eventuele minimale afnameperiode en de wijze waarop kosten worden berekend.

De tijdelijke opschaling van capaciteit bij piekbelasting dient door Inschrijver te worden geprijsd in het Prijsinvalformulier (Bijlage 05, tabblad 'C – Optionele kosten'), conform de daar opgenomen uitgangspunten.

#### **4. Medewerker ondersteuning**

Hoe de oplossing KCC-medewerkers ondersteunt tijdens en na klantcontact, met aandacht voor gebruiksgemak, contextbeschikbaarheid en het minimaliseren van handmatige handelingen. Ga hierbij tevens in op de wijze waarop klantinformatie uit GouwIT beschikbaar wordt gesteld tijdens klantcontact en hoe dit bijdraagt aan efficiënt en contextgericht werken. Geef concrete voorbeelden van de gebruikerservaring.

#### **5. Kwaliteit (QM) en klantfeedback (KTO)**

Hoe de oplossing bijdraagt aan kwaliteitsverbetering van klantinteracties, inclusief Quality Monitoring (QM), klantfeedback (KTO) en sturingsinformatie.

#### **6. Workforce Management (WFM)**

Hoe de WFM-functionaliteit het plannen, roosteren en bijsturen van capaciteit ondersteunt en bijdraagt aan efficiëntie en voorspelbaarheid, inclusief de ondersteuning van zowel realtime klantinteractiekanalen als niet-realtime werkzaamheden (zoals e-mail en post).

#### **7. Toekomstbestendigheid**

Hoe de oplossing uitbreidbaar en toekomstbestendig is richting nieuwe kanalen (zoals e-mail), functionaliteiten en technologieën (zoals AI), zonder ingrijpende wijzigingen. Ga hierbij tevens in op de mogelijkheden voor inzet van conversational AI (zoals voicebots en chatbots), inclusief het gebruik van kennisbankinformatie (CMS), antwoordsuggesties en de overdracht naar KCC-medewerkers. Inschrijver beschrijft concreet op welke wijze deze uitbreidingen kunnen worden gerealiseerd, inclusief de impact op inrichting, beheer en gebruik.

Ga hierbij tevens in op de mate waarin de aangeboden oplossing toekomstige uitbreiding van de integratie met GouwIT ondersteunt, bijvoorbeeld door inzet van moderne API's of event-based integraties, en in hoeverre dit zonder ingrijpende aanpassingen kan worden gerealiseerd.

Inschrijver levert, als onderdeel van (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing, tevens één of meerdere functionele en technische architectuurtekeningen aan waarin de aangeboden oplossing integraal wordt weergegeven. Deze architectuurvisualisatie bevat minimaal:

- een overzicht van alle geleverde componenten, applicaties en modules;
- de toegepaste (standaard)koppelvlakken en integraties; en
- de onderlinge verbindingen en gegevensstromen tussen componenten.

Indien Inschrijver aanvullende of optionele functionaliteiten beschrijft in de beantwoording van dit (sub)Gunningscriterium, die niet standaard onderdeel uitmaken van de gevraagde oplossing, dienen de bijbehorende implementatie- en exploitatiekosten verplicht te worden opgenomen in het Prijsinvulformulier (Bijlage 05, tabblad 'E - Aanvullende opties').

De beantwoording van dit (sub)Gunningscriterium bevat een beschrijving van de aangeboden oplossing en mag niet meer dan 20 pagina's bedragen. Als het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, dan wordt alle tekst en/of afbeeldingen na de twintigste pagina niet in de beoordeling meegenomen. Verwijzingen naar bronnen, alsmede de bronnen waarnaar verwezen wordt, zoals websites, worden niet betrokken bij de beoordeling van het (sub)Gunningscriterium.

#### *6.4.3.2 (Sub)Gunningscriterium 2 – Implementatie en migratie*

**Doelstelling:** De Aanbestedende Dienst wil het vertrouwen hebben dat de implementatie vlekkeloos en succesvol gaat verlopen en de organisaties op adequate wijze door Opdrachtnemer worden geïnformeerd.

Het resultaat van de implementatie is dat de aangeboden oplossing zowel functioneel als technisch functioneert conform de eisen en voorwaarden in de Aanbestedingsprocedure. Inschrijver dient aan te tonen dat de migratie zorgvuldig zal worden uitgevoerd, dus ook met minimale verstoring van dienstverlening.

Inschrijvers moeten met inachtneming van de doelstelling ingaan op de volgende aspecten:

**1. Implementatieaanpak**

De fasering, belangrijkste stappen en doorlooptijd van de implementatie.

**2. Migratie en continuïteit**

Hoe de migratie van de huidige situatie naar de nieuwe oplossing wordt uitgevoerd, inclusief borging van continuïteit van dienstverlening. Ga hierbij tevens expliciet in op de wijze waarop uitwijk- en fallbackscenario's zijn ingericht voor uitval van de Contact Center-oplossing, Microsoft Teams en/of relevante koppelingen, inclusief de wijze van activering, randvoorwaarden, testaanpak en eventuele beperkingen.

**3. Integratierealizatie**

De aanpak voor het realiseren van integraties met GouwIT, Microsoft Teams en de kennisbank (via CMS).

**4. Risico's en beheersing**

De belangrijkste risico's en de wijze waarop deze worden gemitigeerd.

**5. Adoptie en ingebruikname**

Hoe gebruikers worden begeleid (training, adoptie, ondersteuning).

Inschrijver levert, als onderdeel van (sub)Gunningscriterium 2 – Implementatie en migratie tevens een concept implementatieplan aan. Dit concept implementatieplan wordt beoordeeld op basis van dit (sub)Gunningscriterium. Het concept implementatieplan bevat minimaal:

- plan van aanpak;
- organisatie en rolverdeling;
- planning en mijlpalen;
- risico's en beheersmaatregelen;
- training en instructie; en
- adoptie en communicatie.

De beantwoording van dit (sub)Gunningscriterium bevat een beschrijving van de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de implementatie en migratie en mag niet meer dan tien (10) pagina's bedragen. Als het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, dan wordt alle tekst en/of afbeeldingen na de tiende pagina niet in de beoordeling meegenomen. Verwijzingen naar bronnen, alsmede de bronnen waarnaar verwezen wordt, zoals websites, worden niet betrokken bij de beoordeling van het (sub)Gunningscriterium.

#### *6.4.3.3 (Sub)Gunningscriterium 3 – Servicemanagement*

**Doelstelling:** De Aanbestedende Dienst zoekt een partner die servicemanagement op een kwalitatief hoogwaardige wijze heeft ingericht, met het oog op de continuïteit van de aangeboden oplossing. Het doel is om inzicht te krijgen in de wijze waarop de Inschrijver als toekomstig partner incidenten, problems, en changes (standaard en niet-standaard) oplost en uitvoert, evenals de technische en functionele ondersteuning. Hierbij is het cruciaal dat de Aanbestedende Dienst zo goed mogelijk en ongehinderd haar werkzaamheden kan blijven uitvoeren.

Inschrijvers moeten met inachtneming van de doelstelling ingaan op de volgende aspecten:

**1. Inrichting van dienstverlening**

Hoe support, incidentmanagement en wijzigingsbeheer zijn ingericht.

**2. Proactief beheer**

Hoe beschikbaarheid, performance en capaciteit (met name telefonie en piekbelasting) worden gemonitord en gestuurd. Hierbij wordt specifiek ingegaan op het monitoren en bijsturen van capaciteit in relatie tot piekbelasting, inclusief het tijdig opschalen van telefoniecapaciteit en gebruikers.

**3. Samenwerking en governance**

Hoe de samenwerking met de Aanbestedende Dienst wordt ingericht (rolverdeling, overlegstructuur, ondersteuning van functioneel beheer).

**4. SLA en rapportage**

Hoe wordt voldaan aan de gevraagde SLA en hoe prestaties inzichtelijk worden gemaakt.

**5. Doorontwikkeling**

Hoe wijzigingen, uitbreidingen en innovatie worden ondersteund gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

De beantwoording van dit (sub)Gunningscriterium bevat tevens een concept Service Level Agreement (SLA) en concept Dossier Afspraken en Procedures (DAP) volgens de specificaties van de Aanbestedingsstukken. Inschrijver benoemt eventuele afwijkingen ten opzichte van de gevraagde SLA- en DAP-uitgangspunten expliciet en gemotiveerd in de Inschrijving.

Inschrijver maakt daarbij expliciet op welke wijze de in de SLA opgenomen KPI's en serviceafspraken aansluiten op de functionele en technische eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen en de in de Aanbestedingsstukken beschreven kritische processen, waaronder bereikbaarheid, piekbelasting en performance.

De SLA en DAP mogen tezamen niet meer dan 25 pagina's bedragen. Als het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, dan wordt alle tekst en/of afbeeldingen na de vijfentwintigste pagina niet in de beoordeling meegenomen. Verwijzingen naar bronnen, alsmede de bronnen waarnaar verwezen wordt, zoals websites, worden niet betrokken bij de beoordeling van het (sub)Gunningscriterium.

#### *6.4.3.4 (Sub)Gunningscriterium 4 – Live-demo*

**Doelstelling:** De Aanbestedende Dienst heeft een live-demo opgenomen als onderdeel van de kwalitatieve (sub)Gunningscriteria. De live-demo vindt plaats vóór de voorgenomen gunning en maakt integraal onderdeel uit van de totale beoordeling. De live-demo stelt de Aanbestedende Dienst in staat om de praktische toepasbaarheid en efficiëntie van de aangeboden oplossing te beoordelen in een realistische setting. De live-demo is een belangrijk onderdeel van de beoordeling en weegt zwaar mee in de uiteindelijke gunning.

De live-demo's vinden op de data zoals opgenomen in paragraaf 2.2 fysiek plaats op de locatie van de Aanbestedende Dienst te Roermond, op basis van de hierna volgende uitgangspunten:

- Op de locatie van de Aanbestedende Dienst is een draadloos internet, projectiescherm en whiteboard beschikbaar;
- De live-demo dient herkenbaar aan te sluiten op de in de usecases (Bijlage 10) beschreven klantreizen, zoals:
  - statusvraag bezwaar;
  - vraag over openstaand saldo; en
  - escalatie naar medewerker;
- De usecases beschrijven een gewenste eindsituatie voor klantcontact en vormen het functionele referentiekader voor de live-demo;
- De Aanbestedende Dienst verlangt niet dat iedere usecase integraal en volledig werkend end-to-end wordt gedemonstreerd. De usecases dienen primair als referentiekader voor de beoordeling van de samenhang, praktische toepasbaarheid en ondersteuning van klantcontactprocessen binnen de aangeboden oplossing;
- Inschrijver mag demonstratieonderdelen combineren, gespreid demonstreren of gedeeltelijk simuleren, mits aannemelijk wordt gemaakt hoe de oplossing de beschreven processen en functionaliteiten ondersteunt;
- Niet alle in de usecases genoemde functionaliteiten hoeven binnen één scenario of klantreis afzonderlijk en volledig te worden doorlopen;
- De usecases vormen nadrukkelijk geen uitputtende functionele specificatie van de Opdracht;
- Onderdelen die betrekking hebben op systemen buiten de scope van de Opdracht (zoals GouwIT, CMS/kennisbank of andere externe systemen) worden beschouwd als context. Inschrijver hoeft deze onderdelen niet integraal werkend te demonstreren, maar dient aannemelijk te maken hoe de aangeboden oplossing deze processen ondersteunt en hoe de integratie in de praktijk worden gerealiseerd;
- Integraties mogen tijdens de live-demo worden getoond op basis van simulaties, voorbeelddata, fictieve koppelingen of mock-ups;
- Inschrijver dient tijdens de live-demo expliciet toe te lichten:
  - welke onderdelen standaardfunctionaliteit zijn;
  - welke onderdelen via configuratie worden gerealiseerd;
  - welke onderdelen afhankelijk zijn van systemen buiten de scope van de Opdracht; en
  - welke onderdelen optioneel of toekomstig zijn;
- De live-demo duurt maximaal 90 minuten. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de live-demo na 90 minuten te beëindigen; en
- Eventueel gemaakte kosten voor het voorbereiden, configureren en doorlopen van de live-demo worden niet vergoed, zie ook paragraaf 2.10.

De hieronder opgenomen aspecten vormen de primaire beoordelingsonderdelen van de live-demo. De usecases uit Bijlage 10 dienen hierbij als functioneel referentiekader en praktijkscenario's waarbinnen Inschrijver de werking en samenhang van de oplossing demonstreert. Inschrijvers moeten met inachtneming van de doelstelling ingaan op de volgende aspecten:

#### **1. Realtime klantcontact**

- Afhandeling van een inkomend telefoongesprek;
- Routing en wachtrijen; en
- Doorverbinden (incl. richting "Teams-gebruiker" – gesimuleerd toegestaan).

## 2. Livechat

- Start en afhandeling chat;
- Ondersteuning van meerdere chats per medewerker; en
- Wachtrij / werkdrukbeheer.

## 3. Medewerker interface

- Klantbeeld (mag gesimuleerd zijn);
- Contacthistorie;
- Vastleggen van contact; en
- Overdracht / escalatie.

## 4. Integraties en samenhang klantcontactdomein (gesimuleerd toegestaan)

Demonstreer de samenhang tussen het Contact Center-platform en de voor het klantcontactproces relevante integraties, functionaliteiten en ondersteunende componenten.

Hierbij dient Inschrijver in ieder geval inzicht te geven in:

- de wijze waarop klant- en contactinformatie vanuit externe systemen beschikbaar komt binnen de medewerker interface;
- de wijze waarop integraties met GouwIT het klantcontactproces ondersteunen;
- de wijze waarop kennisartikelen via de kennisbank/CMS beschikbaar worden gesteld tijdens klantcontact;
- de wijze waarop de integratie met Microsoft Teams samenwerking, presence en doorverbinden ondersteunt;
- de wijze waarop ondersteunende functionaliteiten zoals WFM, kwaliteitsmonitoring (QM) en klantonderzoek (KTO) geïntegreerd zijn binnen de oplossing of als samenhangende component functioneren;
- de mate waarin gegevens, contextinformatie en klantinteracties consistent beschikbaar zijn over verschillende onderdelen van de oplossing; en
- de wijze waarop de oplossing bijdraagt aan vermindering van handmatige handelingen en versnippering binnen het klantcontactdomein.

Integraties mogen worden gedemonstreerd op basis van simulaties, voorbeelddata of fictieve koppelingen. Inschrijver dient daarbij toe te lichten:

- hoe deze integraties in de praktijk worden gerealiseerd;
- welke onderdelen standaard onderdeel uitmaken van de oplossing;
- welke onderdelen afhankelijk zijn van derden; en
- hoe de samenhang en beheersbaarheid van het geheel wordt geborgd.

## 5. Ondersteuning / AI-functionaliteit (indien aanwezig)

- Antwoordsuggesties;
- Transcriptie / samenvatting; en
- Ondersteuning tijdens het gesprek.

Dit onderdeel is niet verplicht, maar wordt meegenomen in de beoordeling indien aanwezig en aantoonbaar geïntegreerd in de oplossing.

## 6. Monitoring en sturing

- Wachtrijen;
- Performance; en
- Beschikbaarheid van medewerkers.

## 7. Vastlegging en datagebruik

- Vastleggen van contactgegevens en interactiedata;
- Ondersteuning bij het registreren van contactredenen en acties; en
- Inzicht in hoe deze data wordt gebruikt voor rapportage en sturing.

### Beoordeling live-demo

De beoordeling van de live-demo vindt plaats op basis van de mate waarin de aangeboden oplossing:

- aansluit op de gewenste toekomstige situatie;
- de in Bijlage 10 opgenomen usecases ondersteunt;
- medewerkers effectief ondersteunt tijdens klantcontact;
- samenhang biedt tussen functionaliteiten, kanalen en integraties;
- gebruiksvriendelijk en beheersbaar is; en
- handmatige handelingen beperkt en processen ondersteunt.

De beoordeling van de live-demo vindt plaats op basis van de volgende criteria waarbij zowel de uitvoering van de kernfunctionaliteiten als de mate waarin de oplossing de usecases ondersteunt wordt beoordeeld:

#### 1. Technische stabiliteit en functionaliteit

- correcte en consistente uitvoering van de gevraagde functionaliteiten en demonstratieonderdelen;
- stabiliteit van de oplossing tijdens de demo (geen verstoringen of fouten); en
- aantoonbare functionele ondersteuning van de voor het klantcontactproces relevante integraties, waaronder in ieder geval de integraties met de kennisbank/CMS, GouWIT en Microsoft Teams. Hierbij mag gebruik worden gemaakt van simulaties, voorbeelddata of fictieve koppelingen.

#### 2. Efficiëntie en snelheid

- mate van automatisering en ondersteuning bij het uitvoeren van handelingen;
- snelheid waarmee acties en processen worden uitgevoerd (bijv. doorverbinden, zoeken naar collega's, aanpassen callflows); en
- logische en efficiënte procesondersteuning zonder onnodige handmatige stappen.

#### 3. Gebruiksvriendelijkheid en leerbaarheid

- logische plaatsing van functies;
- veelgebruikte acties met een beperkt aantal handelingen;
- logische en intuïtieve navigatie;
- duidelijkheid van knoppen, labels en functies;
- mate waarin de oplossing zonder uitgebreide toelichting begrijpelijk is;
- eenvoud waarmee gebruikers de oplossing kunnen leren gebruiken; en
- beschikbaarheid van ondersteunende hulpmiddelen.

#### 4. Samenhang en integratie

- mate waarin ondersteunende functionaliteiten zoals WFM, kwaliteitsmonitoring (QM), klantonderzoek (KTO), kennismanagement en medewerker ondersteuning geïntegreerd onderdeel uitmaken van de oplossing of als één samenhangend geheel functioneren;
- mate waarin de oplossing bijdraagt aan consolidatie en vermindering van versnippering binnen het klantcontactdomein; en
- mate waarin gegevens, klantcontext en interactiehistorie consistent beschikbaar zijn over verschillende onderdelen van de oplossing.

#### 6.4.3.5 Beoordeling en wijze van scoren

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de genoemde kwalitatieve (sub)Gunningscriteria. Ieder lid van het beoordelingsteam kent individueel per kwalitatief (sub)Gunningscriterium punten toe aan de door de Inschrijver in het kader van dat (sub)Gunningscriteria opgestelde beschrijving. Daarna komen de leden van het beoordelingsteam samen en kennen zij in consensus het definitieve aan de Inschrijving toekomende aantal punten per kwalitatief (sub)Gunningscriterium toe.

Tabel 9: Beoordeling en wijze van scoren

| Beoordeling met inachtneming van het beoordelingskader | Wijze van scoren   |                            |
|--|--|----------------------------|
| <b>Goed</b>  | Inschrijver scoort goed indien zijn uitwerking alle in het desbetreffende (sub)Gunningscriterium gevraagde aspecten bevat, en in aanzienlijke mate bijdraagt aan de doelstelling.  | 100% van het aantal punten |
| <b>Voldoende</b>                                       | Inschrijver scoort voldoende indien zijn uitwerking ofwel niet alle, maar wel het merendeel van de in het desbetreffende (sub)Gunningscriterium gevraagde aspecten behandelt en/of slechts in beperkte mate wordt bijgedragen aan de doelstelling. | 50% van het aantal punten  |
| <b>Matig</b>   | Inschrijver scoort matig indien zijn uitwerking ofwel niet alle, maar wel het merendeel van de in het desbetreffende (sub)Gunningscriterium gevraagde aspecten behandelt en/of de beantwoording niet of nauwelijks bijdraagt aan de doelstelling.  | 10% van het aantal punten  |
| <b>Geen antwoord/onvoldoende</b>                       | Inschrijver heeft geen informatie aangeleverd en/of de beantwoording maakt duidelijk dat afbreuk wordt gedaan aan de doelstelling.   | 0% van het aantal punten   |

Om voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking te komen dient Inschrijver op het (sub)Gunningscriterium 1 – Oplossing tenminste een “Voldoende” te scoren. Scoort een Inschrijver op dit (sub)Gunningscriterium een “Matig” dan wel “Geen antwoord/onvoldoende”, dan wordt de Inschrijving van de desbetreffende Inschrijver als ongeldig terzijde gelegd. Ongeldige Inschrijvingen worden uitgesloten van verdere beoordeling. Als gevolg daarvan komt de desbetreffende Inschrijver niet in aanmerking voor gunning van de Overeenkomst.

#### 6.4.4 Financiële aspecten van de Inschrijving

De Inschrijver dient de prijzen op te geven (conform de toelichting en voorwaarden) in Bijlage 05 Prijsinvalformulier.

Bij het invullen van het Prijsinvalformulier (Bijlage 05) dient de Inschrijver de volgende uitgangspunten te hanteren:

- de Aanbestedende Dienst voert in het kader van de Aanbestedingsprocedure geen prijsonderhandelingen. De Inschrijver heeft derhalve slechts één gelegenheid om een concurrerende Inschrijving, met een zo optimaal mogelijke prijs- en kwaliteitsverhouding, in te dienen; en
- het schuiven met prijzen op een wijze die de beoordelingssystematiek frustreert, is niet toegestaan. Alsdan is sprake van een manipulatieve Inschrijving. Een manipulatieve Inschrijving wordt als ongeldig terzijde gelegd. Ongeldige Inschrijvingen

worden uitgesloten van verdere beoordeling. Als gevolg daarvan komt de desbetreffende Inschrijver niet in aanmerking voor gunning van de Overeenkomst.

#### 6.4.5 Rangorde van de Inschrijvingen en loting

De scores op de kwalitatieve (sub)Gunningscriteria worden bepaald aan de hand van de uitwerking op de (sub)Gunningscriteria kwaliteit die door de Inschrijver bij de Inschrijving zijn gevoegd. Voor het vaststellen van de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding worden de behaalde scores voor kwaliteit van elke Inschrijver bij elkaar opgeteld en vervolgens gedeeld door het door die Inschrijver ingediende Fictieve TCO die bij de Inschrijving is ingediend als Bijlage 05. De Inschrijving met de hoogste totaalscore (meeste kwaliteit per euro) krijgt rangnummer 1. De Inschrijving met de op één na hoogste totaalscore krijgt rangnummer 2, etc. De als nummer 1 gerankte Inschrijver komt voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking. De rangorde is na definitieve gunning van de Overeenkomst opgeheven.

Totaalscore Inschrijving = 
$$\frac{\text{som van door Inschrijver behaalde kwaliteitsscores}}{\text{door Inschrijver opgegeven Fictieve TCO}}$$

De score wordt afgerond op twee decimalen.

Het kan voorkomen dat meerdere Inschrijvingen met een gelijke totaalscore Inschrijving eindigen, waardoor meerdere Inschrijvingen voor hetzelfde rangnummer in aanmerking komen. In dat geval geldt dat de betreffende, gelijk scorende Inschrijvingen onderling opnieuw worden gerangschikt, waarbij een betere kwaliteit prevaleert boven een lagere prijs. Hierbij geldt:

De nieuwe rangschikking vindt plaats op volgorde van de behaalde scores (van hoog naar laag) op het (sub)Gunningscriterium 1 – Oplossing. Aan de Inschrijver die op dit (sub)Gunningscriterium de hoogste score heeft wordt een lager rangnummer toegewezen (en komt daarmee hoger in de rangorde en derhalve eerder in aanmerking voor (voorlopige) gunning van de Overeenkomst). Mocht op basis van deze nieuwe rangschikking opnieuw geen onderscheid tussen Inschrijvingen gemaakt kunnen worden, dan zal weer een nieuwe rangschikking worden gemaakt, dit keer op basis van de score op het (sub)Gunningscriterium 2 – Implementatie en migratie. Aan de Inschrijver die dan op dit (sub)Gunningscriterium de hoogste score heeft zal een hogere rang in de orde worden toegekend. Mocht ook op basis van deze nieuwe rangschikking opnieuw geen onderscheid tussen Inschrijvingen gemaakt kunnen worden, dan zal weer een nieuwe rangschikking worden gemaakt, dit keer op basis van de score op het (sub)Gunningscriterium 3 – Servicemanagement. Aan de Inschrijver die dan op dit (sub)Gunningscriterium de hoogste score heeft zal een hogere rang in de orde worden toegekend. Aan de Inschrijver die dan op dit (sub)Gunningscriterium de hoogste score heeft zal een hogere rang in de orde worden toegekend. Als tot slot ook op basis van deze laatste rangschikking geen onderscheid tussen Inschrijvingen gemaakt kan worden, dan zal weer een nieuwe rangschikking worden gemaakt, dit keer op basis van de score op het (sub)Gunningscriterium 4 – Live-demo. Aan de Inschrijver die dan op dit (sub)Gunningscriterium de hoogste score heeft zal een hogere rang in de orde worden toegekend.

Als ondanks alle voorgaande maatregelen de onderlinge rangorde nog steeds gelijk is dan zal de rangorde van de gelijk eindigende Inschrijvingen worden vastgesteld aan de hand van een loting. Loting vindt plaats door een onafhankelijke derde (bijv. een notaris), in het bijzijn van de Aanbestedende Dienst. De Inschrijvers om wiens Inschrijvingen wordt geloot worden in de gelegenheid gesteld om de loting bij te wonen.