



# solido

IT voor overheden

## **Selectieleidraad**

**Europese aanbesteding Microsoft Teams Phone System met KCC  
en Omnichannel oplossing**

Referentienummer: TN595276

Datum: 15-06-2026

# Inhoudsopgave

1. Solido & de opdracht .....	7
1.1 Aanbestedende dienst: Solido.....	7
1.2 Huidige situatie.....	7
1.3 Doelstelling .....	8
1.4 Type oplossingen en definities .....	8
1.5 Het beheer.....	10
1.6 De gemeentelijke werkplek .....	10
1.7 Visie.....	10
1.8 De opdracht .....	11
1.9 Omnichannel integratie.....	12
1.10 Facturatie.....	13
1.11 Toepassing Social Return.....	13
1.12 Marktconsultatie verslag .....	13
2. Motivering opdracht .....	14
2.1 Keuze in procedure .....	14
2.2 Raamovereenkomst en looptijd.....	14
2.3 Verwerkersovereenkomst .....	14
2.4 Planning .....	15
2.5 Nota van Inlichtingen .....	16
2.6 Klachten .....	16
2.7 Herzieningsclausule.....	16
2.8 Wachtkamerconstructie .....	17
3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen .....	18
3.1 Uitsluitingsgronden (deel III van het UEA) .....	18
3.2 Geschiktheidseisen (deel IV van het UEA) .....	19
4. Selectie .....	24
4.1 Zes of meer aanmeldingen .....	24
4.2 Selectiemethode .....	24
4.3 Selectiecriteria.....	24
4.4 Referentieopdracht selectiecriteria.....	26
5. Beoordeling selectiefase .....	28
6. Voorwaarden en rechtsmiddel.....	30
6.1 Voorwaarden .....	30
6.2 Rechtsgeldige ondertekening .....	30

6.3	Aanmelding.....	30
6.4	Voorwaardelijke, onvolledige en/of ongeldige Aanmelding .....	30
6.5	Vorbehouden van Aanbestedende dienst .....	30
6.6	Status informatie .....	30
6.7	Intellectueel eigendom .....	31
6.8	Uitsluiting van Gegadigden.....	31
6.9	Aantal malen Aanmelden .....	31
6.10	Rechtsmiddel .....	32

# Begrippenlijst

Aanbestedende dienst	Solido
Opdrachtgever	Solido
Selectieleidraad	De uitnodiging tot Aanmelding inclusief de bijlagen, die ten behoeve van de Aanbestedingsprocedure zijn opgesteld door de Aanbestedende dienst, met daarin alle informatie en voorwaarden evenals eisen en Gunningscriteria voor de Aanmelding op het vervolg voor fase 2 – Gunningsfase.
Aanbestedingsplatform	Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen de Aanbestedende dienst en de Gegadigde plaatsvindt en dat als medium dient voor het indienen van een Aanmelding.
Aanbestedingsprocedure	De gekozen aanbestedingsprocedure om te komen tot een meerjarige Raamovereenkomst voor Solido, inclusief de in dat kader noodzakelijke vervangingen.
Aanbestedingswet 2012	De ingevolge richtlijn 2014/24/EU gewijzigde Aanbestedingswet 2012.
Bewijsstukken	De voorgeschreven stukken die Gegadigde bij Aanmelding op verzoek van Aanbestedende dienst moet kunnen overleggen, op basis waarvan Aanbestedende dienst vaststelt of geen van de Uitsluitingsgronden van toepassing is, of een Gegadigde voldoet aan de Geschiktheidseisen.
Combinant(en)	Een (rechts)persoon die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Gegadigde c.q. Gegadigde bestaande uit twee of meer (rechts)personen.
Derde	Een (rechts)persoon op wiens financiële draagkracht en/of technische bekwaamheid door een Gegadigde een beroep wordt gedaan ter voldoening aan eisen met betrekking tot financieel economische draagkracht en/of technische bekwaamheid.
Geschiktheidseisen	Eisen aan de technische- en beroepsbekwaamheid, het financiële en economisch draagvlak en de beroepsbevoegdheid van een Gegadigde waaraan een Gegadigde moet kunnen voldoen om mee te kunnen dingen naar de Opdracht.
GVA	Gedragverklaring aanbesteden: een verklaring van Onze Minister van Veiligheid en Justitie dat uit een onderzoek naar de in artikel 4.7 van de Aanbestedingswet bedoelde gegevens is gebleken dat tegen de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met Aanmelding op de Opdracht.
Gegadigde	Een (rechts)persoon of Combinatie die deelneemt aan de selectiefase van deze Aanbestedingsprocedure.
Nota van inlichtingen	Een document met antwoorden van Aanbestedende dienst op (geanonimiseerde) vragen van Gegadigde, en met eventuele verduidelijkingen en/of toelichtingen van Aanbestedende dienst.
Onderaannemer	Door Gegadigde ingeschakelde ondernemer die onder verantwoordelijkheid en aansturing van Opdrachtnemer een deel van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze Opdracht uitvoert. Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een dochter- of zusteronderneming.
Opdrachtnemer	De Gegadigde aan wie de Opdracht is gegund en met wie de Raamovereenkomst is gesloten.
Onderaannemer	Een ondernemer aan wie een deel van de uitvoering van opdracht is of zal worden gegeven door Opdrachtnemer.
Referentie	Voor de uitvoering van de Opdracht benodigde kennis, ervaring en bekwaamheid op een essentieel onderdeel van de Opdracht.
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument: het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in de Aanbestedingswet.
Uitsluitingsgronden	De dwingende gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze Aanbesteding als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet en de door Aanbestedende dienst gehanteerde facultatieve gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze Aanbesteding als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet.

# Inleiding

Voor u ligt de Selectieleidraad van de niet-openbare Europese Aanbestedingsprocedure voor Teams Phone System & KCC met omnichannel. Door middel van deze Selectieleidraad nodigen wij u uit deel te nemen aan de selectiefase van deze Aanbestedingsprocedure.

Op deze Aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. De Aanbestedingsprocedure die leidt tot de opdrachtverlening verloopt in twee fasen:

- Fase 1 is de selectiefase.  
In deze fase kunnen Gegadigden zich aanmelden voor de Aanbesteding. In deze Selectieleidraad staat vermeld welke informatie Gegadigden moeten indienen en welke eisen en criteria gehanteerd worden bij de beoordeling van de Aanmeldingen. Er zullen maximaal vijf (5) Gegadigden worden uitgenodigd voor fase 2. In hoofdstuk 3 staan de Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en Selectiecriteria. Voor de uitleg over de beoordelingsmethode in de selectiefase wordt verwezen naar hoofdstuk 5. De eerste fase is gestart met het aankondigen van deze Aanbestedingsprocedure op TenderNed/TED.
  
- Fase 2 is de gunningsfase. Nadat de selectiefase is afgerond wordt de Aanbestedingsprocedure voortgezet met de geselecteerde Gegadigden. Wanneer u in de selectiefase bent geselecteerd voor de gunningsfase, dan wordt u de gunningsleidraad toegestuurd. Alle voorwaarden en eisen met betrekking tot de gunningsfase worden in de gunningsleidraad verder uitgewerkt. Aanbesteder gunt de Opdracht op grond van de naar het oordeel van de Aanbesteder economisch meest voordelige Inschrijving.

De opbouw van de Selectieleidraad is als volgt:

- Hoofdstuk 1: Beschrijving van de organisatie en de opdracht
- Hoofdstuk 2: Motivering Aanbestedingsprocedure
- Hoofdstuk 3: Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen
- Hoofdstuk 4: Selectie
- Hoofdstuk 5: Beoordeling Selectiefase
- Hoofdstuk 6: Voorwaarden en rechtsmiddel

## Aanbestedingsplatform

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via het platform van TenderNed. De weblink naar het platform is: <https://www.tenderned.nl/>

Meer algemeen geldt dat opdrachtgever op geen enkele wijze verantwoordelijk is voor het gebruik van het Aanbestedingsplatform door Gegadigde. Opdrachtgever wijst dan ook iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand. Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor de technische aspecten van elektronisch aanbesteden. Dit omvat het tijdig en volledig indienen van vragen en Aanmeldingen. HIP Projectconsult en Solido zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of tekortkomingen in de indiening via het platform.

Aan de hand van dit document dien je de gevraagde gegevens in te vullen op het Aanbestedingsplatform en de bijbehorende verklaringen en informatie toe te voegen. Je dient de verklaringen in te vullen volgens de beschikbare bijlagen en deze verklaringen,

desgevraagd, te ondertekenen en toe te voegen (te uploaden) in de aanbesteding op het Aanbestedingsplatform.

Om deel te nemen aan de gunningsfase, dient u tijdens de selectiefase, bij Aanmelding de volgende documenten in te dienen.

Document	Indienen bij aanmelding	Bij uitnodiging gunningsfase
Rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument	X	
*Uittreksel(s) uit het handelsregister	X	
*Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)		X
*Verklaring omtrent betalingsgedrag van de Belastingdienst		X
Bijlage 3 - Verklaring Russische betrokkenheid	X	
Bijlage 4 - Kerncompetentie K1	X	
Bijlage 4 - Kerncompetentie K2	X	
Bijlage 4 - Kerncompetentie K3	X	
Selectie criterium 1	X	
Selectie criterium 2	X	
Selectie criterium 3	X	
*Kopie polis Beroeps-en/of bedrijfsaansprakelijkheid		X
*Controleverklaring met goedkeurende strekking zonder continuïteitsparagraaf		X
ISO 9001:2015 of een tenminste gelijkwaardig certificaat		X
ISO 27001 of een tenminste gelijkwaardig certificaat		X

\*Opdrachtgever mag, ná bekendmaking van de voorlopige selectiebeslissing deze documenten opvragen bij Gegadigde. Gegadigde zal dan binnen 5 werkdagen, ná aanvraag van Opdrachtgever, de documenten moeten indienen via de berichtenmodule van Tendered.

# 1. Solido & de opdracht

## 1.1 Aanbestedende dienst: Solido

### Over Solido

Solido is op basis van de Wet gemeenschappelijke regelingen een openbaar lichaam en actief als IT-service provider voor overheden in Zuid-Limburg. Solido verzorgt IT-dienstverlening voor haar deelnemers (Gemeente Heerlen, Landgraaf, Kerkrade, Brunssum Simpelveld, Voerendaal, Beekdaelen, Gulpen-Wittem en de Veiligheidsregio Zuid-Limburg) en 20-tal gemeentelijke gelieerde instellingen. De Veiligheidsregio Zuid-Limburg, Gemeente Beek, Het Gegevenshuis en de Gemeente Gulpen Wittem hebben een eigen Microsoft Tenant. De overige delen een gezamenlijke Microsoft Tenant.

Bij Solido werken ongeveer 85 ICT'ers om jaarlijks gemiddeld 4.200 gebruikers en 3.000 werkplekken te ondersteunen. Binnen Solido zijn er diverse IT-specialismen aanwezig zoals Werkplekbeheer, Serverbeheer, Databasebeheer, Applicatiebeheer en Netwerkbeheer.

### Visie Solido

Solido is klantgericht en wendbaar, staat open voor nieuwe toetreders, werkt vanuit standaardisatie tenzij, zoekt de samenwerking op waar mogelijk en heeft een robuuste bedrijfsvoering.

### De (digitale) werkplek

De deelnemers van Solido maken al gebruik van het Microsoft 365-ecosysteem. Microsoft Teams wordt door de medewerkers van zowel Solido als de eerder benoemde deelnemers ingezet voor het delen van documenten, chatten en het houden van online vergaderingen. Daarnaast werkt de gehele populatie met Exchange Online voor e-mail, terwijl SharePoint en OneDrive worden gebruikt om gezamenlijk of individueel aan documenten te werken, ongeacht de locatie. Iedere medewerker is al voorzien van een laptop, mobiele telefoon en mogelijk zelfs tablet bij individuele gevallen.

Daarnaast is iedere medewerker uitgerust met een laptop die centraal wordt beheerd via Intune, evenals een smartphone met mobiel abonnement, zodat zowel vaste als mobiele communicatie optimaal ondersteund wordt binnen de organisatie.

Voor de integratie van telefoniediensten binnen de Microsoft Tenant dient rekening te worden gehouden met de huidige situatie, waarin het merendeel van de deelnemers binnen één gezamenlijke tenant opereert. In de verdere uitrol tijdens de looptijd van deze opdracht wordt voorzien dat deelnemers **gefaseerd** zullen migreren naar **individuele, autonome tenants**. Een concrete planning is vooralsnog niet bekend.

## 1.2 Huidige situatie

Momenteel heeft Solido en elke andere afzonderlijke deelnemer haar eigen contract voor dezelfde producten en/of diensten welke in deze Aanbesteding uitgevraagd worden, wat neerkomt op de volgende afloopdata voor alle gemeentes en Solido. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan deze tabel met afloopdata, het moet Gegadigde en uiteindelijk Opdrachtnemer in beginsel een duidelijk beeld geven van de contractsituaties van alle organisaties.

Na afloop van de thans lopende contracten van de gemeente Landgraaf ziet de opdracht initieel niet op dienstverlening ten behoeve van deze gemeentelijke organisaties. Op basis van de herzieningsclausule zoals opgenomen in paragraaf 1.6 kan de opdracht op een later moment worden uitgebreid naar deze gemeente.

	Afloopdatum huidig contract
Gemeente Heerlen	20-09-2027
Gemeente Beekdaelen	11-04-2028
Gemeente Brunssum	31-12-2028
Gemeente Kerkrade	31-12-2027
Gemeente Landgraaf	31-12-2028
Gemeente Simpelveld	31-12-2027
Gemeente Voerendaal	18-11-2027
Solido	11-04-2028
Het Gegevenshuis	31-12-2028

### 1.3 Doelstelling

De doelstelling is het realiseren van een nieuwe toekomstbestendige Microsoft Teams-oplossing met Contactcenter (KCC) / Omnichannel oplossing. De deelproducten die hierin worden afgenomen zijn:

- Een oplossing gebaseerd op Microsoft Phone System;
- Een oplossing gebaseerd op Microsoft Teams voor het Klant Contact Center (KCC), met hierin de optie om modulair op te schalen naar omnichannel mogelijkheden.

De dienstverlening in relatie tot Vaste en Mobiele Telefoon, is al in de markt gepubliceerd met de aanbesteding [Telefonie Vast en Mobiel](#). Het is een onlosmakelijke eis dat de winnende inschrijving en daarmee Opdrachtnemer aansluiting zoekt bij de Opdrachtnemer welke gecontracteerd is vanuit de opdracht cq Aanbesteding 'Teams Phone System & Klantcontactcenter met omnichannel'. Het eindresultaat is de aanschaf van een Microsoft Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing. Deze oplossing moet zowel vaste telefonie als mobiele communicatiekanalen ondersteunen en vanuit één geïntegreerd platform kunnen afhandelen.

### 1.4 Type oplossingen en definities

In deze aanbesteding wordt er voor deelnemers een onderscheid gemaakt in de volgende type oplossingen en onderscheid in functionele behoeftes. Om een duidelijk beeld te scheppen van de benoemde type oplossingen, zoals Aanbestedende dienst deze duidt, zijn hier de definities nader toegelicht:

- Type 1: Klantcontactcenter – Standaard:

De deelnemer zal zeer beperkt gebruik maken van Klantcontactcenter functionaliteiten. De functionaliteiten die minimaal gebruikt zullen worden zijn ook tevens in de E5 licentie (Teams Phone standaard) opgenomen:

- Auto Attendant (Hoofdnummers, Welkom boodschap, openingsuren, keuze menu's, ...)
- Call Queues (Wachtrijen, Agenten, Routing, Exception handling, ...)
- Zeer beperkte rapportage
- Geen supervisors

- Beperkte integratie in zaaksystemen
- Type 2: Klantcontactcenter – Premium voor enkele KCC-functionaliteiten:

De deelnemer die hier gebruik van maakt, zal gebruik maken van Klantcontactcenter functionaliteiten welke als extra zijn opgenomen in de Licentie Teams Premium. Deze functionaliteiten zijn:

- Premium Teams oplossing voor KCC-functionaliteit
- Alles in Standard Teams
- Queues App
- Shared call history
- Realtime / Historische rapportage
- Supervisor & Monitor, Whisper, Barge & Takeover
- Type 3: Klantcontactcenter met Omnichannel opties:

De deelnemer die hier gebruik van zal maken, zal uitgebreid gebruik maken van alle potentiële Klantcontactcenter vereisten die ook zijn opgenomen in het Programma van Eisen – bijlage 7 - Onderdeel 4 Contactcenter. Een greep van enkele eisen en functionaliteiten zijn:

- 3rd Party Contact Center Oplossingen (KCC & Omnichannel)
- Advanced Routing & Skills
- Integratie met Context & AI
- Sentiment Analyse
- Uitgebreide Dashboards & Rapportages (Realtime & Historisch)
- Integraties met zaaksystemen
- Gespreksopname & Transcriptie
- Supervisors

#### Benodigde licenties

Opdrachtgever beschikt over een Microsoft contract via een derde leverancier, voor de aanschaf van E5-licenties (benodigd voor Klantcontactcenter oplossing type 1) en Teams Premium (benodigd voor Klantcontactcenter oplossing type 2). Opdrachtgever verwacht wel inzet van Opdrachtnemer bij een organisatie die kiest voor type 1 of type 2.

Denk hierbij aan pilot-en migratie per deelnemer voor ingebruikname van Microsoft Phone System, Klantcontactcenter oplossing type 1 of type 2 en training/adoptie pilot voor de bestemde eindgebruikers onder andere.

#### De behoefte per type oplossing

In de tabel staat de behoefte van elke organisatie benoemd. Dit betreft dan ook geen harde afnameverplichting, maar moet Gegadigde inzicht geven in de behoeftes van alle organisaties. De specifieke Klantcontactcenter eisen, Programma van Eisen – Bijlage 7 – Onderdeel 4 Contactcenter (KCC) zijn primair en enkel bestemd voor de organisaties die gebruik maken van Type 3, Klantcontactcenter oplossing met Omnichannel.

	Type 1: Klantcontactcenter – standaard	Type 2: Klantcontactcenter – met Microsoft Teams Premium	Type 3: Klantcontactcenter oplossing met Omnichannel
Gemeente Heerlen			X
Gemeente Beekdaelen			X
Gemeente Brunssum			X
Gemeente Kerkrade			X
Gemeente Landgraaf			X
Solido			X
Gemeente Simpelveld		X	
Gemeente Voerendaal	X		
Het Gegevenshuis	X		

### 1.5 Het beheer

Het beheer ter zake van Teams-telefonie en uitvoerende werkzaamheden van Solido zal enkel vallen binnen het eerstelijns beheermodel. Tweede-, derde- en vierdelijns beheer taken, vragen, meldingen en/of incidenten zijn volledig bestemd voor de Opdrachtnemer. In bijlage 7 staat nader toegelicht welke inzet van Opdrachtnemer wordt verwacht tijdens de looptijd van het Raamcontract op het gebied van beheer.

### 1.6 De gemeentelijke werkplek

De standaard werkplek bestaat uit laptops met Windows 11. De standaard browser op zowel de laptops en (virtuele) desktops is Microsoft Edge. Op kantoor zijn veel werkplekken uitgerust met een dockingmonitor ofwel dockingstation om laptops op aan te sluiten. Op enkele werkplekken wordt er nog gebruik gemaakt van een vast-telefoontoestel, door medewerkers met bijvoorbeeld het functieprofiel/persona receptionist.

De benoemde deelnemers uit paragraaf 1.2 maken op netwerkgebied technisch onderdeel uit van het door Solido beheerde intergemeentelijke netwerk. Vanuit de twee Datacenters van Solido te Heerlen zijn gemeenten via ring topologieën hiermee verbonden op basis van dark-fiber koppelingen van 10 Gb/s, waardoor redundantie en ruimschoots bandbreedte beschikbaar zijn. Vanuit de datacenters zijn, eveneens redundant, 10 Gb/s koppelingen met Internet actief.

### 1.7 Visie

Uit de Aanbestedingsprocedure Telefonie Vast Mobiel zal een Opdrachtnemer gecontracteerd worden. De dienstverlening die deze Opdrachtnemer verzorgt omvat onder andere de volledige integratie met Microsoft Teams Telefonie via Operator Connect of Direct Routing. Integratie met Teams Phone Mobile bestaat dan ook als mogelijke optie, na gunning van de aanbesteding Telefonie Vast Mobiel.

Voor het Klantcontactcenter is het essentieel dat gekozen wordt voor een oplossing die beschikt over de hoogste certificering (Unify Integration Model) voor Microsoft Teams. De

Extend-certificering wordt ook toegestaan als Inschrijving. Meer informatie is op deze website te vinden: [Teams Contact Center - Microsoft Teams | Microsoft Learn](#)

Deze certificering waarborgt dat het KCC volledig en betrouwbaar integreert met het Microsoft 365-ecosysteem, waardoor functionaliteit, veiligheid en gebruiksgemak optimaal geborgd zijn. Het stelt de deelnemers in staat om klantcontact op een professionele en efficiënte manier af te handelen binnen een vertrouwde, uniforme werkomgeving, zonder concessies te doen aan kwaliteit of continuïteit.

Dankzij deze gecombineerde aanpak ontstaat een toekomstbestendige, schaalbare en flexibele telecommunicatie-infrastructuur, waarbij alle gebruikte technologieën beschikken over de vereiste certificeringen. Deze certificeringen – zoals de Microsoft Operator Connect- en Teams Phone-certificering voor vaste en mobiele telefonie, én de hoogste Unify Integration Model-certificering voor het Klant Contact Center – waarborgen een naadloze integratie en optimaal gebruiksgemak voor de gebruiker. Zo kunnen de deelnemers van Solido niet alleen efficiënt samenwerken en communiceren, maar profiteren zij ook van een uniforme, betrouwbare en eenvoudig te gebruiken digitale werkomgeving.

## **1.8 De opdracht**

Als systeemintegrator bij de implementatie van Microsoft Teams telefonie zorgt Opdrachtnemer voor een gestroomlijnde migratie per deelnemer. De Opdrachtnemer zal rekening houden met deelnemers, die vóór daadwerkelijke implementatie de behoefte uiten, om Legacy systemen te koppelen met Telefonie buiten de Teams omgeving, door middel van Session Border Controllers en SIP trunks.

De hoofdopdracht-onderdelen zijn:

1. Pilot- en migratie per deelnemer voor ingebruikname van het Microsoft Phone System;
2. Implementatie en ingebruikname van het Microsoft Phone System;
3. \*Pilot-en migratie per deelnemer voor ingebruikname van de Klantcontactcenter (KCC) oplossing;
4. \*Implementatie en ingebruikname van de Klant Contact Center (KCC) oplossing;
5. Adoptieplan-en training voor zowel specifieke persona gebruikers-als beheerders vóór in gebruik name.

\*Indien gewenst door een deelnemer, wordt de optie Omnichannel hierin meegenomen. Dit zal blijken vóór implementatie van de Klantcontactcenter oplossing, waarin de deelnemer deze behoefte kenbaar maakt.

De volgende deelonderwerpen maken onlosmakelijk deel uit van deze opdracht voor de Opdrachtnemer:

- Rapportages;
- Werkzaamheden zoals deze beschreven staan in bijlage 9 op basis van tweede-, derde- en vierdelijns beheer;
- De inrichting en daadwerkelijke koppeling tussen MS Teams van Solido en de vaste telefoon provider;
- Portering van bestaande nummerblokken;

- Opdrachtgever stelt een testomgeving, waarbij de mogelijkheid bestaat dat Solido hier een test-tenant voor beschikbaar stelt, voor het testen van nieuwe releases, configureren en testen van callflows, configureren van integraties met API's,. Callflows en integraties kunnen worden geëxporteerd en vervolgens worden geïmporteerd in de tenant van de deelnemer;
- De aangeboden oplossingen in schaalbaar in functionaliteit (Omnichannel) en volume. Op- en afschalen kan ook op ieder moment, maandelijkse kosten worden aangepast op basis van de ondernomen wijziging;
- In geval van noodzaak en optioneel bestaat er de mogelijkheid dat er gebruik wordt gemaakt van SBC;
- In geval van noodzaak en optioneel bestaat de mogelijkheid tot aansluiting SIP-trunks). De optionele SIP-trunk wordt dan reeds voorzien door een externe leverancier.

Buiten de scope:

- Aanschaf vaste telefonie;
- Mobiele Telefonie abonnementen;
- Aanschaf Microsoft licenties: Microsoft Teams Telefoon (Phone system), in de vorm van de Microsoft 365 E5 licentie. Dit is al aanwezig bij Solido en alle deelnemers;
- Het leveren en/of implementeren van netwerk-infrastructuren binnen en tussen locaties van de Aanbestedende dienst (LAN/WAN-infrastructuren);
- Vaste toestellen en headsets die compatible zijn met Microsoft Teams.

### **Ontbindingsvoorwaarden**

In de uitvoering van de overeenkomst wordt een *Reflectiemoment* opgenomen, waarin opdrachtgever op basis van het door Opdrachtnemer opgeleverde testomgeving kan beoordelen vóór livegang op basis van een "GO" of "No-Go" besluit voor livegang van de oplossing. Per deelnemer wordt dit reflectiemoment beoordeeld aan de hand van verschillende criteria, welke getoetst worden middels het reflectieformulier - bijlage 10.

Opdrachtgever beroept zich op de projectaanpak van Opdrachtnemer. Indien blijkt dat na drie reflectiemomenten, per implementatieperiode van één deelnemer, over een periode van 7 maanden blijkt en aantoonbaar is dat de oplossing niet werkt én Opdrachtnemer niet in staat is de problemen te verhelpen, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht om het Raamcontract te ontbinden en/of de specifieke deelnemer in staat te stellen om buiten het getekende Raamcontract zelf via een derde leverancier een nieuw contract op basis van artikel 6:265 Burgerlijk Wetboek – ontbinding bij tekortkoming. De mate waarin dit aantoonbaar is wanneer één of meerdere criteria de score onvoldoende/voldoende of onvoldoende behalen tijdens de gestelde reflectiemomenten. Opdrachtgever behoudt zich het recht om per deelnemer dit reflectieformulier éénzijdig te laten beoordelen.

### **1.9 Omnichannel integratie**

De Omnichannel integratie wordt als volgt gedefinieerd: " Een omnichannel Klantcontactcenter is een centrale hub waar klantinteracties via alle communicatiekanalen (telefoon, e-mail, WhatsApp, chat en social media) naadloos zijn geïntegreerd. " Enkele deelnemers hebben mogelijk bij de implementatie van de Klantcontactcenter oplossing type 3, behoefte aan een Omnichannel integratie. De integratie voorziet één centrale locatie binnen de oplossing waar de volgende elementen

visueel bij elkaar komen voor de Contactcenteragent en Supervisor (zie de persona omschrijving in bijlage 8):

1. Standaard telefonie
2. Er is een koppeling voor het ontvangen van e-mail;
3. Er is een koppeling voor het ontvangen van (web)chat-berichten;
4. Er is een koppeling voor het ontvangen van berichten met social mediakanalen zoals Facebook, Twitter, WhatsApp, etc.;
5. De KCC-medewerker krijgt additionele functies voor het efficiënt en effectief afhandelen van berichten afkomstig van e-mail, chat en social mediakanalen;
6. Binnen de KCC-oplossing wordt het mogelijk gemaakt om te schakelen tussen kanalen tijdens een contactmoment. Er is bijvoorbeeld eerst contact met de inwoner via WhatsApp en vervolgens wordt dit telefonisch voortgezet.

### **1.10 Facturatie**

Maandelijks ontvangt de opdrachtgever een factuur, gebaseerd op het verbruik per deelnemer. De Opdrachtnemer mag één factuur sturen, maar mogen ook per deelnemer per maand gestuurd worden op basis van geleverde producten en/of diensten. Opdrachtgever eist minimaal een uitsplitsing per deelnemer in een Excel-overzicht met bijbehorende kosten per deelnemer. Denk hierbij aan de uitsplitsing gespecificeerd op bijv. Aantal afgenomen licenties per deelnemer, ingebruikname Klantcontactcenter-oplossing en/of Omnichannel-oplossing.

### **1.11 Toepassing Social Return**

De Aanbestedende dienst heeft als sociale doelstelling dat een investering naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Met betrekking tot deze aanbesteding wordt de Gegadigde verplicht om tenminste 2% van de opdrachtwaarde (realisatie excl. btw en excl. latere wijzigingen van dat bedrag door meer /minderwerk') aan te wenden voor Social Return. De randvoorwaarden en aanvullende informatie is opgenomen in bijlage 1. Bestektekst SROI.

### **1.12 Marktconsultatie verslag**

Tijdens de marktconsultaties zijn zowel Marktpartijen uitgenodigd aan deelname als organisaties die een Klantcontactcenter oplossing aanbieden aan dergelijke marktpartijen. Aanbestedende dienst heeft een duidelijk inzicht gekregen in het type oplossingen, belangrijke onderdelen tijdens een implementatieperiode, wijze waarop trainingen worden verzorgd en hoe marktpartijen omgaan met beheertaken.

## 2. Motivering opdracht

### 2.1 Keuze in procedure

De keuze valt op de niet-openbare procedure, volgens artikel 2.27 van de Aanbestedingswet (Aw) 2012.

Hier worden de stappen gevolgd aanbesteding vindt plaats conform de Aanbestedingswet 2012 waarbij gunning plaatsvindt op basis van de Beste Prijs-Kwaliteit (BPKV) verhouding, volgens de Economisch Meest Voordelige inschrijving conform artikel 2.114 Aw. Bij definitieve gunning wordt er een Raamcontract gesloten met één Opdrachtnemer.

#### Verdeling in percelen

Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen de opdracht in één perceel plaatsen. Door de opdracht niet te verdelen over percelen wordt zeker gesteld dat de opdracht wordt uitgevoerd door één Opdrachtnemer, hetgeen kostenreductie oplevert voor zowel Aanbestedende dienst (beheerslast) als de Opdrachtnemer (efficiency). Ook wordt hiermee het risico op garantie- en/of raakvlakrisico's zoveel mogelijk weggenomen. Bij de keuze om de opdracht te bundelen en niet op te delen in percelen heeft Aanbestedende dienst voldoende rekening gehouden met de samenstelling van de relevante markt en de mogelijkheden voor MKB om, al dan niet in Combinatie, de Opdracht te verwerven. Daarnaast bestaat er voldoende samenhang in de opdrachtonderdelen, waardoor er ook geen sprake is van het splitsingsverbod, zoals deze geldt in artikel 2.14 Aw.

### 2.2 Raamovereenkomst en looptijd

In het kader van deze aanbesteding wordt een raamovereenkomst aangegaan met één partij. De initiële looptijd van de Raamovereenkomst is 4 jaar met twee optionele verlengingsjaren.

Aanbestedende dienst kiest voor deze looptijd, vanwege:

Hoogwaardige technische implementatie en integratie tussen de Aanbesteding Telefoon Vast en Mobiel en de Niet-Openbare Aanbesteding Teams Phone System & Klantcontactcenter met omnichannel

Doordat beide aanbestedingen met elkaar verweven zijn en bij beide aanbestedingen sprake is van hoogwaardige technische integraties en inrichting van systemen, met daarin meegenomen implementatiekosten per deelnemer, acht Aanbestedende dienst het gerechtvaardigd, juist vanwege de verschillende looptijden van de huidige contracten van individuele deelnemers, om een looptijd te kiezen van 4 jaar met twee optie jaren.

De raming van de volledige opdracht inclusief verlengingsopties is €3.876.000,- ; houdt er rekening mee dat er geen rechten ontleend kunnen worden aan de bovenstaande raming. Er is geen sprake van een afnameverplichting. Het is een indicatieve raming en een weerspiegeling van historische uitgaven.

### 2.3 Verwerkersovereenkomst

Na gunning zal Opdrachtgever een verwerkersovereenkomst per deelnemer delen met Opdrachtnemer. De verwerkersovereenkomst die de verwerking van persoonsgegevens regelt, in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze overeenkomst specificeert [details, zoals 'omvang van de gegevensverwerking' en 'verantwoordelijkheden van de partijen'].

## 2.4 Planning

In dit deel wordt de tijdsplanning van de Aanbestedingsprocedure uiteengezet. Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend. De planning kan door opdrachtgever worden aangepast indien nodig. Eventuele wijzigingen worden gecommuniceerd aan alle geïnteresseerden.

Onderdeel selectiefase – 1e fase	Datum
Publicatie Selectieleidraad	15-06-2026
1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen: Indienen vragen	13-07-2026
Publicatie 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	12-08-2026
<b>Uiterste termijn indienen aanmelding</b>	<b>04-09-2026</b>
Beoordelen aanmeldingen	07-09-2026 tot 18-09-2026
Eventuele verificatieverzoek(en)	21-09-2026 tot 25-09-2026
Mededeling van selectiebeslissing	25-09-2026
Opschortende termijn	14 dagen
Definitieve selectie	12-10-2026

Onderdeel Gunningsfase – 2e fase	Datum
Publicatie Gunningsleidraad	13-10-2026
1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen: Indienen vragen	23-10-2026
Publicatie 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	04-11-2026
2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen: Indienen vragen	13-11-2026
Publicatie 2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	25-11-2026
Uiterste termijn Inschrijvingen	08-12-2026
Demo leveranciers	14-12-2026 tot 24-12-2026
Beoordeling inschrijvingen	28-12-2026 tot 13-01-2027
Eventuele verificatieverzoeken	11-01-2027 tot 15-01-2027
Mededeling van gunningsbeslissing	15-01-2027
Opschortende termijn	20 dagen
Definitieve gunning	05-02-2027
Ingangsdatum raamcontract	08-02-2027

## 2.5 Nota van Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via de vraag-antwoordmodule op het platform van TenderNed worden gesteld. Elke vraag wordt afzonderlijk gesteld oftewel één vraag per vraagveld. In de nota van inlichtingen vermeldt opdrachtgever ook eventuele wijzigingen in de aanbestedingsstukken. De nota van inlichtingen maakt integraal deel uit van de aanbestedingsdocumenten.

## 2.6 Klachten

Solido heeft ervoor gekozen om voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen. Hierbij zal de procedure worden gevolgd zoals aangegeven in de definitieve versie "Klachtenafhandeling bij aanbesteden". Voor de inhoud van deze regeling zie:

[https://www.pianoo.nl/sites/default/files/media/documents/2022-02/handreiking\\_klachtenafhandeling-januari2022.pdf](https://www.pianoo.nl/sites/default/files/media/documents/2022-02/handreiking_klachtenafhandeling-januari2022.pdf)

Eventuele klachten, kunnen conform het gestelde in de bovengenoemde "Klachtenafhandeling bij aanbesteden", enkel via het klachtenmeldpunt van Solido worden ingediend. Dit kan via [Klachtenmeldpunt@solido-it.nl](mailto:Klachtenmeldpunt@solido-it.nl)

Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingsstukken. Hiervoor kan je gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als beschreven in paragraaf 2.5 van de Selectieleidraad. Zie bijlage 2 voor de beschrijving van de klachtenprocedure.

## 2.7 Herzieningsclausule

Solido wenst op voorhand mogelijke herzieningen te definiëren. Gedurende de looptijd van het Raamovereenkomst heeft Solido de mogelijkheid om deze herzieningen te lichten. Solido kan er echter ook voor kiezen de herzieningen NIET/NOOIT te lichten. In geen geval kunt u aanspraak maken op het afnemen van herzieningen door Solido. De beslissing om herzieningen wel/niet te lichten vindt altijd plaats met inachtneming van de volgende afwegingen:

- In hoeverre er sprake is van voldoende budgettaire ruimte;
- In hoeverre invulling wordt gegeven aan een concrete behoefte;
- In hoeverre de optie past bij geldende/actuele doelstellingen;
- In hoeverre er meerwaarde wordt gecreëerd; In hoeverre er (randvoorwaardelijke) (on)gewenste gevolgen zitten aan het lichten van de herziening. In alle onderstaande gevallen gaat het om herzieningen die kunnen worden gezien als herzieningsclausules, cf. de vereisten als aangegeven in art. 2.163c Aanbestedingswet.

Herzieningen:

1. De raamovereenkomst zal in beginsel geen betrekking hebben op dienstverlening ten behoeve van de organisatie van de gemeente Landgraaf na afloop van het huidige contract van Landgraaf per 31 december 2028. Solido behoudt zich echter het recht voor om bij afloop van het contract van de gemeente Landgraaf de opdracht uit te breiden, in die zin dat de raamovereenkomst ook zal gelden voor de organisatie gemeente Landgraaf.

## **2.8 Wachtkamerconstructie**

Solido maakt voor deze aanbesteding gebruik van een 'wachtkamerconstructie'. Hierbij wordt het Raamovereenkomst aan één (1) inschrijver gegund en zit de inschrijver die tweede is geworden in de rangorde en niet in aanmerking is gekomen voor gunning van het Raamovereenkomst in de zogenaamde 'wachtkamer'. Dit betekent dat de gegunde inschrijver de werkzaamheden uitvoert en de inschrijver in de wachtkamer geen werkzaamheden uitvoert. Als echter, om welke reden dan ook, de gegunde inschrijver onverhoopt uitvalt en het Raamovereenkomst met deze inschrijver wordt beëindigd, hoeft er niet opnieuw te worden aanbesteed. De inschrijver die als tweede eindigt in de rangorde, doet zijn inschrijving gestand van een maximale termijn van 18 maanden na de inschrijfdatum. Met de inschrijver op de tweede plek in de rangorde wordt dus initieel geen overeenkomst gesloten. Door het doen van een inschrijving gaat inschrijver akkoord met voorgenoemde werkwijze en is hij bereid om zijn inschrijving 18 maanden gestand te doen indien hij op de tweede plek in de rangorde is geëindigd. Dit geldt derhalve alleen voor de inschrijver die op de tweede plek in de rangorde is geëindigd. Er zit slechts één (1) inschrijver in de wachtkamer.

## 3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk formuleert de Aanbestedende dienst de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen (Geschiktheidseisen) welke van toepassing zijn op onderhavige aanbesteding. De Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen zijn gebaseerd op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

Het UEA is het wettelijke bewijsstuk waarmee de Gegadigde verklaart aan de in dit hoofdstuk opgenomen Geschiktheidseisen te voldoen en dat de Uitsluitingsgronden niet op Gegadigde van toepassing zijn. Voor onderhavige aanbesteding maakt de Aanbestedende dienst gebruik van het invulformulier op het TenderNed platform.

### 3.1 Uitsluitingsgronden (deel III van het UEA)

In deel III van het UEA staan de Uitsluitingsgronden vermeld. Deze zijn verdeeld in 3 secties:

- A. 'Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen'  
De Gegadigde dient dit onderdeel volledig te beantwoorden en in te vullen.
- B. 'Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies'  
De Gegadigde dient dit onderdeel volledig te beantwoorden en in te vullen.
- C. 'Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten'  
De Gegadigde dient dit onderdeel volledig te beantwoorden en in te vullen.

De door de Aanbestedende dienst geselecteerde Uitsluitingsgronden worden allemaal onverkort van toepassing verklaard.

#### 3.1.1 Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)

De GVA is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie De GVA geeft aan dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met het aanmelden voor en het inschrijven op overheidsopdrachten, speciale-sectoropdrachten, concessieovereenkomsten voor openbare werken en/of diensten of prijsvragen.

Omdat de doorlooptijd van een aanvraag varieert van minimaal van 4 tot 8 weken, is het raadzaam om de GVA tijdig aan te vragen. Het is de verantwoordelijkheid van Gegadigde(s) dat hij tijdig over een geldige GVA beschikt. De GVA mag op het tijdstip van indiening van de Aanmelding niet ouder zijn dan twee jaar. Het niet (tijdig) kunnen verstrekken van de GVA leidt tot onvoorwaardelijke uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure.

De Aanbestedende dienst verwijst voor nadere informatie over de GVA naar de site van het ministerie van Veiligheid en Justitie ([www.justis.nl](http://www.justis.nl)).

Buitenlandse bedrijven zonder een Nederlandse dochteronderneming kunnen geen GVA aanvragen. Als een Gegadigde is gevestigd in een land dat geen GVA of een gelijkwaardige formulier afgeeft, dan moet Gegadigde een verklaring overleggen waarin Gegadigde plechtig en onder ede heeft verklaard dat de Uitsluitingsgronden niet van

toepassing zijn op de onderneming. De verklaring moet worden afgelegd ten overstaan van een bevoegde gerechtelijke of administratieve autoriteit, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van dat land en moet worden gericht aan de Aanbestedende dienst.

### **3.1.2 Uitsluitingsgrond Russische ondernemingen**

Ondernemers die vallen onder het sanctiepakket van de Europese Commissie en Aanmeldingen waarbij een Russische partij deelneemt als onderaannemer of Opdrachtnemer worden uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding. In de volgende gevallen is er sprake van een Russische partij:

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

Gegadigde verklaart door middel van inschrijving dat bovenstaande uitsluitingsgrond (nader beschreven in bijlage 3) niet op Gegadigde van toepassing is.

## **3.2 Geschiktheidseisen (deel IV van het UEA)**

In deel IV van het UEA dient de Gegadigde te verklaren akkoord te gaan met de in deze paragraaf beschreven Geschiktheidseisen. De Geschiktheidseisen zijn verdeeld in volgende 4 secties:

- A. Geschiktheid
- B. Financiële en economische draagkracht
- C. Technische en beroepsbekwaamheid
- D. Kwaliteitsborgingsregelingen

In onderstaande sub-paragrafen worden de van toepassing zijn de Geschiktheidseisen nader toegelicht.

### **A. Geschiktheid**

#### **3.2.1 Inschrijving in een handelsregister (KvK)**

Gegadigde is ingeschreven in een handelsregister dat wordt bijgehouden in de lidstaat waar de ondernemer is gevestigd.

Naast het gestelde in het UEA moet het uittreksel KvK voldoen aan de volgende vereisten:

- Actueel en niet ouder dan zes maanden, te rekenen vanaf de uiterste datum van indiening van de inschrijving.
- Op basis van het uittreksel moet de rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid van de indiener ondubbelzinnig blijken.
- Om de vertegenwoordigingsbevoegdheid te verifiëren dient de Gegadigde een geldig en gewaarmerkt uittreksel van inschrijving in een handelsregister in te dienen.

## **B. Financiële en economische draagkracht**

### **3.2.2 Beroeps-of bedrijfsaansprakelijkheid**

Gegadigde dan wel, indien van toepassing, de Combinatie dient uiterlijk op het moment van definitieve gunning van de opdracht adequaat verzekerd te zijn voor de met de aanbestede opdracht verband houdende risico's ter zake van beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheid. De verzekering dient een dekking te bieden van minimaal een bedrag van € 1.000.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis, met een jaarmaximum van € 2.500.000.

In geval van inzet van Derden, dekt de verzekering ook schade ten gevolge van handelen of nalaten van bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde Derden. Het voldoen aan de verzekeringseis dient Gegadigde aan te tonen door het overleggen van:

- Een afschrift van de verzekeringspolis, waarin de passages door Gegadigde zijn gemarkeerd waaruit blijkt dat hij aan de verzekeringseis voldoet, of
- Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon waaruit blijkt dat Gegadigde conform bovenstaande eisen verzekerd is, die op de sluitingsdatum van de Aanmelddatum niet ouder dient te zijn dan 6 maanden of
- Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon waaruit blijkt dat Gegadigde conform bovenstaande eisen verzekerd zal zijn in geval van gunning van de opdracht. Deze verklaring dient op de sluitingsdatum van de Aanmelding niet ouder te zijn dan 6 maanden.

### **3.2.3 Controleverklaring met goedkeurende strekking zonder continuïteitsparagraaf**

- Gegadigde heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Aan Gegadigde zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen.

Gegadigde dient bovenstaande aan te tonen door middel van een controleverklaring met goedkeurende strekking betreffende de jaarrekening over het meest recente afgesloten boekjaar. Deze controleverklaring mag géén zogenoemde continuïteitsparagraaf (d.w.z. een verplichte toelichtende paragraaf in de jaarrekening) bevatten, waaruit een ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit blijkt.

Het is niet nodig om jaarrekeningen, jaarverslagen etc. als Bewijsstukken aan de Aanmelding toe te voegen.

Indien Gegadigde niet verplicht is een accountantscontrole uit te laten voeren omdat zijn onderneming als 'kleine rechtspersoon (kleine onderneming)' of als 'micro-rechtspersoon (micro onderneming)' in de zin van afdeling 11 van titel 9 Burgerlijk Wetboek Boek 2 wordt aangemerkt, dan geldt dat een beoordelings- of samenstellingsverklaring over het meest recent afgesloten boekjaar volstaat. Deze beoordelings- of samenstellingsverklaring mag tevens géén zogenoemde continuïteitsparagraaf bevatten.

## C. Technische en beroepsbekwaamheid

### 3.2.4 Referenties

Gegadigde beschikt over onderstaande kerncompetenties dient dit te worden aangetoond door het overleggen van referenties. Er mag maximaal één (1) referentie per kerncompetentie worden ingediend. Het is wel mogelijk om met dezelfde referentie beide kerncompetenties aan te tonen.

Kerncompetentie K1: Gegadigde heeft aantoonbare ervaring met:

- De inrichting, implementatiefase, adoptiefase en livegang van een oplossing gebaseerd op Microsoft Teams voor een Klant Contact Center (KCC), bij een overheidsinstelling met minimaal 20 agents en 2 supervisors

Kerncompetentie K2: Gegadigde heeft aantoonbare ervaring met:

- De inrichting van een oplossing gebaseerd op Microsoft Phone System en een oplossing gebaseerd op Microsoft Teams voor één Klant Contact Center (KCC), waarbij de samenwerking met een externe provider een minimale vereiste was om de inrichting te implementeren en live te plaatsen bij een overheidsinstelling op basis van 1.000 eindgebruikers. (zoals bedoeld in bijlage 8 Persona omschrijving)

Kerncompetentie K3: Gegadigde heeft aantoonbare ervaring met:

- Tweede, derde- en vierdelijns ondersteuning, zoals deze staan beschreven in bijlage 9, bij Microsoft Phone System en een oplossing gebaseerd op Microsoft Teams voor één Klant Contact Center (KCC) bij een overheidsinstelling met 1.000 eindgebruikers.

### Eisen aan de referentie

- De referentie mag niet ouder zijn dan vier (4) jaar gerekend vanaf de Aanmelddatum.
- Er mag alleen een geheel afgeronde opdracht als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de organisatie te zijn uitgevoerd. De Aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referent.
- De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 4 - Referentieopdracht.

Let op, het volgende geldt wanneer u de referentieopdracht met een andere ondernemer heeft uitgevoerd, of wanneer u samen met een andere ondernemer zich aanmeldt voor de selectiefase:

- Als gebruik wordt gemaakt van referenties waarbij u samen met een andere ondernemer de referentieopdracht heeft uitgevoerd, moet duidelijk worden aangegeven welk deel door u is uitgevoerd. Alleen het daadwerkelijk uitgevoerde deel van de referentie opdracht mag als zodanig worden gebruikt. Indien u toch gebruik wenst te maken van de volledige referentie dient de betrokken ondernemer van de referentieopdracht als onderaannemer te worden ingezet bij de uitvoering van de onderhavige opdracht. In dat geval doet u een beroep op de bekwaamheid van deze ondernemer om aan de kerncompetentie te voldoen.

- Als u zich samen met (een) andere ondernemer(s) heeft verenigd in een samenwerkingsverband, een Combinatie, en u meldt zich als Combinatie aan in deze Aanbestedingsprocedure, dan moeten alle combinanten gezamenlijk voldoen aan de kerncompetenties.
- Als u zich voor de toetsing aan de technische bekwaamheid (referenties) deels op de technische bekwaamheid van derde(n) beroept, moet u in bijlage 4 duidelijk aangeven welk deel van de referentieopdracht door u is uitgevoerd en welk deel door de betreffende derde is uitgevoerd. De derde op wie u zich beroept om uw geschiktheid aan te tonen, moet tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing is ook daadwerkelijk uit te voeren.
- Als u zich als samenwerkingsverband, als Combinatie, heeft aangemeld en de Combinatie doet een beroep op een van de combinanten om de geschiktheid van de Combinatie aan te tonen, dan moet deze betreffende Combinant in de uitvoering van onderhavige opdracht de werkzaamheden waarop de kerncompetentie van toepassing is, daadwerkelijk uitvoeren.

## D. Kwaliteitsborgingsregelingen

### 3.2.5 Kwaliteitsborging

De Gegadigde moet een certificaat (of een vergelijkbaar bewijs) kunnen verstrekken (ISO 9001:2015 of een tenminste gelijkwaardig systeem), waarin procedures e.d. worden aangeduid of benoemd.

NB: aan een deugdelijk kwaliteitssysteem worden de volgende cumulatieve eisen gesteld:

- Het stelt de klant centraal;
- Het is zo ingericht dat het inzicht geeft in de impact van de verwachtingen van de klant op:
  - het management van medewerkers
  - het management van middelen en
  - het management van processen;
- Het is in staat te meten wat de resultaten zijn;
- Het is in staat verbetertrajecten in gang te zetten en te begeleiden.

### 3.2.6 Informatiebeveiliging

De Gegadigde moet een certificaat (of een vergelijkbaar bewijs) van afdoende kwaliteitsborging kunnen verstrekken (ISO 27001 of een tenminste gelijkwaardig systeem), waarin procedures e.d. worden aangeduid of benoemd. Dit zal door een onafhankelijke externe deskundige worden beoordeeld indien Gegadigde gebruik maakt van een 'tenminste gelijkwaardig systeem' of dit daadwerkelijk gelijkwaardig is aan ISO 27001. Gegadigde conformeert zich aan de beoordeling van deze externe deskundige in relatie tot de gelijkwaardigheid aan ISO 27001.

De Gegadigde heeft daarnaast aantoonbare ervaring met het inrichten en uitvoeren van deze dienstverlening conform de **Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO 2.0)** of een aantoonbaar gelijkwaardig normenkader. Hierbij is aantoonbaar geborgd dat informatiebeveiligingsmaatregelen structureel zijn geïntegreerd in de dienstverlening, inclusief incidentafhandeling, ketenbeheersing en het waarborgen van continuïteit.

NB: aan een deugdelijke informatiebeveiliging worden de volgende cumulatieve eisen gesteld:

- De directie toont leiderschap en betrokkenheid met betrekking tot het managementsysteem voor informatiebeveiliging;
- Er is een actueel informatiebeveiligingsbeleid;
- Er is een risicobeoordelingsprocedure voor informatiebeveiliging gedefinieerd en toegepast;
- Er is een behandelprocedure voor informatiebeveiligingsrisico's gedefinieerd en toegepast;
- Er is een informatiebeveiligingsrapportage waarin gerapporteerd wordt over de genomen informatiebeveiligingsmaatregelen en of deze beheersmaatregelen geïmplementeerd zijn of niet;
- Er is een plan waaruit blijkt hoe het personeel wordt geschoold in gedrag om informatiebeveiliging te waarborgen en hoe de controle hierop wordt uitgevoerd;
- Er is een periodieke evaluatie van de informatiebeveiligingsprestaties en de geschiktheid, adequaatheid en doeltreffendheid van het managementsysteem voor informatiebeveiliging.

### **3.2.7 Beroep op derden**

Indien Gegadigde voor het voldoen aan de Geschiktheidseisen een beroep doet op de draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze personen, dan dient Gegadigde dit bij de Inschrijving in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij afdeling C van deel II 'Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten' aan te geven. Elk van de betrokken entiteiten dient een afzonderlijk Uniform Europees Aanbestedingsdocument met de informatie die wordt gevraagd in de afdelingen A en B en deel III in te vullen en te ondertekenen. Gegadigde dient tijdens de gehele uitvoering van de opdracht kunnen beschikken over de middelen van deze derde(n).

Indien Gegadigde voor het voldoen aan de Geschiktheidseisen een beroep doet op de draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze personen, zijn deze personen, naast Gegadigde, hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

Indien de hoofdaannemer een beroep doet op bijvoorbeeld de technische bekwaamheid en/of de financiële en economische draagkracht van een Onderaannemer kan na Aanmelding de hoofdaannemer niet meer van Onderaannemer wisselen.

## 4. Selectie

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe we tot een selectie van Gegadigden komen die worden toegelaten tot de gunningsfase.

### 4.1 Zes of meer aanmeldingen

Alleen de vijf meest geschikte Gegadigden worden uitgenodigd voor de gunningsfase. Dat betekent dat hoofdstuk 5 alleen relevant is voor de situatie dat zes (6) of meer Gegadigden voldoen aan de Geschiktheidseisen en op hen de Uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn. In dat geval vindt een selectie plaats, zodat uiteindelijk maximaal 5 Gegadigden overblijven voor de gunningsfase. De selectiemethodiek wordt in de volgende paragraaf beschreven.

### 4.2 Selectiemethode

Wanneer meer dan vijf Gegadigden geschikt zijn bevonden, vindt een selectie plaats om dit aantal terug te brengen tot maximaal vijf Gegadigden. De rangorde om te komen tot de vijf meest geschikte Gegadigden wordt bepaald aan de hand van selectiecriteria. Aanbesteder wil in elk geval dat de vijf meest geschikte Gegadigden doorgaan naar de gunningsfase. Mochten meer dan vijf Gegadigden het meest geschikt zijn, dan wordt geloot op basis van de rangorde van de geschikte Gegadigden. Die Gegadigden met de hoogste individuele score gaan sowieso door. Mochten dan de vijf posities niet zijn ingevuld dan wordt er geloot tussen de partijen die op basis van de rangorde en op hetzelfde puntenaantal aan de beurt zijn. Uiteindelijk blijven er vijf Gegadigden over en deze worden uitgenodigd voor de gunningsfase.

### 4.3 Selectiecriteria

De selectiecriteria zijn bedoeld die Gegadigden te selecteren die door hun ervaring meerwaarde bieden. Om die meerwaarde te kunnen beoordelen, zijn competenties geformuleerd. Per selectie criterium wordt een bepaalde competentie beschreven en is aangegeven welke ervaring, bekwaamheid, kennis en/of kunde wordt gewaardeerd. De mate waarin u aan de selectiecriteria kunt voldoen, bepaalt uiteindelijk uw meerwaarde. Het is van belang dat de mate van uw geschiktheid op de gevraagde competentie duidelijk en ondubbelzinnig blijkt uit uw aanmelding (bijlage 5 – selectiecriteria).

Per selectie criterium (S) kunt u punten verdienen naar de mate waarin u aan het selectie criterium voldoet. In de tabel hieronder ziet u op welke competenties wordt geselecteerd en de maximale score die per competentie te behalen is.

Selectie criterium	Aantal punten
Selectie criterium 1 - Implementatie	25 punten
Selectie criterium 2 – Samenwerking	25 punten
Selectie criterium 3 - Beheer	25 punten

Dezelfde eindscore?

In dat geval zal allereerst worden gekeken naar het selectie criterium waarop Gegadigden de hoogste maximale score kunnen behalen. Wanneer meerdere selectiecriteria dezelfde maximale waarde hebben, geldt de volgorde waarin de selectiecriteria zijn benoemd in de Selectie leidraad. De gegadigde die de hoogste score heeft behaald op het betreffende

selectiecriteria, zal geselecteerd worden voor de gunningsfase. Indien de aanmeldingen ook op dat selectiecriteria gelijk scoren, zal het selectiecriteria met de daaropvolgende maximale score de doorslag geven, etc. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft, zal middels loting worden bepaald welke gegadigde wordt geselecteerd voor de gunningsfase.

#### Selectiecriteria 1

Ervaring met de inrichting, implementatiefase, adoptiefase en livegang van een oplossing gebaseerd op Microsoft Teams voor een Klant Contact Center (KCC), bij een overheidsinstelling.

Ervaring met de inrichting, implementatiefase, adoptiefase en livegang van een oplossing gebaseerd op Microsoft Teams voor één Klant Contact Center (KCC), bij een overheidsinstelling met minimaal 25 agents en 2 supervisors per	25 punten
Ervaring met de inrichting, implementatiefase, adoptiefase en livegang van een oplossing gebaseerd op Microsoft Teams voor een Klant Contact Center (KCC), bij een overheidsinstelling met minimaal 20 agents en 2 supervisors.	12 punten
Ervaring met de inrichting, implementatiefase, adoptiefase en livegang van een oplossing gebaseerd op Microsoft Teams voor een Klant Contact Center (KCC), bij een overheidsinstelling met minimaal 15 agents en 2 supervisors.	5 punten
Geen referentie waar voorgenoemde ervaring uit blijkt.	0 punten

#### Selectiecriteria 2

Ervaring met de inrichting van een oplossing gebaseerd op Microsoft Phone System en een oplossing gebaseerd op Microsoft Teams voor één Klant Contact Center (KCC), waarbij de samenwerking met een externe provider een minimale vereiste was om de inrichting te implementeren en live te plaatsen bij een organisatie op basis van 2.500 eindgebruikers.

Ervaring met werken in een projectteam, bestaande uit de in ieder geval de overheidsinstantie als klant en de provider als externe samenwerkingspartner bij een organisatie van 2.000 eindgebruikers	25 punten
Ervaring met werken in een projectteam, bestaande uit de in ieder geval de overheidsinstantie als klant en de provider als externe samenwerkingspartner bij een organisatie van 1.500 eindgebruikers	12 punten

Ervaring met werken in een projectteam, bestaande uit de in ieder geval de overheidsinstantie als klant en de provider als externe samenwerkingspartner bij een organisatie van 1.000 eindgebruikers	5 punten
Geen referentie waar voorgenoemde ervaring uit blijkt.	0 punten

### Selectie criterium 3

Ervaring bij een overheidsinstelling met 2.500 eindgebruikers met tweede, derde- en vierdelijns ondersteuning bij Microsoft Phone System en een oplossing gebaseerd op Microsoft Teams voor één Klant Contact Center (KCC), waarbij taken zoals het begeleiden van vragen, oplossen van incidenten, uitvoeren van analyses en configuratiewijzigingen/herstelacties t.b.v. voorkoming herhaling incidenten voorbeelden zijn van taken die hierbij aan bod komen.

Ervaring met tweede, derde en vierdelijns beheer bij een overheidsinstelling met 2.000 eindgebruikers	25 punten
Ervaring met werken in een projectteam, bestaande uit de in ieder geval de overheidsinstantie als klant en de provider als externe samenwerkingspartner bij een organisatie van 1.500 eindgebruikers	12 punten
Ervaring met werken in een projectteam, bestaande uit de in ieder geval de overheidsinstantie als klant en de provider als externe samenwerkingspartner bij een organisatie van 1.250 eindgebruikers	5 punten
Geen referentie waar voorgenoemde ervaring uit blijkt.	0 punten

#### **4.4 Referentieopdracht selectiecriteria**

Op basis van de door u op basis van bijlage 5 ingediende informatie, wordt door aanbesteder punten toegekend. Daarvoor geldt het volgende.

- Uit uw aanmelding (bijlage 5) blijkt aantoonbaar en ondubbelzinnig uw ervaring op het betreffende onderwerp van het selectie criterium. Indien bij aanbesteder (enige) twijfel bestaat over het kunnen toekennen van een bepaalde score, worden de punten niet toegekend;
- Per selectie criterium mag u slechts één referentie aanleveren. Het is echter toegestaan om met één referentieopdracht aan meerdere selectiecriteria te voldoen, mits de gevraagde ervaring daaruit helder en ondubbelzinnig blijkt. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één selectie criterium te voldoen;
- De referentieopdracht moet zijn uitgevoerd volgens de eisen en voorwaarden die de referentieopdrachtgever aan de referentieopdracht heeft gesteld, zowel met betrekking tot de wijze van uitvoering als met betrekking tot het resultaat;
- De referentieopdracht is niet ouder dan 4 jaar en is reeds opgeleverd, te rekenen vanaf de uiterste datum voor het indienen van uw aanmelding.

- Indien uw referentie ziet op een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mogen alleen werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten. Daarnaast geldt dat in de nog niet afgeronde referentieopdracht minimaal het definitief ontwerp is opgeleverd;
- In uw aanmelding geeft u ook het aantal eindgebruikers/agents op van de referentieopdracht, zodat aanbesteder in staat is de vergelijkbaarheid van de referentieopdracht te kunnen beoordelen;
- Als gebruik wordt gemaakt van referenties waarbij u samen met een andere ondernemer de referentieopdracht heeft uitgevoerd, moet duidelijk worden aangegeven welk deel door u is uitgevoerd. Alleen het daadwerkelijk uitgevoerde deel van de referentie opdracht mag als zodanig worden gebruikt en moet voldoende zijn om aan het selectie criterium te voldoen.
- Door het opgeven van een referentie geeft u toestemming aan aanbesteder om zonder uw tussenkomst voor verificatie contact op te nemen met de genoemde contactpersoon van de referent.

## 5. Beoordeling selectiefase

Nadat de sluitingstermijn voor aanmeldingen is verstreken, doorloopt Aanbestedende dienst de volgende stappen:

### **Stap 1 Toetsen van de volledigheid van de aanmeldingen**

Uw aanmelding wordt getoetst op volledigheid. Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet zijn ingediend op de in deze Selectieleidraad voorgeschreven wijze. Een onvolledige aanmelding wordt uitgesloten van de verdere procedure, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door de Aanbestedende dienst als een kennelijke omissie wordt aangemerkt.

### **Stap 2 Toetsen Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen**

Het toetsen van uw aanmelding geschiedt aan de hand van de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen, op basis van de UEA.

### **Stap 3 Toetsen op het voldoen aan eisen en voorwaarden**

Bij het indienen van uw aanmelding gaat u onlosmakelijk akkoord met alle eisen en voorwaarden zoals gesteld in de Selectieleidraad. Het niet onvoorwaardelijk accepteren van de gestelde eisen en voorwaarden, betekent dat uw aanmelding niet verder inhoudelijk wordt beoordeeld en dat deze wordt uitgesloten van verdere deelname.

### **Stap 4 Beoordeling van de selectiecriteria (indien van toepassing)**

Indien meer dan het aantal Gegadigden zoals bepaald in hoofdstuk 5 zich hebben aangemeld en de stappen 1 t/m 3 hebben doorlopen, vindt een selectie van de Gegadigden plaats aan de hand van de selectiecriteria. Indien minder dan het hiervoor bedoelde aantal Gegadigden zich hebben aangemeld en/of minder dan het hiervoor bedoelde aantal Gegadigden overblijven na toepassing van stap 1 t/m 3 of na verificatie, dan worden enkel die geschikte Gegadigden geselecteerd.

### **Stap 5 Bepalen rangorde**

Indien meer dan vijf Gegadigden zich hebben aangemeld, wordt via de selectiemethodiek zoals beschreven in hoofdstuk 5, de rangorde bepaald van de Gegadigden.

#### Dezelfde eindscore?

In dat geval zal allereerst worden gekeken naar het selectie criterium waarop Gegadigden de hoogste maximale score kunnen behalen. Wanneer meerdere selectiecriteria dezelfde maximale waarde hebben, geldt de volgorde waarin de selectiecriteria zijn benoemd in de Selectieleidraad. De gegadigde die de hoogste score heeft behaald op het betreffende selectie criterium, zal geselecteerd worden voor de gunningsfase. Indien de aanmeldingen ook op dat selectie criterium gelijk scoren, zal het selectie criterium met de daaropvolgende maximale score de doorslag geven, etc. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft, zal middels loting worden bepaald welke gegadigde wordt geselecteerd voor de gunningsfase.

#### Verduidelijkingsvragen

Gedurende het selectieproces kan door de procesbegeleider(s) aan u verduidelijking worden gevraagd over uw aanmelding (verificatie). Deze communicatie verloopt schriftelijk via de berichtenmodule van Tendered. Indien uit de verduidelijkingsvragen blijkt dat uw aanmelding niet voldoet aan de gestelde eisen, kan deze als ongeldig

terzijde worden gelegd. Verificatie van uw aanmelding kan nooit leiden tot aanpassing van uw aanmelding.

#### Stap 6 Selectiebeslissing

Na de vaststelling van de eindscores wordt de voorlopige selectiebeslissing bekend gemaakt.

## **6. Voorwaarden en rechtsmiddel**

### **6.1 Voorwaarden**

Op de dienstverlening zijn de GIBIT en de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen van toepassing, zie bijlage 6. Leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Gegadigde worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### **6.2 Rechtsgeldige ondertekening**

De Aanmelding (incl. alle invulformulieren) dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door een ten tijde van ondertekening tot vertegenwoordiging bevoegde functionaris. Dit wordt gecontroleerd aan de hand van het bij de verificatie door Gegadigde te verstrekken uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel. Uit dit uittreksel – indien van toepassing in Combinatie met schriftelijke volmachten – moet de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar, op het moment van Aanmelding van de Gegadigde, duidelijk blijken.

### **6.3 Aanmelding**

Gegadigde dient de Aanmelding te baseren op de aanbestedingsstukken. Indien Gegadigde gevraagde informatie niet, niet volledig en/of niet juist heeft aangeleverd, leidt dat tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

De voertaal tijdens deze aanbesteding is de Nederlandse taal. De Aanmelding dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Gegadigde is verplicht de voorgeschreven invulformulieren te gebruiken.

Een uitzondering kan gemaakt worden voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld, bijvoorbeeld een technische omschrijving, technische documentatie, jaarverslag of verzekeringspolis. In voorkomende gevallen kan Solido om een officiële vertaling van het betreffende document vragen. Eventuele kosten zijn voor rekening van Gegadigde.

### **6.4 Voorwaardelijke, onvolledige en/of ongeldige Aanmelding**

Een Aanmelding onder voorwaarden c.q. met voorbehouden dan wel een onvolledige en/of anderszins ongeldige Aanmelding wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door opdrachtgever als een kennelijke omissie van ondergeschikte aard wordt aangemerkt.

### **6.5 Voorbehouden van Aanbestedende dienst**

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gehele aanbesteding tijdelijk of definitief te stoppen en/of definitief af te breken en/of om niet tot het verlenen van de opdracht over te gaan, zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid jegens Gegadigde leidt.

### **6.6 Status informatie**

Onverminderd de overige voorbehouden als opgenomen in de aanbestedingsstukken, kunnen Gegadigden met betrekking tot de aanbesteding uitsluitend rechten ontleen aan informatie daartoe opgenomen in de aanbestedingsstukken. Aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van informatie over de opdracht door Gegadigde verkregen via andere kanalen. Gegadigden dienen zich, waar zij dit nodig of wenselijk achten, zelf en voor eigen rekening en risico op de hoogte te stellen

van onder meer de technische aspecten, het publiekrechtelijk kader en al hetgeen zij relevant achten in verband met hun deelname aan de aanbesteding.

### **6.7 Intellectueel eigendom**

Alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op door opdrachtgever verstrekte documenten en informatie in het kader van de aanbesteding, waaronder in ieder geval te begrijpen de Selectieleidraad evenals de bijlagen en verstrekte toelichtingen, waaronder in ieder geval wordt begrepen het auteursrecht, berusten uitsluitend bij opdrachtgever. Dit geldt voor de gehele aanbesteding.

### **6.8 Uitsluiting van Gegadigden**

Ten tijde van (i) het doen van Aanmelding en (ii) Selectie dient Gegadigde te kunnen aantonen dat de Uitsluitingsgronden ten aanzien van Gegadigde geen toepassing vinden, dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen, bij gebreke waarvan Gegadigde wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding en geen Selectie aan de desbetreffende Gegadigde zal plaatsvinden.

Indien, gaande de aanbesteding, een uitsluitingsgrond op Gegadigde van toepassing wordt, of indien Gegadigde niet langer aan de Geschiktheidseisen voldoet, dient Gegadigde dat feit onverwijld schriftelijk mede te delen aan opdrachtgever. Indien op enig moment blijkt dat Gegadigde ten onrechte geen of onjuiste informatie hierover heeft verschaft, dan wordt Gegadigde uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Opdrachtgever is gerechtigd Gegadigde van de aanbesteding uit te sluiten als deze aan de zijde van opdrachtgever betrokken is, of is geweest, bij de voorbereiding van de aanbesteding, dan wel Gegadigde zich in verband met de aanbesteding bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en/of andere (rechts)personen die aldus betrokken zijn of zijn geweest. Datzelfde geldt als (rechts)personen uit de groep van Gegadigde een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden. Opdrachtgever zal Gegadigde niet uitsluiten als Gegadigde aantoonbaar dat onder de omstandigheden van het concrete geval mededinging door bedoelde betrokkenheid niet vervalst kan zijn.

### **6.9 Aantal malen Aanmelden**

Gegadigde((rechts)persoon,eenmanszaak of personenvennootschap) mag slechts éénmaal Aanmelden, hetzij als zelfstandige Gegadigde, hetzij als lid van een samenwerkingsverband.

Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen, eenmanszaken en/of personenvennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als dezelfde partij beschouwd:

- a. Rechtspersonen, eenmanszaken en/of personenvennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek;
- b. Rechtspersonen, eenmanszaken en/of personenvennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of
- c. Rechtspersonen, eenmanszaken en/of personenvennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

Opdrachtgever kan besluiten de indiening van meerdere Aanmeldingen toe te staan als de betrokken naar het oordeel van opdrachtgever overtuigend aantonen dat in hun geval geen sprake is van een reëel gevaar dat zich praktijken voordoen die de transparantie

kunnen bedreigen en de mededinging tussen Gegadigden kunnen vervalsen en meer in het algemeen dat deze verhouding hun respectieve gedrag in het kader van deze aanbesteding niet heeft beïnvloed en niet zal beïnvloeden. Een Gegadigde mag niet tevens als derde fungeren waarop in de aanbesteding door een andere Gegadigde beroep wordt gedaan. Een derde mag niet voor meerdere Gegadigden garant staan indien het de Geschiktheidseisen betreft rondom financiële- en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.

### **6.10 Rechtsmiddel**

Indien Gegadigde bezwaar heeft tegen de (motivering van de) Selectiebeslissing, dient Gegadigde binnen de opschortende termijn van 10 kalenderdagen, te rekenen na verzenddatum van de Selectiebeslissing door de Aanbestedende dienst, een kort geding aanhangig te maken tegen de Selectiebeslissing.

Opdrachtgever stelt een bezwarentermijn van 10 kalenderdagen, ondanks dat dit geen officiële verplichting betreft. Indien Gegadigde binnen deze opschortende termijn geen kort geding aanhangig heeft gemaakt bij de voorzieningenrechter van de rechtbank Limburg, locatie Maastricht, door middel van het betekenen van een dagvaarding in kort geding aan de Aanbestedende dienst, betekent het dat:

- Gegadigde het recht verwerkt om tegen het verdere verloop van de procedure op te komen;
- Gegadigde zijn eventuele rechten bovendien verwerkt om ter zake in een bodemprocedure van de Aanbestedende dienst bepaalde (rechts)handelingen en/of een schadevergoeding (met succes) te vorderen;
- Gegadigde geen bezwaar meer kan maken aangaande de (motivering van de) Selectiebeslissing.

In het belang van een snelle en goede voortgang verzoekt opdrachtgever iedere belanghebbende dringend om opdrachtgever tijdig op te hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, door onder meer toezending van het exploit van de dagvaarding.

De Aanbestedende dienst zal, mits zij niet (tussentijds) schriftelijk is teruggekomen op haar gunningsbeslissing, de opdracht gunnen aan Gegadigde wanneer voornoemde opschortende termijn is verstreken zonder dat er een kort geding aanhangig is gemaakt. De Aanbestedende dienst behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om terug te komen op de gunningsbeslissing, indien daar aanleiding voor bestaat. Indien tijdig een kort geding tegen de gunningsbeslissing respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal de Aanbestedende dienst niet eerder tot gunning overgaan dan nadat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan.