

## Gezocht: Communicatieplatform CS

---



## Beschrijvend document

---

**Versie: Definitief 1.0**  
**Publicatiedatum 15 juni 2026**

Bevolkingsonderzoek Nederland  
Catharijnesingel 47  
3511GC Utrecht

## Gezocht: Dienstverlener voor communicatieplatform CS

Bevolkingsonderzoek Nederland (hierna: BVO NL) is op zoek naar één dienstverlener voor de levering, implementatie en het beheer van een landelijk communicatieplatform voor BVO NL. Onder communicatieplatform verstaan wij één geïntegreerde, complete oplossing voor zowel kantoortelefonie als contactcenter functionaliteit. Deze onderdelen vormen samen dus één werkend geheel. De oplossing mag uit meerdere componenten bestaan, mits deze technisch, functioneel en organisatorisch integraal samenwerken en voor BVO NL functioneren als één samenhangend communicatieplatform.

### Leeswijzer

Dit Beschrijvend document beschrijft de achtergrond, scope, procedure, beoordelingsmethodiek en contractuele uitgangspunten van deze aanbesteding. Het Programma van Eisen bevat de minimale eisen waaraan de aangeboden oplossing moet voldoen. De kwalitatieve gunningscriteria beschrijven op welke onderdelen wij onderscheid willen kunnen maken tussen aanbiedingen.

### Uitgangspunten omvang opdracht

De huidige situatie zoals beschreven in dit Beschrijvend document en de bijlagen, waaronder de huidige telefonie- en contactcenterinrichting, geldt als uitgangspunt voor de aangeboden oplossing, implementatie en prijsstelling. Inschrijvers dienen hun inschrijving hierop te baseren.

#### 1. Wie zijn wij?

BVO NL is een landelijke screeningsorganisatie en verantwoordelijk voor de uitvoering van 3 bevolkingsonderzoeken: darmkanker, baarmoederhalskanker en borstkanker. De borstkankerscreening gebeurt op de diverse vaste units en de mobiele units. Deze mobiele units verplaatsen regelmatig door het land. Het bevolkingsonderzoek darmkanker en baarmoederhalskanker zijn anders georganiseerd dan het bevolkingsonderzoek borstkanker. Hierbij wordt samengewerkt met onder andere laboratoria, zorgverleners en andere partijen binnen de landelijke screeningsketen. In totaal zijn er ongeveer 950 medewerkers. BVO NL heeft een hoofdkantoor in Utrecht en verschillende regiokantoren in de rest van het land.

#### 2. Wat willen we?

Wij zoeken vanaf 1 december 2026 één dienstverlener voor de levering, implementatie en het beheer van het beoogde landelijk communicatieplatform voor BVO NL.

Het communicatieplatform omvat:

- Kantoortelefonie, inclusief bellen en gebeld worden via de werkplek;
- Contactcenter functionaliteit voor agents (hierna: CS-medewerkers), zoals routing, wachtrijen en rapportages;
- Integratie van kantoortelefonie en contactcenter functionaliteit.

Het communicatieplatform moet:

- Een web gebaseerde cloudoplossing zijn en naadloos aansluiten op de bestaande IT-omgeving van BVO NL;
- Worden aangesloten op de huidige digitale werkplek en samenwerkingsomgeving, waarin Microsoft Teams een centrale rol speelt;
- Bereikbaarheid ondersteunen via verschillende apparaten, zoals laptop en smartphone;
- Optimaal aansluiten op de bestaande Microsoft Teams licenties van BVO NL. Uitgangspunt is dat bestaande licenties worden benut waar dit technisch en functioneel mogelijk is. Indien aanvullende licenties of wijzigingen in het licentiemodel noodzakelijk zijn, dient inschrijver dit duidelijk te specificeren en te onderbouwen. Het beheer van Microsoft-licenties blijft bij BVO NL.

## 2.1 Doelstellingen

Met deze aanbesteding realiseren wij een betrouwbaar, schaalbaar en veilig communicatieplatform waarmee wij onze telefonische bereikbaarheid voor cliënten en ketenpartners landelijk organiseren en ondersteunen.

Met het communicatieplatform willen wij de volgende subdoelen bereiken:

### Harmonisatie en landelijke inrichting

Wij willen de vijf regionale telefonieomgevingen en de huidige providers vervangen door één landelijke oplossing. De huidige telefonieomgevingen functioneren nu als losse “eilandjes” en vormen een bottleneck in digitale samenwerking.

Hiermee ondersteunen wij het landelijk werken binnen BVO NL. Ook verminderen wij het aantal systemen en faseren wij bestaande telefonieoplossingen uit. Dit leidt tot minder technische complexiteit en een lagere beheerlast. Alle locaties en gebruikers werken met dezelfde oplossing, processen en functionaliteiten.

### Verbetering van de bereikbaarheid van de Cliëntservice

Wij willen een professioneel en wendbaar contactcenter realiseren dat ondersteuning biedt bij het efficiënt afhandelen van cliëntvragen.

De oplossing biedt in ieder geval:

- routing op basis van skills en openingstijden;
- wachtrijmanagement;
- real time en historische rapportages;
- monitoring via dashboards en/of wallboards;
- eenvoudige doorschakeling naar de tweede lijn, bijvoorbeeld naar een groep experts;
- ondersteuning van training en coaching;
- mailintegratie;
- taakplanning op medewerker niveau (CS-medewerkerstaken en experttaken waaronder mailbeantwoording).

Hiermee krijgen wij beter inzicht in de bereikbaarheid en kunnen wij sturen op kwaliteit en capaciteit.

### Toekomstbestendigheid en flexibiliteit

Wij willen een toekomstbestendig communicatieplatform dat kan meegroeien met de organisatie. Hieronder verstaan wij onder andere het kunnen op- en afschalen van gebruikers, het toevoegen van functionaliteiten of communicatiekanalen en het ondersteunen van toekomstige technologische ontwikkelingen binnen de bestaande architectuur.

### Betrouwbaarheid en continuïteit

Wij willen een communicatieplatform dat zorgt voor een betrouwbare en continue telefonische bereikbaarheid voor cliënten en ketenpartners. Het platform ondersteunt de continuïteit van onze dienstverlening, ook bij verstoringen of piekbelasting.

### Ondersteuning van hybride werken

Wij willen dat medewerkers onafhankelijk van locatie kunnen werken en niet langer afhankelijk zijn van lokale telefooncentrales of fysieke toestellen. Het communicatieplatform maakt dit mogelijk door ondersteuning te bieden voor werken via verschillende apparaten, zoals laptop en mobiele telefoon.

De oplossing sluit aan op de bestaande digitale werkomgeving van BVO NL, waarin Microsoft Teams een centrale rol speelt. Gebruikers kunnen hun werkzaamheden uitvoeren vanuit één werkomgeving of

eenvoudig schakelen tussen functionaliteiten, zonder dat dit ten koste gaat van gebruiksgemak of bereikbaarheid.

### 2.3 Scope van de opdracht

De opdracht omvat de levering, implementatie, migratie en het beheer van een landelijk communicatieplatform voor BVO NL, waarmee één landelijke communicatieomgeving wordt gerealiseerd.

De opdracht omvat de volgende onderdelen:

#### Algemeen

- Het rationaliseren van de huidige telefonieoplossingen van BVO NL naar één moderne, integrale oplossing. De vijf huidige PBX-systemen moeten worden vervangen. Hiermee lossen we de huidige “eilandjes” bottleneck op, waardoor bovendien collega's uit verschillende regio's elkaars beschikbaarheid direct kunnen zien. Dit ondersteunt samenwerking en hybride werken.
- De huidige combinatie van drie telecomproviders wordt vervangen door een overeenkomst met één telecomprovider.
- Het overgaan van 5 SIP trunks op één;
- Het gebruiken van het bestaande nummerblok van BVO NL;
- Het uitfasen en afvoeren van de huidige telefonieoplossingen en bijbehorende fysieke toestellen. Bij het afbouwen van de huidige telefonie en het opstarten van de nieuwe telefonie moet de continuïteit van de bereikbaarheid worden gewaarborgd.

De huidige situatie is beschreven in **Bijlage I - Huidige situatie per regio**.

#### Eén centrale oplossing voor kantoortelefonie via MS Teams

De opdrachtnemer levert via Teams Telefontie een oplossing voor kantoortelefonie die de huidige 5 telefoniecentrales vervangt. De oplossing ondersteunt de bestaande functies van een telefooncentrale en randvoorzieningen, zoals bereikbaarheid en doorschakeling.

Een detaillering van onze verwachtingen voor kantoortelefonie is te vinden in: **Bijlage J - Kantoortelefonie via MS Teams**.

#### Contactcenteroplossing voor de Cliëntservice

De opdrachtnemer levert een contactcenteroplossing die ondersteuning biedt aan de Cliëntservice. De oplossing ondersteunt onder andere: keuzemenu's, wachtrijen, routing op basis van openingstijden en skills, rapportages, monitoring en taakplanning op medewerker niveau.

Een detaillering van onze verwachtingen voor de Contactcenteroplossing voor de Cliëntservice is te vinden in: **Bijlage K - CCaaS functionaliteit**.

#### Integratie van telefonie en contactcenter

De oplossing voorziet in een stabiele en gebruiksvriendelijke samenhang tussen kantoortelefonie en contactcenterfunctionaliteit, zodat gebruikers eenduidig worden geïnformeerd en efficiënt kunnen werken. De oplossing biedt mogelijkheden voor uitbreiding met aanvullende functionaliteiten, zoals mail en chat.

Een detaillering van onze verwachtingen voor deze integratie is te vinden in: **Bijlage L – Integratie tussen MS Teams en CCaaS**.

### **Migratie van de huidige situatie**

De opdrachtnemer ondersteunt bij de overgang van de huidige regionale telefonieomgevingen naar één landelijke inrichting. Dit omvat onder andere nummerportering, uitfasering van bestaande telefoniecentrales en begeleiding bij de overgang.

### **Implementatie en adoptie**

De opdrachtnemer ondersteunt bij inrichting, testen, ingebruikname en adoptie door gebruikers.

### **Beheer en ondersteuning**

De opdracht omvat technisch en functioneel beheer, ondersteuning bij incidenten en wijzigingen, monitoring en rapportage.

### **Security en compliance**

De oplossing moet voldoen aan de eisen van BVO NL op het gebied van informatiebeveiliging, privacy en logging, zoals beschreven in het Programma van Eisen. De oplossing ondersteunt integratie met de bestaande voorzieningen voor identiteit en toegangsbeheer (IAM), waaronder HelloID of gelijkwaardige oplossing.

### **Integraties met bestaande systemen**

De oplossing moet kunnen integreren met relevante systemen binnen het applicatielandschap van BVO NL. Het gaat hierbij om:

- systemen voor identiteit en toegangsbeheer (IAM), zoals HelloID;
- de digitale werkomgeving (Microsoft 365 en Microsoft Teams);
- cliëntgerichte toepassingen, zoals cliëntportalen;
- interne systemen die ondersteuning bieden aan de dienstverlening.

De oplossing beschikt over open en gestandaardiseerde koppelvlakken (zoals API's), zodat integraties met bestaande en toekomstige systemen mogelijk zijn.

### **Rapportage en analyse**

De oplossing voorziet in uitgebreide rapportage- en analysemogelijkheden. Dit omvat zowel standaardrapportages als de mogelijkheid om inzicht te krijgen in cliëntvragen, bereikbaarheid en prestaties van het contactcenter. De oplossing ondersteunt zowel real-time als historische rapportages en biedt mogelijkheden om rapportages aan te passen op basis van de behoefte van BVO NL.

## **2.4 Buiten scope van de opdracht**

De volgende onderdelen vallen buiten de scope van deze aanbesteding:

- mobiele telefonie, waaronder mobiele abonnementen en toestellen;
- telefonische bereikbaarheid van screeningslocaties;
- inhoudelijke harmonisatie van werkprocessen binnen de Cliëntservice.

## **2.5 Afbakening en samenwerking met M365-omgeving**

Binnen de opdracht maken wij onderscheid tussen het communicatieplatform en de bestaande M365-omgeving. Wij blijven zelf verantwoordelijk voor het beheer van de M365-tenant, waaronder gebruikersbeheer, licenties en algemene Teams-instellingen.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering, inrichting en het beheer van de telefonie- en contactcenterfunctionaliteit binnen Teams, inclusief de integratie met het communicatieplatform.

De opdrachtnemer stemt de inrichting, wijzigingen en het beheer af met onze M365-beheerders. Partijen werken samen op basis van duidelijke afspraken over rollen, verantwoordelijkheden en beheerprocessen.

Wij blijven verantwoordelijk voor het reguliere beheer van de M365-omgeving. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het functioneren van de telefonie- en contactcenteroplossing.

De opdrachtnemer neemt geen taken over die onderdeel zijn van het reguliere M365-beheer, tenzij dit expliciet en schriftelijk is afgesproken.

## **2.6 Herzieningsclausule – uitbreiding communicatieplatform**

Wij behouden ons het recht voor om de overeenkomst gedurende de looptijd uit te breiden met aanvullende functionaliteiten die direct samenhangen met het communicatieplatform en de aard van de opdracht niet wijzigen.

Het gaat onder andere om uitbreidingen die:

- direct samenhangen met de aangeboden communicatie- en contactcenteroplossing;
- passen binnen de bestaande architectuur van de aangeboden oplossing;
- geen wezenlijke wijziging van de aard van de opdracht vormen.

Mogelijke uitbreidingen betreffen onder andere:

- gespreksopname;
- transcriptie van gesprekken;
- gespreksanalyse en kwaliteitsmonitoring;
- aanvullende communicatiekanalen zoals e-mail en chat;
- AI-ondersteuning binnen klantcontactprocessen;
- aanvullende analysemogelijkheden en rapportages;
- uitbreiding van routerings- en transcriptiefuncties.

De totale waarde van de uitbreidingen op basis van deze herzieningsclausule bedraagt maximaal 30% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde.

Uitbreidingen worden alleen doorgevoerd na schriftelijke opdrachtverstrekking door BVO NL, tegen vooraf overeengekomen tarieven of aantoonbaar marktconforme prijzen. Wij kunnen ter toetsing van de marktconformiteit prijsinformatie opvragen bij derden of een benchmark laten uitvoeren.

## **2.7 Randvoorwaarden**

Voor deze aanbesteding gelden de volgende randvoorwaarden:

### **Aansluiting op de bestaande IT-architectuur**

De oplossing past binnen de huidige IT-netwerkarchitectuur van BVO NL. Hierbij wordt het bestaande IP VPN netwerk als basis van het datanetwerk gehandhaafd. Internetverkeer richting cloudapplicaties loopt via de centrale netwerkvoorzieningen en firewallarchitectuur van BVO NL.

### **Integratie met bestaande systemen**

De oplossing moet kunnen integreren met het bestaande applicatielandschap van BVO NL. In ieder geval betreft dit integratie met:

- Microsoft 365 en Entra ID;
- HelloID voor identiteits- en autorisatiebeheer;
- bestaande rapportage- en BI-voorzieningen.

### **Continuïteit van dienstverlening**

De migratie van de huidige telefonieomgeving naar de nieuwe oplossing leidt niet tot onaanvaardbare onderbreking van de telefonische bereikbaarheid van cliënten. Tijdens de implementatie blijft de dienstverlening volledig beschikbaar.

### **Voldoen aan wet- en regelgeving**

De oplossing en dienstverlening moeten voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder:

- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- geldende normen voor informatiebeveiliging;
- eisen met betrekking tot logging, monitoring en archivering van gegevens.

### **Draagvlak en adoptie binnen de organisatie**

De implementatie van het communicatieplatform vraagt om goede samenwerking tussen de opdrachtnemer, de projectorganisatie en de betrokken afdelingen binnen BVO NL. De opdrachtnemer biedt ondersteuning bij adoptie en ingebruikname van de oplossing.

## **2.8 Afhankelijkheden**

De aanbesteding en de implementatie van het communicatieplatform kennen enkele afhankelijkheden met andere projecten en organisatorische ontwikkelingen binnen BVO NL.

### **Aanpassing communicatie-uitingen**

Bij de invoering van een landelijk telefoonnummer wordt dit doorgevoerd in alle communicatie-uitingen waar nu nog decentrale telefoonnummers worden gebruikt, zoals brieven, websites en andere middelen.

Voor deze aanpassing wordt een apart plan van aanpak opgesteld door de afdeling Communicatie.

### **Afhankelijkheid van Microsoft Teams**

BVO NL maakt gebruik van een digitale werkomgeving, gebaseerd op Microsoft 365, waarin Microsoft Teams een centrale rol speelt in de communicatie en samenwerking.

De gekozen oplossing dient aan te sluiten op onze bestaande digitale werkomgeving.

De keuze om Microsoft Teams als uitgangspunt te hanteren binnen de oplossingsarchitectuur van het communicatieplatform is gebaseerd op de reeds aanwezige digitale werkomgeving en de bestaande ICT-infrastructuur van BVO NL. Binnen de organisatie wordt gebruikgemaakt van Microsoft 365 en Microsoft Teams als centrale samenwerkings- en communicatieomgeving. Daarnaast beschikt BVO NL over de benodigde Microsoft Teams-licenties.

BVO NL acht deze uitgangspunten proportioneel gelet op de bestaande inrichting van de organisatie en de doelstelling om te komen tot één geïntegreerde digitale werkomgeving voor klantcontact en samenwerking.

Inschrijvers mogen hierbij gebruikmaken van eigen technologie en architectuurkeuzes, mits de aangeboden oplossing aantoonbaar volledig integreert met Microsoft Teams en voldoet aan de functionele en beheerdoelstellingen zoals opgenomen in deze aanbesteding.

BVO NL is zich ervan bewust dat hiermee afhankelijkheid ontstaat van onderliggende cloudvoorzieningen van Microsoft. Deze afhankelijkheid wordt binnen deze aanbesteding geaccepteerd als uitgangspunt.

### **Verhuizing en ingebruikname nieuwe locatie Zwolle**

De verhuizing naar een nieuwe locatie in Zwolle vormt een belangrijke afhankelijkheid voor de implementatie van het communicatieplatform. Voor een eerste gebruikersgroep van CS-medewerkers geldt dat zij vóór 1 april 2027 gebruik moeten maken van de nieuwe oplossing.

Dit is nodig zodat vanaf 1 mei 2027 op de locatie Zwolle volledig gewerkt wordt volgens de nieuwe werkwijze en bij de inrichting van deze locatie geen rekening meer hoeft te worden gehouden met de huidige situatie.

## 2.9 Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze Aanbesteding hebben wij een openbare Marktconsultatie gehouden. Wij hebben meerdere vragen gesteld aan de markt. De ontvangen antwoorden en adviezen hebben wij gebruikt als input voor deze Aanbesteding. In **Bijlage M – Geanonimiseerd marktconsultatieverslag** leest u de resultaten van deze marktconsultatie.

## 2.10 Looptijd van de overeenkomst

De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst (**Bijlage C**) is 1 december 2026. De overeenkomst heeft een initiële looptijd van vier jaar vanaf de ingangsdatum. Na deze looptijd hebben wij eenzijdig de mogelijkheid de overeenkomst viermaal te verlengen voor twaalf maanden per keer onder gelijkblijvende voorwaarden. BVO NL zal minimaal zes maanden voor de einddatum van de overeenkomst aan opdrachtnemer berichten of de overeenkomst zal worden voortgezet.

## 2.11 Algemene voorwaarden

Op de opdracht zijn de ARBIT-2022 van toepassing (**Bijlage D**).

## 2.12 Omvang van de opdracht

De geraamde opdrachtwaarde bedraagt € 875.000, - exclusief btw voor de initiële looptijd van vier jaar. Inclusief de maximale verlengingsopties bedraagt de totale geraamde waarde € 1.750.000, - exclusief btw voor de totale maximale looptijd van 8 jaar.

Vanwege de opdrachtwaarde is gekozen voor een Europese openbare aanbestedingsprocedure.

## 2.13 Samenvoegen en perceelindeling

De opdracht wordt aanbesteed als één integrale opdracht vanwege de sterke technische, functionele en organisatorische samenhang tussen de verschillende onderdelen van het communicatieplatform.

Het opdelen van de opdracht in meerdere percelen zou leiden tot verhoogde integratie- en coördinatierisico's, extra afhankelijkheden tussen leveranciers en een grotere beheerlast voor BVO NL. Dit kan negatieve gevolgen hebben voor de continuïteit en beschikbaarheid van de dienstverlening.

BVO NL acht het daarom proportioneel en doelmatig de opdracht als één integrale opdracht in de markt te zetten, waarbij één opdrachtnemer integraal verantwoordelijk is voor implementatie, beheer en ondersteuning.

## 2.14 Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven & inkopen

Binnen deze opdracht passen wij MVOI toe. Wij leggen de nadruk op klimaat, energiegebruik en circulariteit. Met deze criteria willen wij de milieubelasting van de dienstverlening verlagen en de transparantie in de keten vergroten.

De opdracht heeft betrekking op een cloudbaseerd communicatieplatform. Daarom richten wij ons vooral op de duurzaamheid van de oplossing, het gebruik van datacenters, de energiebron van de hosting en de wijze waarop apparatuur en materialen aan het einde van de levensduur worden verwerkt.

Deze uitgangspunten zijn nader uitgewerkt in het Programma van Eisen en het subgunningscriterium MVOI.

### 3. Hoe selecteren we de leverancier?

We kunnen niet zomaar met iedereen in zee gaan. Daarom stellen wij een aantal eisen waaraan jij als leverancier moet voldoen. Zo mag u bijvoorbeeld niet strafrechtelijk veroordeeld zijn en kunnen wij de opdracht niet gunnen aan Russische ondernemingen. Om aan te geven dat u aan onze eisen voldoet, moet u een formulier invullen. Dat formulier heet het digitaal Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Deze vindt u in TenderNed en kunt u ook via dit platform indienen. Het UEA moet worden ondertekend door een vertegenwoordiger die bevoegd is uw organisatie te vertegenwoordigen. Door inschrijving verklaart u geen Russische onderneming te zijn en niet meer dan 10% van de waarde van de opdracht van Russische ondernemingen te betrekken, als onderaannemer of hoofdleverancier. Voor meer informatie hierover verwijzen wij naar de aanbestedingsvoorwaarden (bijlage A).

Ook stellen wij eisen aan uw organisatie om te kijken of die geschikt is voor het uitvoeren van de opdracht. Als u hier niet aan voldoet zijn wij verplicht uw inschrijving terzijde te leggen en mag u niet meer mee doen met de aanbesteding. Als u niet zelf aan deze geschiktheidseisen kunt voldoen mag u een beroep doen op een andere partij die wél aan deze eis(en) voldoet. U dient dan een inschrijving in met deze andere partij als onderaannemer. U kunt ook een inschrijving indienen samen met deze andere partij (als combinatie). Dit geef u aan in het UEA. De andere partijen vullen in dat geval ook een UEA in, als onderaannemer of als combinant. De wijze waarop kan worden deelgenomen aan de aanbesteding staan vermeld in de aanbestedingsvoorwaarden.

Op basis van de volgende drie onderwerpen wordt bepaald of u geschikt bent voor het uitvoeren van de opdracht:

#### **3.1 Beroepsbevoegdheid** **Inschrijving Handelsregister**

U staat ingeschreven bij nationale handelsregister, zoals in Nederland de Kamer van Koophandel en de ondertekenaar van de Inschrijving moet aantoonbaar de onderneming mogen vertegenwoordigen.

#### **3.2 Financiële en economische draagkracht** **Continuïteit van onderneming**

Voor wat betreft de financiële en economische draagkracht vragen wij als onderdeel van de geschiktheidseisen een goedgekeurde accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf uit. Als bewijs dat uw organisatie hieraan voldoet, kan bij inschrijving worden volstaan met het indienen van het (UEA). Als we de opdracht aan uw organisatie voornemen zijn te gunnen, vragen wij als bewijsdocument, een kopie van de goedkeurende accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf (of bij vrijstelling van een accountantscontrole de samenstellings- of beoordelingsverklaring), op in de gunningsbrief.

#### **Beroeps- en/of Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering**

Ook willen we dat u beschikt over een beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 500.000, - per gebeurtenis en € 1.000.000, - per contractjaar. Als bewijs dat uw organisatie hieraan voldoet, kan bij inschrijving worden volstaan met het indienen van het (UEA). Als we de opdracht aan uw organisatie voornemen zijn te gunnen, vragen wij als bewijsdocument een kopie van een geldige polis op in de gunningsbrief.

#### **3.3. Technische- en beroepsbekwaamheid** **Referenties**

Voor wat betreft de technische bekwaamheid en beroepsbevoegdheid vragen we referenties uit. U toont door één referentieopdracht per kerncompetentie aan dat u ervaring hebt met de essentiële onderdelen van de opdracht. De volgende kerncompetenties zijn vastgesteld:

- Kerncompetentie 1: Inschrijver heeft ervaring met de implementatie van een communicatieplatform met integratie in Microsoft Teams;

- Kerncompetentie 2: Inschrijver heeft ervaring met levering en beheer van een contactcenteroplossing;
- Kerncompetentie 3: Inschrijver heeft ervaring met de migratie van minimaal twee telefonieomgevingen naar één centrale oplossing.

Een referentieopdracht mag worden gebruikt om meerdere kerncompetenties aan te tonen, mits uit de referentie duidelijk blijkt dat aan de betreffende kerncompetenties wordt voldaan.

De referentie dient naar tevredenheid van de referent te zijn uitgevoerd en de referentie dient actueel te zijn (niet langer dan drie jaar geleden uitgevoerd vanaf het moment van inschrijving). Indien u een nog niet (geheel) afgeronde referentieopdracht gebruikt mag u alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract opgeven. Een prognose van de resultaten telt niet mee. Ook worden alleen referentieopdrachten in aanmerking genomen die u zelf hebt uitgevoerd (dus zonder tussenkomst van een onderaannemer). Tenzij u een beroep doet op ervaring van onderaannemer of lid van de combinatie.

U gebruikt hiervoor per referentieopdracht het 'Formulier Referentieopdracht' (bijlage E) en dient deze in via TenderNed. Per referentieverklaring dient u kort en duidelijk te omschrijven waarom met de referentie wordt voldaan aan de ervaringseisen.

Wij vragen u om bij inschrijving een volledig ingevulde formulieren toe te voegen.

### **Kwaliteitsmanagementsysteem**

U beschikt over een gecertificeerd kwaliteitssysteem in overeenstemming met ISO 9001:2015 of gelijkwaardig. u hebt de kwaliteit van de onderneming en de door deze onderneming geleverde producten en diensten georganiseerd en bewaakt deze structureel. Als we de opdracht aan uw organisatie voornemens zijn te gunnen, vragen wij in de gunningsbrief bewijs hiervan op.

Bewijs kan worden aangeleverd door:

- Een kopie van het geldige kwaliteitsmanagementsysteemcertificaat conform de ISO 9001:2015 norm en afgegeven door een certificerende instelling die is erkend door de Raad van Accreditatie.
- Een kopie van het geldige certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de ISO 9001:2015 norm en is afgegeven door een certificerende instelling die is erkend door de Raad van Accreditatie.
- Een beschrijving van maximaal vijf A4 van een ander (eigen) kwaliteitsmanagementsysteem dat gelijkwaardig is aan de ISO 9001:2015 norm en dat minimaal de volgende aspecten bevat:
  1. Een beleidsverklaring van het management, waaruit volgt dat het kwaliteitsbeleid bekend is bij alle medewerkers, dat het geschikt is voor de organisatie en dat het op regelmatige basis wordt beoordeeld.
  2. SMART-geformuleerde doelstellingen om kwalitatief goede diensten/producten te leveren.
  3. Functieomschrijvingen (bekwaamheidseisen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden) voor personeel dat werkzaamheden uitvoert die van invloed zijn op de kwaliteit van de te leveren diensten/producten.
  4. Een interne communicatiestructuur (management en de rest van de organisatie) en een externe communicatiestructuur (met de externe klant).
  5. De beheerste omstandigheden, waaronder het productieproces plaatsvindt/de diensten worden verricht en de bijbehorende procedures en werkinstructies.
  6. Criteria voor beoordeling, goedkeuring en oplevering van de producten/diensten.
  7. Het inkoopproces met bijbehorende inkoopspecificaties en goedgekeurde leveranciers/dienstverleners.
  8. Een klachtenprocedure die erop toeziet dat klachten op zo'n wijze worden opgelost, dat deze in de toekomst niet meer voorkomen.

9. De wijze waarop documenten bij de Inschrijver worden beheerd. In ieder geval dient hieruit te volgen dat de in gebruik zijnde documenten zijn voorzien van een revisiedatum en versienummer.

Voor een samenwerkingsverband geldt dat de leden van het samenwerkingsverband die daadwerkelijk de opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen. Als u voor de uitvoering van de opdracht een onderaannemer inzet die een wezenlijk deel van de opdracht uitvoeren, dan moet deze onderaannemer, op straffe van uitsluiting van uw organisatie van de aanbestedingsprocedure, aan bovengenoemde eis te voldoen.

### **Maatregelen voor milieubeheer**

Als Eis geldt dat de Inschrijver:

- Op het moment van Inschrijving, voor zover voor de uitvoering van deze Opdracht noodzakelijk is, beschikt Inschrijver over de geldige benodigde milieuvergunningen en voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op het gebied van milieu, én over een milieuzorgsysteem en is ten aanzien hiervan in het bezit van een geldig certificaat als bedoeld in de EMAS-verordening, zoals in Nederland het ISO-14001 certificaat of gelijkwaardig.

Of:

- Op moment van Inschrijving, voor zover, voor de uitvoering van deze Opdracht noodzakelijk is, beschikt Inschrijver over een milieuzorgsysteem dat minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd milieuzorgsysteem. Welke voldoet aan de volgende kenmerken:
  - milieuzorg is organisatie breed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie. De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het milieubeleid;
  - volledig inzicht in de op de bedrijfsactiviteiten van toepassing zijnde milieuwet- en regelgeving en (op basis van controle/handhaving geconstateerde) naleving hiervan;
  - inzicht op welke punten het milieu met de bedrijfsactiviteiten worden belast en hoe deze belasting kan worden teruggebracht;
  - aanwezigheid van plannen en uitvoering van acties om de milieubelasting steeds verder terug te brengen;
  - aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke controle op naleving van de afspraken over milieuzorg;
  - aanwezigheid van rapportage over de naleving van de afspraken over milieuzorg.

### **Bewijsmiddelen**

Als wij de opdracht aan uw organisatie gunnen, controleren we achteraf uw verklaring uit het UEA. Wij controleren ook de onderstaande documenten:

- [Gedragsverklaring aanbesteden](#);
- Verklaring van de Belastingdienst dat u de verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies hebt betaald;
- Een geldig uittreksel uit het handelsregister;
- Een goedgekeurde accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf;
- Bewijs waaruit de gevraagde verzekeringsdekking volgt (bijvoorbeeld een kopie van het polisblad of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij);
- Bewijs waaruit volgt dat u beschikt over een gecertificeerd kwaliteitssysteem in overeenstemming met ISO 9001:2015 of gelijkwaardig;
- Bewijs waaruit volgt dat u beschikt over een gecertificeerd milieumanagementsysteem in overeenstemming met ISO 14001 of gelijkwaardig.

Deze documenten dien u binnen zeven kalenderdagen na verzenden van het voornemen tot gunnen aan te kunnen leveren.

**Een tip:** vraag de documenten alvast aan aangezien er een doorlooptijd is en de meeste documenten een geldigheidsduur hebben.

#### 4. Eisen die we stellen aan de opdracht

Naast de hierboven beschreven eisen aan de leverancier, stellen we ook een aantal eisen waaraan moet worden voldaan om de opdracht goed uit te kunnen voeren. In bijlage 'Programma van Eisen' staan de eisen die we stellen aan de (uitvoering van de) opdracht.

#### 5. Wij beoordelen de kwaliteit van uw inschrijving op de onderstaande onderdelen

Alle inschrijvingen van inschrijvers die niet zijn uitgesloten van de aanbestedingsprocedure en geldig zijn bevonden door ons, worden beoordeeld aan de hand van het gunningscriterium: de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding.

De gunningsmethode, oftewel de manier waarop kwaliteit en prijs tegen elkaar worden afgezet, die gehanteerd wordt, is gewogen factor methode.

De gunningscriteria zijn opgenomen in de onderstaande tabel:

Nr.	Gunningscriterium	Maximaal aantal punten
G1	Gebruiksvriendelijkheid en functionaliteit van het communicatieplatform	250
G2	Beheer, continuïteit en toekomstvastheid	175
G3	Integratie en technische samenwerking	200
G4	Implementatie	125
G5	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven & Inkopen	50
P1	Prijs	200
<i>Totaal</i>		<i>1.000</i>

##### 5.1 Gunningscriterium kwaliteit G1: Gebruiksvriendelijkheid en functionaliteit van het communicatieplatform

###### Doelstelling

Wij zoeken een communicatieplatform dat intuïtief werkt voor CS-medewerkers, senior medewerkers, teammangers en management. Het platform moet bijdragen aan een efficiënte afhandeling van klantcontact, goede bereikbaarheid van cliënten en realtime inzicht in prestaties en wachtrijen.

###### Vraag aan inschrijver

Beschrijf hoe uw oplossing invulling geeft aan onderstaande onderdelen. Onderbouw uw antwoord met concrete voorbeelden en waar mogelijk schermafbeeldingen of praktijktoepassingen.

##### 1. Intuïtief werken voor CS-medewerkers

Beschrijf hoe CS-medewerkers op een eenvoudige, overzichtelijke en efficiënte manier gesprekken kunnen ontvangen, afhandelen en registreren.

Ga hierbij in ieder geval in op:

- het ontvangen, aannemen en afronden van gesprekken;
- de duidelijkheid van meldingen en bediening tijdens gesprekken;
- de ondersteuning van nawerktijd en registratiecodes;
- de gebruiksvriendelijkheid voor thuiswerkers en kantoormedewerkers;
- de wijze waarop nieuwe medewerkers snel met het systeem kunnen werken.

## 2. Inzicht in persoonlijke prestaties

Beschrijf hoe CS-medewerkers realtime inzicht krijgen in hun eigen prestaties en bereikbaarheid.

Ga hierbij minimaal in op:

- persoonlijke dashboards of wallboards;
- inzicht in wachtrijen en beschikbaarheid;
- inzicht in servicelevels en afhandeling;
- gebruiksgemak en overzichtelijkheid van de informatie.

## 3. Inzicht in teamprestaties en managementinformatie

Beschrijf hoe senior medewerkers, teammanagers, en management inzicht krijgen in prestaties, bereikbaarheid en hulpmiddelen voor sturing van teams.

Ga hierbij minimaal in op:

- realtime dashboards en wallboards;
- historische rapportages en analyses;
- inzicht in wachtrijen, bezetting en prestaties;
- autorisaties en verschillende inzageniveaus;
- de bruikbaarheid van rapportages voor operationele en tactische sturing.

## 4. Routing en samenwerking

Beschrijf hoe gesprekken en klantcontacten worden gerouteerd en hoe samenwerking tussen CS-medewerkers wordt ondersteund.

Ga hierbij minimaal in op:

- skills based routing;
- routing naar expertgroepen;
- prioriteitsrouting;
- het eenvoudig kunnen doorverbinden van gesprekken;
- de ondersteuning van hybride samenwerken.

## Demonstratie via schermopname

Ter ondersteuning van de beantwoording van dit gunningscriterium dient inschrijver een schermopname van maximaal 20 minuten in waarin de feitelijke werking van de aangeboden oplossing wordt getoond aan de hand van de hieronder genoemde scenario's. De schermopname:

- begint met een korte algemene toelichting over de bediening van de oplossing;
- toont de daadwerkelijk aangeboden oplossing;
- mag worden opgenomen in een test-, demo- of acceptatieomgeving;
- mag worden voorzien van een gesproken toelichting (voice-over);
- mag beperkte montage bevatten, mits de getoonde functionaliteiten en gebruikershandelingen realistisch en representatief zijn voor de aangeboden oplossing;
- dient te worden aangeleverd in een gangbaar digitaal bestandsformaat (in een door TenderNed ondersteund gangbaar videoformaat, bij voorkeur MP4) dat zonder aanvullende software kan worden afgespeeld.

Algemene marketingvideo's, generieke productpresentaties of video's waarin de gevraagde scenario's niet aantoonbaar worden doorlopen, worden niet meegenomen in de beoordeling.  
Functionaliteiten die uitsluitend in de schermopname worden getoond, maar niet of onvoldoende in de schriftelijke toelichting zijn beschreven, worden niet meegenomen in de beoordeling.

Indien de schermopname langer is dan 20 minuten, worden uitsluitend de eerste 20 minuten beoordeeld.

Voor CS-medewerkers:

1. binnenkomend gesprek ontvangen en aannemen;
2. gesprek doorverbinden op basis van skill;
3. nawerktijd starten en registratiecode vastleggen;
4. status wisseling;
5. persoonlijk dashboard tonen;
6. taakplanning;
7. de integratie tussen CCaaS en Teams v.w.b. CS-medewerkers presence in Microsoft Teams.

Voor senior medewerker, teammanager en management:

8. activeren en aanpassen van een meldtekst;
9. openen en sluiten van telefoonlijnen bij incidenten of overleggen;
10. dashboards tonen.

De schermopname dient uitsluitend ter ondersteuning van de schriftelijke beantwoording. De beoordeling vindt plaats op basis van de combinatie van de schriftelijke uitwerking en de daarin aantoonbaar gemaakte functionaliteiten.

### **Beoordelingskader:**

Wij beoordelen de mate waarin de aangeboden oplossing aansluit op onze functionele behoefte zoals beschreven in dit gunningscriterium. De schriftelijke toelichting én het ingediende filmpje worden integraal beoordeeld.

Daarbij beoordelen wij:

- de mate waarin de gevraagde functionaliteiten beschikbaar zijn voor de genoemde gebruikersrollen;
- de wijze waarop de gebruikersomgeving logisch is ingericht en relevante informatie toegankelijk wordt gemaakt;
- de beschikbare dashboards, rapportages en realtime stuurinformatie voor operationele en tactische sturing;
- de beschikbare routeringsmogelijkheden en samenwerkingsfunctionaliteiten;
- de ondersteuning van hybride werken;
- de mate waarin de oplossing aansluit op de beschreven werkwijze en behoefte van BVO NL;
- de mate waarin de inschrijver de werking van de oplossing concreet, volledig en navolgbaar heeft beschreven en aangetoond.

De schermopname maakt onderdeel uit van de kwalitatieve beoordeling. De eventuele verificatiesessie zoals beschreven elders in dit Beschrijvend document heeft uitsluitend als doel de juistheid en feitelijke werking van de inschrijving te verifiëren en leidt niet tot een aanvullende score.

## 5.2 Gunningscriterium kwaliteit G2: Beheer, continuïteit en toekomstvastheid

### Doelstelling

Wij zoeken een communicatieplatform dat bijdraagt aan de continuïteit van onze dienstverlening, door onze organisatie grotendeels zelfstandig beheerd kan worden en voldoende flexibiliteit biedt om toekomstige communicatiebehoeften en functionaliteiten te ondersteunen.

### Vraag aan inschrijver

Beschrijf hoe uw dienstverlening, beheerorganisatie en oplossing invulling geven aan onderstaande onderdelen.

#### 1. Zelfstandig beheer door BVO NL

Beschrijf hoe wij zelfstandig beheerhandelingen kunnen uitvoeren zonder afhankelijkheid van de leverancier.

Ga hierbij minimaal in op:

- het aanpassen van openingstijden en meldteksten;
- het beheren van wachtrijen en routeringen;
- het toekennen van vaardigheden, rechten en groepen;
- het gebruiksgemak voor functioneel beheerders;
- de benodigde kennis en opleiding voor beheerders.

#### 2. Stabiliteit en beschikbaarheid

Beschrijf hoe u de continuïteit en stabiliteit van het communicatieplatform borgt.

Ga hierbij minimaal in op:

- beschikbaarheid van de oplossing;
- de robuustheid van de aangeboden oplossing en afhankelijkheden in de keten;
- ondersteuning van hybride werken;
- monitoring van prestaties en storingen;
- maatregelen om verstoringen te voorkomen en te beperken.

#### 3. Support en samenwerking

Beschrijf hoe uw supportorganisatie is ingericht en hoe u samenwerkt met onze beheer- en gebruikersorganisatie.

Ga hierbij minimaal in op:

- bereikbaarheid van support;
- ondersteuning in de Nederlandse taal;
- responstijden en oplostijden;
- incident- en escalatieprocessen;
- vaste aanspreekpunten en samenwerking;
- communicatie tijdens verstoringen en wijzigingen.

#### 4. Toekomstvastheid en uitbreiding van functionaliteiten

Beschrijf hoe het platform modulair uit te breiden is met nieuwe communicatiekanalen en functionaliteiten binnen dezelfde oplossing.

Werk hierbij specifiek uit:

- hoe e-mail als extra klantcontactkanaal kan worden toegevoegd;
- hoe kanaal overstijgende routing en rapportage functioneren;
- hoe nieuwe functionaliteiten worden geïmplementeerd;

- hoe gebruikers worden begeleid bij adoptie en ingebruikname;
- op welke wijze nieuwe ontwikkelingen en innovaties gedurende de contractperiode beschikbaar komen.

### Beoordelingskader:

Wij beoordelen de mate waarin de aangeboden oplossing en dienstverlening aansluiten op onze behoefte aan een goed beheersbaar, continu beschikbaar en toekomstbestendig communicatieplatform.

Daarbij beoordelen wij:

- de mate waarin BVO NL zelfstandig beheerhandelingen kan uitvoeren;
- de gebruiksvriendelijkheid en praktische toepasbaarheid van de beheerfunctionaliteiten;
- de mate waarin de oplossing continuïteit en dienstverlening ondersteunt;
- de wijze waarop monitoring, incidentdetectie en verstoringafhandeling zijn ingericht;
- de kwaliteit, bereikbaarheid en inrichting van de supportorganisatie;
- de duidelijkheid van incident-, wijzigings- en escalatieprocessen;
- de samenwerking met onze beheer- en gebruikersorganisatie;
- de mate waarin de oplossing modulair uitbreidbaar is en aansluit op toekomstige ontwikkelingen;
- de wijze waarop nieuwe communicatiekanalen en functionaliteiten kunnen worden toegevoegd;
- de ondersteuning bij adoptie en ingebruikname van nieuwe functionaliteiten;
- de mate waarin inschrijver de aangeboden oplossing concreet, praktisch toepasbaar en navolgbaar heeft beschreven.

## 5.3 Gunningscriterium kwaliteit G3: Integratie en technische samenwerking

### Doelstelling

Wij zoeken een geïntegreerd communicatieplatform waarbij Microsoft Teams centraal staat als communicatie- en samenwerkingsplatform. De oplossing moet zorgen voor een stabiele, toekomst vaste en gebruiksvriendelijke integratie tussen Microsoft Teams, telefonie en de CCaaS-oplossing, met minimale beheerlast voor BVO NL. De dienstverlener is verantwoordelijk voor de gehele keten, van PSTN/SIP-verbindingen en Teams Telefonie tot en met de CCaaS-oplossing en het technisch beheer daarvan.

### Uitgangspunten

BVO NL kiest voor een Teams First architectuur. Hierbij blijven de media zoveel mogelijk binnen de Microsoft Teams omgeving en worden geavanceerde contactcenterfunctionaliteiten via slimme integraties afgehandeld.

De uitgangspunten en technische kaders voor de gewenste integratie zijn nader uitgewerkt in **Bijlage L – Integratie tussen MS Teams en de CCaaS**.

### Vraag aan inschrijver

Beschrijf hoe u de integratie tussen MS Teams en de CCaaS vormgeeft.

Ga hierbij minimaal in op:

- de wijze waarop de integratie tussen Microsoft Teams en de CCaaS-oplossing is ingericht;
- het gebruik van Microsoft Graph API, Microsoft Azure Communication Services of een vergelijkbare integratietechniek, inclusief een interaction diagram waaruit blijkt hoe Microsoft Teams en de CCaaS-oplossing technisch met elkaar communiceren bij onder andere call handling, routing, status- en beschikbaarheidssynchronisatie, gespreksafhandeling, logging, monitoring en foutafhandeling;

- de gekozen integratiearchitectuur en de gevolgen daarvan voor stabiliteit, beheer en audiokwaliteit;
- de wijze waarop telefonie, e-mail en toekomstige communicatiekanalen geïntegreerd samenwerken;
- de ondersteuning van routing, beschikbaarheidssynchronisatie, transcriptie, rapportages en BI-integraties;
- de gebruiksvriendelijkheid van de geïntegreerde werkomgeving voor CS-medewerkers, senior medewerkers, en teammanagers;
- de wijze waarop technisch beheer en monitoring zijn ingericht.

#### **Beoordelingskader:**

Wij beoordelen de mate waarin de aangeboden oplossing aansluit op de in Bijlage L - beschreven technische uitgangspunten en de gewenste samenwerking tussen Microsoft Teams, telefonie en de CCaaS-oplossing.

Daarbij beoordelen wij:

- de mate waarin de integratiearchitectuur aansluit op de in Bijlage L beschreven uitgangspunten; de duidelijkheid en technische navolgbaarheid van de beschreven integratieoplossing, inclusief interaction diagram;
- de wijze waarop Microsoft Teams, telefonie en de CCaaS-oplossing technisch samenwerken;
- de mate waarin communicatiekanalen geïntegreerd samenwerken binnen de aangeboden oplossing;
- de wijze waarop beschikbaarheidssynchronisatie, routing, logging, monitoring en foutafhandeling zijn ingericht;
- de mate waarin de oplossing aansluit op het uitgangspunt van een Teams First architectuur;
- de mate waarin technisch beheer en monitoring duidelijk zijn ingericht en uitvoerbaar zijn;
- de mate waarin de oplossing uitbreidbaar is richting toekomstige communicatiekanalen en functionaliteiten;
- de mate waarin de inschrijver de werking van de oplossing concreet, volledig en technisch navolgbaar heeft beschreven.

#### **5.4 Gunningscriterium kwaliteit G4: Implementatie**

##### **Doelstelling**

Wij streven naar een zorgvuldige implementatie van het nieuwe communicatieplatform, waarbij de continuïteit van onze dienstverlening gedurende de gehele transitie is gewaarborgd en de impact op gebruikers en beheerorganisatie zoveel mogelijk wordt beperkt.

Bereikbaarheid van onze organisatie is essentieel voor de uitvoering van onze primaire processen. Verstoring van deze bereikbaarheid tijdens de implementatie moet daarom tot een minimum worden beperkt.

Wij gaan uit van een gefaseerde implementatieaanpak. Een gefaseerde aanpak biedt ruimte om risico's beheerst te managen, gebruikers stapsgewijs over te laten gaan naar de nieuwe situatie en de beheerorganisatie gecontroleerd kennis en ervaring te laten opbouwen.

De eerste gebruikersgroep moet uiterlijk op 1 april 2027 live gaan in verband met de ingebruikname van een nieuwe kantoorlocatie in Zwolle. Dit betreft de eerste groep medewerkers van de Cliëntservice.

Wij verwachten dat de implementatie wordt uitgevoerd door een deskundig implementatieteam met voldoende capaciteit en ervaring om de opdracht tijdig, zorgvuldig en gebruiksklaar op te leveren.

Naast de technische implementatie hechten wij veel waarde aan training, adoptie en kennisoverdracht. Het succes van de implementatie wordt niet alleen bepaald door de technische werking van de oplossing, maar ook door de mate waarin gebruikers en beheerders zelfstandig, veilig en effectief met de nieuwe oplossing kunnen werken.

### Vraag aan inschrijver

Beschrijf, met inachtneming van het bepaalde in dit beschrijvend document, op welke wijze u invulling geeft aan:

1. implementatie- en migratieaanpak;
2. training, adoptie en kennisoverdracht.

Indien u van mening bent dat een andere aanpak beter aansluit bij een beheerste, kwalitatief goede en tijdige implementatie, dan dient u deze keuze helder en concreet te onderbouwen.

### 1 Implementatie- en migratieaanpak

Als onderdeel van uw inschrijving dient u een implementatieplan in te dienen waarin u beschrijft op welke wijze u de implementatie en migratie uitvoert.

Ga hierbij minimaal in op:

- de projectstructuur en governance;
- de rolverdeling tussen u en ons;
- de benodigde inzet van onze organisatie, inclusief een toelichting op de verwachte inspanning en verantwoordelijkheden;
- de technische implementatieaanpak;
- de migratieaanpak en de wijze waarop de overgang van de huidige situatie naar de nieuwe situatie beheerst plaatsvindt;
- risicoanalyse en concrete beheersmaatregelen;
- test- en acceptatieaanpak;
- planning inclusief mijlpalen, go/no-go momenten, oplevermomenten en acceptatiemomenten; houdt hierbij rekening met de volgende uitgangspunten: op 16 november een eerste kennismaking en doorspreken implementatieplan met de projectleider, en op 30 november de kick-off met het projectteam;
- de wijze waarop verstoring van de operationele dienstverlening tijdens implementatie en migratie wordt voorkomen of beperkt;
- de wijze waarop continuïteit van bereikbaarheid gedurende de implementatie wordt gewaarborgd.

### 2 Training, adoptie en kennisoverdracht

Als onderdeel van uw inschrijving dient u een training-, adoptie- en kennisoverdrachtsplan in te dienen.

Hierin beschrijft u op welke wijze u gedurende implementatie, livegang en nazorg ervoor zorgt dat gebruikers en beheerders de nieuwe oplossing succesvol in gebruik kunnen nemen en zelfstandig kunnen beheren.

Ga hierbij minimaal in op:

- de adoptiestrategie;
- de verschillende gebruikersgroepen en de wijze waarop de aanpak daarop wordt afgestemd;
- de trainingen die worden verzorgd, inclusief vorm, inhoud en planning;
- de communicatiemiddelen en communicatiemomenten richting gebruikers;
- begeleiding en support tijdens livegang en nazorg;
- kennisoverdracht aan onze beheerorganisatie;
- de wijze waarop gebruik, adoptie en kennisborging worden gemonitord en geborgd.

### Beoordelingskader:

#### Implementatie- en migratieaanpak

De inschrijving wordt hoger gewaardeerd naarmate:

- het implementatieplan concreter, realistischer, consistent en beter onderbouwd is;
- de voorgestelde implementatieaanpak aantoonbaar bijdraagt aan een beheerste en risicobeheersbare implementatie;
- de planning realistisch en uitvoerbaar is en aannemelijk maakt dat de vereiste livegangdatum wordt gehaald;
- relevante risico's volledig en realistisch zijn geïdentificeerd, inclusief passende en uitvoerbare beheersmaatregelen;
- duidelijk is welke inzet van beide partijen wordt verwacht en deze inzet proportioneel en realistisch is;
- overtuigend wordt aangetoond hoe continuïteit van bereikbaarheid en dienstverlening tijdens implementatie en migratie wordt geborgd;
- de migratieaanpak zorgvuldig en beheerst is ingericht, met minimale impact op gebruikers en operatie.

#### Training, adoptie en kennisoverdracht

De inschrijving wordt hoger gewaardeerd naarmate:

- het training-, adoptie- en kennisoverdrachtsplan concreet, logisch opgebouwd en uitvoerbaar is;
- de aanpak aantoonbaar aansluit bij de verschillende gebruikersgroepen;
- helder is welke activiteiten plaatsvinden, wanneer deze plaatsvinden en wie daarvoor verantwoordelijk is;
- de voorgestelde aanpak aantoonbaar bijdraagt aan snelle, veilige en effectieve ingebruikname van de oplossing;
- overtuigend wordt aangetoond hoe kennis duurzaam wordt overgedragen aan onze beheerorganisatie;
- inzichtelijk wordt gemaakt hoe adoptie en gebruik worden gevolgd, geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd.

Het implementatieplan moet realistisch, uitvoerbaar en voldoende onderbouwd zijn en aannemelijk maken dat de livegang van de eerste gebruikersgroep uiterlijk op 1 april 2027 haalbaar is.

## 5.5 Gunningscriterium kwaliteit G5: Maatschappelijk Verantwoordelijk Opdrachtgeven & Inkopen

### Doelstelling

Wij willen graag weten in welke mate de inschrijver bijdraagt aan het verminderen van de milieubelasting van de dienstverlening. De nadruk ligt op energiegebruik, CO<sub>2</sub>-uitstoot, hernieuwbare energie, transparantie over datacenters en een passende aanpak voor circulariteit.

### Gevraagde uitwerking

De inschrijver beschrijft:

- Hoe de oplossing energiezuinig is ingericht en wordt gebruikt.  
Denk hierbij aan efficiënt gebruik van capaciteit, schaalbaarheid en het beperken van onnodig dataverbruik.
- Hoe inzicht wordt gegeven in CO<sub>2</sub>-uitstoot van de dienstverlening.  
De inschrijver licht toe hoe de uitstoot van de dienstverlening wordt bepaald en hoe hierover tijdens de looptijd wordt gerapporteerd.
- In welke mate gebruik wordt gemaakt van hernieuwbare energie

De inschrijver geeft aan welk aandeel van de energie afkomstig is uit hernieuwbare bronnen, hoe dit aantoonbaar wordt gemaakt en welke ambitie geldt voor verdere verduurzaming.

- De energie-efficiëntie en transparantie van datacenters  
De inschrijver geeft inzicht in de gebruikte datacenters, inclusief de energie-efficiëntie, bijvoorbeeld via een PUE-waarde, en de wijze waarop dit is onderbouwd.
- De aanpak op het gebied van circulariteit  
De inschrijver beschrijft hoe wordt omgegaan met levensduur, hergebruik en verwerking van apparatuur en materialen.
- De borging van duurzaamheid in de keten  
De inschrijver beschrijft hoe duurzaamheid wordt meegenomen in de samenwerking met hostingpartijen, datacenterleveranciers en eventuele andere onderaannemers.

De inschrijver onderbouwt de beschrijving waar mogelijk met concrete voorbeelden, cijfers of bewijsstukken.

### Beoordelingskader:

Wij beoordelen uw uitwerking op:

- de mate van concreetheid en onderbouwing;
- de aantoonbaarheid en controleerbaarheid;
- de mate van ambitie en bijdrage aan vermindering van milieubelasting;
- de haalbaarheid en uitvoerbaarheid binnen de opdracht;
- de mate waarin de aanpak aansluit bij de dienstverlening en de aard van de opdracht.

### Wij geven een maximum van 8.000 woorden mee bij het Subgunningscriterium 'Kwaliteit'

We geven alle Inschrijvers dezelfde hoeveelheid 'woorden' voor het beschrijven van de Gunningcriteria. Alle woorden boven het gestelde maximum nemen wij niet mee in de beoordeling.

U geeft antwoord op de vragen onder het betreffende Subgunningscriterium. Verwijzingen naar andere antwoorden, externe bronnen en/of website beoordelen wij niet.

## 6. Wij bepalen per gunningscriterium hoeveel punten uw inschrijving krijgt

Per gunningscriterium geeft ieder lid van het beoordelingsteam een score. In de tabel hieronder zie u wat het percentage zegt over de kwaliteit van uw inschrijving. Bij de beoordeling en het toekennen van een score wordt er dus enkel naar uw inschrijving gekeken, dus er wordt absoluut beoordeeld.

Score	Toelichting	Percentage punten
Uitstekend	De uitwerking van de onderwerpen sluit uitstekend aan bij de doelstelling. De elementen van het beoordelingskader wordt met de uitwerking uitstekend ingevuld. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 9 of hoger.	100%
Goed	De uitwerking van de onderwerpen sluit goed aan bij de doelstelling. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking goed ingevuld. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 8.	80%
Ruim voldoende	De uitwerking van de onderwerpen sluit ruim voldoende aan bij de doelstellingen. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking ruim voldoende ingevuld. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfers rond de 7.	50%

Voldoende	De uitwerking van de onderwerpen sluit voldoende aan bij de doelstelling. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking voldoende ingevuld. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 6.	40%
Onvoldoende	Inschrijver heeft de vraag niet of onvoldoende uitgewerkt. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 5 of lager.	0%

Als u een onvoldoende scoort op kwaliteitscriterium G1 Gebruiksvriendelijkheid en functionaliteit van het communicatieplatform, zal uw inschrijving terzijde worden gelegd en u komt dan niet meer in aanmerking voor gunning.

Als u daarnaast lager scoort dan 400 punten in totaal op de kwaliteitscriteria (G1 t/m G5), zal uw inschrijving terzijde worden gelegd en u komt dan niet meer in aanmerking voor gunning.

De uiteindelijke score per criterium per inschrijver bepalen wij als volgt:

- Eerst bepaalt ieder lid van het beoordelingsteam individueel welke score hij/zij per criterium geeft bij alle inschrijvingen.
- Het beoordelingsteam bepaalt tijdens een plenaire sessie in onderling overleg de definitieve score en daarmee percentage voor elk criterium.
- Het uiteindelijke percentage per vraag wordt vermenigvuldigd met het maximaantal punten van elk criterium.

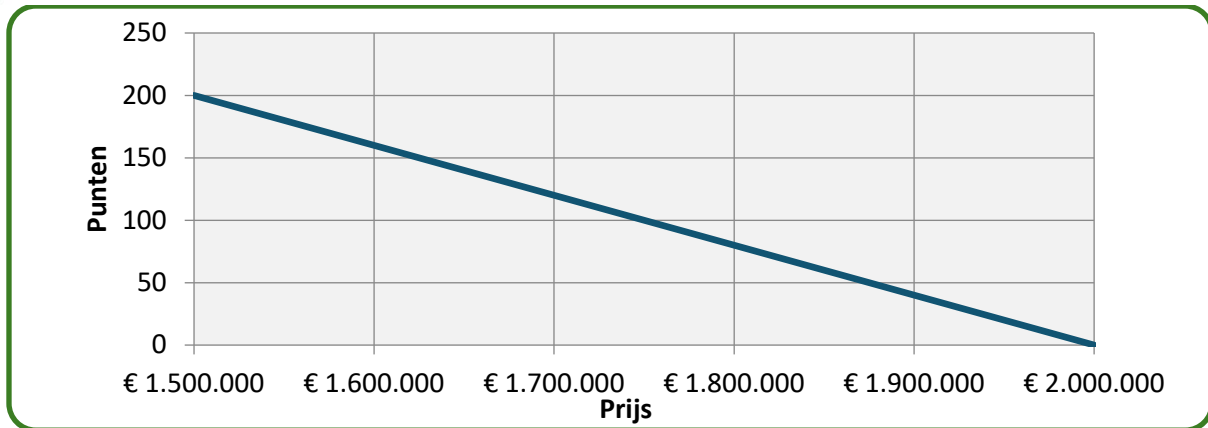
Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal 3 personen die deskundig zijn om de inschrijvingen te beoordelen. Zij hebben tijdens de beoordeling van de kwaliteit geen kennis van de (ranking op) het onderdeel prijs.

## 7. Wat zijn we bereid te betalen?

U vult uw tarieven in het prijzenblad in bijlage F. Deze tarieven worden ook tijdens de duur van de overeenkomst gehanteerd. Bij het invullen van dit prijzenblad gelden de volgende regels:

- De prijzen worden opgegeven exclusief btw.
- De prijzen worden opgegeven in euro's en afgerond tot 2 cijfers achter de komma;
- Het prijzenblad moet compleet en volledig met bedragen ingevuld worden;
- De bedragen bevatten alle kosten die nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden, inclusief overhead en reiskosten.

U ontvangt voor de prijs punten aan de hand van onderstaande score op de prijs. Het scoreverloop wordt in onderstaande figuur grafisch weergegeven. Tussen de prijspunten in de tabel wordt uw score (naar rato) toegekend. Het maximaal aantal te behalen punten bedraagt 200.



De formule die wij gebruiken om uw score te bepalen is als volgt:

$$\text{Score} = 0 + (0 - 200) / (2.000.000 - 1.500.000) * (\text{inschrijfprijs} - 2.000.000)$$

Dit houdt in dat:

- bij een prijs van € 2.000.000, - u 0 punten ontvangt;
- bij een prijs van € 1.500.000, - u 200 punten ontvangt.
- bij een prijs boven de maximumprijs uw Inschrijving terzijde wordt gelegd.

De prijs van de winnende inschrijver wordt wel bekend gemaakt op het moment dat wij de opdracht gunnen.

Voor deze aanbesteding geldt een bandbreedte. Dat betekent dat de totale inschrijfprijs zoals u opgeeft in het prijzenblad minimaal € 1.500.000, - en maximaal € 2.000.000, - mag zijn. Als uw inschrijfprijs het plafondbedrag overschrijdt, wordt deze inschrijving uitgesloten van verdere beoordeling en verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. u komt dus niet meer voor gunning van de opdracht in aanmerking.

## 8. Wat moet u indienen als u wil inschrijven?

Kortom, als u wil inschrijven moeten de volgende documenten worden toegevoegd:

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend)
2. Formulier referentieopdracht
3. Uitwerking kwalitatieve gunningscriteria
4. Prijzenblad

Let hierbij op dat deze documenten voldoen aan de vereisten zoals aangegeven in dit beschrijvend document of de bijgevoegde bijlagen, rekening houdend met wat aangeleverd moet houden als u samen met andere ondernemingen deelneemt aan de aanbestedingsprocedure.

## 9. Aan wie wordt de opdracht gegund?

Nadat de beoordeling van de inschrijving op basis van de kwalitatieve gunningscriteria heeft plaatsgevonden, worden de inschrijvingen beoordeeld op basis van het gunningscriterium P1 (Prijs). De inschrijver die de meeste punten heeft gescoord op gunningscriterium P1 (prijs) en de kwalitatieve gunningscriteria tezamen heeft de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding ingediend. Wij zijn voornemens om de opdracht aan deze inschrijver te gunnen.

Als twee of meerdere inschrijvingen na beoordeling als hoogste zijn geëindigd, dan kijken wij naar de scores op de individuele gunningscriteria om te bepalen wie de winnende inschrijving heeft. We kijken als eerst naar de hoogste score voor het zwaarstwegende gunningscriterium. Als ook daar een gelijke

score is behaald, dan kijken we naar het eerstvolgende zwaarstwegende gunningscriterium, enzovoort. Als op alle criteria een gelijke score is behaald dan vindt loting plaats. De loting wordt uitgevoerd door ons.

## 10. Verificatiesessie en productdemonstratie

Wij kunnen de voorlopig gegunde inschrijver uitnodigen voor een verificatiesessie en productdemonstratie voorafgaand aan definitieve contractsluiting.

De verificatiesessie heeft als doel:

- het verifiëren van de in de inschrijving beschreven functionaliteiten;
- het verkrijgen van inzicht in de praktische werking van de oplossing;
- het toetsen of de demonstratie aansluit op de schriftelijke inschrijving.

Tijdens de sessie demonstreert de inschrijver de aangeboden oplossing aan de hand van door ons aangeleverde praktijkscenario's. De verificatiesessie leidt niet tot een afzonderlijke score of herbeoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria. De schriftelijke inschrijving blijft leidend.

Functionaliteiten die uitsluitend tijdens de demonstratie worden getoond, maar niet in de schriftelijke inschrijving zijn opgenomen, worden niet meegewogen.

Indien tijdens de verificatiesessie blijkt dat:

- aangeboden functionaliteiten niet aanwezig zijn;
- functionaliteiten wezenlijk afwijken van de inschrijving;
- functionaliteiten niet werkend kunnen worden aangetoond;

dan kunnen wij hier gevolgen aan verbinden, waaronder het intrekken van de gunningsbeslissing en alsnog terzijde leggen van de inschrijving.

Indien de verificatiesessie daartoe aanleiding geeft, behouden wij ons het recht voor om de eerstvolgende inschrijver uit te nodigen voor verificatie.

### Praktijkscenario's demonstratie

Tijdens de verificatiesessie worden onderstaande praktijkscenario's gebruikt. Voor alle inschrijvers die voor een verificatiesessie worden uitgenodigd, worden dezelfde scenario's, omstandigheden en beschikbare tijd gehanteerd.

#### Scenario 1 – Binnenkomend cliëntgesprek

Een cliënt belt met de wachtrij van het bevolkingsonderzoek.

De inschrijver demonstreert:

- het aanbieden van het gesprek aan de agent;
- het aannemen van het gesprek;
- inzicht in wachtrij- of IVR-informatie;
- de zichtbaarheid van relevante cliëntinformatie voor de agent.

#### Scenario 2 – Gesprek afhandelen en registreren

De agent rondt het gesprek af.

De inschrijver demonstreert:

- nawerktijd;
- registratie van wrap-up codes of gespreksresultaten;

- het hervatten van beschikbaarheid.

### Scenario 3 – Wachtrijen en realtime inzicht

Een senior medewerker of teammanager bekijkt de actuele prestaties van het contactcenter.

De inschrijver demonstreert:

- realtime dashboards en wallboards;
- wachtrijinformatie;
- beschikbaarheid van CS-medewerkers;
- servicelevels en actuele statistieken.

### Scenario 4 – Beheer door senior medewerker, teammanager of functioneel beheerder

Een senior medewerker of teammanager voert zelfstandig wijzigingen door.

De inschrijver demonstreert:

- het open en dicht zetten van de lijnen gedurende reguliere openingstijden, bijvoorbeeld in geval van calamiteit of overleg;
- wijzigen van routeringen, bijvoorbeeld op basis van telefoonlijn, wachtrij, skill;
- toevoegen van een agent aan een wachtrij of skillgroep;
- beheren van CS-medewerker-statussen of rechten
- beheren van meldteksten.

### Scenario 5 – Hybride werken

Een agent werkt vanuit huis.

De inschrijver demonstreert:

- de werking van de oplossing buiten kantoor;
- de gebruikerservaring van de agent;
- inzicht in bereikbaarheid en beschikbaarheid;
- monitoren en rapporteren van gespreks- en audiokwaliteit.

### Scenario 6 – Omnichannel en integratie

De inschrijver demonstreert de samenwerking tussen Microsoft Teams en de CCaaS-oplossing.

De inschrijver demonstreert:

- synchronisatie van CS-medewerker-statussen;
- routing van klantcontacten;
- omnichannel functionaliteiten zoals e-mail;
- rapportage- en integratiemogelijkheden;
- de gebruikerservaring binnen de geïntegreerde werkomgeving

## 11. Hoe ziet de planning eruit?

We kondigen deze opdracht aan via TenderNed. Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. De planning ziet er als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatie van de aanbesteding	15 juni 2026
Eerste vragenronde: vragen stellen uiterlijk t/m	29 juni 2026, uiterlijk 10.00 uur

Versturen nota van inlichtingen, uiterlijk	8 juli 2026
Tweede vragenronde: vragen stellen uiterlijk t/m	13 juli 2026, uiterlijk 10.00 uur
Versturen (laatste) nota van inlichtingen uiterlijk	22 juli 2026
<b>Indienen inschrijvingen</b>	14 september 2026, uiterlijk 10.00 uur
Verzenden gunningsbeslissing	5 november 2026
Verificatie winnende inschrijver	16 november 2026
Bezwaartermijn eindigt	26 november 2026
<b>Definitieve gunning</b>	27 november 2026
Ingangsdatum overeenkomst	1 december 2026

## 12. Hebt u vragen of opmerkingen?

Vragen en/of opmerkingen kun u via TenderNed tot uiterlijk 13 juli 2026 stellen. De antwoorden delen we ook via TenderNed. Daarna gaan we ervan uit dat alles duidelijk is. Tijdens de procedure kun u gebruik maken van de klachtenregeling (**Bijlage G**).

## 13. Deze bijlagen zijn bijgevoegd bij dit document

De volgende documenten hebben wij als bijlage bij dit document toegevoegd.

Bijlage A	Aanbestedingsvoorwaarden
Bijlage B	Programma van Eisen
Bijlage C	Conceptovereenkomst
Bijlage D	Inkoopvoorwaarden ARBIT-2022
Bijlage E	Formulier Referentieopdracht
Bijlage F	Prijzenblad
Bijlage G	Procedure Klachtenafhandeling bij (EU) aanbestedingen
Bijlage H	Concept verwerkersovereenkomst
Bijlage I	Huidige situatie per regio
Bijlage J	Kantoortelefonie via MS Teams
Bijlage K	CCaaS functionaliteit
Bijlage L	Integratie tussen MS Teams en CCaaS
Bijlage M	Geanonimiseerd marktconsultatieverslag

## 14. Afkortingen

Wij gebruiken in onze aanbestedingsdocumenten de volgende afkortingen:

Afkorting	Staat voor	Betekenis
BVO NL	Bevolkingsonderzoek Nederland	Opdrachtgever
CS	Cliëntservice	Afdeling verantwoordelijk voor Cliëntcontact
CS MW	Cliëntenservicemedewerker	Agent die de cliënten te woord staat.