

Beschrijvend document

Europese openbare aanbesteding CCaaS–dienstverlening

GBLT

Colofon:	
Contactpersoon	Mirella Drentje
Datum	3 september 2026
Status	Definitief v2



gemeente- en
waterschapsbelastingen

1.	Begripsbepalingen, afkortingen en bijlagen	3
1.1	Begripsbepalingen	3
1.2	Afkortingen	3
1.3	Bijlagen	4
2.	De Opdracht	5
2.1	De Aanbestedende dienst	5
2.2	Beschrijving van de Opdracht	5
2.3	Perceelindeling	6
2.4	Overeenkomst en contractuele voorwaarden	7
2.5	Functionele en/of technische specificaties	7
2.6	Verordening (EU) 2022/576 van de Raad betreffende Russische ondernemingen	7
3.	Eisen aan de Inschrijver	9
3.1	Eenmalig inschrijven	9
3.2	Onderaanneming	10
3.3	Uitsluitingsgronden	10
3.4	Geschiktheidseisen	11
3.5	Uitsluiting Inschrijver	13
4.	Procedure	14
4.1	TenderNed	14
4.2	Communicatie	14
4.3	Planning	14
4.4	Vragen en bezwaren	15
4.5	Overige voorwaarden	16
5.	De inschrijving	18
5.1	Knock-out-eisen	18
5.2	Gunningsmethodiek	18
5.3	Gunningscriteria	19
5.4	Varianten	26
5.5	Aan te leveren documenten	26
6.	Beoordeling Inschrijvingen	27
6.1	Fase 1	27
6.2	Fase 2	27
6.3	Fase 3	28
6.4	Gunningsbeslissing	28
6.5	Rechtsbescherming	29

1. Begripsbepalingen, afkortingen en bijlagen

1.1 Begripsbepalingen

Naast de begripsbepalingen zoals opgenomen in de Bijlage Programma van eisen zijn de volgende begripsbepalingen van toepassing. Voor zowel deze begripsbepalingen, als de begripsbepalingen in de Bijlage Programma van eisen geldt dat deze van toepassing op alle Aanbestedingsstukken, tenzij in een document een andere begripsbepaling is opgenomen.

Aanbestedende dienst:	Gemeenschappelijk regeling GBLT
Aanbestedingswet 2012 (Aw 2012):	Wet van 1 november 2012, waarin de nieuwe regels voor aanbestedingen staan (Stb. 2012, 313, zoals laatstelijk gewijzigd op 22 juni 2016, Stb. 2016, 241 (i.w.tr. 01-07-2016).
Eigen verklaring	Een verklaring als bedoeld in artikel 2.84, eerste lid, van de Aw 2012.
Inschrijving	Een door een ondernemer ingediende offerte op basis van de Aanbestedingsstukken zoals gepubliceerd op TenderNed.
Inschrijver	Een ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend
Opdrachtgever	GBLT.
Leverancier	De wederpartij van Opdrachtgever.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	De gestandaardiseerde vorm van de Eigen verklaring.

1.2 Afkortingen

Naast de afkortingen zoals opgenomen in de Bijlage Programma van eisen zijn de volgende afkortingen van toepassing. Voor zowel deze afkortingen, als de afkortingen in de Bijlage Programma van eisen geldt dat deze van toepassing op alle Aanbestedingsstukken, tenzij in een document een andere afkorting is opgenomen.

Afkortingen	
Aw	Aanbestedingswet
CRM	Customer Relationship Management.
EMVI	Economisch Meest Voordelige Inschrijving
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Interpretatie

- Woorden in het enkelvoud omvatten tevens het meervoud en vice versa, tenzij anders vermeld.
- Een tijdsperiode wordt geacht aaneengesloten te zijn, tenzij anders vermeld.
- Termen als 'inclusief', 'waaronder' en 'met inbegrip van' zijn niet limitatief bedoeld.
- Verwijzingen naar wet- en regelgeving omvatten tevens latere wijzigingen, vervangende of nadere bepalingen, met inachtneming van eventueel overgangsrecht.

1.3 Bijlagen

- Bijlage Antwoorden kwalitatieve subgunningscriteria.
- Bijlage UEA
- Bijlage GIBIT 2025
- Bijlage Conceptovereenkomst
- Bijlage Verwerkersovereenkomst
- Bijlage Programma van eisen
- Bijlage Prijzenblad
- Bijlage Referentieverklaring
- Bijlage Beschrijving telefonieomgeving GBLT
- Bijlage KWS-formulier
- Bijlage Toestemmingsformulier
- Bijlage Verslag marktconsultatie

De bijlagen zijn opgenomen in separate documenten en maken integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken.

2. De Opdracht

De Aanbestedende dienst nodigt u hierbij uit om u in te schrijven voor de aanbesteding de uitvoering van de dienstverlening met betrekking tot de **CCaaS–dienstverlening**.

De hierbij gebruikte procedure is de openbare procedure uit de Aanbestedingswet 2012 (Aw).

De procedure verloopt volledig elektronisch via het online aanbestedingsplatform TenderNed. Nadere informatie over het gebruik van TenderNed leest u [hier](#).

2.1 De Aanbestedende dienst

GBLT is een gemeenschappelijk regeling met als belangrijkste taak het heffen en innen van de belastingen voor de aangesloten gemeenten en het waterschappen. Daarnaast is GBLT verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet Waardering Onroerende Zaken (WOZ). Dit betekent dat GBLT de WOZ-waarde van alle onroerende zaken in de aangesloten gemeenten vaststelt.

Onze werkwijze? **Eenvoudig als het kan, persoonlijk als het nodig is**. Daarmee zorgen we voor een efficiënte en toegankelijke dienstverlening, waarbij we altijd oog houden voor de menselijke maat.

Meer en uitgebreidere informatie over GBLT kunt u [hier](#) lezen.

2.2 Beschrijving van de Opdracht

2.2.1 Marktconsultatie

Voorafgaande aan de onderhavige aanbesteding heeft een marktconsultatie plaatsgevonden. Het verslag hiervan is ter informatie toegevoegd aan de Aanbestedingsstukken als **Bijlage Verslag marktconsultatie**.

2.2.2 Scope van de Opdracht

De Opdracht betreft het Implementeren en aansluitend verzorgen van de dienstverlening met betrekking tot de CCaaS-oplossing conform de eisen die hieraan gesteld worden in de Aanbestedingsstukken, waaronder de Bijlage Programma van eisen en de Bijlage Conceptovereenkomst.

Buiten de scope van de Opdracht vallen:

- Mobiele telefonie;
- Mobiel dataverkeer;
- Bedrijfstelefonie;
- Online selfservice (Mijn Lokaal, online selfservice GBLT).

2.2.3 Omvang en duur van de Opdracht

De overeenkomst voor de CCaaS betreft een overheidsopdracht. De initiële looptijd van de overeenkomst bedraagt 53 maanden en vijftien kalenderdagen, waarvan vijf maanden en vijftien kalenderdagen ten behoeve van de Implementatie van de CCaaS-oplossing en 48 maanden waarin de CCaaS wordt gebruikt. De overeenkomst kan eenzijdig door GBLT maximaal tweemaal met twaalf

maanden worden verlengd. De maximale looptijd van de overeenkomst bedraagt 77 maanden en vijftien kalenderdagen.

Met betrekking tot de omvang van de opdracht heeft GBLT op basis van de huidige situatie een zo zorgvuldig mogelijke schatting gemaakt, de hierbij behorende aantallen zijn opgenomen in de Bijlage Prijzenblad.

In de praktijk kunnen deze aantallen hoger of lager uitvallen, of anders verdeeld zijn. Aan de aantallen die opgenomen zijn in de Bijlage Prijzenblad kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

2.3 Perceelindeling

Deze Opdracht wordt niet verdeeld in percelen.

2.3.1 Motivering clustering/perceelverdeling

Met inachtneming van het bepaalde in artikel 1.5 Aanbestedingswet 2012 is bepaald of er sprake is van een samenvoeging ofwel clustering en beoordeeld of onderhavige Opdracht verdeeld kan worden in percelen.

Samenstelling markt en de invloed van de samenvoeging opdrachten

GLBT heeft alvorens tot clustering over te gaan acht geslagen op de samenstelling van de markt. Uit de marktconsultatie is gebleken dat er voldoende aanbieders in de markt in staat zijn om de uitvoering van de dienstverlening met betrekking tot de CCaaS te verzorgen.

Organisatorische risico's en gevolgen

GLBT heeft vervolgens de navolgende organisatorische gevolgen en risico's van haarzelf en de ondernemer meegewogen bij de keuze om tot samenvoegen over te gaan:

- De beheersbaarheid van de Opdracht wordt voor zowel GBLT als de ondernemer vergroot door de verschillende onderdelen waaruit de CCaaS-oplossing bestaat te clusteren;
- De totale uitvoeringskosten zullen voor zowel GBLT als de ondernemer lager liggen op het moment dat de verschillende onderdelen waaruit de CCaaS-oplossing bestaat geclusterd worden.

Samenhang

GLBT merkt tenslotte op dat het gaat om logisch met elkaar samenhangende opdrachten die inhoudelijk en procesmatig op elkaar aansluiten. Een verdeling in percelen zou leiden tot extra coördinatie en afstemmingsrisico's wat de bereikbaarheid contact center zou kunnen aantasten.

Geen verdeling in percelen

Bij een percelenverdeling bestaat de kans dat de Aanbestedende dienst met verschillende ondernemers te maken krijgt. Dit wordt gezien de beschreven organisatorische risico's en gevolgen en de samenhang niet efficiënt noch doelmatig geacht.

2.4 Overeenkomst en contractuele voorwaarden

2.4.1 Overeenkomst

De Opdracht moet uitgevoerd worden conform de overeenkomst (**Bijlage Conceptovereenkomst**).

Een verwerkersovereenkomst (**Bijlage Verwerkersovereenkomst**) maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst.

De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is 15 november 2026.

2.4.2 Algemene voorwaarden

Op de overeenkomst zijn uitsluitend de voorwaarden “Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT” (**Bijlage GIBIT 2025**), van toepassing. De toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden, onder welke benaming dan ook, van Inschrijver en/of derden is nadrukkelijk uitgesloten.

2.4.3 Uitvoeringsvoorwaarden

U dient gedurende de uitvoering van de Opdracht te voldoen aan alle verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden als bedoeld in artikel 2.81 Aw 2012 die gelden in Nederland, te voldoen.

U kunt informatie over de in Nederland geldende verplichtingen verkrijgen via [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl), onder ‘Ministeries’:

- Met betrekking tot belastingen bij het Ministerie van Financiën;
- Met betrekking tot milieubescherming bij het Ministerie van Infrastructuur en Milieu;
- Met betrekking tot arbeidsbemiddeling en arbeidsvoorwaarden bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

2.5 Functionele en/of technische specificaties

De functionele en/of technische eisen voor de uitvoering van de Opdracht zijn omschreven in het programma van eisen (**Bijlage Programma van eisen**).

Door Inschrijving verklaart u dat uw Inschrijving voldoet aan het programma van eisen.

Tijdens de gehele uitvoering van de Opdracht dient u te blijven voldoen aan het programma van eisen.

2.5.1 Gebruik merknamen, typen of octrooien

Wij hebben geen voorkeur voor bepaalde (keur)merken. Wordt in de Aanbestedingsstukken over een bepaald (keur)merk gesproken, dan is dit alleen bedoeld als voorbeeld. In dat geval bedoelen wij dit (keur)merk of gelijkwaardig.

Indien u van mening bent dat sprake is van gelijkwaardigheid, dan dient u dit op ons eerste verzoek aan te tonen. Dit kunt u doen door het overleggen van documenten waaruit de gelijkwaardigheid blijkt.

2.6 Verordening (EU) 2022/576 van de Raad betreffende Russische ondernemingen

Uit het vijfde sanctiepakket van de Raad van de EU volgt dat Russische partijen niet meer mogen deelnemen aan Europese aanbestedingen. Deze maatregel is ingevoerd bij Verordening (EU) 2022/576 VAN DE RAAD d.d. 8 april 2022 en is rechtstreeks van toepassing in de lidstaten.

Dit betekent ook dat u zeer beperkt een beroep kunt doen op de draagkracht van een derde of gebruik kunt maken van een derde uit Rusland.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart u niet in strijd te handelen met de Verordening.

3. Eisen aan de Inschrijver

In dit hoofdstuk worden, naast de hoedanigheid van Inschrijver, ook de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen weergegeven waaraan u moet voldoen om u te kwalificeren voor de aanbesteding en welke documenten u hiervoor bij Inschrijving en/of verificatie dient te overleggen.

3.1 Eenmalig inschrijven

U mag per aanbesteding slechts één Inschrijving indienen. Dit kan zelfstandig (als individuele onderneming) of als deelnemer in een samenwerkingsverband met één of meer andere ondernemingen. Een samenwerkingsverband wordt aangemerkt als één Inschrijver.

Indien een onderneming zowel zelfstandig als, als deelnemer in een samenwerkingsverband een Inschrijving indient, beoordeelt GBLT uitsluitend de Inschrijving van het samenwerkingsverband. De zelfstandige Inschrijving wordt in dat geval uitgesloten.

Binnen een concern of groep mag slechts één Inschrijving worden ingediend, tenzij de betrokken Inschrijvers aantonen dat zij hun Inschrijvingen voor deze Opdracht volledig onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld. Indien dit niet, of onvoldoende, wordt aangetoond, worden alle betreffende Inschrijvingen uitgesloten.

Als één onderneming worden aangemerkt ondernemingen die:

- Aan elkaar zijn gelieerd als bedoeld in artikel 2:24a BW;
- Deel uitmaken van dezelfde groep als bedoeld in artikel 2:24b BW; of
- Naar buitenlands recht zijn verbonden in een rechtsvorm die vergelijkbaar is met artikel 2:24a of 2:24b BW.

3.1.1 Zelfstandige Inschrijver

Indien u deelneemt als zelfstandig Inschrijver, dient u dit aan te geven in de Eigen verklaring (Deel II A 'Wijze van deelneming') **(Bijlage UEA)**.

Bij Inschrijving dient u een ingevulde Eigen verklaring (Deel II A, B en C, Deel III A en B, IV en VI) in te dienen. Na schriftelijk verzoek van GBLT verstrekt u de gevraagde bewijsstukken.

3.1.2 Samenwerkingsverband (combinatie)

Indien u deelneemt als samenwerkingsverband, dienen alle deelnemers dit aan te geven in de Eigen verklaring (Deel II A 'Wijze van deelneming') **(Bijlage UEA)**, met vermelding van hun rol binnen het samenwerkingsverband (bijvoorbeeld penvoerder).

Alle deelnemers dienen bij Inschrijving afzonderlijk een ingevulde Eigen verklaring (Deel II A, B en C, Deel III A en B, IV en VI) in te dienen en na schriftelijk verzoek van GBLT de gevraagde bewijsstukken te verstrekken.

Deelname in een samenwerkingsverband dient te voldoen aan de geldende mededingingsrechtelijke regels. Inschrijvers zijn hiervoor zelf verantwoordelijk. De deelnemers zijn gezamenlijk en hoofdelijk verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

Let op! Wijziging van deelnemers tijdens de aanbestedingsprocedure is niet toegestaan.

3.2 Onderaanneming

3.2.1 Beroep op draagkracht derde(n)

Wanneer u (zelfstandig Inschrijver of samenwerkingsverband), om aan de geschiktheidseisen te voldoen, een beroep doet op de draagkracht van een derde (zoals een holding waartoe u behoort, een andere rechtspersoon of een natuurlijke persoon), dient u dit aan te geven in uw Eigen verklaring (Deel II C 'Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten') (**Bijlage UEA**). Daarbij vermeldt u per derde wie deze derde is en voor welke geschiktheidseis(en) een beroep wordt gedaan op deze derde.

Bij Inschrijving dient u, naast uw Eigen verklaring, tevens een ingevulde Eigen verklaring van de derde waarop een beroep wordt gedaan in te dienen (Deel II A en B, Deel III A en B en Deel VI) (**Bijlage UEA**). Hieruit moet blijken dat de derde kan worden ingezet voor de Opdracht en dat op hem geen uitsluitingsgronden als bedoeld in Deel III van toepassing zijn. Na schriftelijk verzoek van GBLT verstrekt u namens de derde de gevraagde bewijsstukken.

Let op! De derde waarop u zich beroept voor het voldoen aan de geschiktheidseisen, dient het onderdeel van de Opdracht waarop de betreffende geschiktheidseis ziet tijdens de uitvoering van de Opdracht daadwerkelijk uit te voeren.

De inzet van een derde laat de aansprakelijkheid van de Inschrijver voor de uitvoering van de Opdracht ongewijzigd.

3.2.2 Overige onderaannemers

Naast de hierboven genoemde derde(n) mogen tijdens de looptijd van de overeenkomst, na toestemming van GBLT, ook andere ondernemingen worden ingezet voor het uitvoeren van (delen van) de Opdracht. Dit betreft onderaannemers op wier draagkracht geen beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen.

Het is niet verplicht, maar indien u bij Inschrijving reeds wenst aan te geven dat (een deel van) de Opdracht zal worden uitgevoerd door een of meer onderaannemers, kunt u dit vermelden in de Eigen verklaring (Deel II D 'Informatie betreffende onderaannemers op wier draagkracht de ondernemer geen beroep doet') (**Bijlage UEA**). Daarbij dient u aan te geven welke onderdelen van de Opdracht het betreft en, voor zover bekend, welke onderaannemers worden voorgesteld.

Van deze onderaannemer(s) hoeft geen Eigen verklaring te worden ingediend.

De inzet van een onderaannemer laat de aansprakelijkheid van de Inschrijver voor de uitvoering van de Opdracht ongewijzigd.

3.3 Uitsluitingsgronden

3.3.1 Verplichte uitsluitingsgronden

In de Eigen verklaring (**Bijlage UEA**) verklaart u dat de in Deel III A en B aangevinkte uitsluitingsgronden (artikel 2.86 Aw 2012) niet op uw onderneming van toepassing zijn.

Indien u in aanmerking komt voor gunning van de Opdracht, dient u binnen tien kalenderdagen na verzoek van de Aanbestedende dienst de wettelijke bewijsstukken te overleggen waaruit blijkt dat op

u en – indien van toepassing – de derde(n) waarvoor bij Inschrijving een Eigen verklaring is ingediend, geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Voor Nederlandse ondernemers bestaan de wettelijke bewijsstukken uit:

- Verklaring van de Belastingdienst (art. 2.89 lid 3 Aw 2012)
Deze verklaring mag niet ouder zijn dan zes maanden, te rekenen vanaf het tijdstip van sluiting van de inschrijftermijn.
- Gedragsverklaring aanbesteden (art. 2.89 lid 2 Aw 2012)
Deze verklaring mag niet ouder zijn dan twee jaar, te rekenen vanaf het tijdstip van sluiting van de inschrijftermijn.

Let op! De aanvraag- en verwerkingstijd van deze documenten kan langer zijn dan tien kalenderdagen. Zorg er daarom voor dat u deze tijdig aanvraagt..

Voor ondernemingen uit andere landen kunnen de vereiste bewijsstukken verschillen. In e-Certis (de databank van de Europese Commissie) is een overzicht opgenomen van de per lidstaat geldende bewijsstukken. Indien er echter in het land van vestiging geen gelijkwaardig document bestaat, kan ook een verklaring onder ede of een schriftelijke verklaring van een bevoegde instantie worden ingediend.

3.3.2 Facultatieve uitsluitingsgronden

Op deze Aanbesteding zijn geen van de in Deel III C van de Eigen verklaring (**Bijlage UEA**) genoemde facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing.

3.4 Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zijn eisen aan uw financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid. U leest hieronder welke geschiktheidseisen gelden voor deze Opdracht.

In de Eigen verklaring (Deel IV) (**Bijlage UEA**) verklaart een onderneming, of deze wel of niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet.

3.4.1 Beroepsbevoegdheid

Inschrijving beroeps- of handelsregister

U moet ingeschreven staan in het nationale beroeps- of handelsregister.

Bewijsstuk

Op eerste verzoek van GBLT dient u binnen tien kalenderdagen een bewijs van inschrijving in het beroeps- of handelsregister te overleggen. Dit bewijsstuk mag niet ouder zijn dan zes maanden, te rekenen vanaf het tijdstip van sluiting van de inschrijftermijn. Voor in Nederland gevestigde ondernemingen betreft dit een uittreksel van de Kamer van Koophandel.

Dit bewijsstuk dient overlegd te worden voor alle ondernemingen waarvoor bij Inschrijving een Eigen verklaring is ingediend.

Let op!

- Een digitaal gewaarmerkt uittreksel dat elektronisch is ingediend, geldt als rechtsgeldig bewijsstuk. Een geprinte of gescande versie van een digitaal gewaarmerkt uittreksel geldt niet als rechtsgeldig bewijsstuk.
- Uit het uittreksel van de Kamer van Koophandel moet blijken dat de Eigen verklaring rechtsgeldig is ondertekend. Dit kan betekenen dat tevens inschrijvingen in het beroeps- of handelsregister van onderliggende ondernemingen en/of aanvullende documenten (zoals statuten of volmachten) moeten worden overgelegd waaruit de rechtsgeldige ondertekening blijkt.

3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Referenties

Om de onderhavige Opdracht uit te voeren, moet u aantonen dat u beschikt over de volgende (kern)competenties:

1. Ervaring met de inrichten van de aangeboden CCaaS-oplossing op basis van Nederlandse spraakherkenning.
2. Ervaring met het inrichten van een selfservice binnen de aangeboden CCaaS-oplossing.
3. Ervaring met de implementatie van de aangeboden CCaaS-oplossing bij een publieke organisatie.

U toont het voldoen aan deze (kern)competenties aan door het overleggen van één of meer referentieopdrachten. Iedere kerncompetentie dient te worden aangetoond met ten minste één referentieopdracht. Eén referentieopdracht mag worden gebruikt voor meerdere kerncompetenties.

Voorwaarden aan de referentie(s):

- Uit de referentieverklaring moet duidelijk blijken voor welke kerncompetentie(s) de referentie wordt opgevoerd.
- Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (volledig) afgeronde opdracht, mogen uitsluitend de reeds behaalde resultaten worden opgegeven.
- De referentieopdracht mag niet ouder zijn dan drie jaar, gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijftermijn.
- Indien bij de referentieopdracht gebruik is gemaakt van onderaannemers, mogen uitsluitend de resultaten daarvan worden opgegeven indien deze onderaannemer als derde (beroep op draagkracht) bij deze Opdracht wordt ingezet.
- Indien de referentieopdracht is uitgevoerd in een samenwerkingsverband of als onderaannemer, mag uitsluitend het door u zelf uitgevoerde deel van de opdracht worden opgegeven.
- De referentieverklaring dient te zijn ondertekend door de Inschrijver. In geval van een samenwerkingsverband ondertekent de penvoerder de referentieverklaring namens alle deelnemers.

Referentieopdrachten die niet voldoen aan de hierboven genoemde kerncompetenties en voorwaarden zijn ongeldig en worden niet meegenomen in de beoordeling.

U vult per referentie een referentieverklaring in (**Bijlage Referentieverklaring**) en dient deze bij Inschrijving in. Door indiening van een referentie verleent u GBLT toestemming om de referentie(s) te verifiëren.

Indien GBLT een referentie niet kan verifiëren, bijvoorbeeld doordat geen contact kan worden gelegd met de referent en u de uitvoering en afronding van de referentieopdracht niet op andere wijze kunt aantonen, wordt de betreffende referentie ongeldig verklaard en niet meegenomen in de beoordeling.

Informatiebeveiliging

Voor de uitvoering van deze Opdracht moet u aantonen dat u voldoende maatregelen heeft genomen op het gebied van informatiebeveiliging. U toont dit aan met een gecertificeerd managementsysteem voor informatiebeveiliging conform *ISO/IEC 27001:2023 Informatiebeveiliging, cybersecurity en bescherming van de privacy*.

Dit managementsysteem voor informatiebeveiliging moet betrekking hebben op alle onderdelen van de Opdracht, zoals gespecificeerd in paragraaf 1.1. De onderneming(en) die de betreffende onderdelen daadwerkelijk ga(an)t uitvoeren, lever(t)(en) de bewijzen van certificering aan.

Dit betekent dat ook deelnemers aan een samenwerkingsverband en onderaannemers moeten beschikken over een managementsysteem voor informatiebeveiliging dat aansluit op hun specifieke werkzaamheden binnen de Opdracht.

Komt u in aanmerking voor gunning? Dan moet u binnen tien kalenderdagen na een schriftelijk verzoek van GBLT het certificaat van het Managementsysteem voor informatiebeveiliging indienen. Het certificaat moet geldig zijn op de sluitingsdatum van de Inschrijving én tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst.

Beschikt uw onderneming niet over een ISO/IEC 27001:2023–certificaat, maar heeft u wel gelijkwaardige maatregelen genomen? Bewijs dit dan binnen de gestelde termijn met een verklaring van een onafhankelijke instantie. Deze verklaring moet de genomen maatregelen duidelijk beschrijven.

3.5 Uitsluiting Inschrijver

Wanneer een of meer uitsluitingsgronden van toepassing zijn op een of meerdere ondernemingen waarvoor bij Inschrijving een Eigen verklaring is ingediend, wordt de Inschrijving in beginsel uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Voordat de Inschrijving terzijde wordt gelegd, krijgt u de gelegenheid aan te tonen dat u of de betreffende onderneming voldoende maatregelen heeft genomen en de bedrijfsvoering heeft aangepast om de betrouwbaarheid te herstellen. Het is aan GBLT om te beoordelen of de genomen maatregelen en het overgelegde bewijs toereikend zijn. GBLT kan voorts afzien van toepassing van een uitsluitingsgrond, indien uitsluiting kennelijk onredelijk zou zijn.

Ook indien u niet voldoet aan één of meer van de gestelde geschiktheidseisen, wordt u uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure en wordt uw Inschrijving terzijde gelegd en niet verder beoordeeld.

Het niet tijdig of onvolledig aanleveren van de gevraagde bewijsstukken kan eveneens leiden tot uitsluiting en/of afwijzing van uw Inschrijving. In de paragraaf ‘Aan te leveren documenten’ is aangegeven welke bewijsstukken wanneer moeten worden overlegd.

4. Procedure

In dit hoofdstuk staan relevante voorwaarden en bepalingen die GBLT stelt aan de procedure.

4.1 TenderNed

De aanbestedingsprocedure verloopt volledig elektronisch via TenderNed. Alle Aanbestedingsstukken worden via TenderNed beschikbaar gesteld en alle communicatie, het stellen van vragen en het indienen van de Inschrijving vindt uitsluitend via TenderNed plaats.

Meer informatie over het gebruik van TenderNed leest u [hier](#). Bij vragen of onduidelijkheden over het gebruik of de werking van TenderNed dient u contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed.

U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig en correct indienen van uw Inschrijving via TenderNed. Inschrijvingen die niet via TenderNed zijn ingediend, worden niet geaccepteerd.

Let op! Controleer ruim vóór de sluitingstermijn of uw onderneming correct is geregistreerd op TenderNed en of een bevoegde persoon beschikbaar is om de Inschrijving in te dienen. Registratie kan meerdere dagen tot weken in beslag nemen. GBLT heeft hierop geen invloed.

Ingeval van een storing bij TenderNed dient u direct zowel telefonisch als schriftelijk contact op te nemen met de in de Aanbestedingsstukken vermelde contactpersoon van GBLT.

4.2 Communicatie

Alle communicatie over deze aanbesteding verloopt uitsluitend via TenderNed. De contactpersoon is opgenomen in TenderNed. Alleen in geval van een storing bij TenderNed is het toegestaan op andere wijze contact op te nemen. De contactpersoon voor deze aanbesteding is:

Mirella Drentje, telefoonnummer 06 2354 4632, e-mail m.drentje@nl.epsa.com

Let op! Tijdens de aanbestedingsprocedure is het niet toegestaan om over deze aanbesteding contact op te nemen met andere medewerkers van/namens GBLT dan de genoemde contactpersoon, tenzij in de Aanbestedingsstukken uitdrukkelijk anders is vermeld. Overtreding hiervan kan leiden tot uitsluiting van deelname aan deze aanbesteding. Contact met GBLT over lopende opdrachten is uiteraard toegestaan.

4.3 Planning

In TenderNed staat de planning voor het verloop van deze aanbestedingsprocedure. Hierin kunt u onder andere ook zien tot wanneer u vragen kunt stellen en een Inschrijving kunt indienen. GBLT behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor deze planning tussentijds te wijzigen. Wijzigingen worden bekendgemaakt via een nota van Inlichtingen of een bericht via TenderNed.

Als sluitingsdatum en uiterste tijdstip voor indiening van uw Inschrijving geldt de datum in de planning in TenderNed. De opening van de digitale Inschrijvingen geschiedt via de digitale kluis van TenderNed. U kunt niet bij de opening aanwezig zijn.

Let op! De sluitingsdatum en -tijd is een fatale datum/tijd. Na het verstrijken van de deadline kunnen geen Inschrijvingen meer worden ingediend. Eventuele vertraging in het uploaden is voor uw rekening

4.4 Vragen en bezwaren

4.4.1 Vragenronden

Indien u vragen heeft over de Aanbestedingsstukken, tegenstrijdigheden signaleert of bezwaar wenst te maken tegen (delen van) de aanbestedingsprocedure, dient u dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vóór sluiting van de laatste vragenronde zoals opgenomen in de planning in TenderNed, kenbaar te maken via de vraag- en antwoordmodule van TenderNed. Ten behoeve van deze aanbesteding zijn twee vragenronden gepland.

Voorwaarden stellen van vragen

- Vragen dienen uitsluitend te worden gesteld via de vraag- en antwoordmodule van TenderNed.
- Bij elke vraag dient te worden aangegeven op welk document en welke paragraaf, hoofdstuk of eis de vraag betrekking heeft.
- Vragen dienen anoniem te worden gesteld. Dit betekent dat geen bedrijfsnaam of andere bedrijfsspecifieke kenmerken mogen worden vermeld.
- Iedere vraag dient afzonderlijk te worden ingediend; het combineren van meerdere vragen in één vraag is niet toegestaan.
- Vragen dienen tijdig te worden gesteld. De datum en het tijdstip zoals vermeld in de vraag en antwoord module van TenderNed zijn hierbij leidend.
- Vragen die worden gesteld in een tweede of volgende vragenronde mogen uitsluitend betrekking hebben op de antwoorden in de laatste nota van inlichtingen.

Indien er niet voldaan wordt aan deze voorwaarden behoudt GBLT zich het recht voor de betreffende vragen niet te beantwoorden tenzij de vraag dermate essentieel is dat beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle betrokkenen (dit ter beoordeling van de GBLT)

Commerciële of vertrouwelijke vragen

Commerciële of vertrouwelijke vragen kunt u individueel stellen. GBLT beoordeelt of het verzoek kan worden gehonoreerd. Indien dit het geval is wordt de vraag alleen zichtbaar voor u beantwoord. Indien het verzoek niet wordt gehonoreerd, wordt u verzocht toestemming te geven om de vraag en het antwoord geanonimiseerd op te nemen in de nota van Inlichtingen. Indien u geen toestemming verleent, wordt de vraag niet beantwoord.

Let op! Binnen de daarvoor gestelde termijn heeft u de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen eventuele onduidelijkheden of gebreken in de Aanbestedingsstukken. Indien u dit nalaat, kunt u zich hier in beginsel later niet meer op beroepen.

4.4.2 Nota van inlichtingen

De beantwoording van conform de voorwaarden gestelde vragen, alsmede eventuele wijzigingen namens GBLT, vindt plaats door middel van publicatie van een geanonimiseerde nota van Inlichtingen. De laatste nota van Inlichtingen wordt uiterlijk tien kalenderdagen vóór de sluitingsdatum van de Inschrijving gepubliceerd.

In geval van tegenstrijdigheden tussen de nota's van inlichtingen (inclusief bijlagen), prevaleert de meest recente nota van inlichtingen.

4.5 Overige voorwaarden

4.5.1 Instemming

Door het indienen van een Inschrijving stemt u in met de aanbestedingsprocedure alsmede met alle voorwaarden en bepalingen van de Aanbestedingsstukken, zoals vastgesteld na publicatie van de laatste nota van Inlichtingen.

4.5.2 Gestanddoening

Uw Inschrijving heeft een geldigheidsduur van minimaal 90 dagen, ingaande op de dag na sluiting van de inschrijftermijn.

Indien in het kader van deze aanbesteding een kort geding wordt aangespannen, wordt de gestanddoeningstermijn van de Inschrijvingen van rechtswege verlengd tot 90 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. In overige gevallen behoudt GBLT zich het recht voor Inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

4.5.3 Taal

Alle Aanbestedingsstukken zijn opgesteld in de Nederlandse taal. De voertaal van de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht is Nederlands, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

De door u in te dienen stukken dienen in het Nederlands te zijn opgesteld. Indien een vereist officieel document niet in het Nederlands beschikbaar is, dient het oorspronkelijke document te worden overgelegd, vergezeld van een Nederlandse vertaling, of (indien een Nederlandse vertaling niet beschikbaar is) een Engelse vertaling.

4.5.4 Opschorten of afbreken aanbesteding

GBLT behoudt zich te allen tijde het recht voor de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk op te schorten of af te breken. Een reden hiervoor kan bijvoorbeeld zijn dat het benodigde draagvlak en/of de financiering komt te vervallen. In dat geval informeert GBLT u hierover via TenderNed.

4.5.5 Kosten

Kosten die verband houden met het opstellen en indienen van een Inschrijving komen niet voor vergoeding in aanmerking, ook niet indien de aanbestedingsprocedure wordt afgebroken.

4.5.6 Vertrouwelijkheid

Alle informatie die u in het kader van deze aanbestedingsprocedure van GBLT ontvangt, dient u vertrouwelijk te behandelen en niet aan derden te verstrekken. Dit geldt niet voor informatie die reeds openbaar is of op grond van een wettelijke verplichting openbaar moet worden gemaakt. Vertrouwelijke informatie mag uitsluitend ten behoeve van het opstellen van de Inschrijving worden verstrekt aan werknemers, adviseurs of leveranciers, zo nodig onder oplegging van een vertrouwelijkheidsverplichting.

GBLT behandelt uw Inschrijving eveneens vertrouwelijk, tenzij openbaarmaking op grond van een wettelijke verplichting vereist is.

De verplichtingen inzake vertrouwelijkheid blijven van kracht, ook indien de aanbestedingsprocedure niet leidt tot het sluiten van een overeenkomst.

De verwerking en uitwisseling van persoonsgegevens in het kader van de aanbesteding vindt plaats in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Het intellectueel eigendom van de Aanbestedingsstukken berust bij GBLT.

4.5.7 Toepasselijk recht en geschillen

Op deze aanbestedingsprocedure en op de te sluiten overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Geschillen die voortvloeien uit deze aanbestedingsprocedure of uit de te sluiten overeenkomst worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechtbank te Zwolle.

5. De inschrijving

In dit hoofdstuk is beschreven hoe de Inschrijvingen worden beoordeeld en welke criteria daarbij worden gebruikt. Op basis hiervan wordt bepaald welke Inschrijver de economisch meest voordelige Inschrijving heeft ingediend. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen eisen waaraan een Inschrijving volledig moet voldoen om in beoordeling te worden genomen (knock-outcriteria) en de gunningscriteria die bepalen hoe de geldige Inschrijvingen ten opzichte van elkaar worden beoordeeld en gerangschikt. Tevens is in dit hoofdstuk opgenomen welke documenten bij Inschrijving dienen te worden ingediend.

5.1 Knock-out-eisen

De volgende knock-out-eisen hebben betrekking op de inhoud van de Inschrijving. Indien niet aan één of meer van deze knock-out eisen wordt voldaan, wordt uw Inschrijving terzijde gelegd:

1. U stemt met uw Inschrijving onvoorwaardelijk in met de Aanbestedingsstukken waaronder de overeenkomst (**Bijlage Conceptovereenkomst**), zoals vastgesteld na publicatie van de laatste nota van inlichtingen.
2. Uw Inschrijving voldoet aan het programma van eisen (**Bijlage Programma van eisen**), zoals vastgesteld na publicatie van de laatste nota van inlichtingen.

5.2 Gunningsmethodiek

De Aanbestedende dienst gunt de Opdracht aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving (EMVI). De EMVI wordt bepaald op basis van de **Beste Prijs Kwaliteitverhouding (BPKV)**.

De BPKV wordt vastgesteld volgens de methodiek **Gunnen op waarde**. Dit betekent dat de Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs. De fictieve inschrijfprijs wordt als volgt berekend:

$$\text{Fictieve inschrijfprijs} = \text{Inschrijfprijs} - \text{fictieve waarde kwaliteit}$$

Inschrijfprijs

De inschrijfprijs is de totale prijs zoals ingevuld door de Inschrijver in het prijzenblad (**Bijlage Prijzenblad**). Dit betreft de automatisch berekende inschrijfprijs (inclusief btw) zoals opgenomen in het bij de Inschrijving ingediende prijzenblad.

Fictieve waarde kwaliteit

De fictieve waarde kwaliteit is de totale fictieve waarde die op basis van de beoordeling van de kwalitatieve subgunningscriteria, zoals beschreven in de paragraaf Kwalitatieve gunningscriteria, door het beoordelingsteam aan de Inschrijving wordt toegekend.

5.2.1 Gelijk eindigende Inschrijvers

Indien twee of meer Inschrijvingen op basis van de fictieve inschrijfprijs gelijk eindigen op de eerste plaats, wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijving met de hoogste fictieve waarde voor het gunningscriterium kwaliteit (kwaliteitswaarde). Indien ook de fictieve korting gelijk is, vindt toewijzing plaats door middel van loting.

5.3 Gunningscriteria

5.3.1 Financieel gunningscriterium

Inschrijver geeft zijn prijzen aan door het prijzenblad (**Bijlage Prijzenblad**) volledig en zonder voorbehoud in te vullen.

De ingediende prijzen staan vast na sluiting van de inschrijftermijn en kunnen nadien niet worden gewijzigd, tenzij wijziging van prijzen op grond van de overeenkomst is toegestaan.

De geoffreerde prijzen zijn all-in prijzen waaronder wordt verstaan dat zij alle kosten omvatten die samenhangen met de Opdracht, waaronder – maar niet beperkt tot – kosten voor Implementatie, Exit regeling, arbeidsinzet, nummer portering, in- en uitgaande Gesprekken, Datakoppelingen, Updates, Licenties, servicedesk ondersteuning, opleidingen, rapportage, advies, overleg, overhead, kantoorvoering, verzekering, voorrijkosten, reis- en reistijdskosten. Er zijn aldus geen additionele kosten meer voor GBLT met uitzondering van:

- Kosten voor Uitgaande gesprekken naar betaalde informatienummers welke een op een mogen worden doorbelast.

Voorwaarden invullen prijzenblad en inschrijfprijs

- Prijzen zijn aangeboden in Euro's, maximaal twee decimalen exclusief btw.
- Er zijn geen negatieve en/of 0 (nul)-prijzen aangeboden.
- Op elk gevraagd onderdeel is een prijs aangeboden, dus alle rode cellen zijn volledig ingevuld (voorzien van alle gevraagde gegevens) en lichtgroen gekleurd (er is dus geen enkele cel meer rood gekleurd). De cel kleur wijzigt automatisch op het moment dat de cel wordt ingevuld.
- De prijzen zijn zonder enig voorbehoud gebaseerd op de Aanbestedingsstukken zoals vastgesteld na publicatie van de laatste nota van inlichtingen.
- Niet in te vullen cellen zijn op geen enkele wijze aangepast.
- Het prijzenblad is ten minste in Excel-format ingediend.

Aanvullende offerte

Het indienen van een aanvullende offerte naast het prijzenblad is niet toegestaan en leidt in beginsel tot een ongeldige Inschrijving.

5.3.2 Kwalitatief gunningscriterium

Het kwalitatieve gunningscriterium bestaat uit de in deze paragraaf uitgewerkte kwalitatieve subgunningscriteria.

De maximaal te behalen fictieve waarde voor alle kwalitatieve subgunningscriteria tezamen bedraagt € 50.000, –.

Maximale waarde	Kwalitatief subgunningscriterium 1: Gesprekken over internet
€ 8.000,00	GBLT hecht waarde aan de wijze waarop Gesprekken gevoerd kunnen worden. Eis 3.10 van de Bijlage Programma van eisen vereist dat een Gebruiker óf binnen de Citrix-omgeving van GBLT Gesprekken kan voeren via internet, waarbij alle functionaliteiten behorend bij het Gebruiksprofiel beschikbaar zijn zonder gebruik van een telefoontoestel/smartphone, óf met behulp van een gangbare A-merk smartphone in kan loggen op de CCaaS-oplossing en Gesprekken kan voeren via

	de smartphone waarbij alle functionaliteiten behorend bij het Gebruiksprofiel beschikbaar zijn. Waarbij onder A-merk smartphones ten minste Apple- en Samsung-modellen die maximaal drie jaar oud zijn worden verstaan. GBLT waardeert een CCaaS-oplossing die (ten minste) de mogelijkheid biedt binnen de Citrix-omgeving van GBLT Gesprekken te voeren via internet, waarbij alle functionaliteiten behorend bij het Gebruiksprofiel beschikbaar zijn zonder gebruik van een telefoontoestel echter meer. Inschrijver dient daarom aan te geven of wordt voldaan aan deze wens zonder dat hiervoor extra kosten in rekening gebracht worden. Beoordeling Een Gebruiker kan binnen de Citrix-omgeving van GBLT Gesprekken voeren via internet, waarbij alle functionaliteiten behorend bij het Gebruiksprofiel beschikbaar zijn zonder gebruik van een telefoontoestel/smartphone: • Antwoord A: Nee. 0% van de maximale waarde. • Antwoord B: Ja. 100% van de maximale waarde.
Maximale waarde	Kwalitatief subgunningscriterium 2: Weergave online rapportagetool
€ 6.000, –	GBLT hecht waarde aan de weergave in de online rapportagetool van de CCaaS-oplossing. Eis 9.8 van de Bijlage Programma van eisen vereist dat de CCaaS-oplossing beschikt over een online rapportagetool die gebruikmaakt van dezelfde datasets als het dashboard en waarmee realtime en historische gegevens met betrekking tot Agents en de Contactenstroom over een selecteerbare periode ten minste numeriek inzichtelijk worden gemaakt. GBLT waardeert een online rapportagetool die naast numerieke weergave ook een grafische weergave van de historische gegevens ondersteunt echter meer. Inschrijver dient daarom aan te geven in welke mate wordt voldaan aan deze wens zonder dat hiervoor extra kosten in rekening gebracht worden. Beoordeling De CCaaS-oplossing beschikt over een online rapportagetool die gebruikmaakt van dezelfde datasets als het dashboard en waarmee realtime en historische gegevens met betrekking tot Agents en de Contactenstroom over een selecteerbare periode: • Antwoord A: numeriek inzichtelijk worden gemaakt. 0% van de maximale waarde. • Antwoord B: numeriek en grafisch inzichtelijk worden gemaakt via door de leverancier vastgestelde rapportsjablonen. 50% van de maximale waarde. • Antwoord C: numeriek en grafisch inzichtelijk worden gemaakt via door GBLT zelf te ontwerpen rapportsjablonen. 100% van de maximale waarde.

Maximale waarde	Kwalitatief subgunningscriterium 3: Filters online rapportagetool
€ 5.000, –	GBLT hecht waarde aan de mogelijkheden van de online rapportagetool van de CCaaS-oplossing. Eis 9.8 van de Bijlage Programma van eisen vereist dat de CCaaS-oplossing beschikt over een online rapportagetool die gebruikmaakt van dezelfde datasets als het dashboard en waarmee realtime en historische gegevens met betrekking tot Agents en de Contactenstroom over een selecteerbare periode ten minste numeriek inzichtelijk worden gemaakt. GBLT waardeert een online (dynamische) rapportagetool waarin Gebruikers, nadat de dataset is ingesteld, dezelfde rapportage interactief kunnen raadplegen voor verschillende datafilters, waaronder ten minste de perioden. Het wijzigen van een datafilter leidt tot een directe actualisatie van de getoonde gegevens, zonder dat de rapportage opnieuw hoeft te worden gegenereerd of dat de dataset opnieuw moet worden ingesteld echter meer. Inschrijver dient daarom aan te geven in welke mate wordt voldaan aan deze wens zonder dat hiervoor extra kosten in rekening gebracht worden. Beoordeling De CCaaS-oplossing beschikt over een online rapportagetool die gebruikmaakt van dezelfde datasets als het dashboard en waarmee realtime en historische gegevens met betrekking tot Agents en de Contactenstroom over een selecteerbare periode ten minste numeriek inzichtelijk worden gemaakt. Hierbij kan door de Gebruiker, nadat de dataset is ingesteld, dezelfde rapportage interactief worden geraadpleegd voor verschillende datafilters, waaronder ten minste de perioden. Het wijzigen van een datafilter leidt tot een directe actualisatie van de getoonde gegevens, zonder dat de rapportage opnieuw hoeft te worden gegenereerd of dat de dataset opnieuw moet worden ingesteld echter meer. • Antwoord A: Nee, dit is niet mogelijk. 0% van de maximale waarde. • Antwoord B: Ja, dit is mogelijk. 100% van de maximale waarde.
Maximale waarde	Kwalitatief subgunningscriterium 4: AI-ondersteuning interpretatie resultaten rapportages
€ 6.000, –	GBLT hecht waarde aan de mogelijkheden van AI-ondersteuning bij de interpretatie van de resultaten van de in de online rapportagetool gegenereerde rapportages. Eis 9.8 van de Bijlage Programma van eisen vereist dat de CCaaS-oplossing beschikt over een online rapportagetool die gebruikmaakt van dezelfde datasets als het dashboard en waarmee realtime en historische gegevens met betrekking tot Agents en de Contactenstroom over een selecteerbare periode ten minste numeriek inzichtelijk worden gemaakt. GBLT waardeert een online rapportagetool die naast numerieke (en indien aangeboden grafische) weergave ook middels AI-ondersteuning biedt bij de interpretatie van de resultaten van de in de online rapportagetool gegenereerde rapportages biedt echter meer.

	Inschrijver dient daarom aan te geven in welke mate wordt voldaan aan deze wens zonder dat hiervoor extra kosten in rekening gebracht worden. Beoordeling De CCaaS-oplossing beschikt over een online rapportagetool die gebruikmaakt van dezelfde datasets als het dashboard en waarmee realtime en historische gegevens met betrekking tot Agents en de Contactenstroom over een selecteerbare periode ten minste numeriek inzichtelijk worden gemaakt. Waarbij middels AI-ondersteuning wordt geboden bij de interpretatie van de resultaten van de in de online rapportagetool gegenereerde rapportages • Antwoord A: Nee, dit is niet mogelijk. 0% van de maximale waarde. • Antwoord B: Ja, waarbij de AI ondersteund bij het verkrijgen van inzichten in ten minste kruisverbanden (bijvoorbeeld 'op welke callreason waren de langste gesprekstijden deze week en hoe lang waren die gemiddeld?'). 50% van de maximale waarde. • Antwoord C: Ja, waarbij de AI proactief signalen en adviezen geeft met betrekking tot ten minste work force management). 50% van de maximale waarde. • Antwoord D: Ja, waarbij de AI ondersteund bij het verkrijgen van inzichten in kruisverbanden (bijvoorbeeld 'op welke callreason waren de langste gesprekstijden deze week en hoe lang waren die gemiddeld?'), én proactief signalen en adviezen geeft met betrekking tot ten minste workforce management. 100% van de maximale waarde.
Maximale waarde	Kwalitatief subgunningscriterium 5: Spraakherkenning
€ 2.000, –	GBLT hecht waarde aan de taal van een Gesprek op basis waarvan een transcriptie en samenvatting kan worden gegenereerd. Eis 6.6 van de Bijlage Programma van eisen vereist dat tijdens een telefonisch Gesprek, in ten minste de Nederlandse en Engelse taal, door de CCaaS-applicatie automatisch een transcriptie en samenvatting van het Gesprek wordt gegenereerd in het Nederlandse en (indien het Gesprek niet in het Nederlands heeft plaatsgevonden) in de taal van het betreffende Gesprek, waarbij de samenvatting ten minste de reden van het Gesprek, gemaakte afspraken en besproken onderwerpen bevat. GBLT waardeert een CCaaS-oplossing die ook van een telefonisch Gesprek in de Duitse, Franse en/of Arabische taal een transcriptie en samenvatting kan genereren in zowel het Nederlandse als de taal van het betreffende gesprek echter meer. Inschrijver dient daarom aan te geven in welke mate wordt voldaan aan deze wens zonder dat hiervoor extra kosten in rekening gebracht worden. Beoordeling

	De CCaaS-oplossing kan naast van een telefonisch Gesprek ook van een gesprek in de volgende ta(a)l(en) automatisch een transcriptie en en samenvatting van het Gesprek genereren in zowel het Nederlands, als de taal van het betreffende Gesprek, waarbij de samenvatting ten minste de reden van het Gesprek, gemaakte afspraken en besproken onderwerpen bevat: • Antwoord A: Geen andere talen. 0% van de maximale waarde • Antwoord B: Duits. 30% van de maximale waarde • Antwoord C: Frans. 30% van de maximale waarde. • Antwoord D: Arabisch. 40% van de maximale waarde. • Antwoord E: Duits en Frans 60% van de maximale waarde • Antwoord F: Duits en Arabisch 70% van de maximale waarde • Antwoord G: Frans en Arabisch 70% van de maximale waarde • Antwoord H: Duits, Frans en Arabisch 100% van de maximale waarde
Maximale waarde	Kwalitatief subgunningscriterium 6: Verwerking samenvatting Gesprekken in CRM-applicatie
€ 6.000, –	GBLT hecht waarde aan de wijze waarop de samenvatting van een Gesprek verwerkt wordt in de CRM-applicatie. Eis 6.6 van de Bijlage Programma van eisen vereist dat tijdens een telefonisch Gesprek automatisch een transcriptie van het Gesprek gemaakt. Na afloop van het Gesprek wordt op basis van deze transcriptie een samenvatting gegenereerd, waarin ten minste de reden van het Gesprek, gemaakte afspraken en besproken onderwerpen zijn opgenomen. De transcriptie en samenvatting zijn beschikbaar in alle talen waarvoor de IVR van de CCaaS-oplossing spraakherkenning ondersteunt. De wijze waarop de gegenereerde samenvatting bij het juiste klant dossier in de CRM-applicatie van GBLT verwerkt wordt is hierbij niet voorgeschreven. GBLT waardeert een automatische koppeling/interface hiervoor echter meer dan een exportfunctie of een kopiëren-plakken functie. Inschrijver dient daarom aan te geven in welke mate wordt voldaan aan deze wens zonder dat hiervoor extra kosten in rekening gebracht worden. Beoordeling De gegenereerde samenvatting wordt in het CRM-systeem van GBLT verwerkt middels: • Antwoord A: een kopiëren-plakken functie: De Agent dient zelf handmatig de samenvatting in de CRM-applicatie te plaatsen. 0% van de maximale waarde. • Antwoord B: een Exportfunctie: De gegenereerde samenvattingen kunnen middels een exportfunctie in bulk middels een exportbestand in de CRM-applicatie van GBLT worden geïmporteerd (semiautomatisch). 50% van de maximale waarde. • Antwoord C:. een automatische koppeling/interface met de CRM-applicatie (automatisch) 100% van de maximale waarde.

Maximale waarde	Kwalitatief subgunningscriterium 7: Analyse opgenomen Gesprekken
€ 7.000, –	GBLT hecht waarde aan de wijze waarop opgenomen Gesprekken kunnen worden geanalyseerd. Eis 10.1 van de Bijlage Programma van eisen vereist dat de CCaaS oplossing biedt de mogelijkheid om Inkomende en Uitgaande gesprekken op te nemen en op te slaan ten behoeve van kwaliteits- en trainingsdoeleinden Er zijn hierbij geen eisen gesteld aan de mogelijkheid tot het analyseren van deze opgeslagen gesprekken door de CCaaS-oplossing. GBLT waardeert een CCaaS-oplossing die analyse mogelijkheden biedt echter meer. Inschrijver dient daarom aan te geven in welke mate wordt voldaan aan deze wens zonder dat hiervoor extra kosten in rekening gebracht worden. Beoordeling De CCaaS-oplossing biedt de volgende ondersteuning bij de analyse van opgenomen gesprekken: • Antwoord A: Geen ondersteuning, GBLT dient zelf handmatig de analyse uit te voeren. 0% van de maximale waarde. • Antwoord B: Een kwaliteitsmonitoring module (o.a. kwaliteitscyclus en kwaliteitsformulier) ter ondersteuning van de handmatige analyse door GBLT. 50% van de maximale waarde. • Antwoord C: Een kwaliteitsmonitoring module die automatisch middels AI een analyse uitvoert (inclusief score en aanbeveling) waardoor een handmatige analyse niet meer nodig is 100% van de maximale waarde.
Maximale waarde	Kwalitatief subgunningscriterium 8: Bot voor standaardvragen
€ 3.000, –	GBLT hecht waarde aan een CCaaS-oplossing die het mogelijk maakt om buiten de openingstijden van het KCC middels de IVR standaardvragen te beantwoorden middels een digitale oplossing (bot). Er is geen eis opgenomen in de Bijlage Programma van eisen met betrekking tot de beschikbaarheid van een dergelijke digitale oplossing (bot). GBLT waardeert een CCaaS-oplossing die het mogelijk maakt om buiten de openingstijden van het KCC middels de IVR standaardvragen te beantwoorden middels een digitale oplossing (bot) echter meer. Inschrijver dient daarom aan te geven in welke mate wordt voldaan aan deze wens zonder dat hiervoor extra kosten in rekening gebracht worden. Beoordeling

	De CCaaS-oplossing biedt de mogelijkheid om buiten de openingstijden van het KCC middels de IVR standaardvragen te beantwoorden middels een digitale oplossing (bot): • Antwoord A: Nee, dit is niet mogelijk. 0% van de maximale waarde. • Antwoord B: Ja, dit is mogelijk via een vooraf door GBLT ingesteld script. 50% van de maximale waarde. • Antwoord C: Ja dit is mogelijk middels een vooraf door GBLT ingesteld script dat zichzelf op basis van AI-technologie in de tijd verfijnt en verbeterd. 100% van de maximale waarde.
Maximale waarde	Kwalitatief subgunningscriterium 9: Monitoring gesprekskwaliteit
€ 7.000, –	Alle Gebruikers van de CCaaS-oplossing werken binnen de Citrix omgeving zowel op locatie van GBLT als op andere locaties. Indien Gebruikers werken vanaf een andere locatie dan die van GBLT kunnen er verstoringen in de gesprekskwaliteit ontstaan als gevolg van de ICT-omgeving (o.a. netwerk) problemen/verstoringen. GBLT hecht daarom waarde aan de monitoring van de gesprekskwaliteit binnen de CCaaS-oplossing. Er is geen eis opgenomen in de Bijlage Programma van eisen met betrekking tot de monitoring van de gesprekskwaliteit binnen de CCaaS-oplossing, maar waardeert de aanwezigheid van een dergelijke monitoringsfunctie echter meer. Inschrijver dient daarom aan te geven in welke mate wordt voldaan aan deze wens zonder dat hiervoor extra kosten in rekening gebracht worden. Beoordeling De CCaaS-oplossing biedt de mogelijkheid de gesprekskwaliteit binnen de CCaaS-oplossing te monitoren: • Antwoord A: Nee, dit is niet mogelijk. 0% van de maximale waarde. • Antwoord B: Ja, dit is mogelijk middels centraal opgeslagen clientloggings die door Gebruikers met het Gebruiksprofiel Beheerders ingezien kunnen worden. 50% van de maximale waarde. • Antwoord C: Ja dit is mogelijk middels een kwaliteitsmonitoring op basis van MOS-waarde waarbij Gebruikers met het Gebruikersprofiel Beheerder proactief worden geattendeerd op gesignaleerde issues. 50% van de maximale waarde. • Antwoord D: Ja, dit is zowel mogelijk middels centraal opgeslagen clientloggings die door Gebruikers met het Gebruiksprofiel Beheerders ingezien kunnen worden, als middels een kwaliteitsmonitoring op basis van MOS-waarde waarbij Gebruikers met het Gebruikersprofiel Beheerder proactief worden geattendeerd op gesignaleerde issues. 100% van de maximale waarde.

Voorwaarden beantwoorden gesloten vragen

U dient de gesloten vragen te beantwoorden door de relevante antwoorden aan te vinken in de **Bijlage Antwoorden kwalitatieve subgunningscriteria**

5.4 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan. De Inschrijver mag derhalve niet op eigen initiatief afwijken van de eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.5 Aan te leveren documenten

In de onderstaande tabel is samengevat weergegeven welke documenten u wanneer dient aan te leveren.

Wat	Wanneer	Wie		
		Zelfstandige Inschrijver	Samenwerkingsverband	Derde(n) (in te dienen door Inschrijver)
Eigen verklaring	Inschrijving	X ¹	X ¹	X ²
Prijzenblad ³ (Bijlage Prijzenblad)	Inschrijving			
Referentieverklaring ⁴	Inschrijving	Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de Opdracht		
Antwoorden gesloten vragen ⁵	Inschrijving	X	X	X
Inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister ⁶	Op verzoek	X	X	X
Gedragverklaring aanbesteden (GVA)	Op verzoek	X	X	X
Verklaring nakoming belastingverplichtingen	Op verzoek	X	X	X
Certificering managementsysteem voor informatiebeveiliging	Op verzoek	Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de Opdracht		

¹ Middels het invullen van Deel II A, B en C, Deel III A en B, Deel IV en Deel VI van de Eigen verklaring (Bijlage UEA).

² Middels het invullen van Deel II A en B van Deel III A en B en Deel VI van de Eigen verklaring (Bijlage UEA).

³ Middels het volledig invullen van Bijlage Prijzenblad.

⁴ Middels het volledig invullen van een of meerdere Referentieverklaringen conform de Bijlage Referentieverklaring.

⁵ Middels het volledig invullen van Bijlage Antwoorden kwalitatieve subgunningscriteria.

⁶ Aangevuld met overige documenten (bijvoorbeeld statuten of volmacht) waaruit de rechtsgeldige ondertekening blijkt.

6. Beoordeling Inschrijvingen

Beoordeling van de Inschrijver en de door Inschrijver ingediende informatie/documenten, vindt in drie fases plaats.

GBLT kan u tijdens de verschillende fase van de beoordeling vragen uw Inschrijving te verduidelijken of u de gelegenheid geven kleine gebreken (omissies) in de Inschrijving te herstellen binnen een door GBLT te bepalen redelijke termijn.

6.1 Fase 1

In de eerste fase toetst GBLT of zich een of meer van de volgende situaties voordoen:

- De Inschrijving is niet op de juiste wijze ingediend;
- De Inschrijving voldoet niet aan alle knock-out-eisen zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken;
- De gevraagde informatie en documenten zijn niet volledig, onder voorbehoud of onjuist verstrekt;
- De Inschrijving is niet ingediend met de juiste documenten, of de verstrekte documenten zijn gewijzigd;
- De Inschrijving (de Eigen verklaring (UEA) of een ander document) is niet ondertekend door een daartoe rechtsgeldig bevoegde persoon;
- De gevraagde informatie is niet in de voorgeschreven taal ingediend.

Indien een of meer van de voorgaande situaties zich voordoen, wordt uw Inschrijving in principe ongeldig verklaard. Dit betekent dat deze terzijde wordt gelegd en niet verder beoordeeld wordt.

Als u de Eigen verklaring niet rechtsgeldig heeft ondertekend, maar een ander document wèl, dan is dat geen reden om de Inschrijving ongeldig te verklaren. De handtekening onder het andere document geldt dan ook als ondertekening van de Eigen verklaring.

6.2 Fase 2

In de tweede fase toetst GBLT, op basis van de door de Inschrijver ingediende documenten, of:

- Op geen van de ondernemingen waarvoor bij Inschrijving een Eigen verklaring is ingediend uitsluitingsgronden van toepassing zijn; en
- Wordt voldaan aan de gestelde geschiktheidseisen.

Indien blijkt dat één of meer uitsluitingsgronden van toepassing zijn of dat niet aan één of meer geschiktheidseisen wordt voldaan, wordt de Inschrijving ongeldig verklaard. De Inschrijving wordt in dat geval terzijde gelegd en niet verder beoordeeld.

6.3 Fase 3

In de derde fase beoordeelt GBLT de geldige Inschrijvingen inhoudelijk. De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam en verloopt in de onderstaande volgorde:

- Toetsing aan de formele (knock-out) eisen, zoals opgenomen in het Programma van Eisen (Bijlage Programma van Eisen);
- Beoordeling van het kwalitatieve gunningscriterium, inclusief eventuele daaraan verbonden knock-out-eisen;
- Beoordeling van het gunningscriterium prijs;
- Vaststelling van de rangorde op basis van de economisch meest voordelige Inschrijving (EMVI).

Indien in deze fase niet wordt voldaan aan één of meer van de toepasselijke knock-out-eisen, wordt de Inschrijving ongeldig verklaard en niet verder beoordeeld.

Het beoordelingsteam bestaat uit drie inhoudelijke deskundige personen.

6.3.1 Beoordeling kwalitatief gunningscriterium

Bij gesloten vragen kent het beoordelingsteam de score toe die behoort bij de door de Inschrijver aangekruiste keuzemogelijkheid.

Indien een Inschrijver geen keuzemogelijkheid heeft aangekruist, of meer keuzemogelijkheden heeft aangekruist dan toegestaan, wordt voor het betreffende kwalitatieve subgunningscriterium geen score toegekend.

6.3.2 Beoordeling financieel gunningscriterium

Allereerst wordt beoordeeld of het ingediende prijzenblad en alle prijzen voldoen aan de gestelde voorwaarden en of geen aanvullende of afwijkende offerte is ingediend. Indien hieraan niet wordt voldaan, wordt de Inschrijving in beginsel ongeldig verklaard en terzijde gelegd.

Vervolgens wordt de inschrijfprijs gecontroleerd. In geval van tegenstrijdigheden tussen de in TenderNed ingevulde inschrijfprijs (exclusief btw) en de inschrijfprijs (exclusief btw) op het ingediende prijzenblad (**Bijlage Prijzenblad**), is de inschrijfprijs op het prijzenblad leidend.

6.4 Gunningsbeslissing

Alle Inschrijvers worden gelijktijdig over de voorlopige gunningsbeslissing geïnformeerd via TenderNed

Dit bericht bevat voor afgewezen Inschrijvers de naam van de winnende Inschrijver, de relevante redenen voor de gunningsbeslissing en informatie over de opschortende termijn. Hierbij wordt rekening gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de begunstigde Inschrijver met betrekking tot bescherming van commerciële belangen en vertrouwelijke informatie.

Voor Inschrijvers van wie de Inschrijving ongeldig is verklaard bevat dit bericht de relevante redenen voor de ongeldigverklaring en informatie over de opschortende termijn.

De voorlopige gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217 lid 1 van het Burgerlijk wetboek, van het aanbod van Inschrijver. GBLT kan altijd besluiten de gunningsbeslissing in te trekken of te herzien.

6.5 Rechtsbescherming

U kunt tijdens de looptijd van de aanbestedingsprocedure, nadat u dit eerst kenbaar heeft gemaakt tijdens de vragenronde(n), een klacht of bezwaar indienen indien u het niet eens bent met de gunningsbeslissing of met (onderdelen van) de aanbestedingsprocedure.

6.5.1 Klachtenmeldpunt en commissie van Aanbestedingsexperts

Indien u tijdens de vragenronde(n) een klacht of bezwaar kenbaar heeft gemaakt en het antwoord in de Nota van Inlichtingen naar uw mening onvoldoende is, kunt u per e-mail een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt via inkoop@gblt.nl.

In uw klacht dient u duidelijk en gemotiveerd aan te geven op welk aspect van de aanbestedingsprocedure deze betrekking heeft. Wij verzoeken u daarbij in ieder geval de volgende informatie te verstrekken:

- De naam en contactgegevens van uw onderneming;
- De naam en het kenmerk van de onderhavige aanbesteding;
- Een duidelijke omschrijving van de klacht en uw verzoek (bijvoorbeeld een voorstel voor een oplossing).

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door een onafhankelijke deskundige van of namens GBLT. Het indienen van een klacht heeft in beginsel geen opschortende werking op de aanbestedingsprocedure.

Indien u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht door het klachtenmeldpunt, kunt u de klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Nadere informatie over de werkwijze van de Commissie is [hier](#) te vinden.

6.5.2 Kort geding

Indien u bezwaar heeft tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing, dient u binnen een termijn van twintig kalenderdagen na verzending van de mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing een kortgedingprocedure aanhangig te maken.

Dit dient te blijken uit toezending van een kopie van het exploit van dagvaarding aan de contactpersoon van deze aanbesteding, zowel via de berichtenmodule van TenderNed als per e-mail. In dat geval zal GBLT niet tot gunning van de Opdracht overgaan voordat in kort geding uitspraak is gedaan.

De termijn van twintig kalenderdagen is een vervaltermijn. Dit betekent dat, indien binnen deze termijn geen kort geding aanhangig wordt gemaakt, het recht om op te komen tegen de gunningsbeslissing vervalt. Indien geen enkele Inschrijver binnen deze termijn een kort geding heeft aangespannen, staat het GBLT vrij een overeenkomst te sluiten met de winnende Inschrijver.



gemeente- en
waterschapsbelastingen