Uw partner voor inkoop en contractmanagement

AANBESTEDINGSDOCUMENT

“Contact Center Platform”

In opdracht van:

Belastingsamenwerking Oost-Brabant

Kenmerk: BIZOB-2025-SAM-SZO-00692/ TenderNed: TN608820
Datum: 13 oktober 2026

Copyright © Bizob Dit document is eigendom van Bizob. Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bizob

Inhoudsopgave

Begripsbepalingen 5
1. Inleiding 9
1.1. Algemeen 9
1.2. Aard, omvang en duur van de overeenkomst 9
1.3. Doelstelling van de aanbesteding 10
1.4. Doelstelling opdracht 10
1.5. Leeswijzer 10
1.6. Opmerkingen naar aanleiding van het aanbestedingsdocument 11
1.7. Vertrouwelijkheid 11
1.8. Aanbestedingsplatform 11
1.9. Aanbestedingsplanning 11
1.10. Gegevens aanbestedende dienst en correspondentie 11
1.11. Informatie over verplichtingen inschrijvers 12
2. Opdrachtomschrijving en uitvoeringsvoorwaarden 13
2.1. Belastingsamenwerking Oost-Brabant (BSOB) 13
2.2. Scope van de Opdracht 13
2.3. Huidige situatie 15
2.3.1. Netwerkinfrastructuur 15
2.3.2. Werkplek 15
2.3.3. Huidige telefonieomgeving 16
2.3.4. Huidige werking contact center omgeving 16
2.3.5. Huidige werkwijze 16
2.3.5.1. Reguliere bezetting 17
2.3.5.2. Piek bezetting 17
2.3.5.3. (Direct) afhandeling 17
2.3.5.4. Openingstijden en bereikbaarheidsmodel 17
2.3.6. Huidige configuratie 17
2.3.6.1. Telefonische keuzemenu 17
2.3.6.1. Wachtrijen en skills 18
2.3.6.1. Call back functionaliteit 18
2.3.7. Integratie met Gouw-applicatie 19
2.3.8. Quality management 19
2.3.9. Rapportages en dashboard 19
2.3.10. Beheer 20
2.4. Gewenste situatie 20
2.4.1. Integratie met GouwBelastingen-applicatie 21
2.4.2. Overige uitgangspunten op hoofdlijnen 21
2.4.3. Kengetallen 22
2.4.4. Aantallen afgehandelde gesprekken en aangevraagde call backs per maand 22
2.5. Herzieningsclausule 23
2.6. Programma van eisen 23
2.7. Uitvoeringsvoorwaarden 23
2.8. Evaluatie van de prestaties voortvloeiende uit de opdracht 24
3. Geschiktheid en gunningsprocedure 25
3.1. Algemeen 25
3.2. Uitsluitingsgronden 25
3.3. Geschiktheidseisen 26
3.3.1. Technische bekwaamheid - Referentie 26
3.4. Gunningscriteria 28
3.4.1. Beoordelingsprocedure 28

3.4.2. Kwalitatieve criteria 29
3.4.3. Uitleg beoordeling op kwaliteit 33
3.4.4. Uitleg beoordeling op prijs 35
3.4.5. Berekening Fictieve Inschrijfprijs en bepalen beste PKV 36
4. Wijze van inschrijven en in te dienen documenten 39
4.1. Algemeen 39
4.2. Inschrijvingsopbouw en voorwaarden 40
4.3. Indeling van de inschrijving 41
4.4. Indiening van de Inschrijving 41
5. Aanbestedingskader 42
5.1. Procedure 42
5.2. Publicatiemedium en digitale documenten 42
5.3. Inlichtingen 42
5.4. Inschrijving 43
5.5. Aanbesteding 43
5.6. Beoordeling en gunning 43
5.7. Niet gunnen 43
5.8. Gelijke stand 43
5.9. Rechtsbescherming 44
5.10. Klachtenregeling 44

De navolgende bijlagen maken onlosmakelijk deel uit van dit aanbestedingsdocument.

Bijlagen

1. Bijlage Beantwoording kwalitatieve gunningscriteria
2. Bijlage Concept verwerkersovereenkomst
3. Bijlage Conceptovereenkomst
4. Bijlage Eigen Verklaring (UEA)
5. *Bijlage Gemeentelijke_ict_kwaliteitsnormen_2024*
6. Bijlage GIBIT-versie 2025
7. Bijlage Prijzenblad
8. Bijlage Programma van eisen
9. Bijlage Programma van wensen
10. Bijlage PvE - Informatiebeveiliging
11. Bijlage Reservebankovereenkomst
12. Bijlage Usecases
13. Bijlage Verklaring referenties

BEGRIPSBEPALINGEN

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Belastingsamenwerking Oost-Brabant (BSOB) Raadhuislaan 2, 5341 GM Oss De Aanbestedende dienst laat deze aanbesteding begeleiden door Bizob, het inkoop- en aanbestedingsbureau van de Aanbestedende dienst. Bizob is vanuit die rol ook het aanspreekpunt voor deelnemers aan deze aanbesteding.
Aanbestedingsdocumenten	Alle documenten die door Aanbestedende dienst zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding, met inbegrip van de aankondiging van de Opdracht, de Offerteaanvraag, de technische specificaties, de Nota('s) van Inlichtingen, de voorgestelde contractvoorwaarden, formats voor het aanbieden van documenten, informatie over algemeen toepasselijke verplichtingen en aanvullende documenten.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen zoals in werking getreden op 1 april 2013 en herzien per 1 juli 2016, hierna aan te duiden als AanbW.
Algemene inkoopvoorwaarden	Inkoopvoorwaarden: het zwaartepunt van de Opdracht betreft een dienst vandaar dat Aanbestedende dienst de GIBIT2025 van toepassing verklaard.
Beoordelingsteam	Een onafhankelijk en ter zake kundig multidisciplinair beoordelingsteam.
Bizob	Het inkoop- en aanbestedingsbureau van de Aanbestedende dienst.
Contact Center oplossing	De functionaliteit binnen het Contact Center Platform die voorziet in het ontvangen, routeren, verdelen, verwerken en afhandelen van klantcontacten en in de ondersteuning van medewerkers, supervisors en beheerders. De omvang en inhoud van de Contact Center-functionaliteit wordt bepaald door de eisen, wensen en overige bepalingen die hieraan in de aanbestedingsdocumenten zijn gesteld.
Contact Center Platform	De door Opdrachtnemer te leveren en te beheren oplossing voor telefonie en Contact Center oplossing, inclusief de benodigde infrastructuur, functionaliteiten, koppelingen en dienstverlening. Het Contact Center Platform omvat in ieder geval de Contact Center oplossing, de benodigde SIP-infrastructuur en telefoniediensten, de integratie met Microsoft Teams en het routeren van oproepen naar Microsoft Teams Phone gebruikers, de integratie met GouwBelastingen en de bijbehorende technische componenten, configuratie, beheer en support.
Contactpersoon	De door Aanbestedende dienst aangewezen Contactpersoon voor deze aanbesteding. Zie paragraaf 1.10 [Gegevens Aanbestedende dienst].

Doorontwikkeling	De verdere ontwikkeling van de ICT-prestatie; Onder Doorontwikkeling wordt o.a. verstaan: • Koppelingen/gegevensuitwisselingen die buiten scope, maar op termijn wel wenselijk zijn; • Aansluiten op gerelateerde toekomstige ontwikkelingen waaronder maar niet beperkt tot de inzet van AI-functionaliteiten. Voor de verdere Doorontwikkeling zijn functieprofielen en uurtarieven opgenomen in Bijlage [Prijzenblad].
Gebruiker	Medewerker van BSOB.
Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)	De verklaring zoals bedoeld in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.
Geschiktheidseisen	Eisen waaraan de Inschrijver minimaal moet voldoen om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen. Het gaat hierbij om eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.
Gunningsbeslissing	Besluit van Aanbestedende dienst aan welke Inschrijver zij voornemens is de Opdracht te gunnen.
Gunningscriteria	De criteria aan de hand waarvan Aanbestedende dienst de Inschrijvingen beoordeelt.
ICT-prestatie	GIBIT2025: alle door Leverancier op grond van de Overeenkomst te leveren goederen, waaronder Producten, Licenties en diensten. Voor deze aanbesteding is dit specifieker gemaakt in: Dit betreft een Contact Center Platform. In de GIBIT2025 genaamd ICT-prestatie. Zie paragraaf 2.2 [Scope van de Opdracht].
Implementatie	Het geheel van handelingen en activiteiten dat nodig is om het Contact Center platform, inclusief de overeengekomen functionaliteiten, inrichting, configuratie en koppelingen, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, bedrijfsklaar in gebruik te nemen binnen de organisatie van Opdrachtgever, zodanig dat de gebruikers van Opdrachtgever hiermee kunnen werken overeenkomstig het overeengekomen gebruik.
Implementatieplan	Conform GIBIT2025: Het plan van aanpak voor de Implementatie, waarin een concrete uitwerking is opgenomen van de door de betrokken partijen in dit kader te verrichten activiteiten, de te implementeren en/of te ontwikkelen ICT Prestatie, de verantwoordelijkheden van Leverancier en Opdrachtgever en de tijdsplanning. Voor deze aanbesteding dient Inschrijver als onderdeel van kwalitatief gunningscriterium K3 [Inzicht in implementatie en migratie] inzicht te geven in het implementatie en migratieproces. Na gunning dient Inschrijver een volledig Implementatieplan op te leveren conform hetgeen staat vermeld in Bijlage [Programma van eisen].

Inschrijver	De Ondernemer of het samenwerkingsverband van ondernemers die een Inschrijving indient om in aanmerking te komen voor het uitvoeren van de Overeenkomst zoals beschreven in dit Aanbestedingsdocument. Voor Inschrijver kan waar van toepassing ook Inschrijvers of een samenwerkingsverband van ondernemers worden gelezen.
Inschrijving	Offerte ingediend door een Inschrijver in het kader van het Aanbestedingsdocument.
Kantooruren	Kantooruren zijn van 08:00 tot 17:00 uur op werkdagen.
Kerncompetentie	De combinatie van specifieke kennis en vaardigheden die fundamenteel kenmerkend zijn voor een Inschrijver.
Koppeling	De systematiek voor uitwisseling van gegevens tussen enerzijds de ICT Prestatie en anderzijds (onderdelen van) het applicatielandschap van Opdrachtgever.
Nota van Inlichtingen (NvI)	Een schriftelijke reactie van Aanbestedende dienst op geanonimiseerde vragen en opmerkingen van geïnteresseerde ondernemers. De Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van het Aanbestedingsdocument.
Ondernemer	Een marktpartij.
Opdracht	Zie ICT-prestatie.
Opdrachtgever	Zie Aanbestedende dienst.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie Aanbestedende dienst de Overeenkomst zal aangaan.
Oplossing	In de aanbestedingsdocumenten wordt met de term Oplossing het volledige Contact Center Platform, inclusief alle hiervoor genoemde onderdelen en dienstverlening, bedoeld. Zie definitie Contact Center Platform.
Overeenkomst	De schriftelijke Overeenkomst met inbegrip van de bijlagen die als resultaat van deze aanbesteding met de Opdrachtnemer zal worden afgesloten voor de diensten.
Programma van Eisen (PvE)	Het document/de documenten waarin de te leveren dienst staat beschreven en de minimale eisen en voorwaarden die daaraan gesteld worden, waaraan de Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst moet voldoen, tenzij uit de eis volgt dat bij Inschrijving aan de eis moet worden voldaan.
Service Level Agreement (SLA)	In de SLA wordt het gewenste niveau van dienstverlening en de wijze van kwaliteitsbeheersing vastgelegd.
TenderNed	De aanbesteding wordt volledig digitaal doorlopen op het aanbestedingsplatform TenderNed.
Uitsluitingsgronden	De verplichte gronden voor uitsluiting van een Inschrijver, zoals bedoeld in artikel 2.86 AanbW, en de door de Aanbestedende dienst gehanteerde facultatieve Uitsluitingsgronden zoals bedoeld in artikel 2.87 AanbW

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, die ondernemers en Aanbestedende diensten op grond van de AanbW 2012 verplicht moeten gebruiken voor (Europese) aanbestedingsprocedures en zoals bedoeld in artikel 2.84, eerste lid, Aanbestedingswet 2012. In de UEA geeft een Inschrijver o.a. aan of Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de in de aankondiging of in de Aanbestedingsdocumenten gestelde Geschiktheidseisen.
Reservebankovereenkomst	Overeenkomst bedoeld om bij het voortijdig beëindigen van de Overeenkomst met de Opdrachtnemer van deze Opdracht, en indien voortzetting van de Opdracht gewenst is, de uitvoering van de Opdracht direct op te kunnen dragen aan de daarvoor eerst in aanmerking komende Reserve (Opdrachtnemer).
Werkdagen	Kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van Aanbestedende dienst verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen.

Tabel 1: Begripsbepalingen

Verder zijn de definities zoals zijn omschreven in artikel 1.1 AanbW en de GIBIT2025 van toepassing.

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Voor u ligt het aanbestedingsdocument “Contact Center Platform”. In dit aanbestedingsdocument staat, naast de omschrijving van de uit te voeren opdracht, ook de procedure beschreven aan de hand waarvan de aanbesteding wordt uitgevoerd en aan welke voorwaarden de inschrijvers en inschrijvingen moeten voldoen.

De Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om een Europese aanbesteding te doorlopen volgens de openbare procedure om op deze wijze te komen tot een Overeenkomst voor het werkend opleveren en vervolgens beschikbaar stellen, onderhouden en ondersteunen van een Contact Center Oplossing als Software as a Service (SaaS) (hierna ook: ICT Prestatie).

De Diensten vallen onder hoofdcategorie CPV-code:

- 79342320-2 (Diensten voor klantenservice).

Toepasselijke CPV-codes van aanvullende categorieën zijn:

- Communicatiesoftware (48510000-6);
- Telecommunicatiediensten (64200000-8).

1.2. Aard en duur van de overeenkomst

De Overeenkomst bestaat uit het werkend opleveren en vervolgens beschikbaar stellen van de ICT Prestatie conform geldende wet- en regelgeving.

<u>Perceelindeling</u>
Deze Opdracht kent géén opdeling in percelen.

<u>Motivatie perceelindeling</u>:
De opdracht is **niet** opgedeeld in percelen, <u>motivatie</u>:
De opdracht is bewust samengevoegd.
De totale scope van de Opdracht is een samenvoeging van diensten waarvoor een gespecialiseerde markt bestaat. De aanbestedende dienst wil, in verband met beheersbaarheid en het beperken van de administratieve lasten, de diverse functionaliteiten via één (hoofd)aannemer afnemen.

Type Overeenkomst en looptijd
De beoogde overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van vier (4) jaar. Daarna is de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden eenzijdig door Opdrachtgever achtereenvolgens twee (2) keer te verlengen met telkens een periode van één (1) jaar. De overeenkomst kent daarmee een maximale looptijd van zes (6) jaar.

Reservebankovereenkomst
Opdrachtgever sluit een Reservebankovereenkomst af met nummer 2 (Reserve 1) uit de Aanbesteding. Deze Reservebankovereenkomst is bedoeld om bij het voortijdig beëindigen van de Overeenkomst met de Opdrachtnemer van deze Opdracht, en indien voortzetting van de Opdracht gewenst is, de uitvoering van de Opdracht direct op te kunnen dragen aan Reserve 1. De

Reservebankovereenkomst heeft een looptijd van twaalf (12) maanden na definitieve gunning. Opdrachtgever verlangt **niet** van de Reserve 1 dat zij personeel, materieel of materiaal beschikbaar houden zolang zij geen Opdrachtnemer zijn.

Zie: Bijlage [Reservebankovereenkomst].

Verwerkersovereenkomst
De Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer zullen alle geregistreerde (persoons-)gegevens die voor en gedurende de Opdracht kenbaar worden gemaakt, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevens-bescherming (UAVG) en overige specifieke wettelijke bepalingen gericht op verwerking van persoonsgegevens verwerken. In dat kader maakt de Aanbestedende dienst met dienstverlener nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Partijen sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst, de concept-verwerkersovereenkomst (Bijlage [Concept verwerkersovereenkomst]) maakt onlosmakelijk onderdeel uit van dit aanbestedingsdocument.

1.3. Doelstelling van de aanbesteding

Met deze aanbesteding wil de aanbestedende dienst een overeenkomst “Contact Center Platform” sluiten met één (1) Opdrachtnemer voor de komende jaren.

1.4. Doelstelling opdracht

BSOB staat voor de opgave de huidige telefonie- en contactcenteromgeving te vervangen door een toekomstbestendige cloudoplossing die aansluit bij de ambities van de organisatie en voldoet aan paragraaf 2.2 [Scope van de Opdracht] en paragraaf 2.4 [Gewenste situatie].

Uitgangspunt is het verwerven van een zoveel mogelijk gestandaardiseerde oplossing, ondersteund door een deskundige Opdrachtnemer die gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgdraagt voor implementatie, beheer, ondersteuning en doorontwikkeling.

Het nieuwe Contact Center Platform dient:

- De continuïteit van de telefonische dienstverlening te waarborgen;
- Medewerkers te voorzien van een stabiele, veilige en goed beheerbare telefonie- en Contact Center Platform;
- Bij te dragen aan een optimale bereikbaarheid voor inwoners, ondernemers, partners en medewerkers;
- Voldoende flexibiliteit te bieden om toekomstige ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening, wet- en regelgeving en technologie te ondersteunen.

1.5. Leeswijzer

Het aanbestedingsdocument is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk twee (2) beschrijft de inhoudelijke aspecten van de Overeenkomst;
- Hoofdstuk drie (3) gaat in op de eisen aan Inschrijver en de gunningscriteria;
- Hoofdstuk vier (4) omschrijft op welke wijze de Inschrijving moet worden ingediend en welke documenten moeten worden toegevoegd;
- Hoofdstuk vijf (5) gaat vervolgens in op de aanbestedingsprocedure.

Als onderdeel van dit aanbestedingsdocument worden er ook diverse bijlagen ter beschikking gesteld. Deze maken onlosmakelijk deel uit van de aanbestedingsdocumenten. In het bijzonder wordt gewezen op de conceptovereenkomst, die als bijlage is toegevoegd. Hierin worden de administratieve voorwaarden, uitvoeringsvoorwaarden en randvoorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst beschreven. De inschrijver moet ook aan de voorwaarden die hierin beschreven zijn, voldoen.

In de aanbestedingsdocumenten kunnen verschillende termen voor de contractpartijen als synoniem van elkaar worden gebruikt:

- Opdrachtgever, Aanbestedende dienst, organisatienaam;
- Opdrachtnemer, leverancier, dienstverlener, contractant, aannemer.

De genoemde termen hoeven niet alleen in het enkelvoud, maar kunnen ook in het meervoud worden gebruikt.

1.6. Opmerkingen naar aanleiding van het aanbestedingsdocument

Dit aanbestedingsdocument is met zorg samengesteld. Als u toch onjuistheden, gebreken of onvolkomenheden in het aanbestedingsdocument, de bijlagen of de procedure tegenkomt, verzoeken wij u om dit direct aan de contactpersoon van de aanbestedende dienst met betrekking tot deze aanbesteding, te laten weten. Wat na het indienen van een inschrijving naar voren komt kan de aanbestedende dienst niet worden aangerekend. Door in te schrijven conformeert u zich aan de inhoud van het aanbestedingsdocument, de bijlagen en de procedure.

1.7. Vertrouwelijkheid

Alle in het kader van deze aanbesteding door de aanbestedende dienst verstrekte informatie moet de inschrijver vertrouwelijk behandelen. De gegevens mogen enkel gebruikt worden voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Alle inschrijvingen worden na ontvangst eigendom van de aanbestedende dienst en worden vertrouwelijk behandeld.

1.8. Aanbestedingsplatform

De aanbesteding verloopt volledig digitaal via aanbestedingsplatform TenderNed.

1.9. Aanbestedingsplanning

De concept-aanbestedingsplanning staat op TenderNed onder ‘termijnen’. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

1.10. Gegevens aanbestedende dienst en correspondentie

Belastingsamenwerking Oost-Brabant (BSOB)
Raadhuislaan 2
5341 GM Oss

De Aanbestedende dienst laat deze aanbesteding begeleiden door Bizob, het inkoop- en aanbestedingsbureau van de Aanbestedende dienst. Bizob is vanuit die rol ook het aanspreekpunt voor deelnemers aan deze aanbesteding.
De contactpersoon is:
Naam: Dhr. Mark Roelofsma

Tel: 06-46 06 65 12

Voor deze aanbesteding is een inkoopteam samengesteld. Dit bestaat uit een vertegenwoordiging vanuit de Aanbestedende dienst en Bizob. Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbesteding, waaronder vragen over de inhoud van de aanbestedingsdocumenten, wordt uitsluitend via het TenderNed gevoerd. Voor de nota's van inlichtingen wordt uitsluitend de "Vraag & Antwoord" module van TenderNed gehanteerd.

Het is de inschrijver niet toegestaan om ten aanzien van deze aanbesteding contact op te nemen met andere personen bij de aanbestedende dienst dan de hierboven vermelde Contactpersoon.

1.11. Informatie over verplichtingen inschrijvers

Voor informatie over de verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden, die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van deze overeenkomst van toepassing zijn, wordt u verwezen naar:

- Belastingen: de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl
- Milieubescherming: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, www.rijksoverheid.nl
- Arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl

Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij zich op de hoogte hebben gesteld van bovengenoemde bepalingen en dat zij rekening houden met de daaruit voortkomende verplichtingen bij uitvoering van de Opdracht.

2. Opdrachtomschrijving en uitvoeringsvoorwaarden

2.1. Belastingsamenwerking Oost-Brabant (BSOB)

Belastingsamenwerking Oost-Brabant (BSOB) is een samenwerkingsverband van twaalf Brabantse gemeenten en twee waterschappen:

- Gemeente Asten;
- Gemeente Bernheze;
- Gemeente Boekel;
- Gemeente Deurne;
- Gemeente Geldrop-Mierlo;
- Gemeente Gemert-Bakel;
- Gemeente Laarbeek;
- Gemeente Maashorst;
- Gemeente Nuenen;
- Gemeente Oss;
- Gemeente Someren;
- Gemeente Son en Breugel;
- Waterschap Aa en Maas;
- Waterschap De Dommel (aangesloten in januari 2026).

Namens deze deelnemers verzorgt BSOB de uitvoering van de gemeentelijke en waterschapsbelasting. De organisatie is verantwoordelijk voor onder meer de heffing en invordering van belastingen, de afhandeling van belasting gerelateerde klantcontacten en het vaststellen van WOZ-waarden. Jaarlijks verstuurt BSOB circa 850.000 aanslagbiljetten, int ongeveer € 600 miljoen aan belastingopbrengsten en waardeert ongeveer 200.000 woningen en bedrijfspanden voor de deelnemende gemeenten.
Door belastingtaken gezamenlijk uit te voeren, streeft BSOB naar een efficiënte, kwalitatief hoogwaardige en kosteneffectieve dienstverlening aan inwoners, bedrijven en de aangesloten overheden.
De medewerkers van Team Frontoffice zijn primair verantwoordelijk voor de afhandeling van het inkomend telefoonverkeer. Afhankelijk van de drukte worden zij ondersteund door medewerkers uit de overige teams (in het aanbestedingsdocumenten verder aangeduid als backoffice).

2.2. Scope van de Opdracht

Binnen scope van de Opdracht

1. Contact center oplossing

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

2. Telefonie en bereikbaarheid

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

3. Integraties
- Het realiseren van functionele integratie met GouwBelastingen;
- De Opdrachtnemer realiseert een integratie tussen het Contact Center Platform en de Microsoft Teams omgeving van de Aanbestedende Dienst. Deze integratie dient minimaal te voorzien in:
    - Het ontsluiten van de telefonievoorziening en nummerblokken richting Microsoft Teams-gebruikers;
    - Het kunnen doorverbinden van gesprekken tussen KCC-medewerkers en interne Microsoft Teams medewerkers en vice versa;
    - Inzicht voor KCC-medewerkers in de beschikbaarheid (presence) van interne Microsoft Teams medewerkers;
    - Ondersteuning van interne samenwerking tijdens klantcontact, bijvoorbeeld via overleg of warm/koud doorverbinden.

4.Geautomatiseerde gegevenskoppeling
- Het realiseren van een geautomatiseerde gegevenskoppeling met het Data Warehouse (DWH) ten behoeve van rapportages en analyse.

5. Implementatie en transitie
- Het uitvoeren van de implementatie van de Oplossing, inclusief detailontwerp en configuratie van de Oplossing;
- Het begeleiden en uitvoeren van de migratie van bestaande functionaliteiten naar de nieuwe Oplossing.

6. Gebruikers en organisatie
- Het verzorgen van trainingen voor verschillende doelgroepen, waaronder contactcentermedewerkers, supervisors en beheerders.

7. Beheer en dienstverlening
- Het leveren van servicemanagement op de aangeboden Oplossing;
- Het monitoren van de beschikbaarheid, performance en continuïteit van de Oplossing;
- Het leveren van ondersteuning bij incidenten, wijzigingen en beheeractiviteiten.

Optioneel af te nemen
- Klanttevredenheidsonderzoek (KTO): BSOB wil de mogelijkheid om na afloop van een klantcontact een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit te voeren, met als doel het verzamelen van feedback over de klantbeleving. Hier is een technische eis voor opgenomen in de Bijlage [Programma van eisen].

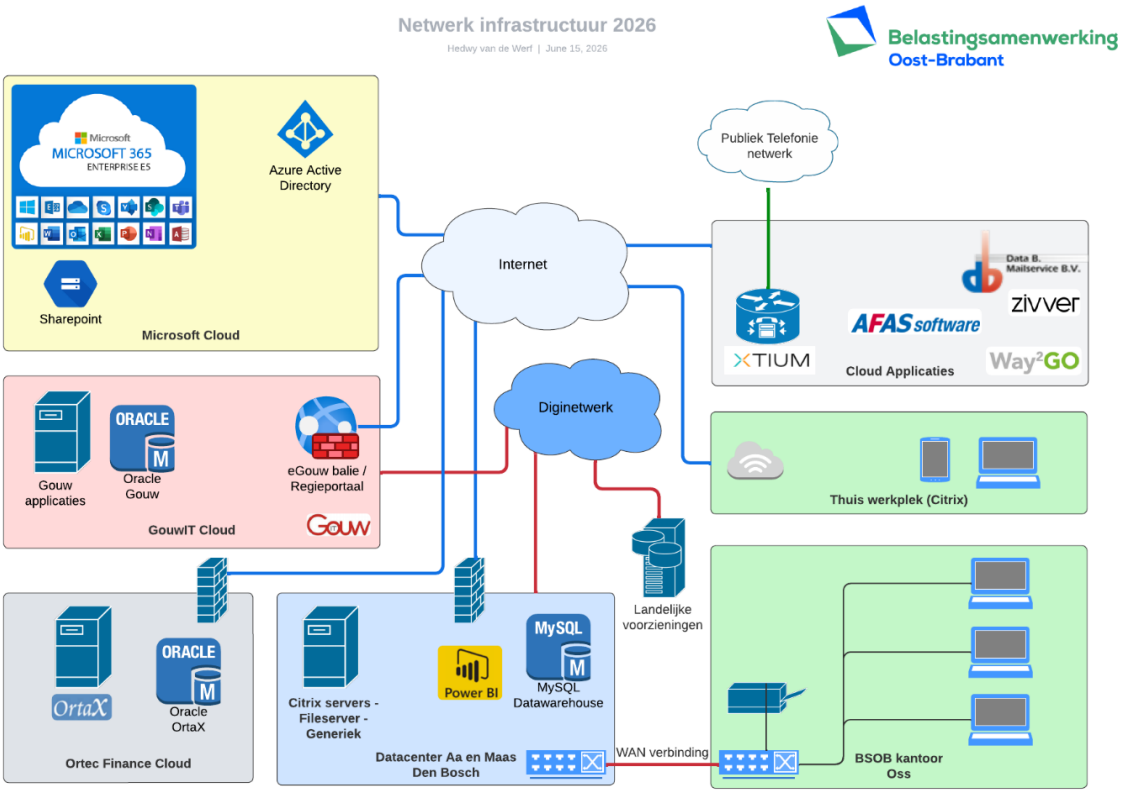
Buiten scope van de Opdracht

- Inrichting Microsoft Teams Phone voor reguliere telefonie;
- Beheer Microsoft Teams Phone;
- Mobiele telefoonabonnementen;
- Hardware (Laptops, Mobiele telefoons, headsets).

2.3. Huidige situatie

2.3.1. Netwerkinfrastructuur

Onderstaande figuur geeft inzicht in de huidige netwerkinfrastructuur van BSOB:



Figuur 1: Netwerkinfrastructuur BSOB

2.3.2. Werkplek

Alle medewerkers beschikken op kantoor over een zakelijke laptop configuratie bestaande uit een Lenovo ThinkPad E16 met Windows 11 Enterprise en 2 stuks 23 inch beeldscherm (zowel thuis als op kantoor). De laptops worden centraal beheerd middels Intune. Alle medewerkers hebben beschikking over een Microsoft 365 E5-licentie, waarmee zij toegang hebben tot de volledige Microsoft-suite. Medewerkers beschikken niet over een zakelijke mobiele telefoon.

BSOB maakt gebruik van een Citrix-omgeving voor de beschikbaarstelling van de bedrijfsapplicaties. Medewerkers benaderen deze applicaties via een virtuele werkplek of via een browser die binnen de Citrix-omgeving wordt aangeboden. Microsoft Teams wordt wel lokaal opgestart

omdat het spraakpad van de contact center applicatie via het Teams nummer van de medewerker verloopt (zie paragraaf 2.3.4 [Huidige werking contact center omgeving]).

BSOB hanteert een duidelijk thuiswerkbeleid; de combinatie van kantoor-en thuiswerken wordt structureel ingezet.

2.3.3. Huidige telefonieomgeving

Opdrachtgever maakt gebruik van de cloud Contact Center oplossing TouchPoint van XTIUM en Microsoft Teams Phone;

- Alle 101 medewerkers van de Frontoffice en de verschillende backofficeafdelingen beschikken over een persoonlijke TouchPoint-licentie en kunnen zich ongelimiteerd aanmelden (named licentiemodel):
    - Circa 40 medewerkers beschikken over een persoonlijk 088-nummer binnen TouchPoint. De overige medewerkers beschikken uitsluitend over een intern agentnummer;
    - Alle TouchPoint-gebruikers beschikken daarnaast over een individueel 0412-nummer dat is gekoppeld aan Microsoft Teams Phone. Deze nummers worden niet gepubliceerd en worden uitsluitend gebruikt voor de technische afhandeling van gesprekken buiten de Citrix-omgeving (zie paragraaf 2.3.4 [Huidige werking contact center omgeving]);
- De 23 medewerkers van de afdeling Bedrijfsvoering maken geen gebruik van TouchPoint en zijn bereikbaar via een persoonlijk 088-nummer dat is gekoppeld aan Microsoft Teams Phone.

2.3.4. Huidige werking contact center omgeving

Voor de Frontoffice- en backofficemedewerkers van BSOB vormt de GouwBelastingen applicatie de primaire applicatie. Hoewel GouwBelastingen een SaaS-oplossing is, wordt de applicatie vanuit beveiligingsoverwegingen op dit moment nog uitsluitend benaderd via de (Microsoft Edge-) browser binnen de Citrix-omgeving. Inmiddels is besloten de afhankelijkheid van Citrix voor het gebruik van GouwBelastingen los te laten. In de gewenste situatie is beschreven dat GouwBelastingen ook buiten Citrix rechtstreeks op laptops gestart kan worden.

Om de integratie tussen Touchpoint en de Gouw-applicatie mogelijk te maken (zie paragraaf 2.3.7 [Integratie met Gouw-applicatie] voor een nadere toelichting op de werking van deze integratie), is ook de Touchpoint-applicatie beschikbaar binnen de Citrix-omgeving. Omdat spraakverkeer binnen Citrix onvoldoende wordt ondersteund, worden inkomende gesprekken afgehandeld via Microsoft Teams. Binnen Touchpoint is hiervoor geconfigureerd dat het spraakpad via het Teams-nummer (0412 nummer) van de medewerker verloopt. Alle verdere besturing vindt plaats via Touchpoint binnen Citrix.

2.3.5. Huidige werkwijze

De afgesproken werkwijze is dat alle medewerkers van zowel de Frontoffice als de diverse backoffices zich aanmelden bij de Touchpoint-applicatie via Single Sign-On (SSO).

2.3.5.1. Reguliere bezetting

In de **maanden april t/m januari** wordt de bezetting als volgt georganiseerd:

- Alle medewerkers van de Front Office zetten zichzelf op beschikbaar in de Touchpointapplicatie;
- Daarnaast zet, volgens een vastgesteld telefoondienstrooster, een aantal backoffice medewerkers zichzelf op beschikbaar;
- De bezetting varieert daarbij tussen de 20 en 25 gelijktijdig aangemelde (concurrent) medewerkers;
- De overige backofficemedewerkers zetten zichzelf in Touchpoint op niet beschikbaar met een passende status. Hierdoor hebben alle medewerkers inzicht in de beschikbaarheidsstatus van collega's en in de lengte van de wachtrij. Ook kunnen alle medewerkers uitgaande gesprekken voeren via de Touchpoint-applicatie, waarbij het algemene telefoonnummer van BSOB wordt meegestuurd.

2.3.5.2. Piek bezetting

Na het versturen van de WOZ-aanslagen is er in de **maanden februari en maart** sprake van een zeer sterke toename van het aantal telefonische contacten. In deze periode wordt van alle aanwezige backofficemedewerkers verwacht dat zij mede invulling geven aan de telefonische dienstverlening, wat in de praktijk kan resulteren in circa 40 gelijktijdig aangemelde èn beschikbare (concurrent) medewerkers.

2.3.5.3. (Direct) afhandeling

De medewerkers van de Frontoffice zijn in staat om circa 80% tot 90% van de inkomende oproepen zelfstandig af te handelen. Wanneer een vraag niet direct kan worden beantwoord, is de afspraak dat de medewerker een intern terugbelverzoek uitzet via de Gouw-applicatie; dit verzoek wordt daarmee opgenomen in de werkvoorraad van de verantwoordelijke afdeling. In uitzonderingssituaties raadpleegt een medewerker van de Frontoffice een backofficemedewerker voor ruggespraak of worden oproepen direct doorverbonden naar een backofficemedewerker.

2.3.5.4. Openingstijden en bereikbaarheidsmodel

BSOB is onder normale omstandigheden op werkdagen telefonisch bereikbaar van 09.00 tot 16.00 uur. BSOB hanteert een gecentraliseerd bereikbaarheidsmodel waarbij naar inwoners uitsluitend het algemene telefoonnummer (088- 551 00 00) wordt gecommuniceerd. Alle medewerkers van de Frontoffice en de backofficemedewerkers sturen bij uitgaande oproepen het hoofdnummer mee.

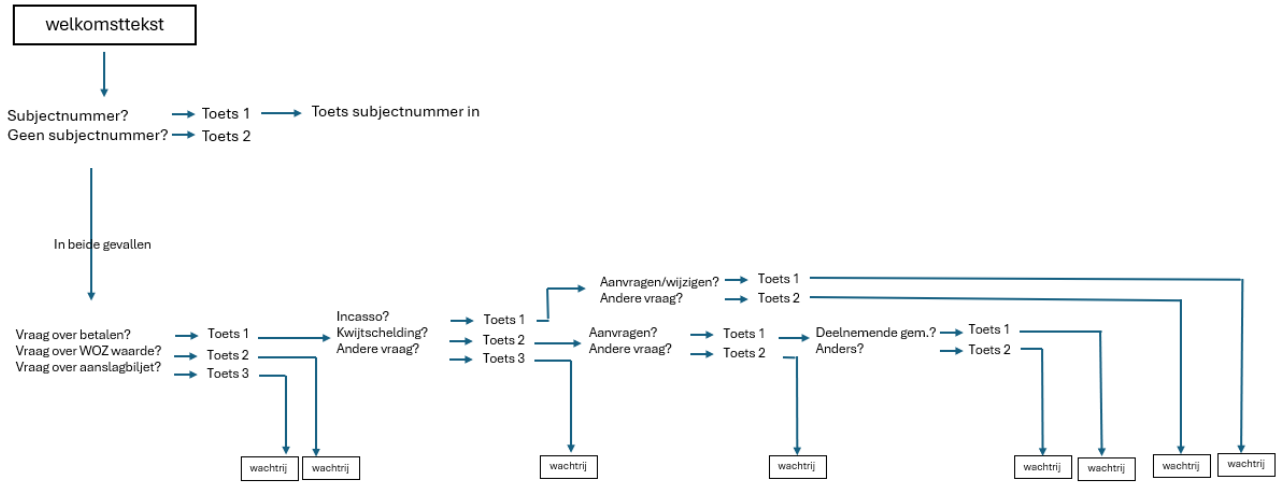
2.3.6. Huidige configuratie

2.3.6.1. Telefonische keuzemenu

Tijdens openingstijden worden bellers via een meerlaags keuzemenu naar de juiste bestemming geleid;

- In de eerste stap van het keuzemenu wordt de beller gevraagd een keuze te maken:
    - Toets 1 indien het subjectnummer bekend is;
    - Toets 2 indien het subjectnummer niet beschikbaar is;
- Het subjectnummer wordt gebruikt ten behoeve van de integratie met de Gouw-applicatie (zie paragraaf 2.3.7 [Integratie met Gouw-applicatie]).

Na deze eerste keuze doorloopt de beller, ongeacht de gekozen optie, hetzelfde submenu, zoals weergegeven in onderstaande vereenvoudigde weergave:



Figuur 2: Telefonisch keuzemenu

2.3.6.1. Wachtrijen en skills

Het uitgangspunt is dat alle inkomende gesprekken zoveel mogelijk door de Front Office worden afgehandeld. Om die reden zijn alle skills toegewezen aan de medewerkers van de Frontoffice. Afhankelijk van het verwachte telefoonverkeer melden zich dagelijks ook een aantal backoffice-medewerkers aan. Deze medewerkers beschikken doorgaans uitsluitend over de skills die aansluiten bij het expertisegebied van hun afdeling.

De routering is zo ingericht dat oproepen altijd in eerste instantie aan de groep medewerkers van de Frontoffice worden aangeboden. Wordt een oproep niet binnen een vastgesteld aantal seconden beantwoord, wordt deze doorgeschakeld naar een groep die bestaat uit (opnieuw) alle medewerkers van de Frontoffice aangevuld met de (volgens rooster) beschikbare backofficemedewerkers.

Wanneer een oproep niet direct kan worden beantwoord, hoort de beller wachtmuziek met periodiek een meldtekst. Na verloop van tijd krijgt de beller de keuze om in de wachtrij te blijven of gebruik te maken van de call back optie (zie paragraaf 2.3.6.1 [Call back functionaliteit]).

Na afloop van ieder gesprek beschikt de medewerker over een vooraf ingestelde *wrap-up time* voor het uitvoeren van administratieve werkzaamheden. Hoewel de meeste informatie wordt vastgelegd in de Gouw-applicatie, wordt de reden van het contact in Touchpoint geregistreerd aan de hand van een vooraf gedefinieerde wrap up code (resultaatcode).

2.3.6.1. Call back functionaliteit

Wanneer een beller kiest voor een terugbelverzoek, wordt het telefoonnummer automatisch overgenomen indien een Calling Line Identification (CLI) wordt meegestuurd. Is geen CLI beschikbaar, dan kan de beller handmatig een telefoonnummer invoeren.
De huidige terugbelfunctionaliteit kent de volgende kenmerken:

- Een terugbelverzoek behoudt binnen de Touchpoint-applicatie zijn oorspronkelijke (virtuele) positie in de wachtrij;
- Zodra het verzoek aan de beurt is, wordt het automatisch aangeboden aan een beschikbare medewerker. De medewerker kan dit aanbod niet overslaan of uitstellen en dient het terugbelverzoek eerst af te handelen;
- De medewerker heeft binnen het terugbelverzoek inzicht in de oorspronkelijke keuzes die de beller in de IVR heeft gemaakt;
- Is een terugbelpoging niet succesvol, dan kan de medewerker een notitie toevoegen en het terugbelverzoek opnieuw inplannen voor een andere datum en/of tijd.

2.3.7. Integratie met Gouw-applicatie

Zoals aangegeven in paragraaf 2.3.6.1 [Telefonisch keuzemenu] krijgen bellers het verzoek hun subjectnummer in te voeren. Dit gebeurt in 70% van de gevallen. Dit subjectnummer vormt de basis voor de integratie met de Gouw-applicatie. De werking is als volgt:

- Op het moment dat een medewerker het aangeboden gesprek beantwoordt, wordt in de Citrix client (in een apart Edge tabblad) de URL van het Gouw Klantcontact scherm geopend;
- Heeft de beller het subjectnummer ingevoerd, dan worden de relevante klantgegevens direct getoond;
- Is er geen subjectnummer ingevoerd, dan opent zich een leeg Gouw Klantcontact scherm.

2.3.8. Quality management

Alle telefoongesprekken worden opgenomen en opgeslagen. Supervisors selecteren periodiek gesprekken die worden gebruikt voor kwaliteitsbewaking, coaching en begeleiding van medewerkers.

2.3.9. Rapportages en dashboard

Alle medewerkers hebben middels de Touchpoint applicatie inzicht in een (op maat gemaakt) dashboard waarbij in één overzicht de status van de Frontoffice- en backofficemedewerkers inzichtelijk is. Daarnaast is er een dashboard waarop het aantal wachtenden van alle 8 wachtrijen te zien is.

De standaard beschikbare rapportages van Touchpoint worden gebruikt voor dagelijkse sturing. Naast de standaard rapportage-items zoals aantal beantwoorde en abandoned calls, wachttijden, servicelevel et cetera is voor BSOB van belang dat er inzicht is in:

- Aantal aangevraagde en afgehandelde call backs;
- Ingelogde tijd per medewerker (voor de controle van de facturen van ingehuurde medewerkers).

Ten behoeve van rapportages wordt dagelijks via Secure File Transfer Protocol (SFTP) een CSV-bestand met de gespreksgegevens van de voorgaande dag aangeleverd. Deze gegevens worden via een geautomatiseerd Extract, Transform, Load (ETL)-proces verwerkt in het datawarehouse en vervolgens gebruikt in Power BI-rapportages, in combinatie met onder andere medewerker-, team- en organisatiegegevens. Het huidige proces is volledig geautomatiseerd en kent geen handmatige handelingen vanuit Touchpoint.

2.3.10. Beheer

Het technisch beheer van de netwerkinfrastructuur en de werkplekken ligt bij de ICT-afdeling van Waterschap Aa en Maas. De eerstelijns gebruikersondersteuning wordt uitgevoerd door het team ICT/Applicatiebeheer van BSOB.

Het functioneel beheer van de telefonieapplicatie wordt uitgevoerd door BSOB zelf. Zowel de twee functioneel beheerders als de drie supervisors hebben allen toegang tot de beheertool en kunnen de noodzakelijke aanpassingen doorvoeren, zoals wijzigen openingstijden en meldteksten, wijzigen wrap up time, aanpassen wrap up- en statussen onderhouden van Touchpoint gebruikers en aanpassingen in de IVR en rest van de call flow.

Bij complexe wijzigingen of aanpassingen wordt via de functioneel beheerders of supervisors ondersteuning ingeschakeld van de huidige leverancier.

2.4. Gewenste situatie

De gewenste situatie is vastgesteld op basis van een inventarisatie van de behoeften van BSOB. Het volledige kader is opgenomen in de Aanbestedingsdocumenten, waarbij Bijlage [Programma van Eisen] een belangrijke bron vormt.
BSOB is op zoek naar een toekomstbestendig, cloudgebaseerd Contact Center Platform voor de afhandeling van telefonische klantcontacten. De Oplossing dient aan te sluiten op de in dit document beschreven werkwijze en beschikbare Microsoft-omgeving, waarbij de continuïteit van de dienstverlening gedurende de implementatie en na ingebruikname geborgd blijft. De aangeboden Oplossing dient passend te zijn bij de omvang, werkwijze en schaalbehoefte van BSOB en voldoende flexibiliteit te bieden om piekbelasting op te vangen.

BSOB staat open voor verschillende oplossingsrichtingen. Zowel een geïntegreerde Teams-oplossing als een zelfstandige Contact Center oplossing die integreert met Microsoft Teams behoort tot de mogelijkheden.

<u>Gebruikersmodel</u>
BSOB schrijft geen specifiek gebruikers- of licentiemodel voor. Zowel een named user-model, een concurrent user-model als een hybride variant behoort tot de mogelijkheden.

Inschrijver dient een gebruikersmodel aan te bieden dat aansluit bij de operationele behoeften van BSOB en de continuïteit van de telefonische dienstverlening waarborgt.
Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- *BSOB telt 130 medewerkers. Volgens de huidige inventarisatie beschikken 124 medewerkers over Teams Phone en een vast telefoonnummer. Het huidige gebruik van Teams Phone wordt hieronder toegelicht en is nader beschreven in paragraaf 2.3.3.*
- *Binnen de Contact Center-oplossing moeten 101 unieke medewerkers als agentgebruiker kunnen worden ingericht:*
    - *17 frontofficemedewerkers die structureel gebruikmaken van de Contact Center-oplossing tijdens hun werkzaamheden;*
    - *84 backofficemedewerkers die op vooraf ingeroosterde momenten deelnemen aan de telefonische dienstverlening.*

- *Tijdens de reguliere periode van april tot en met januari moet de Contact Center oplossing ten minste 25 gelijktijdig aangemelde agentgebruikers ondersteunen. Dit betreft het totaal van frontoffice en backoffice;*
- *Tijdens de jaarlijkse piekperiode, momenteel in februari en maart, moet flexibel kunnen worden opgeschaald naar ten minste 40 gelijktijdig aangemelde agentgebruikers. Deze opschaling vindt plaats binnen de eerder benoemde groep van 101 unieke medewerkers;*
- *Aantal gelijktijdig aangemelde agentgebruikers: het aantal unieke medewerkers dat op hetzelfde moment als agent is ingelogd in de Contact Center-oplossing, ongeacht hun status, zoals beschikbaar, in gesprek, bezig met nawerk of tijdelijk niet beschikbaar;*
- *Alle gelijktijdig aangemelde agentgebruikers moeten tijdens hun telefoniedienst gebruik maken van alle functionaliteiten zoals opgenomen in de Aanbestedingsdocumenten.*

Voor medewerkers die in de aangeboden inrichting vanuit Teams Phone externe gesprekken voeren namens BSOB, moet het hoofdnummer van BSOB als uitgaand nummer kunnen worden gepresenteerd. Dit is in de huidige situatie nog niet ingericht. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij de beheerorganisatie van BSOB adviseert over/ondersteunt bij de inrichting hiervan.

2.4.1. Integratie met GouwBelastingen-applicatie

De huidige integratie tussen de huidige contact center oplossing en de Gouw-applicatie is voor BSOB bedrijfskritisch en vormt een essentiële randvoorwaarde voor de dagelijkse dienstverlening. Een belangrijk deel van de efficiëntie binnen het klantcontactproces is afhankelijk van het automatisch beschikbaar stellen van relevante klantgegevens aan medewerkers tijdens de afhandeling van contacten.

Inschrijver mag er daarbij van uitgaan dat de Gouw-applicatie ten tijde van de implementatie buiten de Citrix-omgeving wordt ontsloten. Dit betekent dat de contactcenterclient eveneens buiten Citrix kan worden gebruikt. De aangeboden Oplossing dient daarom te voorzien in een volledige en stabiele integratie met de Gouw-applicatie buiten de Citrix-omgeving, zonder afhankelijkheid van Citrix-specifieke voorzieningen.

De huidige functionele (werking van de) integratie geldt als een minimale vereiste voor de aangeboden Oplossing (zie paragraaf 2.3.7 [Integratie met Gouw-applicatie]). BSOB heeft daarnaast de ambitie om de integratie tussen de Contact Center oplossing en de Gouw-applicatie in de toekomst verder uit te breiden. Een onderzoek naar de mogelijkheden voor deze uitbreiding maakt onderdeel uit van de ontwerpfase. De realisatie van deze Doorontwikkeling maakt nadrukkelijk geen onderdeel uit van de initiële implementatie of de Inschrijving.

2.4.2. Overige uitgangspunten op hoofdlijnen

- BSOB hecht waarde aan een callback-functionaliteit die flexibiliteit in afhandeling faciliteert en een zorgvuldige opvolging van terugbelverzoeken ondersteunt, waaronder het vastleggen van notities en het opnieuw plannen van terugbelverzoeken;
- Gesprekken dienen te worden opgenomen voor kwaliteitsmonitoring, coaching en trainingsdoeleinden;
- BSOB verwacht gebruiksvriendelijke realtime dashboards en historische rapportages die medewerkers en supervisors ondersteunen bij de dagelijkse uitvoering en sturing van de dienstverlening;

- Supervisors dienen realtime inzicht te hebben in de operationele prestaties van de dienstverlening en in staat te zijn waar nodig bij te sturen;
- Gespreksgegevens dienen geautomatiseerd beschikbaar te worden gesteld voor verwerking in het datawarehouse van BSOB, waarbij het huidige hoge automatiseringsniveau behouden blijft;
- BSOB wil de huidige mate van zelfstandig functioneel beheer door supervisors en functioneel beheerders behouden.

2.4.3. Kengetallen

Onderstaande tabel onderscheidt de huidige organisatie en telefonievoorzieningen van de dimensionering voor de toekomstige Contact Center-oplossing. Huidige voorzieningen hoeven niet één op één te worden overgenomen; de aangeboden Oplossing dient de vereiste werking en capaciteit te leveren.

Omschrijving	Betreft
Totaal aantal medewerkers	130
Medewerkers met Teams Phone *en vast* 088 nummer *(E5 licentie)*	*124*
Unieke agentgebruikers	101
Gelijktijdig aangemelde agent*gebruikers* in de maanden april t/m januari	25
Gelijktijdig aangemelde agent*gebruikers* in de maanden februari en maart	40
Unieke supervisors	3 *personen*
Unieke functioneel beheerders	5 *personen*
Aantal keuzemenu's	1, *met vijf lagen*
Aantal huntgroepen	0
Aantal algemene wallboards in ruimte	0
Aantal vaste toestellen	0
Aantal analoge aansluitingen	0
Aantal SIP-kanalen	90
Aantal nummerblokken	100-tal 088 nummers 100-tal 0412 nummer
Gemiddeld aantal uitgaande gesprekken per maand naar vaste nummers en belvolume	Aantal: 300 gesprekken Volume: 900 minuten
Gemiddeld aantal uitgaande gesprekken per maand naar mobiele nummers en belvolume	Aantal: 2.100 gesprekken Volume: 9.000 minuten

Figuur 3: Kengetallen

2.4.4. Aantallen afgehandelde gesprekken en aangevraagde call backs per maand

Maand	Aantal afgehandelde calls	Aantal aangevraagde call backs
2026-01	5.238	284
2026-02	8.752	126
2026-03	7.679	142
2026-04	5.801	1.080
2026-05	6.534	2.200
2026-06	6.849	3.436
2026-07	3.269	4.136
2026-08	3.077	1.714

Figuur 4: Aantallen afgehandelde gesprekken en aangevraagde call backs per maand

2.5. Herzieningsclausule

Opschalen

Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst aanvullende werkzaamheden opdragen bestaande uit Doorontwikkeling van de Oplossing, uitbreiding van gebruikers aantallen, extra rapportages of aanvullende ondersteuning, mits deze werkzaamheden de aard van de Opdracht niet wijzigen en de totale waarde daarvan niet meer bedraagt dan 30% van de jaarlijkse kosten op basis van de oorspronkelijke inschrijfsom uit Bijlage [Prijzenblad], waarbij deze kosten op basis van artikel 4 lid 2 van de conceptovereenkomst jaarlijks geïndexeerd mogen worden.

Afschalen

Op het moment dat het aantal gebruikers danwel functionaliteiten in omvang wijzigt (naar beneden toe), worden de kosten of minderkosten hiervan verrekend in de maandelijkse vergoeding waarvan de totale mindering niet meer bedraagt dan 30% van de jaarlijkse kosten op basis van de oorspronkelijke inschrijfsom uit het inschrijfbiljet, waarbij deze kosten op basis van artikel 4 lid 2 van de conceptovereenkomst jaarlijks geïndexeerd mogen worden.

BSOB is een samenwerkingsverband van twaalf gemeenten en twee waterschappen.
De Opdracht kan gedurende de looptijd worden uitgebreid met aanbestedende diensten die thans al lid zijn van BSOB of in de toekomst lid worden van BSOB. Indien een nieuwe aanbestedende dienst gebruik maakt van de Opdracht zal dit minimaal 1 maand vooraf worden aangekondigd.

Bij eventuele uittreding van een deelnemer wordt gebruikt gemaakt van de afschaling van het aantal gebruikers zoals hierboven vermeld. In deze situatie geldt het percentage van 30% niet.

Algemeen geldt

De mogelijkheid tot wijziging in dit artikel laat het wijzigen van de Overeenkomst op basis van het bepaalde in art. 2.163b, 2.163d, 2.163e, 2.163f Aanbestedingswet 2012 en overige wijzigingsclausules opgenomen in de Overeenkomst onverlet.

2.6. Programma van eisen

Aanbestedende dienst heeft de eisen die zij stelt aan de gevraagde oplossing opgenomen in een separate bijlage (Bijlage [Programma van eisen]. Alle eisen gelden als knock-out criteria. De mate waarin Inschrijver zich conformeert aan de kwalitatieve gunningscriteria vormt onderdeel van de kwaliteit.

Het is Inschrijver **niet** toegestaan extra kosten in rekening te brengen voor het realiseren van de kwalitatieve gunningscriteria, deze kosten dient Inschrijver te verwerken in zijn Inschrijfprijs.

2.7. Uitvoeringsvoorwaarden

Communicatie

Communicatie met de opdrachtgever vindt plaats via een vast contactpersoon van de opdrachtnemer. Overleggen vinden plaats op basis van een vooraf overeen te komen schema.

(Wet Aanpak Schijnconstructies) Arbeidsvoorwaarden

Op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) kan de opdrachtgever aansprakelijk worden gehouden voor het betalen van het loon van werknemers van een (onder)aannemer. Opdrachtgever treft maatregelen om niet aansprakelijk te worden gesteld voor loonbetaling. Hiervoor is een

extra bepaling opgenomen in de overeenkomst.

2.8. Evaluatie van de prestaties voortvloeiende uit de opdracht

Onderdeel van de Overeenkomst is de Service Level Agreement (SLA).
In de Bijlage [Programma van eisen] heeft Opdrachtgever een aantal SLA eisen opgenomen, hier dient Inschrijver minimaal aan te voldoen. Na gunning zal Opdrachtnemer een SLA dienen op te stellen waarin minimaal de SLA eisen van Opdrachtgever terug dienen te komen, Opdrachtnemer mag zijn eigen SLA formaat gebruiken.

3. Geschiktheid en gunningsprocedure

3.1. Algemeen

Om in aanmerking te kunnen komen voor de gunning van de Overeenkomst voldoet Inschrijver aan het gestelde in het Aanbestedingsdocument en zijn er geen Uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing.
Daarnaast voldoet Inschrijver aan de gestelde Geschiktheidseisen.
De Inschrijving wordt beoordeeld op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding.

Blijvend voldoen
Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn er geen Uitsluitingsgronden van toepassing op de Opdrachtnemer en moet deze blijven voldoen aan de (Geschiktheids)eisen. De Opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd bewijsstukken hieromtrent op te vragen. Bij het niet kunnen voldoen aan deze eisen is de Opdrachtgever gerechtigd de Opdracht te beëindigen zonder dat de Opdrachtnemer recht op schadevergoeding heeft.

Hetgeen door Inschrijver aangeboden in het kader van de kwaliteitscriteria (voor zover de Aanbestedende dienst hiermee instemt) wordt onderdeel van de uit te voeren Opdracht.

3.2. Uitsluitingsgronden

In de Eigen Verklaring die als bijlage bij dit aanbestedingsdocument is gevoegd, zijn de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden opgenomen. De aanbestedende dienst past alleen de uitsluitingsgronden toe die als relevant worden gezien voor de uitvoering van deze opdracht.

LET OP: Om zeker te zijn dat de Eigen Verklaring de gegevens weergeeft die de aanbestedende dienst heeft ingevuld dient de Eigen Verklaring geopend te worden in Adobe Reader[1].

Inschrijver kan in eerste instantie volstaan met het invullen en indienen van de Eigen Verklaring.

Aan de Inschrijver met de beste prijs – kwaliteitverhouding wordt aangegaan wordt verzocht om, binnen zeven (7) kalenderdagen na het verzoek, de volgende bewijsstukken te overleggen[2]:

Bewijsstukken Eigen Verklaring
• Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die op het tijdstip van indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden.
• Een gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan twee jaar.

[1] Zie hiervoor ook: https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/uniform-europees-aanbestedingsdocument/interactieve-pdf-uniform-europees

[2] De aanbestedende dienst kan van een verzoek om bewijsstukken aan te leveren afzien als zij al in het bezit is van de bewijstukken via bijvoorbeeld het leveranciersprofiel in het aanbestedingsplatform dat wordt gebruikt.

• Een verklaring van de Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden.

Tabel 2: Bewijsstukken Eigen verklaring

LET OP: **Het aanvragen van een gedragsverklaring en/of een verklaring van de Belastingdienst neemt enige tijd in beslag. Wij adviseren dan ook deze aanvraag, indien nodig, te doen gedurende de aanbestedingsperiode zodat, wanneer de aanbestedende dienst deze documenten opvraagt, de documenten binnen de termijn van zeven dagen kunnen worden aangeleverd.**

3.3. Geschiktheidseisen

Door middel van de Geschiktheidseisen wordt onderzocht of de Inschrijver geschikt is om de Overeenkomst uit te voeren. Dit wordt getoetst op basis van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid.

In onderstaande paragraaf zijn bovengenoemde criteria verder uitgewerkt en staat beschreven hoe de inschrijver aan kan tonen geschikt te zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden.

3.3.1. Technische bekwaamheid - Referentie

De Opdrachtgever heeft de volgende kerncompetenties vastgesteld die overeenkomen met ervaring op essentiële punten van de Opdracht:

Kerncompetentie 1: Implementatie en ingebruikname contactcenterplatform
Omschrijving**:** Inschrijver heeft relevante kennis van en ervaring met de implementatie en ingebruikname van een cloudgebaseerde Contact Center oplossing. Uit de referentieopdracht dient te blijken dat:

- Sprake was van realtime klantcontact via telefonie;
- Routering, wachtrijen en klantafhandeling onderdeel waren van de oplossing;
- De oplossing operationeel in beheer is genomen;
- Sprake was van een organisatie met professioneel klantcontact.

De referentieopdracht voldoet aan de volgende eis:

- U beschikt over genoemde ervaring bij een Opdrachtgever met minimaal 20 Contact Center medewerkers.

Kerncompetentie 2: Integratie van Contact Center oplossing en Microsoft Teams
Omschrijving**:** Inschrijver heeft relevante kennis van en ervaring met de realisatie van een integratie tussen een contactcenterplatform en Microsoft Teams. Uit de referentieopdracht dient te blijken dat de betreffende integratie operationeel in gebruik is genomen.

Kerncompetentie 3: Integratie van Contact Center oplossing en bedrijfsapplicatie
Omschrijving: Inschrijver heeft relevante kennis van en ervaring met de realisatie van een integratie tussen een contactcenterplatform en een CRM-, zaaksysteem- of vergelijkbare bedrijfsapplicatie. Uit de referentieopdracht dient te blijken dat de betreffende integratie operationeel in gebruik is genomen.

Bij de kerncompetenties geldt:

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver per hierboven vermelde kerncompetentie maximaal één referentie te hebben ingediend die voldoet aan de volgende eisen:

- De referentieopdracht dient in de drie (3) jaren voorafgaand aan de sluitingsdatum voor de Inschrijving te zijn uitgevoerd of nog in uitvoering te zijn;
- De voor deze referentie uitgevoerde Opdracht valt onder de reikwijdte van de hierboven benoemde beschrijving van de kerncompetentie; én
- De voor deze referentie uitgevoerde Opdracht is/wordt succesvol en naar tevredenheid van deze referent uitgevoerd.

Het is Inschrijver toegestaan om een beroep te doen op de bekwaamheid van derden om zo aan de hierboven gestelde eis te voldoen. Indien Inschrijver hiervan gebruik maakt dan dient hij dit aan te geven op het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument" (Bijlage [Eigen verklaring (UEA)]) onder Deel II C en D.

Bewijsmiddelen (indienen bij Inschrijving).

Ten einde aan te tonen te beschikken over de voornoemde kerncompetentie levert Inschrijver per gevraagde kerncompetentie maximaal één referentie aan welke aan bovenvermelde eisen voldoet. Indien in één referentie meerdere kerncompetenties tot uiting komen die voldoen aan de gestelde eisen, mag u voor die kerncompetenties dezelfde referentie gebruiken.
Gebruik hiervoor Bijlage [Verklaring referenties].

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor zo nodig referenties op juistheid en volledigheid te controleren en zonder tussenkomst en/of toestemming van Inschrijver contact op te nemen met een of meer referenties.

3.4. Gunningscriteria

Er zal worden gegund aan de voor Opdrachtgever Economisch Meest Voordelige Inschrijving, aan de hand van de beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV). De gunningsmethode die wordt toegepast is “Gunnen op waarde”.

In het geval van Gunnen op waarde wordt de mate waarin aan de kwaliteit (kwalitatieve gunningscriteria) wordt voldaan in euro’s uitgedrukt (behaalde kwaliteitswaarde). De behaalde kwaliteitswaarde wordt van de Inschrijfprijs afgetrokken, met als resultaat de Fictieve inschrijfprijs (zie paragraaf 3.4.5 [Berekening Fictieve inschrijfprijs en bepalen beste PKV]). De uitslag wordt bepaald aan de hand van de Fictieve inschrijfprijs, waarbij de Inschrijving met de laagste (negatieve) Fictieve inschrijfprijs (afgerond op twee decimalen) de winnende is. De kwaliteitswaarde is vastgesteld op de volgende wijze:

Gunningscriterium	Hoofdcriteria	Factor	Subcriteria	Max. te behalen Kwaliteitswaarde
PKV	Prijs	30%	Totale fictieve Inschrijfprijs	**n.v.t.**
	Kwaliteit	70%	K1 Oplossing functioneel en technisch	€ 421.866,67
			K2 Programma van wensen	€ 263.666,67
			K3 Inzicht in implementatie en migratie	€ 158.200,00
			K4 Live demo	€ 210.933,33
			Max. te behalen kwaliteitswaarde	**€ 1.054.666,67**

Tabel 3: Gunningscriteria

Toelichting bij tabel 43:
De maximaal te behalen kwaliteitswaarde (70%) is berekend in relatie tot de maximale Fictieve Inschrijfprijs (plafondbedragen op alle prijsitems bij elkaar opgesteld) van € 452.000,00 (30%).
(Op het moment van Inschrijving staat de [Max. te behalen kwaliteitswaarde] vast en staat de [Max. te behalen kwaliteitswaarde] los van de [Max. Fictieve Inschrijfprijs]. De Fictieve Inschrijfprijs waarmee in bovenstaande tabel is gerekend is de maximale Fictieve Inschrijfprijs, aangezien er met de bovendrempels per prijsitem is gerekend. Zie voor nadere toelichting de Bijlage [Prijzenblad] en specifiek Tabblad [Totale kosten].

Verplicht te behalen kwaliteitswaarde: Inschrijver dient minimaal 50% van de maximaal te behalen Kwaliteitswaarde op opstelsom van K1 + K2 + K3 conform bovenstaande tabel te behalen. Indien Inschrijver dit **niet** behaalt, dan mag Inschrijver niet deelnemen aan de Live demo en volgt uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
Dit komt neer op minimaal: 50% van € 843.733,33 = € 421.866,67.

3.4.1. Beoordelingsprocedure

De ingediende Inschrijvingen worden in onderstaande stappen beoordeeld:
Stap 1: Controle op volledigheid en geldigheid.
Stap 2: Beoordelen Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.
Stap 3: Beoordeling op het gunningscriterium.

- Stap 3a. Beoordeling prijs
  De beoordeling geschiedt conform de beschrijving in paragraaf 3.4.4 [Uitleg beoordeling op prijs];
  Let op: De Inschrijfprijs wordt pas aan het einde van het beoordelingsproces bekend gemaakt aan het Beoordelingsteam.
- Stap 3b. Beoordeling kwaliteit (op papier)
  De beoordeling geschiedt conform de beschrijving in paragraaf 3.4.2 [Kwalitatieve criteria] en 3.4.3 [Uitleg beoordeling op kwaliteit].
- Stap 3c. Beoordeling demonstratie
  De beoordeling geschiedt conform de beschrijving in 3.4.2 [Kwalitatieve criteria] en dan specifiek onderdeel K4 [Live demo] en paragraaf 3.4.3 [Uitleg beoordeling kwaliteit].
- Stap 4. Beoordeling beste prijs- kwaliteitsverhouding Inschrijving
  De beoordeling geschiedt conform de beschrijving in paragraaf 3.4.5 [Berekening Fictieve inschrijfprijs en bepalen beste PKV].

De Opdrachtgever kan gedurende de gehele beoordelingsprocedure besluiten om, in het kader van verificatie, vragen te stellen dan wel nadere bewijsmiddelen te laten overleggen.
De Inschrijvingen die in voorgaande beoordelingsstappen zijn uitgesloten van verdere beoordeling/deelname en door Opdrachtgever terzijde zijn gelegd, worden niet verder beoordeeld en kunnen niet als Economisch Meest Voordelige Inschrijving worden aangemerkt.
Wanneer na beoordeling of na het voornemen tot gunnen blijkt dat de Inschrijving die tot dan toe als nummer 1 is geëindigd ongeldig is dan wordt de Opdracht aan de nummer twee in rangorde gegund enzovoort.

3.4.2. Kwalitatieve criteria

De kwalitatieve gunningscriteria worden hieronder nader toegelicht:

K1 Oplossing functioneel en technisch
Omschrijving (wens/doelstelling):
De doelstelling van dit gunningscriterium is inzicht te verkrijgen in de mate waarin de aangeboden Oplossing aansluit op de behoeften en uitgangspunten van Opdrachtgever en een samenhangende en passende invulling biedt.

Verplichting Inschrijver
Inschrijver beantwoordt dit gunningscriterium in **maximaal drie (3) pagina's A4** met lettertype Arial 10 pt en gebruikt hiervoor de Bijlage [Beantwoording kwalitatieve gunningscriteria].

*Toelichting bij bijlage[architectuuroverzicht]

- Bij dit kwalitatief gunningscriterium wordt Inschrijver gevraagd een aanvullend Bijlage [architectuuroverzicht] in te dienen. Hiervoor mag Inschrijver een eigen format gebruiken. Het document beslaat **maximaal één (1) A4** en wordt ingediend onder de

bestandsnaam: [Naam ondernemer_K1 Bijlage Architectuuroverzicht].
- Dit document telt niet mee in de hiervoor beschreven beperking van maximaal drie (3) pagina's A4*;
- Dit architectuuroverzicht dient voldoende detail te bevatten om de samenhang tussen de verschillende componenten, systemen en diensten te kunnen beoordelen;
- Dit architectuuroverzicht dient uitsluitend ter visuele weergave van de beantwoording. Inhoudelijke tekstuele toelichtingen, onderbouwingen of nadere beschrijvingen die onderdeel uitmaken van de beantwoording van het gunningscriterium dient te worden opgenomen in de Bijlage [Beantwoording kwalitatieve gunningscriteria].

Te beoordelen onderdelen:
Geef een gedetailleerde beschrijving van de aangeboden Oplossing vanuit zowel functioneel als technisch perspectief. Voeg daarnaast een bijlage [architectuuroverzicht*] toe waarin alle relevante componenten, onderlinge relaties en gegevensstromen zijn opgenomen. De beschrijving en architectuurtekening dienen ten minste inzicht te geven in:
- Onderdeel 1: **Volledige oplossingsarchitectuur, robuustheid en toekomstbestendigheid**
  De volledige oplossingsarchitectuur van de aangeboden Oplossing, inclusief de belangrijkste functionele en technische componenten en de onderlinge samenhang. Het Beoordelingsteam beoordeelt hierbij in welke mate de architectuur voorziet in een robuuste, veilige en toekomstbestendige cloudoplossing die de continuïteit en beschikbaarheid van de telefonische dienstverlening waarborgt en flexibel kan meebewegen met toekomstige functionele en technologische ontwikkelingen.
- Onderdeel 2: **Inrichting, werkwijze en geplande opschaling**
  De voorgestelde inrichting en werkwijze van de aangeboden Oplossing, inclusief de wijze waarop deze invulling geeft aan de in paragraaf 2.4 [Gewenste situatie] beschreven uitgangspunten. Het Beoordelingsteam beoordeelt hierbij in welke mate de inrichting optimaal aansluit op de omvang en werkwijze van BSOB (waaronder het gebruikersmodel en routing/callback) en de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de bekende (en te plannen) jaarlijkse opschaling (februari/maart).
- Onderdeel 3: **Integraties met Microsoft Teams en GouwBelastingen**
  De wijze waarop de Oplossing integreert met Microsoft Teams en GouwBelastingen, waaronder de functionaliteit die door deze integraties wordt geboden, de betrouwbare uitwisseling van gegevens en de inbedding in de totale architectuur. Het Beoordelingsteam beoordeelt de mate waarin de integraties de werkprocessen van medewerkers ondersteunen, de betrouwbaarheid van de gegevensuitwisseling, de technische stabiliteit en beheersbaarheid van de koppelingen.

K2 Programma van wensen
De wensen staan beschreven in Bijlage [Programma van wensen].

Beantwoording wensen
- De wensen dienen beantwoord te worden met "ja/nee + toelichting" of "a, b, c of d + toelichting" (dit is per wens aangegeven);
- Indien het antwoord van Inschrijver 'ja' is, en dit blijkt ook uit de toelichting van Inschrijver dan verkrijgt Inschrijver de maximaal te behalen Kwaliteitswaarde welke voor deze wens staat;

- Indien het antwoord 'nee' is of indien het Beoordelingsteam de beschrijving van Inschrijver als "nee" beoordeelt, dan is de behaalde Kwaliteitswaarde '0 euro';
- Een toelichting (indien gevraagd) **is verplicht**, indien een antwoord slechts met ja of nee of met a,b,c of d wordt beantwoord, dan verkrijgt Inschrijver 0 euro;
- Inschrijver mag voor de beschrijving per wens **maximaal 100 woorden** gebruiken;
- Inschrijver gebruikt voor de beantwoording van de wensen de Bijlage [Beantwoording kwalitatieve gunningscriteria].

K3 Inzicht in implementatie en migratie

Omschrijving (wens/doelstelling):

Opdrachtgever wil het vertrouwen hebben dat de implementatie en migratie vlekkeloos en succesvol gaan verlopen en Opdrachtgever op adequate wijze door Opdrachtnemer wordt geïnformeerd. Het resultaat van de implementatie is dat de Oplossing zowel functioneel als technisch functioneert in overeenstemming met de Aanbestedingsdocumenten. Inschrijver dient aan te tonen dat de migratie zorgvuldig kan worden uitgevoerd, ook met minimale verstoring van dienstverlening.

De Oplossing dient per **31-03-2027** operationeel/in uitvoering te zijn, dit conform paragraaf 2.2 [Scope van de Opdracht] en 2.4 [Gewenste situatie] van het Aanbestedingsdocument en de Bijlage [Programma van eisen]. Dit betreft **geen** fatale termijn.

Verplichting Inschrijver

Inschrijver beantwoordt dit gunningscriterium in **maximaal vier (4) pagina's** A4 en gebruikt hiervoor de Bijlage [Beantwoording kwalitatieve gunningscriteria] *+ 1A4 eigen format met bestandsnaam: [Bijlage Naam ondernemer_K3 Onderdeel 2 Planning, fasering en haalbaarheid].)*

Te beoordelen onderdelen:

- Onderdeel 1: **Plan van aanpak en migratiestrategie**
  De aanpak voor de implementatie en migratie van de huidige situatie naar de nieuwe Oplossing, inclusief de voorgestelde migratiestrategie en de wijze waarop de continuïteit van de dienstverlening tijdens de overgang wordt geborgd. Het Beoordelingsteam beoordeelt hierbij de volledigheid, degelijkheid en de aandacht voor risicobeheersing binnen de aanpak.
- Onderdeel 2: **Planning, fasering en haalbaarheid**
  Het tijdschema van de implementatie, overeenkomstig de gewenste ingebruikname per 31-03-2027, verwerkt in een concrete mijlpalenplanning. Het Beoordelingsteam beoordeelt hierbij het realisme en de logische fasering van de planning, inclusief de aanwezigheid van voldoende doorlooptijd en speling (buffers) voor afhankelijkheden, beslismomenten en acceptatie.
- Onderdeel 3: **Projectorganisatie, rollen en samenwerking**
  De voorgestelde projectorganisatie en rolverdeling tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, inclusief de belangrijkste verantwoordelijkheden, benodigde inzet en wijze van samenwerking en besluitvorming. Het Beoordelingsteam beoordeelt hierbij de duidelijkheid van de governancestructuur en communicatielijnen, alsmede de mate waarin het beslag op de capaciteit van de BSOB-organisatie realistisch, proportioneel en helder afgebakend is.
- Onderdeel 4: **Realisatie en beproeving van integraties**

De aanpak voor het ontwerpen, realiseren, testen en in gebruik nemen van de benodigde integraties met GouwBelastingen en Microsoft Teams. Het Beoordelingsteam beoordeelt hierbij de grondigheid en professionaliteit van de aanpak, de samenwerking met de betrokken partijen, zoals Gouw-IT en de beheerorganisatie, en de wijze waarop door middel van passende tests en validaties voorafgaand aan de ingebruikname wordt aangetoond dat de integraties correct functioneren en de gegevensuitwisseling betrouwbaar verloopt.

De Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever het definitieve Implementatieplan op. Het definitieve Implementatieplan dient uiterlijk twee (2) weken na de definitieve gunning van de Opdracht door Opdrachtgever te zijn goedgekeurd.

K4 Live demo

Omschrijving (wens/doelstelling):

Opdrachtgever neemt een live-demo op als onderdeel van het gunningscriterium Kwaliteit. De live-demo vindt plaats vóór de voorlopige gunning en maakt integraal onderdeel uit van de totale beoordeling. De live-demo stelt Opdrachtgever in staat om de praktische toepasbaarheid en efficiëntie van de aangeboden Oplossingen te beoordelen in een realistische setting.

Let op: Alle tijdens de Live-demo getoonde componenten dienen onderdeel uitmaken van de Inschrijving (prijs), het is niet toegestaan componenten te tonen die optioneel aangeboden worden.

Te beoordelen onderdelen:

- Onderdeel 1: Gebruiksvriendelijkheid en efficiënte werking aan de hand van usecases

Opdrachtgever wil aan de hand van een live demo bevestigd zien dat de Contact Center oplossing o.a. gebruikersvriendelijk en efficiënt werkt. Inschrijver geeft de Live demo vorm aan de hand van de usecases die staan beschreven in Bijlage [Usecases]. Per usecase geeft het Beoordelingsteam een cijfer voor de gebruiksvriendelijkheid/efficiënte werking.

Opdrachtgever definieert gebruiksvriendelijkheid en efficiënte werking als: wanneer een beoogde eindgebruiker van de Contact Center oplossing, het effectief, efficiënt en naar tevredenheid kan gebruiken. Voorbeelden hiervan zijn:

- Duidelijke en overzichtelijke presentatie van functies en relevante informatie, met een logische schermindeling en plaatsing;
- Duidelijke en herkenbare bediening, waaronder knoppen, labels, functies en statussen;
- Logische en intuïtieve navigatie, waarbij functies en processen gemakkelijk terug te vinden zijn;
- Efficiënte uitvoering van taken, met zo min mogelijk (tussen)stappen, handelingen, muisklikken en schakelen tussen schermen, tabbladen en vensters;
- Consistente bediening en werkwijze binnen de Oplossing;
- Zelfverklarend gebruik, waarbij de Gebruiker zonder aanvullende toelichting begrijpt hoe functies en processen werken;
- Beperkte cognitieve belasting, waarbij de Gebruiker zo min mogelijk informatie hoeft te onthouden of onnodig te zoeken;

- Duidelijke feedback op uitgevoerde handelingen en wijzigingen;
- Foutbestendigheid, waaronder het voorkomen van fouten en het eenvoudig kunnen herstellen van gemaakte fouten;
- Snelheid en soepelheid van de uitvoering, waaronder de tijd en moeite die nodig zijn om veelvoorkomende werkzaamheden uit te voeren.

Onderdeel 2: Onderscheidend vermogen

- Welke eventuele extra componenten het Contact Center Platform bevat die niet zijn uitgevraagd maar naar mening van Inschrijver wel meerwaarde bieden voor Opdrachtgever.

De uitgangpunten van de Live-demo zijn:

- Het is een gunningscriterium;
- De Live-demo geeft inzicht in de werking, efficiëntie en Gebruiksvriendelijkheid van de door Inschrijver aangeboden Oplossing;
- Nadat de Live-demo van Inschrijver heeft plaatsgevonden wordt de definitieve score van de kwalitatieve gunningscriteria bepaald;
- Vervolgens wordt de rangorde bepaald.

Aanwezigen:

- De Live-demo zal door Opdrachtgever worden bijgewoond door een multidisciplinair gezelschap, het Beoordelingsteam;
- Inschrijver wordt verzocht te presenteren en demonstreren door sleutelfiguren voor de verdere samenwerking tussen Inschrijver en Opdrachtgever. Deelname vanuit Inschrijver is **maximaal twee (2) personen**.
- Uitnodigingen voor Live-demo worden conform planning verstuurd. In de uitnodiging van de Live-demo zal de locatie, de datum en het tijdstip worden gedeeld.

Geplande datum en duur

- De demonstraties staan gepland op **26-11-2026 en 30-11-2026 tussen 09.00 en 17.00 uur.** Inschrijver wordt verzocht deze dagen vrij te houden.
- De demo mag maximaal **90 minuten** in beslag nemen, waarvan ca. 60 minuten demo en 30 minuten ruimte voor vragen;
- Inschrijver mag 15 minuten voor start demonstratie gebruiken om de demo klaar te zetten;
- Het is de bedoeling dat Inschrijver het Beoordelingsteam meeneemt in haar Oplossing aan de hand van de vermelde beoordelingsonderdelen. Inschrijver geeft duidelijk aan, welk onderdeel wordt gedemonstreerd. Voorbeeld: Ik demonstreer nu onderdeel “demo 3”. Inschrijver mag de eigen volgorde in de te beoordelen onderdelen hanteren, zolang Inschrijver het Beoordelingsteam hierin meeneemt;
- Het is **niet** de bedoeling dat Inschrijver de Live-demo begint met algemene bedrijfsinformatie van Inschrijver;
- Er is een draadloos internet, projectiescherm beschikbaar.

3.4.3. Uitleg beoordeling op kwaliteit

In deze paragraaf wordt een beschrijving en de wijze van beoordeling gegeven van de kwalitatieve

gunningscriteria.

De kwalitatieve gunningscriteria zijn nader uitgewerkt in paragraaf 3.4.2 [Kwalitatieve criteria].

Beoordelingsmethode kwaliteit

- Opdrachtgever heeft een Beoordelingsteam samengesteld voor de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria. Hierbij gaat het om een onafhankelijk en ter zake kundig multidisciplinair Beoordelingsteam;
- De ingediende kwalitatieve gunningscriteria van de verschillende Inschrijvers worden **absoluut** en daarmee niet ten opzichte van elkaar beoordeeld;
- Iedere beoordelaar beoordeelt individueel de gunningscriteria. Vervolgens wordt de uiteindelijke score per gunningscriterium **K1 t/m K4** door het Beoordelingsteam gezamenlijk in consensus vastgesteld. Inschrijvers hebben geen recht op inzage in de individuele beoordelingsformulieren;
- Per kwalitatief subgunningscriterium kan een score van 0 t/m 4 worden behaald, tenzij anders is aangegeven. De score hangt af van de kwalificatie die door het Beoordelingsteam aan de subgunningscriteria/onderdelen wordt gegeven.

Beoordelingskader K1 en K3

In de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria worden per criterium/onderdeel een van de volgende scores toegekend (tenzij in de vraagstelling anders aangegeven):

Score	Toekenning Kwaliteitswaarde en uitleg
0	0% van de maximaal te behalen Kwaliteitswaarde. Een (volledige) toelichting op de minimale te beschrijven punten van het onderdeel ontbreekt en/of er wordt geen meerwaarde geboden ten opzichte van de minimale eisen.
1	25% van de maximaal te behalen Kwaliteitswaarde. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten van het onderdeel. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever nauwelijks meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten van het onderdeel en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/ doelstelling.
2	50% van de maximaal te behalen Kwaliteitswaarde. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten van het onderdeel. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever enige meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten van het onderdeel en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/ doelstelling.
3	75% van de maximaal te behalen Kwaliteitswaarde. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten van het onderdeel. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever extra meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten van het onderdeel en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/ doelstelling.
4	100 % van de maximaal te behalen Kwaliteitswaarde. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten van het onderdeel. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever veel extra meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten van het onderdeel en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/ doelstelling.

Tabel 4: Beoordelingskader K1 en K3

Beoordelingskader K4 Live demo

Score	Toekenning punten en uitleg
0	0% van de maximaal te behalen Kwaliteitswaarde. Een (volledige) toelichting op de minimale te demonstreren onderdelen ontbreekt en/of er wordt geen meerwaarde geboden ten opzichte van de minimale eisen.
1	25% van de maximaal te behalen Kwaliteitswaarde. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te demonstreren onderdelen. Er wordt naar oordeel van Opdrachtgever nauwelijks meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te demonstreren onderdelen en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/ doelstelling.
2	50% van de maximaal te behalen Kwaliteitswaarde. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te demonstreren onderdelen. Er wordt naar oordeel van de Opdrachtgever enige meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te demonstreren onderdelen en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/ doelstelling.
3	75% van de maximaal te behalen Kwaliteitswaarde. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te demonstreren onderdelen. Er wordt naar oordeel van Opdrachtgever extra meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te demonstreren onderdelen en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/ doelstelling.
4	100 % van de maximaal te behalen Kwaliteitswaarde. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te demonstreren onderdelen. Er wordt naar oordeel van Opdrachtgever veel extra meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te demonstreren onderdelen en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/ doelstelling.

Tabel 5: Beoordelingskader K4 Demonstratie

De uiteindelijk behaalde Kwaliteitswaarde op een kwalitatief gunningscriterium wordt bepaald aan de hand van de volgende formule, waarbij de behaalde punten worden afgerond op 2 cijfers achter de komma (instelling in Excel):

Behaalde kwaliteitswaarde = A * C

A = Score Beoordeling en C = max. te behalen kwaliteitswaarde per (sub)criterium

Het is mogelijk dat meerdere Inschrijvers per criterium als gelijkwaardig worden beoordeeld, in dat geval worden ze allemaal beoordeeld met eenzelfde behaalde kwaliteitswaarde.

3.4.4. Uitleg beoordeling op prijs

Ten behoeve van het gunningscriterium prijs wordt Inschrijver gevraagd de Bijlage [Prijzenblad] in te vullen. In tabblad [Instructie] van de bijlage [Prijzenblad] wordt uitgelegd hoe deze Bijlage ingevuld dient te worden.
Er wordt onderscheid gemaakt in het volgende type kosten, te weten:

A. Eenmalige kosten;
B. Structurele kosten;
C. Additionele kosten (uurtarieven + fictieve uren welke weging geven aan een uurtarief);
D. Aanvullende opties.

Het prijzenblad gaat uit van een berekening van de prijzen over de maximale looptijd van de Overeenkomst (TCO-berekening), te weten 72 maanden. De som van de subtotalen vormt de TCO oftewel de Totale fictieve Inschrijfprijs.

Toelichting A, B en C:

A. De eenmalige kosten bestaan uit de prijsitems 1 t/m 4.
B. De structurele kosten bestaan uit de prijsitems 5 t/m 9.
C. De additionele kosten bestaat uit prijsitem 10, dit zijn uurtarieven welke vallen onder de Doorontwikkeling.
D. De aanvullende opties bestaat uit prijsitem 11, dit betreft een aantal wensen uit Bijlage [Programma van wensen]. Op deze prijzen wordt niet gegund.

Prijsplafonds:
Er wordt in deze aanbesteding gewerkt met de volgende prijsplafonds:

- Eenmalige kosten: € 50.000, - excl. BTW;
- Structurele kosten: € 290.000, - excl. BTW voor de maximale looptijd van de Overeenkomst 72 maanden;
- Uurtarieven: € 140, - all in excl. BTW per functieprofiel.

Zie tevens Bijlage [Prijzenblad].

Ondernemers kunnen op geen enkele wijze rechten ontlenen aan de begrote additionele werkzaamheden voor Doorontwikkeling.

Zie tabblad [Instructie] en de algemene toelichtingen in de toelichtingen van Bijlage [Prijzenblad].

3.4.5. Berekening Fictieve Inschrijfprijs en bepalen beste PKV

De berekening van de Fictieve inschrijfprijs geschiedt aan de hand van onderstaande berekeningsmethodiek. Dit is een **rekenvoorbeeld**:

Rekenvoorbeeld				
Criterium en subcriteria	% van max	Max te behalen Kwaliteitwaarde	Consensusscore in %	Behaalde Kwaliteitswaarde
K1 Oplossing functioneel en technisch	**40,00%**	**€ 421.866,67**	n.v.t.	**€ 305.853,33**
Onderdeel 1	40%	€ 168.746,67	50%	€ 84.373,33
Onderdeel 2	30%	€ 126.560,00	100%	€ 126.560,00
Onderdeel 3	30%	€ 126.560,00	75%	€ 94.920,00
Criterium en subcriteria	% van max	Max te behalen Kwaliteitwaarde	Consensusscore in %	Behaalde Kwaliteitswaarde
K2 Programma van wensen	**25,00%**	**€ 263.666,67**	n.v.t.	**€ 200.386,67**
Wens 1	10%	€ 26.366,67	100%	€ 26.366,67
Wens 2	10%	€ 26.366,67	60%	€ 15.820,00
Wens 3	5%	€ 13.183,33	Ja	€ 13.183,33
Wens 4a	2,5%	€ 6.591,67	Ja	€ 6.591,67
Wens 4b	2,5%	€ 6.591,67	Ja	€ 6.591,67
Wens 5	5%	€ 13.183,33	Ja	€ 13.183,33
Wens 6	5%	€ 13.183,33	Nee	€ -
Wens 7	5%	€ 13.183,33	Ja	€ 13.183,33
Wens 8	5%	€ 13.183,33	Ja	€ 13.183,33
Wens 9	5%	€ 13.183,33	Nee	€ -
Wens 10	10%	€ 26.366,67	Ja	€ 26.366,67
Wens 11	5%	€ 13.183,33	Ja	€ 13.183,33
Wens 12	5%	€ 13.183,33	Ja	€ 13.183,33
Wens 13	10%	€ 26.366,67	Nee	€ -
Wens 14	10%	€ 26.366,67	Ja	€ 26.366,67
Wens 15	5%	€ 13.183,33	Ja	€ 13.183,33
Criterium en subcriteria	% van max	Max te behalen Kwaliteitwaarde	Consensusscore in %	Behaalde Kwaliteitswaarde
K3 Inzicht in implementatie en migratie	**15,00%**	**€ 158.200,00**	n.v.t.	**€ 114.695,00**
Onderdeel 1	40%	€ 63.280,00	75%	€ 47.460,00
Onderdeel 2	20%	€ 31.640,00	50%	€ 15.820,00
Onderdeel 3	15%	€ 23.730,00	50%	€ 11.865,00
Onderdeel 4	25%	€ 39.550,00	100%	€ 39.550,00
Criterium en subcriteria	% van max	Max te behalen Kwaliteitwaarde	Consensusscore in %	Behaalde Kwaliteitswaarde
K4 Live demo	**20,00%**	**€ 210.933,33**	n.v.t.	**€ 126.560,00**
Onderdeel 1	80%	**€ 168.746,67**	n.v.t.	**€ 94.920,00**
Usecase 1	12,5%	€ 21.093,33	50%	€ 10.546,67
Usecase 2	12,5%	€ 21.093,33	75%	€ 15.820,00
Usecase 3	12,5%	€ 21.093,33	25%	€ 5.273,33
Usecase 4	12,5%	€ 21.093,33	0%	€ -
Usecase 5	12,5%	€ 21.093,33	75%	€ 15.820,00
Usecase 6	12,5%	€ 21.093,33	50%	€ 10.546,67
Usecase 7	12,5%	€ 21.093,33	75%	€ 15.820,00
Usecase 8	12,5%	€ 21.093,33	100%	€ 21.093,33
Onderdeel 2	20%	**€ 42.186,67**	75%	**€ 31.640,00**
	100,00%	**€ 1.054.666,67**		
		Behaalde Kwaliteitswaarde		**€ 747.495,00**

Tabel 6: Rekenvoorbeeld- bepalen behaalde Kwaliteitswaarde

Bepalen beste PKV

De Inschrijving met de laagste (negatieve) Fictieve inschrijfprijs (afgerond op twee decimalen achter de komma) is de winnende inschrijving. Indien twee Inschrijvingen een gelijke plaats in de rangorde innemen gaat de inschrijving met een hogere kwaliteitswaarde voor in de rangorde. Indien ook de kwaliteitswaarde gelijk is, wordt de rangorde bepaald door loting ten overstaan van een notaris. Let op: De totale (door)berekening van de scores, kwaliteitswaardes/(fictieve)Inschrijfprijs) vindt plaats in Excel met de instelling in Excel afronden op twee decimalen achter de komma. Zie tevens paragraaf 5.8 [Gelijke stand].

4. Wijze van inschrijven en in te dienen documenten

4.1. Algemeen

Een Inschrijver kan inschrijven als zelfstandig natuurlijk en/of rechtspersoon of een combinatie van natuurlijke en/of rechtspersonen. Daarnaast is het toegestaan om in te schrijven met onderaannemers en kan er beroep worden gedaan op de technische bekwaamheid van deze derden. Dit alles wordt door de Inschrijvers aangegeven in de Eigen Verklaring.

Een derde is elke andere betrokken onderneming dan de onderneming die inschrijft. Ook een zuster-, dochter-, en/of holding-/moederbedrijf wordt als derde beschouwd.

Algemene eisen

Om de concurrentie te optimaliseren mag een onderneming maar bij één inschrijving betrokken zijn en wel als:

- Zelfstandig Inschrijver;
- Lid van een combinatie;
- Onderaannemer of toeleverancier waar een beroep op wordt gedaan;
- Enige Inschrijver vanuit een holding.

Zelfstandig inschrijven

Een Inschrijver kan zelfstandig inschrijven. In dit geval gelden er naast de beschreven algemene eisen geen andere bepalingen.

Inschrijven in combinatie

In het geval van inschrijving in combinatie gelden de volgende bepalingen:

- Alle combinanten afzonderlijk leveren de Eigen Verklaring in (via de penvoerder);
- Alle combinanten ondertekenen, rechtsgeldig en op een zodanige wijze dat herleidbaar is wie de inschrijvende partijen zijn, hetzelfde Bijlage [Prijzenblad] dat door de penvoerder wordt opgesteld en ingediend;
- De combinatie geeft duidelijk aan welke werkzaamheden door welke leden van de combinatie worden uitgevoerd. Daarnaast moet blijken wie binnen de combinatie het aanspreekpunt (penvoerder) voor de aanbestedende dienst is;
- Indien de overeenkomst aan de combinatie wordt gegund zijn alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk. Het vormen van nieuwe combinaties of het wijzigen in bestaande combinaties is na inschrijving niet meer mogelijk.

Inschrijving met onderaanneming of als onderaannemer

Wanneer er wordt ingeschreven met een onderaannemer waarbij de Inschrijver een beroep doet op de technische bekwaamheid van de onderaannemer wordt dit vermeld in de Eigen verklaring en gelden de volgende bepalingen:

- Bij inschrijving wordt een afzonderlijke Eigen Verklaring ingevuld en ondertekend door onderaannemers of derden waar een beroep op wordt gedaan (zie ook Eigen verklaring Deel II C);
- De Inschrijver is in staat om de bewijsstukken van de onderaannemers of derden waar een beroep op wordt gedaan ten aanzien van de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen binnen de daarvoor gestelde termijn te overleggen;

- Wanneer er een beroep wordt gedaan op de technische bekwaamheid van een onderaannemer moet uit een overeenkomst blijken dat de onderaannemer in geval van gunning van de overeenkomst aan de Inschrijver wordt ingezet;
- Een onderaannemer of toeleverancier waar een beroep op wordt gedaan kan zijn diensten maar aan één hoofdaannemer ter beschikking stellen.
- Wanneer een Inschrijver in hoofdaanneming inschrijft kan deze onderneming zijn technische bekwaamheid en/of economische draagkracht niet ter beschikking stellen ten behoeve van een andere Inschrijver.

Inschrijven vanuit een holding
Het is niet toegestaan om met meerdere ondernemingen binnen dezelfde holding- of moederbedrijf in te schrijven, tenzij zowel de Inschrijvers en het holding- of moederbedrijf kunnen aantonen dat de Inschrijvers volledig onafhankelijk van elkaar opereren en de aanbieding hebben gedaan.

4.2. Inschrijvingsopbouw en voorwaarden

De Inschrijving moet volledig zijn en voldoen aan wat er door de Aanbestedende dienst wordt gevraagd. Aan de Inschrijving worden de volgende voorwaarden gesteld:

- Door het doen van Inschrijving gaat Inschrijver expliciet akkoord met het programma van eisen;
- Alle gevraagde informatie wordt in de Inschrijving opgenomen;
- De Inschrijving voldoet aan de gestelde eisen;
- Gebreken in de Inschrijving kunnen leiden tot uitsluiting;
- Er zijn geen voorwaarden of voorbehouden verbonden aan de Inschrijving;
- De Inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld;
- De Inschrijving heeft een gestandsdoeningstermijn van minimaal drie (3) maanden na aanbestedingsdatum. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening acht (8) kalenderdagen na de dag waarop in kort geding vonnis is gewezen;
- De Inschrijving bevat in kader van de AVG geen (bijzondere) persoonsgegevens. Informatie die wel (bijzondere) persoonsgegevens bevat waarom niet expliciet is gevraagd, wordt als niet verzonden beschouwd.
- Varianten zijn **niet** toegestaan;
- De aanbestedende dienst stelt geen vergoeding beschikbaar aan de Inschrijvers voor het opstellen en indienen van een Inschrijving;
- De Inschrijving wordt ondertekend door een vertegenwoordiger van de onderneming die hiervoor bevoegd of gemachtigd is.

4.3. Indeling van de inschrijving

De Inschrijving voldoet aan hetgeen door de Aanbestedende dienst wordt gevraagd. De Inschrijving bevat de volgende documenten c.q. onderdelen:

Omschrijving
Bijlage Beantwoording kwalitatieve gunningscriteria • + *1A4 eigen format met bestandsnaam:* Bijlage [Naam ondernemer_K1 Bijlage Architectuuroverzicht], (onderdeel van gunningscriterium K1). • ***+1A4 eigen format met bestandsnaam:*** *Bijlage* ***[Naam ondernemer_K3 Onderdeel 2 Planning, fasering en haalbaarheid].)***
Bijlage Eigen verklaring (UEA)
Bijlage Prijzenblad (als .xlsx en rechtsgeldig ondertekende versie als .pdf) + Bijlage [Naam Ondernemer_Toelichting Totstandkoming Prijzen], eigen format Inschrijver.
Bijlage Verklaring referenties

Tabel 7: In te dienen documenten bij Inschrijving

<u>Ondertekening</u>

De Inschrijving wordt ondertekend door een persoon die de onderneming rechtsgeldig vertegenwoordigt, dit moet blijken uit de kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, dat op verzoek van de Aanbestedende dienst moet worden overlegd. Wanneer de onderneming niet verplicht is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister of wanneer uit het uittreksel niet blijkt wie de onderneming vertegenwoordigt, overlegt de Inschrijver een verklaring of volmacht waaruit blijkt wie de onderneming vertegenwoordigt.

Ten minste het Bijlage [Prijzenblad] wordt voorzien van een handtekening van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon, ingescand en bij Inschrijving ingediend.

4.4. Indiening van de Inschrijving

De inschrijving wordt digitaal ingediend via TenderNed. De inschrijver draagt er zorg voor dat verklaringen, bijlagen en overige onderdelen van de Inschrijving op de juiste plaats in TenderNed worden geüpload. De digitale documenten worden in een algemeen toegankelijk format (bij voorkeur een open standaard) ingediend.

De digitale documenten worden, daar waar dit wordt gevraagd, ondertekend door een daartoe bevoegd persoon. Op deze documenten moet de handtekening duidelijk zichtbaar zijn.

5. Aanbestedingskader

5.1. Procedure

De aanbestedingsprocedure vindt plaats met inachtneming van de Aanbestedingswet 2012 (22 juni 2016, Staatsblad 2016, 241). Deze wet ziet toe op een implementatie van de Europese Richtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU alsmede de Rechtsbeschermingsrichtlijnen (2007/66/EG), ter bevordering van de uitvoerbaarheid, handhaafbaarheid en naleving van het aanbestedingsrecht.

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om het project openbaar Europees aan te besteden.

5.2. Publicatiemedium en digitale documenten

In deze aanbestedingsprocedure worden alle documenten digitaal via TenderNed ter beschikking gesteld. Wanneer er wordt gevraagd een digitale bijlage in te vullen, wordt het betreffende document door de aanbestedende dienst in Word of Excel aangeleverd. De inschrijvers zijn verplicht deze documenten te gebruiken. Het is niet toegestaan om zonder toestemming van de aanbestedende dienst wijzigingen in deze bijlagen aan te brengen. Alle teksten en bestanden in TenderNed maken onlosmakelijk deel uit van dit aanbestedingsdocument.

5.3. Inlichtingen

Alle Ondernemers hebben de mogelijkheid om vragen te stellen. Vragen en/of opmerkingen kunnen alleen middels de “Vraag & Antwoord” module van TenderNed bij de Aanbestedende dienst worden ingediend tot uiterlijk het in de planning vermelde datum en tijdstip.

Aanbestedende dienst heeft tijdens de inschrijvingstermijn twee vragenrondes voorzien.

Ondernemers krijgen in de tweede vragenronde (NvI 2) de mogelijkheid om slechts vragen te stellen over de verstrekte antwoorden van NvI1. Nieuwe vragen zullen in deze tweede ronde door de Aanbestedende dienst niet in behandeling worden genomen.

Alle tijdig en op de juiste wijze ingediende verzoeken tot nadere informatie (via de “Vraag & Antwoord” module van TenderNed) zullen door de Aanbestedende dienst geanonimiseerd worden beantwoord en uiterlijk op genoemde data aan alle Inschrijvers beschikbaar worden gesteld door publicatie van een Nota van Inlichtingen via TenderNed. Na verzending van Nota van Inlichtingen (NvI2) heeft Inschrijver zijn recht ten aanzien van het inwinnen van informatie of het doen van voorstellen verwerkt.

De tijdens de aanbestedingsprocedure aan Inschrijver verstrekte informatie in de vorm van brieven, documenten, verslagen en Nota(’s) van inlichtingen maakt integraal deel uit van dit Aanbestedingsdocument. In geval van strijdigheid van de Nota van Inlichtingen met het Aanbestedingsdocument heeft de Nota van inlichtingen voorrang. Een later uitgevaardigde Nota van Inlichtingen heeft voorrang op een eerder uitgevaardigde Nota van Inlichtingen.

Een Inschrijver kan de Aanbestedende dienst verzoeken om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen, indien openbaarmaking van deze informatieschade zou toebrengen

aan de gerechtvaardigde economische belangen van Inschrijver. In dat geval kan de Aanbestedende dienst aan Inschrijver individuele inlichtingen verstrekken. Inschrijver kan geen rechten ontlenen aan mondeling gedane uitspraken van de Aanbestedende dienst.

5.4. Inschrijving

De digitale inschrijving is uiterlijk op de in de planning vermelde datum en tijdstip via TenderNed ingediend. De inschrijving wordt door TenderNed in een digitale kluis bewaard. De digitale kluis wordt op de in de planning vermelde datum en tijdstip vrijgegeven aan de aanbestedende dienst.

Inschrijvingen kunnen na het aanbestedingstijdstip niet meer via TenderNed worden aangeboden. Een andere wijze van indienen dan digitaal via TenderNed is niet toegestaan. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend worden ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen. Het risico van systeem- en internetstoringen ligt geheel bij de inschrijver.

De inschrijvers hebben de mogelijkheid om de inschrijving in te trekken tot het moment van aanbesteding.

5.5. Aanbesteding

De digitale kluis wordt zo spoedig mogelijk na vrijgave van de digitale kluis geopend. Een openbare aanbestedingszitting vindt niet plaats. De inschrijvers ontvangen op zo kort mogelijke termijn een proces verbaal van opening.

5.6. Beoordeling en gunning

De beoordeling van de Inschrijvingen wordt uitgevoerd door een van tevoren vastgesteld Beoordelingsteam. Op basis van het door het Beoordelingsteam opgesteld gunningsadvies neemt de Aanbestedende dienst een gunningsbesluit. Het gunningsbesluit wordt aan alle Inschrijvers via TenderNed bekend gemaakt.

Ten behoeve van de onderbouwing van het gunningsbesluit, dat wordt verzonden aan de afgewezen Inschrijvers, worden de scores op de gunningscriteria van de Inschrijver die in aanmerking komt voor gunning van de Opdracht en de desbetreffende afgewezen Inschrijver vermeld. Deze scores worden onderbouwd met relevante onderdelen binnen de Inschrijving waarbij de economische belangen van de Inschrijvers in ogenschouw worden genomen. De Inschrijver die in aanmerking komt voor gunning van de opdracht krijgt een onderbouwing van zijn eigen scores.

5.7. Niet gunnen

De Opdrachtgever is niet verplicht de Overeenkomst te gunnen. De Opdrachtgever stelt de Inschrijver zo spoedig mogelijk van een dergelijk besluit en de redenen hiervoor in kennis en beziet dan tevens of en in hoeverre de door de Inschrijvers gemaakte kosten vergoed worden.

5.8. Gelijke stand

Indien twee of meer Inschrijvingen een gelijke plaats in de rangorde innemen gaat de Inschrijving met een hoger totaal behaalde kwaliteitswaarde voor in de rangorde. Indien ook de totaal behaalde kwaliteitswaarde gelijk is, wordt de rangorde bepaald door loting ten overstaan van een notaris.

De betreffende Inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken. De betreffende Inschrijvers zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

5.9. Rechtsbescherming

Inschrijvers die niet in aanmerking komen voor gunning van de overeenkomst ontvangen een motivatie van de redenen tot afwijzing. De aanbestedende dienst hanteert een periode van twintig (20) kalenderdagen vanaf het bekendmaken van de gunningsbeslissing aan de inschrijvers totdat de overeenkomst definitief wordt gegund. Als binnen die termijn een kort geding tegen de gunningsbeslissing aanhangig is gemaakt, wordt in eerste beginsel de definitieve overeenkomst, in afwachting van de uitspraak van de rechter, opgeschort. Indien de inschrijver niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig maakt, dan wordt geacht dat de inschrijver afstand heeft gedaan van dit recht en is de inschrijver niet-ontvankelijk in zijn vorderingen, wanneer de inschrijver alsnog een kort geding aanhangig maakt.

Op deze aanbesteding is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van deze aanbesteding worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant.

5.10. Klachtenregeling

Indien een ondernemer bezwaar heeft tegen (een onderdeel van) deze aanbestedingsprocedure dient dit bezwaar te worden voorgelegd aan de aanbestedende dienst zodat hij de mogelijkheid heeft dit bezwaar zo nodig weg te nemen. Mocht de ondernemer menen dat de aanbestedende dienst het bezwaar niet voldoende heeft weggenomen waardoor de ondernemer een klacht wil indienen, dan kan de ondernemer zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts. De klachtenprocedure staat nader uitgewerkt op de website van de Commissie van Aanbestedingsexperts. Het webadres van de CvA is www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.