

OFFERTEAANVRAAG CONTACTCENTER-OPLOSSING

Referentienummer 89-2026

INHOUDSOPGAVE

DEEL 1	DE INTRODUCTIE	2
1.1	Deze offerteaanvraag	2
1.2	De aanbestedende dienst	3
1.3	De inschrijver	4
1.4	Vragen, opmerkingen, bezwaren en klachten	4
1.5	Vertrouwelijke behandeling	5
DEEL 2	DE OPDRACHT	6
2.1	De beschrijving van de opdracht	6
2.2	Mogelijke wijziging(en) van de opdracht (herzieningsclausule)	9
2.3	De overeenkomst(en) en voorwaarden	11
DEEL 3	DE INSCHRIJVER	14
3.1	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument als verklaring	14
3.2	Samen inschrijven om aan de eisen te voldoen	14
3.3	Gronden waarop wij u kunnen uitsluiten	15
3.4	De eisen aan uw geschiktheid	17
DEEL 4	DE INSCHRIJVING	21
4.1	De benodigde documenten en bewijsmiddelen	21
4.2	Voor welke prijs voert u de opdracht uit?	22
4.3	Hoe draagt uw onderneming bij aan de kwaliteit van de opdracht?	23
4.4	Derdenprogrammatuur	25
4.5	Overige voorwaarden aan uw inschrijving	26
4.6	Rechtsgeldige indiening	27
4.7	Gebreken en onduidelijkheden – wat mag nog hersteld worden aan uw inschrijving?	27
DEEL 5	DE ECONOMISCH MEEST VOORDELIGE INSCHRIJVING	28
5.1	Gunnen op beste prijs-kwaliteitverhouding	28
5.2	Hoe wij de beoordeling uitvoeren	28
DEEL 6	DE PROCEDURE	32
6.1	Planning van de procedure	32
6.2	De inschrijffase	33
6.3	De beoordelingsfase	35
6.4	De gunningsfase	35
DEEL 7	HET UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	38
7.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	38
7.2	Zelfstandig inschrijven – hoe vult u het UEA in?	38
7.3	Inschrijven met anderen – hoe vult u het UEA in?	39

DEEL 1 DE INTRODUCTIE

1.1 DEZE OFFERTEAANVRAAG

1.1.1 OPDRACHT EN PROCEDURE IN HET KORT

Voor u ligt onze offerteaanvraag voor een contactcenter-oplossing voor de gemeente Groningen. Deze offerteaanvraag maakt onderdeel uit van een openbare Europese aanbestedingsprocedure waarop de Aanbestedingswet 2012 van toepassing is. De overeenkomst gunnen wij aan de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI). Dit doen wij op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. De onderneming die deze inschrijving heeft gedaan, de inschrijver met de EMVI, wordt onze opdrachtnemer.

Voor onze contactcenteromgeving(en) zoeken wij een contactcenter-oplossing. Deze oplossing kan de integrale afhandeling van de communicatiekanalen spraak (telefonie), e-mail en messaging (chat) verzorgen. Daarnaast moet het in de toekomst (gedurende de looptijd van de overeenkomst) mogelijk zijn om ook andere communicatiekanalen, zoals social mediaberichten of videocommunicatie, aan de contactcenter-oplossing toe te voegen. De verschillende communicatiekanalen kunnen op basis van prioriteit en beschikbaarheid worden aangeboden aan de contactcenter-medewerkers t.b.v. afhandeling van extern of intern klantcontact.

De *ICT Prestatie* betreft derhalve het leveren, implementeren, in stand houden en op ons verzoek doorontwikkelen van een clouddienst voor een contactcenter-functionaliteit, inclusief de afhandeling van inkomende en uitgaande klantcontacten.

De uitvoering van de procedure gaat digitaal via TenderNed (vanaf nu: het inkoopplatform). De planning van deze procedure staat in paragraaf 6.1.

Heeft u belangstelling voor deze opdracht? En kunt u voldoen aan de eisen en voorwaarden? Dan nodigen wij u van harte uit om deel te nemen aan deze aanbesteding.

1.1.2 DOCUMENTOPBOUW

Dit document is opgedeeld in delen. In elk deel behandelen wij een specifiek onderwerp dat belangrijk is voor deze offerteaanvraag en de procedure. De volgende delen komen na deze introductie voorbij:

- deel 2 De opdracht: In dit deel bespreken wij de opdracht: wat is onze huidige situatie en wat is onze gewenste situatie? Wij gaan ook in op de uitvoeringseisen aan de opdracht, waaronder onze beleidsdoelen. Daarnaast worden de contractuele voorwaarden beschreven.
- deel 3 De Inschrijver: Om onze opdrachtnemer te kunnen worden, stellen wij eisen aan de ondernemingen die zich willen inschrijven, ook als ze dit samen met andere ondernemingen doen. In dit deel gaan we dieper in op de eisen die wij hieraan stellen.
- deel 4 De inschrijving: Naast het indienen van verschillende documenten, waaronder een prijzenblad en de beantwoording van kwalitatieve gunningscriteria, moet een inschrijving ook

aan voorwaarden voldoen. Wat allemaal wordt gevraagd van een inschrijving bespreken wij in dit deel.

- deel 5 De economisch meest voordelige inschrijving: Met deze offerteaanvraag willen wij een opdrachtnemer contracteren voor deze opdracht. Om dat te doen, beoordelen en rangschikken wij de inschrijvingen. Welke scores de inschrijvers kunnen behalen en hoe deze worden bepaald, wordt in dit deel beschreven.
- deel 6 De procedure: Deze offerteaanvraag volgt een gefaseerde procedure, waarbij per fase en handeling voorwaarden gelden. In dit deel gaan wij in op de faseplanning, welke stappen daarin worden doorlopen en waar u zelf op moet letten.
- deel 7 Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument: De eigen verklaring is voor sommige inschrijvers een lastig in te vullen document. Wij helpen een handje door in dit deel uit te leggen waar zij rekening mee moeten houden.

1.1.3 DE BIJLAGEN

Naast dit document, maken ook de volgende bijlagen een onderdeel uit van deze offerteaanvraag:

1. Programma van eisen
 - a. Appendix A: SaaS Aansluitvoorwaarden
 - b. Appendix B: Richtlijnen opstellen Service Level Agreement
 - c. Appendix C: Prioriteitsbepaling Incidenten
2. Prijzenblad
3. Concept overeenkomst
4. Concept verwerkersovereenkomst
5. Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025
6. Uitvoering Social Return
7. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
8. Formulier referentieopdracht
9. Verklaring Russische betrokkenheid
10. Richtlijnen Exit-scenario
11. Security: Minimale Maatregelen Set (MMS)
12. PSA KCC
13. Use cases

Deze bijlagen zijn als losse documenten bijgevoegd.

1.2 DE AANBESTEDENDE DIENST

1.2.1 GEMEENTE GRONINGEN

De aanbestedende dienst is de gemeente Groningen. Met ongeveer 238.000 inwoners zijn wij in omvang de zesde gemeente van Nederland. Onze kernwaarden zijn: dienstbaar, eenheid, plezier, slagkracht, vertrouwen en vooruitgang. Wij werken aan een gemeente waarin we oog hebben voor de verschillen tussen inwoners, handelen in de geest van de regels en waarin we kwetsbare inwoners op maat helpen.

In ons Inkoop- en aanbestedingsbeleid 2020 richten wij ons op duurzaamheid, sociaal inkopen, regionale economie, innovatie en bedrijfsvoering.

De opdracht is mede ten behoeve van onze werkzaamheden voor WIJ (WMO, Jeugdwet en Samenlevingsopbouw)

Wordt in deze offerteaanvraag gesproken in de wij-vorm, dan bedoelen wij daarmee de gemeente Groningen als aanbestedende dienst.

Voor algemene informatie over onze organisatie kunt u terecht op [onze website](#). Voor informatie over inkoop en aanbesteden van Gemeente Groningen kunt u terecht op [onze pagina voor aanbestedingen](#).

1.2.2 CONTACTPERSOON

Onze afdeling Shared Service Center (SSC) Inkoop verzorgt de uitvoering van deze offerteaanvraag. Gerwin Karel is daarvoor de contactpersoon. Wanneer direct contact noodzakelijk is, dan bereikt u onze contactpersoon via het telefoonnummer 06 29 000 814.

Digitaal contact gaat via het berichtenverkeer in het inkoopplatform. Is dit niet mogelijk, dan kunt u een e-mail richten aan aanbestedingen@groningen.nl.

Het is niet toegestaan om andere medewerkers van gemeente Groningen te benaderen voor informatie over deze offerteaanvraag. Geïnteresseerde ondernemingen die dit wel doen kunnen wij uitsluiten voor gunning van de overeenkomst.

1.3 DE INSCHRIJVER

Wij richten ons in deze offerteaanvraag tot de potentiële inschrijvers. Een inschrijver is een onderneming die op eigen titel een inschrijving doet en zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de mogelijk uit te voeren opdracht. Deze onderneming spreken wij in dit document aan met 'u' of 'uw onderneming'.

Spreekt wij over 'de opdrachtnemer', dan bedoelen wij de onderneming met wie wij na afronding van deze offerteaanvraag de overeenkomst aan gaan.

1.4 VRAGEN, OPMERKINGEN, BEZWAREN EN KLACHTEN

Vragen, maar ook opmerkingen, suggesties of bezwaren over deze offerteaanvraag kunt u aan ons voorleggen. Hiervoor hebben wij een procedure opgesteld. Wij reageren met openbare nota(s) van inlichtingen.

Voor klachten beschikken wij over een klachtenregeling.

Meer informatie over het stellen van vragen en de nota van inlichtingen leest u in de paragrafen 6.2.2 en 6.2.3. Onze klachtenregeling staat op [onze website](#).

1.5 VERTROUWELIJKE BEHANDELING

Alle documenten die wij in het kader van deze offerteaanvraag ontvangen, behandelen wij vertrouwelijk. De documenten worden niet openbaar gemaakt aan derden, tenzij:

- wij in het kader van een gerechtelijke procedure tot openbaarmaking worden gedwongen; of
- openbaarmaking voor een in het kader van een gerechtelijke procedure in te nemen standpunt nodig is; of
- openbaarmaking in het kader van de motivering van de gunningsbeslissing nodig is; of
- wanneer er een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat.

DEEL 2 DE OPDRACHT

2.1 DE BESCHRIJVING VAN DE OPDRACHT

2.1.1 DE HUIDIGE SITUATIE

Onze huidige telefonievoorzieningen bestaan uit twee hoofdonderdelen:

- Vaste telefonievoorzieningen
- Mobiele communicatiediensten

Vaste telefonievoorzieningen

Onze vaste telefonievoorzieningen bestaan uit een Mitel telefoniesysteem, dat als een gevirtualiseerde private cloudoplossing werkt binnen de IT-omgeving van de gemeente. Deze telefonievoorziening biedt zowel vaste telefonie (telefoonnummers, netlijnen en vaste telefonieaansluitingen/toestellen) als contactcenter-functionaliiteit (o.a. via de applicaties Mitel MiCC en Mitel Ignite). SIP-trunks van VodafoneZiggo zorgen voor ontsluiting van het Mitel telefoniesysteem naar openbare telefonienetwerken.

Samen met nagenoeg alle overige IT-infrastructuurdiensten is onze telefonie uitbesteed aan IT-dienstverlener Fujitsu Technology Solutions (FTS). Hiermee is FTS momenteel eigenaar van de vaste telefonievoorziening en levert zij ons vanuit deze voorziening telefonie als een dienst.

Wij hebben besloten om ten aanzien van vaste telefonie afscheid te nemen van de dienstverlening van FTS. De vaste telefonie ziet wij als integraal onderdeel van onze digitale werkplek en is integraal onderdeel van de Europese aanbesteding voor de Vernieuwde Digitale Werkplek. De dienstverlening op het gebied van vaste telefonie richt de gemeente Groningen op basis van Microsoft Teams-telefonie. Met de voorliggende aanbesteding hebben we als doel om zelfstandig een overeenkomst te sluiten met een opdrachtnemer voor het leveren van dienstverlening op het gebied van contactcenter-functionaliiteit.

2.1.2 DE GEWENSTE SITUATIE

Zoals in de voorgaande paragraaf uiteengezet hebben wij met deze aanbesteding als doel om zelfstandig een overeenkomst te sluiten met één opdrachtnemer voor het leveren van dienstverlening (ICT-prestatie) op het gebied van contactcenter-functionaliiteit. De gewenste situatie ziet er hierbij als volgt uit:

- De contactcenter-oplossing kan de integrale afhandeling van de communicatiekanalen spraak (telefonie), e-mail en messaging (chat) verzorgen. Daarnaast moet het in de toekomst (gedurende de looptijd van de overeenkomst) mogelijk zijn om ook andere communicatiekanalen, zoals social mediaberichten of videocommunicatie, aan de contactcenter-oplossing toe te voegen.

- De verschillende communicatiekanalen kunnen op basis van prioriteit en beschikbaarheid worden aangeboden aan de contactcenter-medewerkers t.b.v. afhandeling van extern of intern klantcontact.
- De contactcenter-oplossing dient te worden aangeboden als een clouddienst, wij willen zelf geen eigenaar worden van centrale systeemdelen en waarbij wij op basis van een pay-per-use model de contactcenter-oplossing als dienst van opdrachtnemer afnemen.
- De contactcenter-oplossing dient initieel de volgende klantcontactgroepen (contactcenter-omgevingen) te faciliteren:
 - a) Klant Contact Centrum
 - b) de wijkteams van WIJ Groningen
 - c) Parkeerbeheer
 - d) Interne IT-Servicedesk
 - e) Stadsbeheer
 - f) Interne HR-Servicedesk
 - g) Interne Servicedesk Facilitair
 - h) Groningse Krediet Bank

Het totaal aantal contactcenter-werkplekken (maximum aantal concurrent users) bedraagt initieel 100 stuks, onderverdeeld naar 90 agent-werkplekken en 10 supervisor-werkplekken. Het totaal aantal contact center-medewerkers (named users) bedraagt initieel 175 stuks, onderverdeeld naar 160 agents en 15 supervisors.

- Het betreft specifieke contactcenter-functionaliteit, waaronder:
 - Wachtrijen (met tekstmeldingen)
 - Voice response systeem (keuzemenu/IVR)
 - Agent- en supervisorfuncties
 - Rapportagemogelijkheden
 - *Inbound*- en *outbound* telefoniefuncties
 - Overloopbestemmingen
 - Optioneel: Multichannel en Omnichannel functionaliteit.
- Medewerkers van de klantcontact-groepen gaan werken met een contactcenter-oplossing op hun werkplek voor de afhandeling van telefonische oproepen en eventueel andere vormen van klantcontact. Deze contactcenter-oplossing kan samenwerken met een vaste telefoon, een mobiele telefoon of rechtstreeks met een (aan een laptop gekoppelde) headset.
- De aangeboden contactcenter-oplossing is schaalbaar en kent een modulaire opbouw. Vanuit deze modulaire opbouw kunnen wij op ieder gewenst moment gebruikers, groepen en/of functionaliteiten laten opschalen of afschalen. Capaciteitsuitbreiding of -vermindering moet

gerealiseerd kunnen worden zonder dat de werking van de contactcenter-oplossing merkbaar wordt verstoord.

- De contactcenter-oplossing wordt ontsloten naar openbare telefonienetwerken via SIP-trunks en twee (2) Session Border Controllers (SBC's). De levering van deze SBC's maakt deel uit van de opdracht. De SBC's verwacht gemeente Groningen van opdrachtnemer te verwerven en daarmee in eigendom te nemen. De SBC's worden fysiek geïnstalleerd in twee [02] verschillende datacenters van gemeente Groningen.
- Voor de afhandeling van inkomend en uitgaand telefoonverkeer van en naar het openbare telefonienetwerk beschikken wij reeds over een lopende overeenkomst met leverancier VodafoneZiggo, vanuit de collectieve aanbesteding GT Vast (Gemeentelijke Telecommunicatie). U dient in uw Inschrijving rekening te houden met deze situatie en met het aansluiten van de te leveren contactcenter-oplossing en de in voorgaande bullet genoemde SBC's op de bestaande SIP-trunks.

De afhandeling van telefoonverkeer van en naar het openbare telefonienetwerk valt hiermee buiten scope van deze opdracht.

Vaste telefonievoorziening (Optioneel)

Met de ontwikkeling en de uitrol van de vernieuwde digitale werkplek zal onze organisatie, voor gebruikers van vaste telefonie, de overstap maken naar Teams-telefonie. Dit houdt in dat 'backoffice-medewerkers', die voor de uitoefening van hun functie behoefte hebben aan het gebruik van vaste telefoonnummers en/of vaste telefoniefuncties (zoals het kunnen deelnemen aan belgroepen), binnen de Teamsapplicatie voorzien worden van een vast telefoonnummer en de bijbehorende telefoniefuncties. Wij beschikken reeds over de hiervoor benodigde Microsoft E5 licenties. De inrichting van deze oplossing voor vaste telefonie ('kantoortelefonie') wordt door ons in eigen beheer gerealiseerd. In totaal verwachten wij op deze wijze een aantal van tussen 500 en 1.000 medewerkers te faciliteren.

Voor het geval wij in de toekomst (gedurende de initiële looptijd van de met deze aanbesteding te sluiten overeenkomst) zullen (moeten) besluiten om, al dan niet versneld, afscheid te nemen van Microsoft als leverancier van vaste telefoniefunctie, dient als onderdeel van uw Inschrijving een aanvullende oplossing te worden aangeboden voor 'kantoortelefonie', welke door gemeente Groningen op een later moment optioneel kan worden afgenomen. De functionele eisen die Opdrachtgever aan deze oplossing stelt zijn in dit onderdeel (tabblad 10) van het PvE opgenomen.

Wij zien de implementatie als een gezamenlijke inspanning tussen ons en de Inschrijver. Onder implementatie verstaan wij het geheel aan werkzaamheden, die benodigd zijn om de (integrale) contactcenter-oplossing vanaf go-live datum volwaardig operationeel in gebruik te kunnen nemen. Hieronder valt onder meer het configureren en implementeren van de contactcenter-oplossing, het migreren van de data en het trainen & opleiden van key-users en functioneel beheer middels het train-de-trainer principe.

Wij staan geen varianten toe op deze opdracht. Ook kan niet ingeschreven worden op slechts een gedeelte ervan.

2.1.3 HET PROGRAMMA VAN EISEN

Aan de uitvoering van de opdracht stellen wij eisen. Alle eisen samen vormen het programma van eisen. Dit staat los van de eisen die wij aan een inschrijver zelf stellen. Uw onderneming moet aan onze eisen voldoen bij de uitvoering van de opdracht of op enig ander moment in de tijd indien dat in een eis staat beschreven.

De eisen die wij stellen aan de uitvoering van de opdracht hebben wij opgenomen in bijlage 1.

Waar u in de eisen merknamen of standaarden leest, daar bedoelen wij ook 'of gelijkwaardig'.

2.1.4 HET CLUSTEREN VAN OPDRACHTEN

Voor deze opdracht hebben wij gebruik gemaakt van clustering vanwege de onderlinge en praktisch onlosmakelijke samenhang van de ICT-prestatie. Wij hebben ervoor gekozen de opdracht niet verder op te splitsen in percelen omdat wij van mening zijn dat het clusteren van deze opdracht in één perceel het gelijke speelveld voor de marktpartijen niet aantast. Het opsplitsen zou voor ons een ondoelmatige en onwenselijke samenwerking met opdrachtnemer zou opleveren. Voor de leveranciersmarkt zal het bundelen van de verschillende diensten hun markt niet verstoren.

2.2 MOGELIJKE WIJZIGING(EN) VAN DE OPDRACHT (HERZIENINGSCLAUSULE)

Tijdens de looptijd van de overeenkomst kunnen wij de beschreven opdracht wijzigen. Wij beschouwen in ieder geval de volgende wijzigingen mogelijk binnen de lopende opdracht, zonder dat dit leidt tot een wijziging van de opdracht zoals bedoeld in artikel 2.163b van de Aanbestedingswet 2012:

- Groei of krimp van het aantal gebruikers, bandbreedte: <30% - > 30% t.o.v. deze uitvraag;
- Groei of krimp van het aantal contactcenter-groepen;
- Het faciliteren van eventuele verhuizing van de hoofdlocatie van de Opdrachtgever;
- Uitvoering van Innovatief Onderhoud (Upgrades van de ICT-prestatie);
- Aanpassing van de SLA, DAP, DFA;
- Indien wettelijke verplichtingen of wetswijzigingen van invloed zijn op de scope van de opdracht, dan vallen deze aanvullingen/wijzigingen onder de overeenkomst.
- Uitvoering van toekomstig meerwerk t.b.v. doorontwikkeling;
- Integratie of koppeling van de gevraagde contactcenter-oplossing met toekomstig in gebruik te nemen zaaksystemen, CRM-applicaties of andere informatiesystemen die logischerwijs om een contactcenter-integratie vragen.

Deze wijziging(en) zullen het karakter van de opdracht niet wezenlijk veranderen.

Mocht deze situatie zich voordoen dan informeren partijen elkaar tijdig van de toekomstige veranderingen. Eventuele toekomstige aanvullingen worden afgesloten onder de voorwaarden en de

overeenkomst zoals overeengekomen tijdens deze aanbesteding. De opdrachtnemer verleent zijn medewerking om deze wijziging(en) te realiseren. Ook wanneer de wijziging(en) (gedeeltelijk) niet door de opdrachtnemer wordt uitgevoerd.

Wij geven geen zekerheid af dat wij deze wijzigingen daadwerkelijk onder de overeenkomst afnemen. Mogelijk wordt de opdracht maar beperkt gewijzigd of wordt de keuze gemaakt de beschreven wijzigingen buiten de overeenkomst in te vullen.

2.2.1 SOCIAAL INKOPEN

Wij hebben de ambitie om bij al onze inkopen met een opdrachtwaarde boven de € 200.000,- social return toe te passen. Het doel van social return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Social return kan bijvoorbeeld worden ingevuld met arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en/of stageplekken voor aangewezen doelgroepen. Ook kan op andere wijze (aanvullende) maatschappelijke bijdrage geleverd worden. Denk bijvoorbeeld aan het beschikbaar stellen van refurbished hardware aan minima of het samenwerken met Code Gorilla en/of Aletho. Deze wijze van invulling noemen wij ook wel social impact, wat een afgeleide is van social return.

Voor deze opdracht is gekozen voor maatwerk. Daardoor leggen wij voor social return geen resultaatverplichting maar een inspanningsverplichting bij de opdrachtnemer. Van de opdrachtnemer verwachten wij een aantoonbare inspanning om invulling te geven aan social return. Wij streven ernaar om tenminste 2% van de financiële omvang van deze opdracht (het deel van de opdrachtwaarde dat de handling van de reseller vertegenwoordigt) voor social return in te zetten. Samen bepalen wij in overleg hoe wij hier invulling aan gaan geven.

Indien u een stageplaats beschikbaar stelt om uw social return verplichting mee in te vullen, dan dient er sprake te zijn van een passende stagevergoeding. Deze vergoeding moet minimaal alle kosten dekken die de student (stagiair) maakt om stage te kunnen lopen bij uw onderneming. Hierin volgen wij het stagepact MBO 2023-2027. Voor meer informatie hierover, zie [Stagepact MBO 2023 - 2027 | Convenant | Rijksoverheid.nl](#). Dit pact passen wij toe op alle stages, dus ook wanneer het geen MBO-stage betreft dient u een passende stagevergoeding te bieden.

Ideeën en inspiratie van inschrijvers

Ter aanvulling op uw inschrijving, vragen wij u om in ongeveer een halve A4-pagina kort en bondig inzicht te geven in:

- welke invulling u op dit moment al aan social return geeft; en
- welke mogelijkheden voor social return-invulling u binnen de opdracht ziet die wij nu aanbesteden.

Uw indiening wordt niet inhoudelijk beoordeeld. Wij gebruiken de indiening - vanzelfsprekend geanonimiseerd - om de mogelijkheden voor de social return-invulling met de uiteindelijke opdrachtnemer te bespreken. Daarnaast kan uw indiening ter inspiratie worden gebruikt bij toekomstige opdrachten.

Social Return Monitor

De opdrachtnemer ontvangt na de definitieve gunning een e-mail met inloggegevens voor de Social Return Monitor. Hierin verwerkt de opdrachtnemer de verantwoording van de inspanningsverplichting. Op het gebruik van deze monitor is een privacyprotocol van toepassing.

De opdrachtnemer neemt binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de inloggegevens contact op met de accountmanager die gekoppeld is aan het project in de Social Return Monitor. Mocht de opdrachtnemer geen contactgegevens van de accountmanager hebben ontvangen, dan kan contact opgenomen worden met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via socialreturn@werkinzicht.nl.

In bijlage 6 Uitvoering Social Return worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht. Kijk ook op [Platform Goed Inkopen](#) voor meer informatie over impactvol inkopen of bezoek de [inspiratiepagina](#) van Werk In Zicht.

Social return maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst. Houd hier rekening mee bij uw inschrijving en tijdens de eventuele uitvoering van de opdracht.

2.3 DE OVEREENKOMST(EN) EN VOORWAARDEN

2.3.1 DE AF TE SLUITEN OVEREENKOMST

Wij sluiten met één (1) opdrachtnemer een overeenkomst af. Deze gaat in op datum ondertekening. De initiële looptijd gaat in vanaf het moment van de Go-live termijn van de eerste Implementatie en duurt 5 jaar (60 maanden). Hierna kunnen wij de overeenkomst tot vijf (5) maal toe met 12 maanden verlengen.

Vanwege de relatief hoge investering in tijd en geld voor de implementaties, migraties en conversies achten wij een dergelijke looptijd als proportioneel. Op alle verlengingen worden alle bepalingen en voorwaarden van de overeenkomst onverkort van toepassing verklaard.

De concept overeenkomst is als bijlage 3 bijgevoegd.

2.3.2 DE INKOOPVOORWAARDEN

Op deze opdracht zijn uitsluitend de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT (GIBIT) 2025 van toepassing. Iedere vorm van voorwaarden van een inschrijver wordt door ons uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Deze inkoopvoorwaarden zijn als bijlage 5 bijgevoegd. Ook zijn ze te downloaden op gemeente.groningen.nl/aanbestedingen (Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT).

2.3.3 EEN VERWERKERSOVEREENKOMST

Voor de uitvoering van de opdracht, zoals deze in de aanbestedingsstukken is beschreven, is een verwerkersovereenkomst noodzakelijk omdat er persoonsgegevens worden verwerkt.

De (momenteel nog niet voorzienbare) uit te voeren werkzaamheden houden dan verband met de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG). Wij zijn verwerkings-verantwoordelijke. De opdrachtnemer zal daardoor namens ons als verwerker optreden. Daarvoor moeten wij een verwerkersovereenkomst afsluiten waarin de verwerkingsafspraken zijn vastgelegd.

In het geval dat er door ons wordt geconstateerd dat het afsluiten van een verwerkersovereenkomst noodzakelijk is, gaan wij met de opdrachtnemer in gesprek om de conceptverwerkersovereenkomst passend te maken voor de opdracht.

De concept verwerkersovereenkomst is als bijlage 4 bijgevoegd.

2.3.4 EEN SERVICE LEVEL AGREEMENT

Voor de uitvoering van de opdracht sluiten wij een service level agreement (SLA) met de opdrachtnemer af. Hierin worden afspraken vastgelegd over de kwaliteit van de opdracht, de verantwoordelijkheden van beide partijen en de prestatie-indicatoren. Deze worden overgenomen uit de documenten van deze offerteaanvraag.

Voor de SLA wordt aangesloten bij het model van de opdrachtnemer die voldoet aan de Richtlijnen Service Level Agreement zoals die als bijlage 10 bij deze offerteaanvraag is gevoegd. De SLA wordt passend gemaakt voor deze opdracht. Het gebruik van uw SLA mag niet leiden tot een beperking van de door ons gestelde eisen en criteria aan de opdracht. Ook mogen hier geen andere eisen in worden gesteld dan de eisen die met deze offerteaanvraag overeen zijn gekomen.

De definitieve SLA wordt na definitieve gunning met de gegunde partij vastgesteld.

De Richtlijn Service Level Agreement is als appendix B bij het programma van eisen (bijlage 1) bijgevoegd.

2.3.5 EEN DOSSIER FINANCIËLE AFSPRAKEN

Voor het beheren van de financiële afspraken sluiten wij een dossier financiële afspraken (DFA) met de opdrachtnemer af. Hierin worden afspraken vastgelegd over de financiële verantwoordelijkheden, betalingsvoorwaarden en deadlines.

In het DFA worden tenminste de volgende onderwerpen vastgelegd:

- Crediteurgegevens van Opdrachtnemer
- Debiteurgegevens van Opdrachtgever
- Communicatiekanalen, inclusief communicatiematrix met alle relevante contactmomenten en contactpersonen
- Wijze van bestellen

- Wijze van factureren
- Wijze van indexeren
- Wijze en procedure voor aanmelden incidenten en wijzigingen
- Wijze en procedure voor escalaties, inclusief escalatiematrix met alle relevante contactpersonen (strategisch, tactische en operationeel)
- Inrichting van procedures rond klachtenafhandeling
- Configuratie
- Mutaties of wijzigingen
- Problemen
- Informatie-uitwisseling
- Rapportages
- Registraties.

Het Dossier Financiële Afspraken wordt na voorlopige gunning, echter vóór definitieve gunning met de gegunde partij vastgesteld.

2.3.6 DE OPDRACHTWAARDE

De geschatte waarde van de opdracht bedraagt circa € 1.300.000,-

Aan deze schatting kunnen geen rechten worden ontleend. Ook niet tijdens de looptijd van de overeenkomst.

DEEL 3 DE INSCHRIJVER

3.1 HET UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT ALS VERKLARING

Wij stellen eisen aan het handelen en de geschiktheid van de opdrachtnemer. Een inschrijver moet hier bij inschrijving al aan voldoen. Dit verklaart u door bij inschrijving een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te leveren. Na de bekendmaking van voorgenomen gunning gaan wij het UEA van de inschrijver met de EMVI controleren. Dit doen wij door bewijsmiddelen op te vragen die moeten aantonen dat de verklaring klopt. Om welke bewijsmiddelen dit gaat, beschrijven wij in dit deel.

Willen wij bepaalde informatie of bewijsmiddelen al bij inschrijving ontvangen? Dan wordt dit duidelijk door ons aangegeven.

/

n paragraaf 7.1.2 leggen wij verder uit wat het UEA voor uw inschrijving betekent.

3.2 SAMEN INSCHRIJVEN OM AAN DE EISEN TE VOLDOEN

3.2.1 ALS SAMENWERKINGSVERBAND (COMBINATIE)

Kan uw onderneming niet zelfstandig voldoen aan de eisen in deze offerteaanvraag? U kunt zich inschrijven met andere ondernemingen (deelnemers) alsof u samen eenzelfde onderneming bent. Elke deelnemer aan dit samenwerkingsverband is hoofdelijk aansprakelijk voor een juiste inschrijving en het nakomen van de overeenkomst. Uw onderneming is dus hoofdelijk aansprakelijk voor het handelen van elke andere deelnemer. En zo is elke andere deelnemer weer hoofdelijk aansprakelijk voor uw handelen.

Een deelnemer hoeft niet zelfstandig aan alle geschiktheidseisen te voldoen. Het samenwerkingsverband als geheel moet dat wel. Uit de in te leveren UEA's moet blijken welke deelnemer voor welke geschiktheidseis(en) instaat. De deelnemer moet dan wel de werkzaamheden waarop de eisen betrekking hebben verplicht uitvoeren.

Schrijft u zich in een samenwerkingsverband in, dan wijst u één van de deelnemers aan als penvoerder. De penvoerder is bevoegd namens het samenwerkingsverband te handelen en verzorgt de inschrijving.

3.2.2 MET INZET VAN DERDEN

Kan uw onderneming niet zelfstandig voldoen aan de eisen aan de opdrachtnemer? U kunt een beroep doen op derden om aan de eisen te voldoen. Uw onderneming wordt onze contractpartij en is hoofdelijk aansprakelijk voor een juiste inschrijving en het nakomen van de overeenkomst. Ook voor dat deel waarop een beroep op derden wordt gedaan.

Een beroep kunt u doen op de bekwaamheid van derden, zoals ervaringen en (beroeps)kwalificaties. In dat geval moet de derde de werkzaamheden waarop de eisen betrekking hebben verplicht uitvoeren. Ook kunt u een beroep doen op middelen van derden, zoals de economische draagkracht of verzekeringen. U moet dan over deze middelen kunnen beschikken.

Het is mogelijk dat u delen van de opdracht in onderaanneming aan derden geeft zonder een beroep op hun bekwaamheid of middelen te doen. In dat geval spreken wij van onderaannemers. Zij voeren namens u delen van de opdracht uit. U bent hoofdelijk aansprakelijk voor hun handelen. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de eisen aan de opdrachtnemer ligt bij u of de derden waarop u een beroep doet.

Maakt uw onderneming deel uit van een concern? De moedermaatschappij (holding) en de concernmaatschappijen beschouwen wij ook als derden.

Doet u een beroep op derden, dan moet u ons aantonen dat u daadwerkelijk gebruik kan maken van hun bekwaamheid of middelen. De bewijsmiddelen hiervoor vragen wij na de bekendmaking van de voorgenomen gunning bij de inschrijver met de EMVI op.

In deel 7 leggen wij uit hoe u het UEA invult wanneer u zich met anderen inschrijft.

3.3 GRONDEN WAAROP WIJ U KUNNEN UITSLUITEN

3.3.1 DE VERPLICHTE EN AANVULLENDE UITSLUITINGSGRONDEN

Wanneer een onderneming in de afgelopen 5 jaren strafrechtelijk veroordeeld is geweest, dan mag deze onderneming niet deelnemen aan deze procedure. Ditzelfde geldt wanneer in de afgelopen 5 jaren niet aan de betalingen van belastingen of sociale premies is voldaan. Een uitzondering hierop geldt wanneer u aan kunt tonen voldoende (zelfreinigende) maatregelen te hebben genomen om uw betrouwbaarheid aan te tonen. Dan kunt u alsnog aan deze procedure deel te nemen.

In het UEA, Deel III A en Deel III B, zijn de gronden aangekruist waarop verplichte uitsluiting geldt. In Deel III C van het UEA hebben wij aanvullende (facultatieve) uitsluitingsgronden aangekruist. Elke bij een inschrijving betrokken onderneming mag niet aan de aangekruiste uitsluitingsgronden voldoen.

Door het UEA ondertekend in te leveren bij de inschrijving, verklaart de betreffende onderneming niet aan de aangekruiste uitsluitingsgronden te voldoen.

Verklaring(en)

-  een geldige Gedragsverklaring aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar vanaf het moment van inschrijven, en
-  een Verklaring nakoming fiscale verplichtingen, niet ouder dan 6 maanden vanaf het moment van inschrijven



Uitleg gebruik icoontjes bij verklaring(en) of bewijsmiddel(en)



Enkel u/het samenwerkingsverband moet verklaring(en) of bewijsmiddel(en) aanleveren.



U/het samenwerkingsverband óf de derde waarop een beroep wordt gedaan moet verklaring(en) of bewijsmiddel(en) aanleveren.



Elke betrokken onderneming bij uw inschrijving moet verklaring(en) of bewijsmiddel(en) aanleveren.

Dienst Justis is de uitvoeringsinstantie die de aanvraag voor een GVA in ontvangst neemt en behandelt. Beschikt uw onderneming nog niet over een GVA? Vraag deze dan op tijd aan. Dienst Justis houdt een termijn tot 2 maanden aan om tot een besluit te komen.

De Verklaring nakoming fiscale verplichtingen wordt uitgegeven door de Belastingdienst.

Zie voor meer informatie [Justis.nl](https://www.justis.nl) en [Belastingdienst.nl](https://www.belastingdienst.nl).

Verandert de situatie van uw onderneming? Bijvoorbeeld door een lopend of afgerond onderzoek dat samenhangt met de uitsluitingsgronden? Meld ons dit dan per direct, zodat wij kunnen vaststellen welke gevolgen dit heeft voor uw inschrijving of een reeds afgesloten overeenkomst.

3.3.2 UITSLUITING VAN DEELNAME RUSSISCHE PARTIJEN

Vanwege de ingestelde sancties tegen Rusland mogen wij geen opdracht gunnen aan Russische partijen. Uw onderneming moet verklaren geen Russische partij te zijn. Is dit wel het geval, dan mag geen inschrijving worden ingediend. Tijdens de looptijd van de overeenkomst mag deze situatie niet veranderen. Met 'Russische partijen' wordt bedoeld:

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

De personen als bedoeld bij de derde of vierde bullit omvatten ook natuurlijke personen en rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland.

Door in te schrijven verklaart u geen Russische partij te zijn. Schrijft u zich in met derden, dan bent u als hoofdaannemer verantwoordelijk dat ook zij geen Russische partij zijn.

Na bekendmaking van de voorgenomen gunning moet de inschrijver met de EMVI schriftelijk bevestigen dat geen sprake is van een Russische partij en/of Russische betrokkenheid. Dit gebeurt door het ondertekenen van de Verklaring Russische Betrokkenheid. Wij kunnen aanvullend bewijsmateriaal opvragen om de verklaring te verifiëren.

Verklaring(en) en bewijsmiddel(en)

-  een rechtsgeldig ondertekende bijlage 9 Verklaring Russische Betrokkenheid
-  (optioneel op verzoek) aanvullende bewijsmiddelen, bijvoorbeeld over eigendomsstructuren en aanvullende informatie over derden en leveranciers

Mocht na het aangaan van een overeenkomst blijken dat de opdrachtnemer toch een Russische partij is (of wordt) en/of dat sprake is van Russische betrokkenheid én mochten de maatregelen van overheidswege nog van kracht zijn, dan leidt dit tot ontbinding van de overeenkomst.

3.4 DE EISEN AAN UW GESCHIKTHEID

Wij gebruiken geschiktheidseisen (afkorting: GE) om te beoordelen of uw onderneming deze opdracht uit kan voeren. Geschiktheidseisen hebben betrekking op de onderneming. Niet op de opdracht zelf. Uw onderneming moet aan alle geschiktheidseisen voldoen. Dit kan ook met behulp van een samenwerkingsverband of met inzet van derden. Na bekendmaking van de voorgenomen gunning moet de inschrijver met de EMVI de gevraagde verklaringen en bewijsmiddelen bij ons aanleveren.

Wanneer uw onderneming onze opdrachtnemer wordt, dan moet uw onderneming tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst blijven voldoen aan de geschiktheidseisen. Voldoet uw onderneming, al dan niet met inzet van deelnemers en/of derden, op het moment van inschrijven (nog) niet aan alle geschiktheidseisen? Dan nemen wij uw inschrijving niet in behandeling.

3.4.1 ECONOMISCHE EN FINANCIËLE DRAAGKRACHT

GE1 BESCHIKKING OVER VOLDOENDE ECONOMISCHE EN FINANCIËLE DRAAGKRACHT

Uw onderneming heeft voldoende economische en financiële draagkracht om nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst te garanderen. Uw onderneming is niet bekend met mogelijke claims, vorderingen of (toekomstige) investeringen die deze draagkracht of de continuïteit van uw onderneming in gevaar kan brengen.

Bewijsmiddel(en)

-  de laatst afgegeven controleverklaring door een accountant (niet ouder dan de afgelopen 2 kalenderjaren), of
-  wanneer u niet beschikt over een controleverklaring **én** hier niet toe verplicht bent: een beoordelings- of samenstellingsverklaring, inclusief de meest recente jaarrekening of vergelijkbare presentatie (beiden niet ouder dan de afgelopen 2 kalenderjaren) waaruit blijkt dat aan de economische en financiële draagkracht wordt voldaan, of

-  wanneer u niet beschikt over een controleverklaring **én** hier niet toe verplicht bent: een kredietrapport¹ waaruit blijkt dat uw onderneming minimaal een positieve PD²-rating heeft over de afgelopen 3 kalenderjaren.

GE2 BESCHIKKING OVER PASSENDE VERZEKERING

Uw onderneming is gedurende de looptijd van de overeenkomst verzekerd voor de uitvoering van de opdracht. De aansprakelijkheids- en verzekeringsvoorwaarden zijn vermeld in de en inkoopvoorwaarden GIBIT 2025, artikel 16 en 17. Ook een passende beroepsaansprakelijkheidsverzekering is noodzakelijk.

Bewijsmiddel(en)



-  een kopie van de actuele verzekeringspolis(sen), of
-  een verklaring van de verzekeraar dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan

Voldoet u bij inschrijving (nog) niet aan deze geschiktheidseis, maar kan uw onderneming dit wel doen bij aanvang van de overeenkomst? Wanneer u de voorgenomen gunning ontvangt, dan moet u tijdens de verificatiefase een verklaring van uw verzekeraar aanleveren dat uw verzekering bij aanvang van de overeenkomst aan deze geschiktheidseis voldoet. Kunt u dit niet? Dan wordt uw inschrijving ongeldig verklaard.

3.4.2 TECHNISCHE BEKWAAMHEID OF BEROEPSBEKWAAMHEID

GE3 BESCHIKKING OVER KERNCOMPETENTIES (REFERENTIES)

Uw onderneming is voldoende deskundig om de opdracht uit te voeren. Dit toont u aan met referenties. Een referentie voldoet minimaal aan deze voorwaarden:

- de betreffend opdrachtgever is onafhankelijk en maakt geen onderdeel uit van hetzelfde concern als van uw onderneming;
- de referentieopdracht is niet langer dan 3 jaar geleden afgerond – gerekend vanaf de uiterste inschrijfdatum – of wordt nog steeds uitgevoerd; en
- de referentieopdracht is vergelijkbaar met deze opdracht.

Door het opgeven van een referentie geeft u toestemming aan ons om, zonder uw tussenkomst, voor verificatie contact op te nemen met de referent.

De volgende kerncompetenties (afkorting: KC) gelden voor deze opdracht:

Kerncompetentie 1: Ervaring en kennis contactcenteroplossing

Wij achten het van belang dat de inschrijver ervaring heeft met het leveren van een cloud (SaaS of een managed service) gebaseerde contactcenter-oplossing, conform ons programma van eisen, bij een gemeentelijke organisatie met een omvang van tenminste 40 contactcenter-agents verdeeld over

¹ Van Graydon, CreditSafe of Dun & Bradstreet (of van gelijkwaardig niveau)

² Probability of Default-rating, wat de waarschijnlijkheid van wanbetaling aangeeft. Een positieve PD-rating wordt ook uitgedrukt als o.a. 'lage kans op wanbetaling', 'laag kredietrisico' of score A en hoger.

tenminste 3 contactcenter-groepen, waarbij de contactcenter-oplossing minimaal één jaar volledig operationeel is.

Kerncompetentie 2: Ervaring en kennis van het implementeren en in stand houden

Wij achten het van belang dat de inschrijver ervaring heeft met het implementeren (adoptie en/of verandermanagement) en in stand houden van een cloud gebaseerde contactcenter-oplossing bij een organisatie met een omvang van tenminste 40 contactcenter-agents verdeeld over tenminste 3 contactcenter-groepen, waarbij de contactcenter-oplossing minimaal één jaar volledig operationeel is.

Per kerncompetentie levert u één (1) referenties aan. Daarmee toont u aan over de gevraagde competentie te beschikken. Dezelfde referentie mag u vaker gebruiken. Voor het indienen van de referentie dient de inschrijver gebruik te maken van bijlage 8.

Bewijsmiddel(en)



-  een tevredenheidsverklaring van de referent kan na indiening van de inschrijving door de inkoopadviseur worden opgevraagd bij de referent.

U moet op het inkoopplatform de gevraagde gegevens per referentieopdracht opgeven. Alle gevraagde gegevens moeten **BIJ INSCHRIJVING** bekend zijn. Bewijsmiddelen (de tevredenheidsverklaring) worden pas **NA VOORGENOMEN GUNNING** bij de referent van de inschrijver met de EMVI opgevraagd.

GE4 BESCHIKKING OVER EEN INFORMATIEBEVEILIGINGSSYSTEEM

Uw onderneming beschikt over een informatiebeveiligingssysteem dat aansluit bij de behoefte van de opdracht. Dit informatiebeveiligingssysteem:

- is vastgelegd in uw beleid en de procedures, bijvoorbeeld via een handboek;
- valt onder de verantwoordelijkheid van de directie van uw onderneming;
- wordt in aanmerking genomen bij het ontwerpen van processen, informatiesystemen en beheersmaatregelen; en
- wordt periodiek getoetst door een onafhankelijke deskundige op naleving van de procedures.

Deze geschiktheidseis is gebaseerd op de Nederlandse Norm NEN-ISO/IEC 27001.

Let op: Elke bij de inschrijving betrokken onderneming die (een deel van) een IT-proces binnen de beschreven opdracht gaat uitvoeren waarop deze norm van toepassing is, moet aan deze geschiktheidseis voldoen voor dat deel van de opdracht dat die onderneming uit gaat voeren. Voor deze geschiktheidseis kunt u **GEEN BEROEP DOEN OP EEN DERDE** voor werkzaamheden die uzelf (de inschrijver) uit gaat voeren en waar deze geschiktheidseis betrekking op heeft.

Bewijsmiddel(en)



-  een geldig certificaat volgens de norm NEN-ISO/IEC 27001, waarbij de scope van de certificering ten minste alle relevante processen van deze opdracht omvat, of

-  een beschrijving van het geïmplementeerde informatiebeveiligingssysteem, of
-  gelijkwaardige bewijzen van maatregelen

Bent u gecertificeerd? Dan moet dit certificaat door een geaccrediteerde organisatie zijn afgegeven. Bent u niet gecertificeerd? Dan wordt de gelijkwaardigheid van uw informatiebeveiligingssysteem aan de normenreeks getoetst. U dient daarvoor een verklaring van een onafhankelijk deskundige af te geven dat uw informatiebeveiligingssysteem daaraan gelijkwaardig is.

3.4.3 BEVOEGDHEID BEROEPSACTIVITEIT

GE5 INSCHRIJVING IN HET NATIONAAL HANDELSREGISTER

Uw onderneming staat ingeschreven in het handelsregister van de lidstaat waarin uw onderneming is gevestigd.

Bewijsmiddel(en)



-  een uittreksel van het nationaal handelsregister (in Nederland: Kamer van Koophandel), maximaal 6 maanden oud op het moment van inschrijven.

Maakt uw onderneming onderdeel uit van een concern, is sprake van een beperking op het mandaat of van een verstrekte volmacht? Lees dan ook paragraaf Fout! Verwijzingsbron niet gevonden. voor aanvullende informatie bij deze geschiktheidseis.

Het uittreksel van de inschrijving in het nationaal handelsregister moet **BIJ INSCHRIJVING** worden ingediend.

DEEL 4 DE INSCHRIJVING

Schrijft u zich in op deze offerteaanvraag dan verklaart u daarmee:

- in te staan voor een correcte en naar waarheid ingediende inschrijving; en
- zich zonder voorwaarden akkoord met de inhoud van de offerteaanvraag, waaronder het programma van eisen, de overige bijlagen en nota('s) van inlichtingen.

4.1 DE BENODIGDE DOCUMENTEN EN BEWIJSMIDDELEN

4.1.1 DE BENODIGDE DOCUMENTEN BIJ INSCHRIJVING

Uw inschrijving bestaat uit de volgende documenten:

Wat	Model	Opmerking
Uniform Europees Aanbestedingsdocument*	Bijlage 7 Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Zie deel 7.
Referentieopdracht	Bijlage 8 Format referentieopdracht	
Uittreksel van de inschrijving in het nationaal handelsregister*	Kamer van Koophandel	Zie geschiktheidseis GE55 en paragraaf 4.6.
Prijzenblad	Bijlage 2 Prijzenblad	Zie paragraaf 4.2.
Programma van eisen	Bijlage 1	
Beantwoording kwalitatieve criteria GC2	Eigen invulling	Zie paragraaf 4.3.3
Beantwoording kwalitatieve criteria GC3	Eigen invulling	Zie paragraaf 4.3.3
Beantwoording kwalitatieve criteria GC4	Betreft presentatie van de use cases. Exacte datum wordt later afgestemd.	Zie paragraaf 4.3.3

Documenten met een sterretje (*) moeten ook door deelnemers en derden ingediend worden.

Het niet meeleveren, onvolledig of niet op de voorgeschreven wijze aanleveren van één of meerdere van bovenstaande bijlagen kan ertoe leiden dat wij uw inschrijving niet verder in behandeling nemen.

4.1.2 DE BEWIJSMIDDELEN BIJ VOORGENOMEN GUNNING

Zodra de voorgenomen gunning bekend is gemaakt, vragen wij de onderstaande bewijsmiddelen op bij de inschrijver met de EMVI. Dit doen wij alleen wanneer de bewijsmiddelen nog niet in ons bezit zijn.

Wat	Model	Opmerking
Verklaring Russische Betrokkenheid*	Bijlage 9 Verklaring Russische betrokkenheid	Zie paragraaf 3.3.2.
Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	Dienst Justis	Niet ouder dan 2 jaar vanaf het moment van inschrijven.
Verklaring nakoming fiscale verplichtingen	Belastingdienst	Niet ouder dan 6 maanden vanaf het moment van inschrijven.

Documenten met een sterretje (*) moeten ook door deelnemers en derden ingediend worden.

Het niet, niet tijdig, niet juist of niet volledig aanleveren van de gevraagde verklaringen/bewijsstukken kan ertoe leiden dat wij uw voorgenomen gunning intrekken.

4.1.3 ALLE DOCUMENTEN IN DE NEDERLANDSE TAAL

Alle documenten bij uw inschrijving levert u aan in de Nederlandse taal. Ook de bewijsmiddelen. Een uitzondering geldt voor documenten die alleen in een andere taal beschikbaar zijn. Mochten wij het voor onze beoordeling nodig vinden, dan vragen wij om een officiële vertaling. Deze kosten komen dan voor uw rekening.

4.2 VOOR WELKE PRIJS VOERT U DE OPDRACHT UIT?

GC1 PRIJS

Wij vragen u een prijs op te geven voor de beschreven opdracht. Dit is de inschrijfprijs. Daarvoor is een prijzenblad gemaakt waar elke inschrijver gebruik van moet maken. Zo geeft iedereen de prijs op eenzelfde en vergelijkbare manier op.

Vanwege het karakter van de opdracht kunnen wij niet voor alle onderdelen van de ICT-prestatie duidelijke aantallen vaststellen die wij af gaan nemen. In die gevallen hebben wij daarom hebben fictieve aantallen opgenomen in het prijzenblad. Wij kunnen niet verzekeren dat wij deze aantallen echt gaan afnemen.

Het prijzenblad is opgenomen in bijlage 2.

Voorwaarden aan het invullen van het prijzenblad

- De opgegeven prijzen dekken alle kosten die wij aan u moeten betalen. Na gunning kunt u geen andere kosten en/of opslagpercentages meer aan ons doorberekenen;
- De opgegeven prijzen voldoen aan deze offerteaanvraag, het programma van eisen, de overige bijlagen en nota('s) van inlichtingen;
- De opgegeven prijzen zijn netto en exclusief btw;
- Elk onderdeel op het prijzenblad wordt ingevuld.

- Een prijs kan geen negatieve waarde zijn;

Het niet voldoen aan bovenstaande voorwaarden kan ertoe leiden dat wij uw inschrijving niet verder in behandeling nemen.

4.3 HOE DRAAGT UW ONDERNEMING BIJ AAN DE KWALITEIT VAN DE OPDRACHT?

4.3.1 KWALITATIEVE GUNNINGSCRITERIA

De kwaliteit van uw inschrijving beoordelen wij aan de hand van door u uitgewerkte kwalitatieve gunningscriteria. Hiermee vormen wij ons een beeld over hoe uw onderneming deze opdracht uit wil voeren. Wordt u onze opdrachtnemer? Dan houden wij uw onderneming aan datgene dat ons is toegezegd in uw uitwerkingen. Dit mag niet in strijd zijn met de inhoud van deze offerteaanvraag, bijlagen en nota('s) van inlichtingen.

Voorwaarden aan de uitwerkingen van de kwalitatieve gunningscriteria

- Het te gebruiken lettertype is algemeen gangbaar, bijvoorbeeld Arial, Calibri of gelijkwaardig in vorm en grootte;
- De te hanteren lettergrootte is minimaal 10 met een minimale regelafstand 1;
- De uitwerking voldoet aan de inhoud van deze offerteaanvraag, bijlagen en nota('s) van inlichtingen;
- Elke uitwerking wordt gemaximeerd tot een aantal pagina's. Levert u meer pagina's aan? Het teveel aan pagina's leggen wij ongelezen en onbeoordeeld opzij. Voorbladen en inhoudsopgaven rekenen wij niet tot het maximum zolang hierop geen inhoudelijke uitwerking staat.

Wij kunnen uw uitwerking(en) beter begrijpen en beoordelen wanneer u rekening houdt met het volgende:

- Beschrijf en motiveer uw voorstellen en plannen helder, duidelijk en herkenbaar, en zeg toe hoe u dit waar gaat maken;
- Zorg dat uw uitwerking voldoende ingaat op dat wat wij in het kwalitatief gunningscriterium vragen;
- Wees u bewust van de eisen die wij aan de opdracht stellen;
- Let goed op de samenhang tussen de verschillende uitwerkingen die u inlevert.

Het niet voldoen aan bovenstaande voorwaarden kan ertoe leiden dat wij uw uitwerking minder goed beoordelen.

De opdracht zal worden gegund aan de inschrijver die de **beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV)** heeft ingediend.

Gunningscriteria met uitsluitend karakter

Inschrijvingen worden eerst beoordeeld op het voldoen aan het gunningscriterium met een uitsluitend karakter, te weten het volledig akkoord gaan met het Programma van Eisen, de algemene

commerciële en logistieke eisen en de juridische eisen. Het niet voldoen aan dit gunningscriterium met uitsluitend karakter betekent uitsluiting van verdere beoordeling van de Inschrijving.

G1	Akkoord met het Programma van Eisen
PvE 1	Het Programma van Eisen is [<i>bijgevoegd als bijlage 1</i>]

GC2 GLOBAAL ONTWERP

Omschrijving

Inschrijver levert een Globaal Ontwerp van de aangeboden contactcenter-oplossing aan, waarin tenminste de volgende punten worden beschreven:

- Beschrijving van de aangeboden contactcenter-oplossing, inclusief een totaaloverzicht van alle aangeboden onderdelen (modules);
- Duidelijke en onderbouwde motivatie van gemaakte ontwerpkeuzes in relatie tot de behoefte van de gemeente Groningen;
- Architectuurplaat van de aangeboden contactcenter-oplossing, inclusief de in de PvE (tabblad 4) genoemde koppelvlakken;
- Beschrijving van de bij de aangeboden contactcenter-oplossing behorende licentiestructuur (incl. aantallen en onderscheid named of concurrent licenties) n.b.: prijzen dient u hier niet te vermelden, maar in het prijzenblad;
- Wijze waarop de aangeboden oplossing invulling geeft aan de beveiligingseisen van het PvE (tabblad 6).

Maximale omvang uitwerking

De uitwerking mag niet meer dan 10 enkelzijdige A4 pagina's omvatten.

Wij beoordelen uw uitwerking zoals beschreven in paragraaf 5.2

GC3 CONCEPT IMPLEMENTATIEPLAN

Omschrijving

Inschrijver levert een Concept Implementatieplan, rekening houdend met de opdrachtoomschrijving en het PvE, voor de gevraagde telefonie- en contactcenterdiensten aan, waarin tenminste de volgende punten worden beschreven:

- Projectdefinitie en –afbakening;
- Projectorganisatie (rollen en verantwoordelijkheden Opdrachtgever en Opdrachtnemer);
- Projectplanning;
- Top 5 Projectrisico's en beheersingsmechanismen;
- De test- en acceptatieprocedure;
- Migratiemoment(en);
- Opleidingen;
- De wijze waarop communicatie tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en eindgebruikers plaatsvindt.

In het concept implementatieplan beschrijft Inschrijver duidelijk op welke wijze de ICT-prestatie wordt geïmplementeerd, waarom deze aanpak succesvol is. De aanpak moet zorgen voor een duidelijke borging, voldoende vertrouwen en overtuiging.

Maximale omvang uitwerking

De uitwerking mag niet meer dan 10 enkelzijdige A4 pagina's omvatten.

Wij beoordelen uw uitwerking zoals beschreven in paragraaf 5.2.

Voer alle inhoud in die u wilt herhalen, waaronder andere inhoudsbesturingselementen. U kunt dit besturingselement ook invoegen rond tabelrijen om delen van een tabel te herhalen.

GC4 DEMONSTRATIE / PRESENTATIE 4 CASUSSEN

Inschrijver verzorgt een presentatie van de vier casussen bij Opdrachtgever op locatie te Groningen. Deze 'demo' wordt getoond in de aangeboden toepassing, dus niet met printscreens, filmpjes of PowerPoint slides. Dit mag een demo-, training- of testomgeving zijn.

Inschrijver wordt verzocht om het correct beoordelen van de presentatie van de casussen voor de beoordelingscommissie te ondersteunen. Dat houdt in dat:

- De hieronder opgenomen volgorde van de casussen wordt aangehouden;
- Duidelijk wordt aangegeven wanneer de presentatie van een casus start en eindigt;
- Er voldoende tijd tussen de presentatie van de casussen wordt genomen om de beoordelingscommissie haar bevindingen te laten verwerken;
- Indien leden van de beoordelingscommissie verduidelijkingsvragen stellen is Inschrijver zelf verantwoordelijk om binnen de beschikbare tijd alle casussen te presenteren.

De presentatie bestaat tenminste uit het presenteren van onderstaande use casussen zoals opgenomen in bijlage 13:

Maximale omvang uitwerking

Zie Planning, paragraaf 6.1.1

Wij beoordelen uw uitwerking zoals beschreven in paragraaf 5.2.

4.4 DERDENPROGRAMMATUUR

Wanneer een IT-oplossing onderdeel uitmaakt van uw aanbieding, en deze geheel of gedeeltelijk bestaat uit derdenprogrammatuur, dan moet u bij inschrijving:

- specificeren welk deel van uw oplossing daaruit bestaat;
- de eventueel toepasselijke (licentie- en onderhouds)voorwaarden ter beschikking stellen; en
- voor zover er sprake is van afhankelijkheid tussen de derdenprogrammatuur en de overige delen van uw oplossing, duidelijk kenbaar maken waar die afhankelijkheid in is gelegen en welke effecten die afhankelijkheid heeft voor (de kwaliteit van) van uw oplossing.

Het gebruik van de derdenprogrammatuur in uw oplossing mag niet leiden tot een beperking van de door ons gestelde eisen en criteria aan de opdracht. Mocht dit wel zo zijn, dan gaan wij hierover in de verificatiefase met de beoogd opdrachtnemer in overleg. Komen wij niet tot overeenstemming, dan heeft de beoogd opdrachtnemer de verificatie niet doorstaan.

Wij committeren ons nimmer aan voorwaarden die de Aanbestedingswet ondermijnen.

4.5 OVERIGE VOORWAARDEN AAN UW INSCHRIJVING

4.5.1 INSCHRIJVEN ALS ONDERDEEL VAN EEN CONCERN OF GROEP

Willen meerdere ondernemingen van uw concern of (bedrijven)groep zich op deze offerteaanvraag inschrijven? Dat kan alleen wanneer elke onderneming aantoont dat het onafhankelijk van de andere ondernemingen inschrijft.

Constateren wij meerdere inschrijvingen uit eenzelfde concern of (bedrijven)groep? Dan vragen wij een verklaring op bij deze ondernemingen. Daarin moeten zij aantonen zich inderdaad onafhankelijk van de andere onderneming(en) in te hebben geschreven. Kan dit niet aangetoond worden? Dan wordt geen van de inschrijvingen uit hetzelfde concern of (bedrijven)groep verder in behandeling genomen.

Mocht u zich bij inschrijving bewust zijn van andere inschrijvingen uit uw eigen concern of (bedrijven)groep? Dan verzoeken wij u **BIJ INSCHRIJVING** een verklaring van onafhankelijk inschrijven in te dienen.

4.5.2 SLECHTS EEN KEER INSCHRIJVEN

U kunt zich slechts eenmaal inschrijven als zelfstandig inschrijver, als deelnemer aan een samenwerking of als hoofdaannemer. Schrijft u zich meer dan één keer in? Dan wordt geen van de inschrijvingen waarbij u betrokken bent verder in behandeling genomen.

Derden en onderaannemers mogen bij meerdere inschrijvingen betrokken zijn.

4.5.3 GESTANDDOENINGSTERMIJN INSCHRIJVING

Uw inschrijving blijft geldig tot 120 kalenderdagen na de uiterste datum van inschrijving. Tijdens deze periode mag u uw inschrijving niet wijzigen.

4.5.4 GEEN VERGOEDING VAN KOSTEN VOOR UW INSCHRIJVING

Wij vergoeden geen kosten die u maakt in het kader van deze offerteaanvraag en een mogelijke inschrijving.

4.6 RECHTSGELDIGE INDIENING

4.6.1 EEN RECHTSGELDIGE ONDERTEKENING

Alle te ondertekenen documenten voor inschrijving moeten door (een) rechtsgeldig bevoegde(n) (natuurlijk persoon) van uw onderneming worden ondertekend. De handtekening mag zowel met pen als digitaal worden gezet.

Voor deelnemers en derden geldt dat een eigen rechtsgeldig bevoegde moet ondertekenen.

4.6.2 TOETSING OP RECHTSGELDIGHEID

Wij controleren de rechtsgeldigheid van de ondertekening met het uittreksel van het handelsregister dat als bewijsmiddel is ingeleverd. Wanneer uw onderneming onderdeel uitmaakt van een concern, en de ondertekenaar (natuurlijk persoon) niet op uw uittreksel wordt genoemd, dan moet zo nodig een keten aan uittreksels ingeleverd worden. Alleen zo kunnen wij de bevoegdheid van de ondertekenaar controleren.

Is sprake van een beperking op het mandaat of van een verstrekte volmacht? Dan moet alle informatie bijgeleverd worden waaruit de bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt.

Ontbreekt de ondertekening of blijkt dat de ondertekening onjuist is, dan kunnen wij de inschrijving mogelijk niet verder in behandeling nemen.

4.7 GEBREKEN EN ONDUIDELIJKHEDEN – WAT MAG NOG HERSTELD WORDEN AAN UW INSCHRIJVING?

Wij kunnen een inschrijver om aanvulling of verduidelijking vragen van de inschrijving. Dit geldt ook voor ingeleverde verklaringen en documenten die wij op juistheid controleren.

Een inschrijving mag alleen nog wijzigen wanneer het gaat om een eenvoudige verduidelijking. Een fout of onduidelijkheid mag alleen hersteld worden wanneer uit het geheel van een inschrijving blijkt dat anders was bedoeld. Een aanpassing van een inschrijving mag niet leiden tot een nieuwe inschrijving. Hiervan is sprake wanneer bijvoorbeeld de geschiktheid verandert of de indiening van prijs of kwaliteit zodanig wijzigt dat dit gevolgen heeft voor het resultaat van de inschrijving.

Vragen wij u om een aanvulling, verduidelijking of aanpassing van uw inschrijving? Dan moeten wij vast kunnen stellen dat de gegeven informatie of wijziging dateert van voor het moment waarop uw onderneming zich inschreef.

Wij behouden ons het recht voor om inschrijvingen die niet voldoen aan de beschreven voorwaarden en eisen niet verder in behandeling te nemen.

DEEL 5 DE ECONOMISCH MEEST VOORDELIGE INSCHRIJVING

5.1 GUNNEN OP BESTE PRIJS-KWALITEITVERHOUDING

5.1.1 DE ECONOMISCH MEEST VOORDELIGE INSCHRIJVING

Elke (geldige) inschrijving beoordelen wij inhoudelijk op prijs en kwaliteit. Hoe lager de prijs en hoe hoger de kwaliteit, hoe beter de prijs-kwaliteitverhouding van de inschrijving is. De inschrijving die in vergelijking met alle inschrijvingen de beste prijs-kwaliteitverhouding behaalt, wordt de 'economisch meest voordelige inschrijving' (afkorting: EMVI) genoemd.

Gunningscriterium met een wegingsfactor

Inschrijvingen die voldoen aan het gunningcriterium met het uitsluitend karakter, beschreven in het vorige hoofdstuk, worden beoordeeld aan de hand van gunningscriteria waaraan punten zijn gekoppeld.

Subgunningscriterium		Weging	Max. aantal punten (ongewogen)	Max. score (gewogen)
Prijs (40%)				
GC1	Prijs	40%	100	40
Kwaliteit (60%)				
GC2	Globaal ontwerp	20%	100	20
GC3	Concept implementatieplan	10%	100	10
GC4	Demonstratie / Presentatie 4 Casussen	30%	100	30
Totaal		100%		100

De gunningscriteria zijn gerelateerd aan de doelstellingen die wij met deze aanbesteding nastreven.

5.2 HOE WIJ DE BEOORDELING UITVOEREN

5.2.1 DE BEOORDELING VAN DE INSCHRIJFPRIJZEN

De score per inschrijfprijs berekenen wij met de volgende formule:

$$\frac{\text{laagste inschrijfprijs}}{\text{uw inschrijfprijs}} \times [40 \text{ punten}] = \text{score inschrijfprijs}$$

De laagst mogelijke score is 0 punten. Ook wanneer de uitkomst van bovenstaande formule lager dan 0 is.

5.2.2 DE BEOORDELING VAN DE UITGEWERKTE KWALITATIEVE GUNNINGSCRITERIA

Voor de beoordeling van de Inschrijvingen stellen wij een multidisciplinair beoordelingscommissie samen. De beoordelingscommissie bestaat uit minimaal drie leden, waaronder professionals uit het werkveld, die de deskundigheid hebben die nodig is om de Inschrijvingen inhoudelijk te beoordelen. Een aantal deskundigen zal specifieke delen beoordelen. Aan deze benoemde samenstelling kunnen geen rechten worden ontleend, immers kan de samenstelling van het beoordelingsteam wijzigen door onvoorziene omstandigheden.

De beoordelingscommissie kan zich op onderdelen laten adviseren door middel van expert opinion(s) en/of laten bijstaan door deskundigen. De beoordelingscommissie wordt begeleid door een procesbegeleider en kan indien nodig juridisch en administratief worden ondersteund. In geval van calamiteiten kan een teamlid of teamleden worden vervangen.

Wij kunnen gebruikmaken van meerdere beoordelingscommissies die elk tenminste één en zo mogelijk meerdere kwalitatieve gunningscriteria beoordelen. Een situatie wanneer dit van toepassing kan zijn is wanneer voor specifieke kwalitatieve gunningscriteria een beduidend andere expertise is vereist dan enkel een multidisciplinaire samenstelling.

Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt op basis van de beoordelingscriteria afzonderlijk de kwaliteitsonderdelen en waarderen op de wijze zoals in deze paragraaf is bepaald. Na de individuele beoordeling worden de resultaten gezamenlijk met alle leden van de beoordelingscommissie besproken onder leiding van een procesbegeleider, waarna op basis van consensus een (unanieme) waardering (als opgenomen in deze paragraaf) per (sub)criterium zal worden vastgesteld met een definitief scoringspercentage. Dit percentage zal worden gebruikt om het behaalde aantal punten te berekenen.

De beoordelingscommissie baseert haar waarderingen op het totaalbeeld van de kwaliteit van de inschrijving met betrekking tot het desbetreffende kwaliteitsonderdeel. De kwaliteitsonderdelen zijn voorzien van een toelichting, waarin elementen worden genoemd die voor ons van belang zijn. Deze elementen zijn slechts genoemd ter toelichting ten behoeve van inschrijver en zijn niet te beschouwen als nadere "subgunningscriteria". De genoemde elementen zijn niet in volgorde van belangrijkheid opgenomen.

De beoordelaars hanteren bij de beoordeling de volgende uitgangspunten:

- Concrete maatregelen en toezeggingen worden hoger gewaardeerd dan algemene/abstract geformuleerde voorstellen en plannen. Uiteraard geldt dat concrete plannen en toezeggingen bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk moeten worden waargemaakt;
- Van de inschrijvers wordt verwacht dat zij de gemaakte keuzes in de aangeboden plannen motiveren, aangeven welke afwegingen zij hebben gemaakt, en toelichten op welke wijze wordt gegarandeerd dat de aangeboden plannen haalbaar zijn en daadwerkelijk zullen worden uitgevoerd. Het ontbreken van een voldoende toelichting leidt tot een lagere waardering van de plannen;

- De uitwerking dient gerelateerd te zijn aan de in de aanbestedingsstukken beschreven criteria en uitgangspunten.
- Bij het toekennen van het cijfer wordt tevens gekeken naar de volledigheid en de mate van vertrouwenwekkendheid van de verstrekte informatie en het totaalbeeld en de onderlinge samenhang van de elementen per gunningscriterium.

Bij de kwaliteitsonderdelen kent de beoordelingscommissie, tenzij anders weergegeven, per (sub)criterium een waardering toe als opgenomen in onderstaande tabel.

Waardering	Toelichting	Percentage van de maximale score
Slecht / niet of nauwelijks aangetroffen / uitgewerkt	(Een deel van) de gevraagde informatie ontbreekt in de uitwerking en/of de uitgewerkte informatie is inhoudelijk niet relevant en/of de uitwerking is niet of nauwelijks SMART en/of de uitwerking biedt geen/slechte meerwaarde en/of sluit in het geheel niet aan bij de geformuleerde elementen bij het criterium.	0%
Onvoldoende / Matig	De uitgewerkte informatie is inhoudelijk niet (geheel) relevant en/of met de uitwerking is onvoldoende SMART en/of de uitwerking biedt geen meerwaarde en/of met de uitwerking wordt in onvoldoende concrete en vertrouwenwekkende mate invulling gegeven aan de geformuleerde elementen bij het criterium.	20%
Voldoende	De uitwerking is voldoende SMART uitgewerkt, de uitwerking biedt enige meerwaarde en/of met de uitwerking wordt in voldoende concrete en vertrouwenwekkende mate invulling gegeven aan de geformuleerde elementen bij het criterium.	50%
Goed	De uitwerking is in goede mate SMART uitgewerkt, de uitwerking biedt duidelijk meerwaarde en/of met de uitwerking wordt in goede concrete en vertrouwenwekkende mate invulling gegeven aan de geformuleerde elementen bij het criterium.	80%
Uitstekend	De uitwerking is in uitstekende mate SMART uitgewerkt, de uitwerking biedt veel meerwaarde en/of met de uitwerking wordt in uitmuntende concrete en vertrouwenwekkende mate invulling gegeven aan de geformuleerde elementen bij het criterium.	100%

De uitwerking van de kwaliteitsonderdelen dient helder en SMART te worden beschreven. Onder "SMART" wordt het volgende verstaan:

- Specifiek:** de mate waarin de inschrijver de door hem aangeboden aanpak eenduidig heeft omschreven;
- Meetbaar:** de mate waarin de inschrijver aangeeft hoe hij zal verifiëren c.q. valideren dat de door hem aangeboden aanpak het beoogde zal worden bereikt;
- Acceptabel:** de mate waarin de inschrijver kan aantonen dat de door hem aangeboden aanpak aanvaardbaar is binnen de daaraan te stellen en gestelde eisen;
- Realistisch:** De mate waarin de inschrijver kan aantonen dat de door hem aangeboden aanpak haalbaar is;
- Tijdsgebonden:** De mate waarin de inschrijver kan aangeven dat de door hem aangeboden

aanpak binnen de daarvoor benodigde tijd zal kunnen worden gerealiseerd.

De uitwerkingen voor de kwalitatieve gunningscriteria zijn gemaximeerd tot een bepaald aantal pagina's.

Eventuele schema's voorbeeld rapportages mogen in aanvulling op het maximum aantal aangegeven pagina's als bijlage worden toegevoegd. De bijlage mag niet als tekstuitbreiding worden toegepast. Indien meer dan het voorgeschreven aantal pagina's wordt gebruikt, dan wordt het meerdere niet in de beoordeling betrokken.

5.2.3 VASTSTELLEN EINDSCORE

De eindscore per inschrijving wordt vastgesteld door de score op prijs op te tellen bij de som van scores van de kwalitatieve gunningscriteria. Dit doen wij met de volgende formule:

$$\text{score prijs} + \sum (\text{score kwalitatief gunningscriterium}) = \text{eindscore inschrijving}$$

5.2.4 GELIJKE SCORES – WELKE INSCHRIJVING IS DE EMVI?

Behalen meerdere inschrijvers een gelijke eindscore, dan bepalen wij welke van deze inschrijvingen voor ons de beste keuze is. Dit doen wij door deze inschrijvingen op de afzonderlijk behaalde scores (niet de eindscores) met elkaar te vergelijken.

Allereerst vergelijken wij op de onderdelen prijs en kwaliteit (totaalscore). Een inschrijving die op het zwaarst wegende onderdeel hoger scoort dan de andere gelijk scorende inschrijving(en), beschouwen wij als beter. Zijn dan nog steeds inschrijvingen waar geen onderscheid tussen gemaakt kan worden? Dan vergelijken wij de scores op de uitwerkingen van de afzonderlijke kwalitatieve gunningscriteria, opvolgend van de zwaarste naar de lichtste weging. Een inschrijving die op een kwalitatief gunningscriterium hoger scoort dan de andere gelijk scorende inschrijving(en), beschouwen wij als beter. Enzovoort.

Een betere inschrijving gaat altijd boven de andere inschrijvingen met een gelijke score. Ook de EMVI kan op grond hiervan worden bepaald.

Loting

Kan de EMVI nog steeds niet worden bepaald? Dan volgt een loting. Doet deze situatie zich voor, dan informeren wij de betreffende inschrijvers over de te volgen procedure, datum en tijdstip en de locatie waar de loting plaats zal vinden. Deze inschrijvers kunnen de loting bijwonen.

DEEL 6 DE PROCEDURE

6.1 PLANNING VAN DE PROCEDURE

6.1.1 FASEPLANNING

Wij gebruiken een faseplanning voor deze aanbestedingsprocedure. Waar 'uiterste termijn' staat geldt dit als een fatale termijn. De andere termijnen zijn indicatief. Wij kunnen hier van afwijken.

Mijlpaal	Datum
Verzenden van de aankondiging van de Opdracht	7 oktober 2026
Indienen vragen en opmerkingen Nota van Inlichtingen #1	23 oktober 2026
Publicatie Nota van inlichtingen #1 (streefdatum)	4 november 2026
Indienen vragen en opmerkingen Nota van Inlichtingen#2	16 november 2026
Publicatie Nota van inlichtingen#2 (streefdatum)	20 november 2026
Sluitingsdatum inschrijvingen	1 december 2026, 12:00 uur
Openen van Inschrijvingen	1 december 2026, na 12:00 uur
Demonstratie / Presentatie 4 Casussen	11-15 januari 2027
Bekendmaking gunningsbeslissing (streefdatum)	29 januari 2027
Einddatum opschortende termijn	22 februari 2027
Ingangsdatum overeenkomst	1 maart 2027

Wijzigingen in de planning worden bekendgemaakt in een nota van inlichtingen en/of op het inkoopplatform. De planning in het inkoopplatform is altijd leidend.

NB:

Alleen met ondernemingen die na het indienen van de Inschrijving voor gunning in aanmerking kunnen komen wordt een tijdslot gereserveerd voor het demonstreren van de casussen. De tijdsloten zijn in de Planning beschreven. Voor het reserveren van een tijdslot kan een Inschrijver twee dagen na de deadline indiening van de inschrijvingen contact opnemen via de contactpersoon van deze aanbesteding.

De Casussen worden gedemonstreerd aan de beoordelingscommissie op een locatie van de gemeente Groningen. De presentaties kunnen worden opgenomen en worden maximaal één jaar opgeslagen.

6.1.2 UITSTEL OF BEËINDIGING VAN DEZE PROCEDURE

Wij kunnen deze procedure tot de definitieve gunning uitstellen of intrekken. Doen wij dat, dan vergoeden wij geen kosten aan ondernemingen die zich aan het voorbereiden waren op een inschrijving of zich al ingeschreven hebben.

Wanneer het niet vergoeden van kosten disproportioneel is, dan kunnen wij een kostenvergoeding heroverwegen.

6.2 DE INSCHRIJFFASE

6.2.1 AANKONDIGING VAN DE EUROPESE AANBESTEDING

Onze Europese aanbestedingen publiceren wij in beginsel op het Nederlandse inkoopplatform TenderNed. Gelijktijdig versturen wij een aankondiging van de opdracht aan Tenders Electronic Daily (TED). Binnen 2 kalenderdagen is de aankondiging ook op het TenderNed zichtbaar.

6.2.2 HET STELLEN VAN VRAGEN

Wij hebben deze offerteaanvraag zorgvuldig voorbereid. Toch kan het zijn dat niet alles duidelijk is, juist is of dat tegenstrijdige teksten zijn opgenomen. Daarom kunt u vragen, maar ook opmerkingen, suggesties of bezwaren, bij ons indienen via de module voor vragen en antwoorden in het inkoopplatform. Wij verzoeken u dit zo spoedig mogelijk te doen. U moet dit in ieder geval vóór de in de planning genoemde uiterste termijn bij ons indienen. Wij nemen alleen vragen in behandeling die voor deze uiterste termijn zijn gesteld en op de juiste manier zijn ingediend. Wij kunnen hier onderbouwd van afwijken.

Hebben wij een nota van inlichtingen gedeeld en zorgt dit voor (nieuwe) onduidelijkheden, onjuistheden of tegenstrijdigheden die door dit delen eerst kenbaar zijn geworden? Zorgt dit voor vragen of bezwaren? Dan moet u dit zo snel mogelijk met ons delen. Doe dit uiterlijk 11 kalenderdagen voor de uiterste termijn van indiening van de inschrijvingen. Ook wanneer geen vragenronde meer gepland staat. Dit geeft ons de mogelijkheid te beoordelen of een aanvullende nota van inlichtingen nodig is.

Verzoek om individuele behandeling van een vraag

Heeft u een vraag waarop een openbaar antwoord schadelijk is voor uw gerechtvaardigd commercieel belang? Dan kunt u ons verzoeken dit individueel te behandelen. Alleen u ontvangt dan een reactie van ons. Een dergelijk verzoek moet u voldoende onderbouwen. Wij moeten afwegen of uw verzoek inderdaad gerechtvaardigd is. Vinden wij dit niet, dan maken wij u dit duidelijk. U krijgt hierna de keuze de vraag in te trekken of hierop te laten reageren – zo nodig met aangepaste inhoud – in een openbare nota van inlichtingen. Maakt u geen tijdige keuze? Dan zien wij dit als het terugtrekken van uw vraag.

Individuele verstrekte reacties zijn altijd ondergeschikt aan een openbare nota van inlichtingen. Ook individuele te behandelen vragen moet u op tijd via de module voor vragen en antwoorden indienen, voor de uiterste termijn voor het stellen van vragen.

Stelt u een vraag? Zorg er dan voor dat u ook concreet verwijst naar het document en de paragraaf waarop de vraag betrekking heeft.

Nalaten bekendmaking onduidelijkheden en tegenstrijdigheden

Laat u het na om onduidelijkheden en tegenstrijdigheden tijdig aan ons bekend te maken? Dan komt dit voor uw eigen risico. Zowel wijzelf als andere inschrijvers mogen er dan op vertrouwen dat alles voor u duidelijk is. U heeft dan geen bezwaren op deze aanbestedingsprocedure, de inhoud van deze offerteaanvraag inclusief bijlagen of een nota van inlichtingen.

Vragen, maar ook opmerkingen, suggesties of bezwaren, die eerst na de hierboven geboden mogelijkheden aan de orde worden gesteld, en die voor de uiterste termijn van inschrijving kenbaar waren of redelijkerwijs kenbaar hadden moeten zijn, worden op grond van rechtsverwerking niet-ontvankelijk verklaard.

6.2.3 EEN NOTA VAN INLICHTINGEN

Wij reageren op alle vragen die wij op tijd ontvangen. Dit doen wij door de vragen te beantwoorden via de module voor vragen en antwoorden in het inkoopplatform. Dit wordt de nota van inlichtingen. Hierin nemen wij geen gegevens op over de vraagsteller. Een nota van inlichtingen is dus anoniem. Desondanks is de vraagsteller zelf verantwoordelijk dat geen informatie in de vraag wordt verwerkt waarmee de onderneming achterhaald kan worden. Het is niet onze verantwoordelijkheid deze informatie uit de vraag te filteren.

Naast de reacties op de ingediende vragen kunnen wij ook zelfstandig aanvullingen, wijzigingen of correcties op de offerteaanvraag doorvoeren via een nota van inlichtingen.

De inhoud van een nota van inlichtingen gaat bij tegenstrijdigheden boven de offerteaanvraag en bijlagen. De inhoud van een latere nota van inlichtingen gaat bij tegenstrijdigheden altijd boven een eerdere nota van inlichtingen.

6.2.4 INDIENEN VAN INSCHRIJVINGEN

Een inschrijving moet op tijd worden ingediend. Wij accepteren alleen inschrijvingen die zijn ingediend in het inkoopplatform. Het inkoopplatform sluit de mogelijkheid om in te schrijven exact op de uiterste termijn van indiening inschrijvingen. Te laat is hier ook echt te laat. Start daarom altijd op tijd met het indienen van een inschrijving.

Storingen bij het inkoopplatform

Is er sprake van een storing bij het inkoopplatform op de uiterste dag van inschrijving? Controleer op de website van het inkoopplatform en mogelijk andere (social) mediakanalen de aard van de storing. Vaak kunt u ook de status van de storing inzien.

Bij een ernstige storing, waardoor inschrijven onmogelijk is, kunt u contact opnemen met onze contactpersoon. Wij kunnen, maar moeten niet, overgaan tot verlenging van de inschrijftermijn. Bij twijfel of u zich door een storing nog tijdig in kunt schrijven, kunt u ervoor kiezen uw inschrijving te versleutelen. Waaraan u dan moet voldoen leest u in [artikel 2.109a](#) van de Aanbestedingswet 2012.

Een storing in bijvoorbeeld uw eigen netwerkomgeving of bij uw internetprovider is voor uw eigen risico!

6.3 DE BEOORDELINGSFASE

6.3.1 CONTROLEREN VAN DE INSCHRIJVINGEN

Ontvangen inschrijvingen worden na het sluiten van de inschrijftermijn uit de kluis van het inkoopplatform gedownload. Hierna controleren wij de inschrijvingen op de eisen in deze offerteaanvraag, zoals volledigheid en geldigheid. Alleen inschrijvingen die hieraan voldoen nemen wij verder in behandeling. Inschrijvers worden uitgesloten wanneer herstel niet mogelijk is.

Wij stellen een proces-verbaal op van de opening van de inschrijvingen die wij met alle inschrijvers delen. Hierin worden de inschrijvers met bedrijfsnaam genoemd, maar exclusief inschrijfprijzen.

6.3.2 BEOORDELEN VAN DE INSCHRIJVINGEN

Alle inschrijvingen die voldoen aan de eisen in deze offerteaanvraag beoordelen wij. Dit doen wij volgens de in deel 5 beschreven procedure.

6.4 DE GUNNINGSFASE

6.4.1 BEKENDMAKING VAN DE VOorgenomen GUNNING

Iedere inschrijver ontvangt op dezelfde dag bericht over het resultaat van deze offerteaanvraag en de eigen inschrijving. Dit doen wij via het inkoopplatform. De inschrijver met de EMVI ontvangt van ons een voornemen tot gunnen. Afgewezen inschrijvers ontvangen de relevante redenen van hun afwijzing. De inschrijver met de EMVI en de afgewezen inschrijvers ontvangen ook een toelichting op de beoordeling van hun inschrijving.

Uitgesloten inschrijvers krijgen geen beoordeling. Zij ontvangen slechts de reden(en) van uitsluiting.

Aan het voornemen tot gunnen kunt u geen rechten ontleen.

6.4.2 OPSCHORTENDE TERMIJN, MOGELIJKHEID TOT AANHANGIG MAKEN KORT GEDING

De dag na de bekendmaking van de voorgenomen gunning gaat de opschortende termijn in. Deze duurt 20 kalenderdagen. Tijdens deze termijn mogen wij de overeenkomst niet afsluiten. Alle afgewezen inschrijvers hebben zo voldoende tijd om het resultaat van de offerteaanvraag en de eigen inschrijving te onderzoeken en te beoordelen. Zijn zij het daar niet mee eens, dan kunnen zij een kort geding aanhangig maken. Dit kan bij de Voorzieningenrechter van Rechtbank Noord-Nederland in Groningen. Onze contactpersoon moet hier per direct een afschrift van ontvangen. De inschrijver met de EMVI moet zich formeel als partij bij het kort geding voegen. Gebeurt dit niet, dan verliest de inschrijver met de EMVI zijn recht om ook zelf geschillen van gelijke strekking voor te leggen wanneer de gunningsbeslissing wijzigt.

De opschortende termijn is een contractuele vervaltermijn. Maakt een inschrijver geen kort geding aanhangig gedurende deze termijn, dan is een inschrijver daarna niet-ontvankelijk in zijn vorderingen. Deze voorwaarde is in het belang van de voortgang van de procedure en de gerechtvaardigde belangen van onder andere de inschrijver van de EMVI.

Wordt binnen de opschortende termijn een kort geding aanhangig gemaakt, dan wachten wij de uitspraak af. Deze kan invloed hebben op onze gunningsbeslissing. Inschrijvers stemmen ermee in dat de gestandsdoeningstermijn van hun inschrijving dan wordt verlengd tot 14 dagen na een onherroepelijk vonnis.

6.4.3 VERIFICATIE INSCHRIJVER(S) MET DE EMVI

Tijdens de opschortende termijn verifiëren wij de inschrijving van de inschrijver met de EMVI. Daarvoor vragen wij de bewijsmiddelen op. Deze moeten binnen 10 kalenderdagen in ons bezit zijn. Ook kan een verificatiegesprek worden ingepland.

Doorstaat de inschrijver met de EMVI de verificatie niet? Of hebben wij de bewijsmiddelen niet op tijd ontvangen? Dan kunnen wij de voorgenomen gunning intrekken. Wij berekenen dan het resultaat van de offerteaanvraag opnieuw en maken vervolgens de nieuwe voorgenomen gunning bekend. Hierna start de opschortende termijn opnieuw.

6.4.4 DE GUNNING

Is de opschortende termijn voorbij, zijn er geen geschillen en heeft de inschrijver met de EMVI de verificatie doorstaan? Dan kunnen wij de voorgenomen gunning aan de inschrijver met de EMVI omzetten in een definitieve gunning. Daarna wordt afgestemd op welke manier de overeenkomst wordt ondertekend. Na ondertekening van de overeenkomst spreken wij niet meer van 'de inschrijver met de EMVI' maar van 'de opdrachtnemer'.

6.4.5 TRANSPARANTIE

Wij moeten informatie openbaar maken die betrekking heeft op de gunning van deze opdracht. Dit doen wij in beginsel via TenderNed. Hiermee zorgen wij ervoor dat wij als een transparante aanbestedende dienst handelen. Dit is in lijn met de Aanbestedingswet.

Nadat wij de opdracht definitief hebben gegund, maken wij minimaal de volgende informatie openbaar:

- de (statutaire) naam, adres- en contactgegevens van de opdrachtnemer; en
- de prijs, exclusief btw, waarvoor de opdracht wordt uitgevoerd.

DEEL 7 HET UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

7.1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)

7.1.1 WAT IS HET UEA?

Het UEA is een standaardformulier dat alle Europese lidstaten gebruiken bij aanbestedingen. Het UEA heet in de Aanbestedingswet 2012 een 'eigen verklaring'. Met het document verklaart een inschrijver te voldoen aan de eisen in het UEA. Alleen de inschrijver met de EMVI levert nog bewijsmiddelen aan. Zo verlaagt het de inschrijflasten voor de andere inschrijvers. Schrijft u zich met anderen in? Ook dit geeft u aan in het UEA.

Het UEA is als bijlage 7 opgenomen bij deze offerteaanvraag. Om inschrijvers te ondersteunen bij het invullen van het UEA, hebben wij [een begeleidende video](#) geproduceerd. Hierin wordt u stap voor stap door het formulier geleid.

7.1.2 WAT VERKLAART U MET HET UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)?

Met een rechtsgeldig ondertekende UEA verklaart een inschrijver:

- niet te voldoen aan verplichte uitsluitingsgronden en geselecteerde facultatieve uitsluitingsgronden (zie paragraaf 3.1);
- te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen (zie paragraaf 3.4).

Schrijft u zich in als samenwerkingsverband? Dan verklaart u ook:

- dat het samenwerkingsverband gezamenlijk, volledig en hoofdelijk instaat voor een juiste inschrijving en het nakomen van de overeenkomst; en
- dat de aangewezen penvoerder voor alle deelnemers de bevoegd contactpersoon is.

Schrijft u zich in als hoofdaannemer met derden en/of onderaannemers? Dan verklaart u ook:

- dat u volledig en hoofdelijk instaat voor een juiste inschrijving en het nakomen van de overeenkomst, ook voor dat deel dat u in onderaanneming heeft geplaatst.

7.2 ZELFSTANDIG INSCHRIJVEN – HOE VULT U HET UEA IN?

Schrijft u zich zelfstandig in, dan moet de volgende informatie in het UEA worden ingevuld:

1. Deel II A Gegevens over de ondernemer;
2. (indien van toepassing) Deel II B Informatie over de vertegenwoordigers van de ondernemer;
3. Deel III Uitsluitingsgronden, alle onderdelen;
4. Deel IV Selectiecriteria; en

5. Deel VI Slotopmerkingen.
U moet uw UEA rechtsgeldig laten ondertekenen.

7.3 INSCHRIJVEN MET ANDEREN – HOE VULT U HET UEA IN?

7.3.1 SAMENWERKINGSVERBAND (COMBINATIE)

Schrijft u zich in als samenwerkingsverband (combinatie), dan vult elke deelnemer een eigen UEA in met de volgende informatie:

1. Deel II A Gegevens over de ondernemer;
2. de vraag in Deel II A 'Neemt de ondernemer samen met anderen deel aan de aanbestedingsprocedure?' met 'Ja' te beantwoorden, de hierna zichtbare vragen a), b) en c) van de gevraagde informatie te voorzien en één van de deelnemers als penvoerder aan te merken;
3. Deel II B Informatie over de vertegenwoordigers van de ondernemer;
4. (indien van toepassing) Deel II C, vraag 'Doet de ondernemer beroep op de draagkracht van andere entiteiten om te voldoen aan de selectiecriteria en de (eventuele) criteria en regels?', beantwoorden met 'Ja' en op de hierna zichtbare vraag 'Vermeld de specifieke draagkracht waarop de ondernemer steunt voor elk van de betrokken entiteiten' de gevraagde informatie op te geven;
5. Deel III Uitsluitingsgronden, alle onderdelen;
6. Deel IV Selectiecriteria; en
7. Deel VI Slotopmerkingen.

Elke deelnemer moet het eigen UEA rechtsgeldig laten ondertekenen.

7.3.2 HOOFDAANNEMER MET DERDEN

Indien u zich inschrijft als hoofdaannemer met derden, dan vult de hoofdaannemer een eigen UEA in met de volgende informatie:

1. Deel II A Gegevens over de ondernemer;
2. bij inzet van derden waarop een beroep wordt gedaan: Deel II C, vraag 'Doet de ondernemer beroep op de draagkracht van andere entiteiten om te voldoen aan de selectiecriteria en de (eventuele) criteria en regels?', beantwoorden met 'Ja' en op de hierna zichtbare vraag 'Vermeld de specifieke draagkracht waarop de ondernemer steunt voor elk van de betrokken entiteiten' de gevraagde informatie op te geven;
3. bij inzet van derden waarop geen beroep wordt gedaan: Deel II D, vraag 'Is de ondernemer van plan een gedeelte van de opdracht in onderaanneming aan derden te geven?' beantwoorden met 'Ja' en de derden (onderaannemers) die worden voorgesteld op te geven, inclusief aangegeven welk(e) gedeelte(n) van de opdracht in onderaanneming zal worden uitgegeven en aan wie;
4. Deel III Uitsluitingsgronden, alle onderdelen;
5. Deel IV Selectiecriteria; en
6. Deel VI Slotopmerkingen.

Elke derde waarop een beroep wordt gedaan vult een eigen UEA in met de volgende informatie:

1. Deel II A Gegevens over de ondernemer;
2. Deel II B Informatie over de vertegenwoordigers van de ondernemer;
3. Deel III Uitsluitingsgronden, alle onderdelen;
4. Deel VI Slotopmerkingen.

Derden waarop geen beroep wordt gedaan hoeven geen eigen UEA in te vullen.

U en elke derde waarop een beroep wordt gedaan moet het eigen UEA rechtsgeldig laten ondertekenen.