

# Deel A Beschrijvend Document

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor Telefonie ten behoeve van STC Group

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
1.1	Algemeen.....	3
1.2	Beschrijving van de aanbestedende dienst .....	3
1.3	Beschrijving en doel van de aanbesteding .....	4
	1.3.1 Huidige situatie.....	5
	1.3.2 Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de (raam)overeenkomst .....	6
	1.3.3 Wijze van aanbesteding.....	12
1.4	Contractpartij, contactpersonen en klachtenafhandeling.....	12
	1.4.1 Contractpartij .....	12
	1.4.2 Contactpersonen.....	12
	1.4.3 Klachtenafhandeling .....	13
1.5	Planning.....	14
<b>2.</b>	<b>Inschrijvingsprocedure .....</b>	<b>15</b>
2.1	Inlichtingen .....	15
2.2	Wijze van indienen inschrijving .....	15
2.3	Voorwaarden .....	16
<b>3.</b>	<b>Eisen aan de onderneming .....</b>	<b>17</b>
3.1	Uitsluiting en geschiktheid.....	17
	3.1.1 Geschiktheidseisen .....	18
<b>4.</b>	<b>Eisen aan de opdracht.....</b>	<b>21</b>
4.1	Overige gegevens en bijlagen .....	21
<b>5.</b>	<b>Beoordelings- en gunningsPROCEDURE .....</b>	<b>22</b>
5.1	Beoordelingsprocedure .....	22
	5.1.1 Voldoen aan de gestelde eisen .....	22
	5.1.2 Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria. ....	23
	5.1.3 Toelichting op het subgunningcriterium kwaliteit.....	24
	5.1.4 Toelichting op het subgunningcriterium prijs.....	28
5.2	Gunningsprocedure .....	29

### **Bijlagen**

Deel B Aanbestedingsvoorwaarden;  
Deel C Gebruik TenderNed;  
Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument;  
Bijlage 1.B Referentieopdracht;  
Bijlage 2 Prijzenblad;  
Bijlage 3 Programma van Eisen;  
Bijlage 4A Concept raamovereenkomst;  
Bijlage 4B Concept verwerkersovereenkomst;  
Bijlage 4C ARBIT-2018.

# 1. INLEIDING

## 1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document, "Deel A", betreft de openbare aanbesteding procedure voor Telefonie ten behoeve van STC Group, hierna te noemen de aanbestedende dienst, met aanbestedingskenmerk 7302.

Deze aanbesteding zal geheel digitaal plaatsvinden met gebruikmaking van het aanbestedingsplatform TenderNed. Dit betekent dat:

- de aanbestedingsdocumenten via TenderNed ter beschikking worden gesteld;
- ondernemers via TenderNed nadere inlichtingen kunnen inwinnen;
- de aanbiedingen van de inschrijver via TenderNed aangeboden dienen te worden;
- de correspondentie ten aanzien van de gunning van de opdracht via TenderNed plaats zal vinden.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 (Stb. 2016, 243) van toepassing.

### Leeswijzer

Dit beschrijvend document, "Deel A", bevat een beschrijving van de aanbestedende dienst en van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die inschrijver nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 3), eisen aan de opdracht (hoofdstuk 4) en de beoordeling van de inschrijvingen en gunningsprocedure (hoofdstuk 5). In "Deel B" treft inschrijver de voorwaarden die van toepassing zijn op deze aanbesteding en in "Deel C" vindt inschrijver de informatie betreffende het gebruik van TenderNed.

## 1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst

STC Group ontwikkelt zich al decennia in al het maritieme en logistieke onderwijs, training, consultancy en uniek toegepast onderzoek met gebruik van simulatoren. Met meer dan 6.000 deelnemers en studenten is STC Group de grootste opleider in het vakgebied. Sommige specialistische opleidingen worden alleen door STC Group verzorgd. De inzet van practica, simulatoren en opleidingsschepen in combinatie met goede vakdocenten garandeert de effectiviteit van onze opleidingen en trainingen. De erkenningen voor onze gediplomeerden door de bedrijven, die tot de top van het werkveld behoren, is het bewijs van kwaliteit van onze aanpak. Wereldwijd is STC Group een erkend instituut en partner voor opleidingen, trainingen en advies voor de sectoren maritiem, transport, logistiek en industrieel complex. Zie voor meer informatie over STC Group <https://stc-group.nl/>.

### **1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding**

De aanbestedende dienst heeft het doel om een raamovereenkomst te sluiten met één (1) raamcontractant die kan voorzien in de behoefte van de aanbestedende dienst voor telefonie welke onderstaand verder wordt toegelicht.

Beoogd doel van deze raamovereenkomst is het sluiten van een raamovereenkomst voor:

- Mobiele telefonie abonnementen voor spraak en data;
- Mobiel indoor of in pandige netwerkdekking;
- Bellen in de cloud via vaste toestellen;
- SIP trunk t.b.v. telefonie via de internetverbinding;
- Integratie vast- mobiel.

In de overeenkomst is inbegrepen: de migratie van de huidige mobiele en vaste providers naar de opdrachtnemer met nummerbehoud van de huidige telefoonnummers.

Er is sprake van het sluiten van raamovereenkomst met een initiële looptijd van twee (2) jaar. Na het verstrijken van deze periode heeft de aanbestedende dienst de mogelijkheid de raamovereenkomst nog twee (2) maal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen voor een periode van telkens twee (2) jaar. Er is gekozen voor een langere duur dan vier (4) jaar voor de raamovereenkomst, omdat aanbestedende dienst de switchingskosten wil verlagen en een langdurige samenwerking wil opbouwen met één (1) leverancier om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. De verwachte startdatum van de raamovereenkomst is 31 oktober 2019.

Het kan voorkomen dat het aantal locaties van aanbestedende dienst, gedurende de looptijd van de overeenkomst, wordt uitgebreid of beperkt. Daarnaast kan het voorkomen dat de bandbreedte van het telefonienetwerk dient te veranderen. Daarom is besloten voor het aanbesteden van een raamovereenkomst. Er is geen sprake van een afnameverplichting voor de aanbestedende dienst en er wordt tevens geen omzetgarantie gegeven op basis van de raming van de financiële omvang.

De aanbestedende dienst heeft het doel om een raamovereenkomst te sluiten met één (1) raamcontractant die kan voorzien in de behoefte van de aanbestedende dienst welke in paragraaf 1.3.2. wordt toegelicht.

### 1.3.1 Huidige situatie

De door STC Group afgenomen telefonie diensten bestaan in de huidige situatie uit:

- Vaste telefonie verbinding voor inkomend en uitgaand telefoonverkeer (KPN) voor de verschillende locaties van STC Group;
- 157 abonnementen voor mobiele telefonie, waarvan 125 zowel spraak- als data (YesTelecom);
- Mobiel indoordekking voor alle locaties.

De huidige primaire communicatie behoeftes beperken zich binnen STC Group nog tot twee kanalen, te weten telefonie en e-mail. STC Group heeft wel al twee technische infrastructuren beschikbaar die elk hun mogelijkheden kunnen bieden voor het voorzien in meerdere communicatievormen. Hierbij gaat het om de Cisco HCS oplossing en Microsoft Office365 Skype for Business (voormalig Lync) oplossing.

Op de locaties waar al een telefonieoplossing van Cisco in gebruik is, betreft het versie 10.5 van Cisco Communications Manager en is daarmee redelijk actueel. De meest recente versie is 11.5, maar de huidige versie biedt zelfs al mogelijkheden voor Instant Messaging en Presence op basis van Cisco Jabber, zodat er ook op andere manieren kan worden gecommuniceerd.

Vanuit de Office365 licenties, waarover STC Group beschikt, biedt Microsoft de mogelijkheid voor het gebruik van Skype for Business. Ondanks dat de primaire communicatie behoeftes zich op dit moment beperken tot het gebruik van telefonie en e-mail wil STC Group oplossingen zoals Skype for Business en Cisco Jabber wel leveren aangezien dit wel degelijk een bijdrage levert als het gaat om onderlinge samenwerking.

STC Group heeft reeds 088- nummer aangevraagd en toegewezen gekregen, te weten de nummers 088 3186000 t/m 088 3187999.

#### Opdrachtwaarde

In de afgelopen maanden kende de aanbestedende dienst de volgende afname aantallen:

Omschrijving SIM- kaarten	Aantallen
Aantal spraak/ data SIM- kaarten	157 stuks
Machine to machine SIM-kaarten (via 06 nr.)	18 stuks
VoIP toestellen via HCS platform	364
VoIP toestellen via Cisco on premise	147
Traditionele vaste toestellen via ISDN	499

Het gemiddelde verbruik van de afgelopen periode is naar het oordeel van de aanbestedende dienst niet relevant, omdat de gevraagde type abonnementen en aantal sessies voor vaste en mobiele telefonie reeds zijn omschreven in het programma van eisen. Daarnaast zijn in de kosten voor vaste telefonie momenteel ook de gesprekken tussen onderlinge STC Group locaties meegenomen, die straks flatfee (als intern gesprek) dienen te worden aangeboden.

<b>Omschrijving Mobiele telefoons</b>	<b>Aantallen</b>
Samsung Galaxy	124 stuks
Apple Iphone	33 stuks

De genoemde aantallen zijn slechts indicatief, er kunnen door Inschrijvers geen garanties voor de minimum afname van producten en/of diensten, noch rechten aan worden ontleend.

### 1.3.2 Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de (raam)overeenkomst

STC Group wenst dat de oude on premise telefooncentrales worden gemigreerd naar de bestaande cloud gebaseerde oplossing waarbij naast het 'gewoon bellen en gebeld worden' er mogelijkheden zijn om op een zelf gekozen moment nieuwe Unified Communications mogelijkheden te gaan gebruiken. Hierbij valt te denken aan chat, instant messaging, Presence en video conferencing. Vanuit de licenties die de STC Group momenteel in gebruik heeft kunnen deze eenvoudig in gebruik genomen worden vanuit het Cisco HCS platform (Cisco Jabber of Cisco Webex Teams) of vanuit de Microsoft Office 365 omgeving (Outlook, Skype for Business, Staffhub en Teams). De voorkeur gaat hierbij uit om zo veel mogelijk via de Microsoft Office 365 omgeving te laten lopen. Om de unified communication oplossing in te richten is het noodzakelijk om voor de uitgaande gesprekken naar externe telefoonnummers zogenaamde spraaktikken in te kopen. De spraaktikken zullen aangelegd worden via de benodigde SIP trunk waardoor het niet meer noodzakelijk is om aparte fysieke ISDN lijnen af te nemen. De gesprekken worden dan naar het publieke telefonienet getransporteerd over een dataverbinding.

Internet of Things devices en populaire applicaties van dat moment moeten via API's aangesloten kunnen worden om medewerkers en studenten te bedienen in hun wensen. Tevens zal er een toenemend gebruik van video zijn en wordt integratie met de verschillende cloud applicaties zoals Microsoft Office 365 en alle daarin aangeboden oplossingen nog sterker.

Middels deze aanbesteding wenst STC Group diverse diensten te verwerven die invulling geven aan de huidige en toekomstige behoeften op het gebied van spraak- en datacommunicatie. Later vindt mogelijke uitbreiding plaats zoals weergegeven in onderstaande herzieningsclausule.

*Herzieningsclausule:*

Naast de verlengingsopties van de raamovereenkomst behoudt aanbestedende dienst zich het recht voor om de opdracht als volgt te wijzigen:

- De opdracht uit te breiden met de volgende diensten:
  - Adviesdiensten in het kader van mobiele- en vaste telefonie.
- De opdracht uit te breiden met de levering van de volgende zaken/producten:
  - Aanvullende hardware ten behoeve van STC Group;
    - Vaste toestellen;
    - Mobiele telefoons.
- Meerwerkopdrachten onder de overeenkomst rechtstreeks te gunnen aan de inschrijver waaronder:
  - Hardware uitbreiding; en – daaraan gerelateerde (softwarematige) aanpassingen a.g.v. ontwikkelingen in de markt, wijzigingen in de regelgeving, kwaliteitsbehoefte van de inschrijver en/of wijzigingen in het beleid.

Op het moment dat de aanbesteding wordt uitgebreid met hardware mobiele telefonie wordt er in onderling overleg bepaald aan welke eisen de hardware moet voldoen.

Bovenstaande wijzigingen zijn opties die onder de raamovereenkomst kunnen worden afgesloten, maar waarvan in eerste instantie nog geen gebruik wordt gemaakt. Inschrijver hoeft hiervoor dan ook geen prijzen op te geven en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Als over gegaan wordt tot uitbreiding van de opdracht, wordt bepaald welke eisen voor die hardware gelden.

Met betrekking tot mobiele telefonie geldt:

De diensten dienen geleverd te worden via een landelijk dekkend radionetwerk, dat gebruik maakt van frequenties die door Agentschap Telecom specifiek zijn uitgegeven voor de afhandeling van mobiel spraak- en dataverkeer. Eindgebruikers dienen binnen Europa onbeperkt te kunnen bellen en sms'en. Met onbeperkt bedoeld aanbestedende dienst dat er geen bijkomende kosten, kunnen komen voor het overschrijden van een limiet voor bellen en SMS'en aangezien het een onbeperkt abonnement betreft. Er is hierin geen sprake van een reikwijdte. Als interface voor gebruik van het mobiele netwerk wordt gebruik gemaakt van een SIM-kaart.

Tevens dienen de diensten voor mobiele en vaste telefonie op het HCS platform beschikbaar te zijn en moeten zij de 088-nummers aankunnen zodat er bereikbaarheid is op vast- en mobiel.

Met betrekking tot Europees dataverkeer geldt:

Voor Europees mobiel dataverkeer wordt gebruikt gemaakt van datapooling, ook wel het 'zwembadmodel' genoemd. Hier wordt onder verstaan dat alle aansluitingen van STC Group gebruik maken van één (1) en dezelfde maandelijkse hoeveelheid beschikbare mobiele datacapaciteit. Deze datacapaciteit wordt uitgedrukt in GB en afgerekend tegen het hiervoor opgenomen tarief in het prijzenblad. Bij de start van de raamovereenkomst wordt op basis van het huidige verbruik een abonnement aangegaan van 785 GB in totaal.

### **1. Initiële vaststelling benodigde hoeveelheid mobiele datacapaciteit**

Op basis van het huidige verbruik is de aanbieding 785 GB voor de totale benodigde maandelijkse capaciteit (de grootte van het 'zwembad'). Na volledige migratie van de aansluitingen geldt een inleerperiode van drie (3) maanden waarin zal worden vastgesteld of de aangegeven hoeveelheid overeenkomt met het gemiddelde werkelijke verbruik over de inleerperiode van drie (3) maanden. Dit gemiddelde werkelijke verbruik wordt vastgesteld als de benodigde maandelijkse datacapaciteit voor de komende zes (6) maanden (de nieuwe grootte van het 'zwembad').

Gedurende de eerste drie (3) maanden zal maandelijks de initieel door STC Group opgegeven hoeveelheid mobiel dataverkeer worden gefactureerd. Op de eerste factuur na de inleerperiode zal de nieuw vastgestelde maandelijkse hoeveelheid mobiel dataverkeer worden gefactureerd, aangevuld met een correctie voor het meer- of minderverbruik aan mobiel dataverkeer gedurende de inleerperiode.

#### **Voorbeeld 1 bij meerverbruik:**

STC Group heeft in de huidige situatie aangegeven dat al haar aansluitingen tezamen maandelijks 785 GB mobiel dataverkeer verbruiken. Tijdens de eerste drie (3) maanden ziet het verbruik er als volgt uit:

- Maand 1: 790 GB
- Maand 2: 800 GB
- Maand 3: 795 GB

Het gemiddeld, werkelijke verbruik over deze eerste (3) maanden is 795 GB. De grootte van het 'zwembad' voor de komende zes (6) maanden wordt vastgesteld op 795 GB.

Gedurende de eerste drie (3) maanden is telkens voor 785 GB gefactureerd. Op factuur voor de vierde maand wordt 795 GB in rekening gebracht, aangevuld met een eenmalige verrekening (additionele betaling aan de Opdrachtnemer) van 30 GB meerverbruik over de eerste drie (3) maanden.

**Voorbeeld 2 bij minder verbruik:**

STC Group heeft in de huidige situatie aangegeven dat al haar aansluitingen tezamen maandelijks 785 GB mobiel dataverkeer verbruiken. Tijdens de eerste drie (3) maanden ziet het verbruik er als volgt uit:

- Maand 1: 765 GB
- Maand 2: 760 GB
- Maand 3: 770 GB

Het gemiddelde, werkelijke verbruik over deze eerste drie (3) maanden is 765 GB. De grootte van het 'zwembad' voor de komende zes (6) maanden wordt vastgesteld op 765 GB.

Gedurende de eerste drie (3) maanden is telkens voor 785 GB gefactureerd. Op factuur voor de vierde maand wordt 765 GB in rekening gebracht, aangevuld met een eenmalige verrekening (teruggave aan STC Group) van 60 GB minderverbruik over de eerste (3) maanden.

Alle genoemde GB's worden verrekend tegen het tarief in GB zoals opgenomen in het prijzenblad.

**2. Halfjaarlijkse aanpassingen van de benodigde hoeveelheid mobiele datacapaciteit.**

De benodigde maandelijkse mobiele datacapaciteit (het 'zwembad') die na de eerste drie (3) maanden is vastgesteld op basis van het werkelijke gemiddelde verbruik blijft voor een periode van zes (6) maanden van kracht. Na deze periode wordt voor een nieuwe periode van zes (6) maanden vastgesteld wat de grootte van het 'zwembad' voor de volgende zes (6) maanden is. Ook deze grootte wordt vastgesteld op basis van het werkelijke gemiddelde maandelijkse mobiele dataverbruik over de afgelopen drie (3) maanden (de laatste drie (3) maanden van de afgelopen zesmaandelijke periode). Afhankelijk van de uitkomst van de berekening van het gemiddelde verbruik kan de grootte van het zwembad voor een nieuwe periode naar boven of naar beneden worden bijgesteld. Deze aanpassingen aan de grootte van het 'zwembad' zullen vervolgens iedere zes (6) maanden op deze manier opnieuw worden uitgevoerd.

Voor STC Group wordt op de maandelijkse factuur aan mobiel dataverkeer een hoeveelheid ter grootte van het 'zwembad' in rekening gebracht. Meer- of minderverbruik wordt gedurende zesmaandelijkse perioden niet in rekening gebracht, tenzij het meer- of minderverbruik meer bedraagt dan 25% van de grootte van het 'zwembad'. Het extra verbruik boven deze 25% en/of het minderverbruik onder deze 25% wordt op de eerstvolgende factuur verrekend.

**Voorbeeld 1 geen verrekening mogelijk:**

Na de inleerperiode van drie (3) maanden is op basis van een werkelijke gemiddeld verbruik de grootte van het 'zwembad' voor de komende zes (6) maanden vastgesteld op 785 GB. In de komende zes (6) maanden brengt de opdrachtnemer als vast bedrag deze 785 GB in rekening, ongeacht het werkelijke verbruik. In de periode van zes (6) maanden is het werkelijk verbruik als volgt:

- Maand 1: 785 GB
- Maand 2: 790 GB
- Maand 3: 795 GB
- Maand 4: 800 GB
- Maand 5: 795 GB
- Maand 6: 790 GB

De grootte van het 'zwembad' voor de komende periode wordt vastgesteld op 795 GB (gemiddeld maandverbruik over de afgelopen drie (3) maanden). Over de afgelopen zes (6) maanden is iedere maand 785 GB in rekening gebracht. Additionele verrekeningen hebben niet plaatsgevonden, aangezien geen enkele maand meer of minder dan 25% heeft plaatsgevonden ten opzichte van de afgestemde aantal GB.

**Voorbeeld 2 verrekening mogelijk:**

Na de inleerperiode van drie (3) maanden is op basis van een werkelijk gemiddeld verbruik de grootte van het 'zwembad' voor de komende zes (6) vastgesteld op 785 GB. In de komende zes (6) maanden brengt de opdrachtnemer als vast bedrag deze 785 GB in rekening, ongeacht het werkelijke verbruik als volgt:

- Maand 1: 790 GB
- Maand 2: 820 GB
- Maand 3: 995 GB
- Maand 4: 550 GB
- Maand 5: 840 GB
- Maand 6: 835 GB

De grootte van het 'zwembad' voor de komende periode wordt vastgesteld op 742 GB (gemiddeld maandverbruik over de afgelopen drie (3) maanden, afgerond op heel getal). Over de afgelopen zes (6) maanden is iedere maand 785 GB in rekening gebracht. Meer- of minderverbruik van 196,25 GB per maand (25% van de grootte van het zwembad) geschiedt zonder verrekening van kosten. De opdrachtnemer kan derhalve over maand 3 13,75 GB additioneel in rekening brengen. STC Group krijgt een korting van 38,75 GB op de factuur voor maand 4.

Alle genoemde GB's worden verrekend tegen het tarief in GB zoals opgenomen in het prijzenblad.

Naast de hiervoor beschreven behoefte aan spraak- en datacommunicatie, worden ook diverse diensten uitgevraagd die deze communicatie ondersteunen of verrijken.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Adviesdiensten op het gebied van spraak- en datacommunicatie.

De aanbestedende dienst wenst middels deze aanbesteding met één (1) leverancier, die de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend, een raamovereenkomst af te sluiten voor telefonie. De raamovereenkomst zal worden aangegaan voor een periode van twee (2) jaar, met de mogelijkheid tot twee (2) maal een optionele verlenging van twee (2) jaar. De beoogde ingangsdatum van de raamovereenkomst is 31 oktober 2019. Deze datum is een streefdatum. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De concept raamovereenkomst is opgenomen in bijlage 4.A Concept raamovereenkomst.

#### *Doelstellingen*

Het aanbod van Inschrijver dient bij te dragen aan de realisatie van de volgende doelstellingen die de aanbestedende dienst heeft opgesteld:

- Integratie mobiele nummers met de vaste telefoonomgeving;
- Verbeteren interne- en externe telefonische bereikbaarheid gebruikers;
- Minimale verstoring van het primaire proces bij de integratie van het telefoonnetwerk voor mobiele- en vaste telefonie.

#### *Scope*

Expliciet buiten de scope van deze aanbesteding vallen:

- Levering van VOIP en daarbij behorende hardware;
- Platform HCS (reeds aangekocht via Axians) en Microsoft Office 365.

Zie voor een verdere toelichting op de opdracht bijlage 3 Programma van Eisen.

### 1.3.3 Wijze van aanbesteding

#### 1.3.3.1 Keuze procedure

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een openbare procedure:

De geschatte waarde van de onderhavige raamovereenkomsten overschrijdt het drempelbedrag van € 221.000,- voor het uitvoeren van Europese aanbestedingen voor leveringen en diensten. Dit betekent dat in principe iedere geïnteresseerde marktpartij binnen Europa, zowel de internationaal als landelijk opererende als het lokale en regionale MKB, een inschrijving kan indienen voor deze opdracht. De aanbestedende dienst verwacht op basis van de informatie die zij heeft ingewonnen door het vooraf uitvoeren van een marktconsultatie dat er minder dan tien (10) ondernemers een inschrijving zullen doen. Gelet op de vraag van de aanbestedende dienst en het aanbod vanuit de markt is er gekozen voor de openbare procedure. Ondernemers hebben daarbij het voordeel dat zij direct inzage hebben in de eisen en wensen van de aanbestedende dienst. Mede aan de hand daarvan kunnen zij bepalen of zij inschrijven op deze aanbesteding. Daarnaast zou het toepassen van een andere procedure naar verwachting eerder leiden tot hogere dan lagere lasten voor de inschrijvers en de aanbestedende dienst.

#### 1.3.3.2 Perceelindeling

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen. Van doorslaggevend belang zijn hiervoor de volgende aspecten geweest:

- Het betreft gelijksoortige diensten. Naar verwachting zijn de leveranciers in de markt in staat de verschillende diensten in één te kunnen aanbieden.
- Door het contracteren van één (1) leverancier bestaat er een heldere communicatielij, en wordt de efficiëntie van de dienstverlening vergroot;
- De aanbestedende dienst is van mening dat het aanbesteden van deze opdracht in één (1) perceel geen gevolgen heeft voor de toegankelijkheid voor het MKB.

## 1.4 Contractpartij, contactpersonen en klachtenafhandeling

### 1.4.1 Contractpartij

De aanbestedende dienst is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een projectteam geformeerd.

### 1.4.2 Contactpersonen

Onderstaand de contactpersonen bij de aanbestedende dienst ten behoeve van deze aanbesteding.

STC Group			
Procesbegeleider	Daphne van Bruggen	Functie	Tactisch inkoper
Telefoonnummer	+316 51 09 98 47	E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed
Plaatsvervanger	Robbert Douma	Functie	Directeur facilitair bedrijf
Telefoonnummer	+31 10 448 6000	E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed

TenderNed Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform*			
Contactpersoon	Servicedesk TenderNed	Functie	Servicedesk van TenderNed
Telefoonnummer	0800 836 33 76	E-mailadres	servicedesk@tenderned.nl

\* Bijvoorbeeld als het inschrijver niet lukt in te loggen of documenten in te dienen.

### 1.4.3 Klachtenafhandeling

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen.

Hierbij zal de procedure worden gevolgd als aangegeven in de definitieve versie "Klachtenafhandeling bij aanbesteden". Voor de inhoud van deze regeling zie: <http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden/klachtenafhandeling-definitief.pdf>

Eventuele klachten die inschrijver heeft, kan inschrijver, conform het gestelde in deel 1 van de bovengenoemde "Klachtenafhandeling bij aanbesteden", enkel middels een bericht via de berichtenfunctie binnen TenderNed indienen. Vermeld u in het bericht duidelijk dat het gaat om een klacht t.a.v. onderhavige aanbesteding. De afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden conform het gestelde in III.4 als opgenomen in deel 1 van de bovengenoemde "Klachtenafhandeling bij aanbesteden". Afhandeling van de klacht van inschrijver zal plaatsvinden conform het gestelde in III.4 als opgenomen in deel 1 van de bovengenoemde "Klachtenafhandeling bij aanbesteden".

*Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kan inschrijver gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als beschreven in paragraaf 2.1 van dit beschrijvend document.*

## 1.5 Planning

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. De **cursief en vetgedrukt** weergegeven data zijn definitief en derhalve fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van de aanbestedende dienst. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

<b>3 juni 2019</b>	Verzending aankondiging Beschrijvend document incl. bijlagen wordt beschikbaar gesteld op het aanbestedingsplatform
<b>17 juni 2019 09:00 uur</b>	<b><i>Sluitingstermijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document</i></b>
<b>21 juni 2019</b>	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen 1
<b>5 juli 2019 09:00 uur</b>	<b><i>Sluitingstermijn voor het indienen van aanvullende vragen</i></b>
<b>12 juli 2019</b>	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen 2
<b>21 augustus 2019 11:00 uur</b>	<b><i>Sluiting inschrijvingstermijn</i></b>
<b>21 augustus 2019 tot 13 september 2019</b>	Evaluatie inschrijvingen
<b>13 september 2019</b>	Verwachte week van bekend maken van de mededeling van de gunningsbeslissing
<b>4 oktober 2019</b>	Definitieve gunningsbeslissing (na de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen die ingaat op de definitieve datum waarop de mededeling van de gunningsbeslissing is gedaan)
<b>4 oktober 2018</b>	Implementatie
<b>31 oktober 2019</b>	Beoogde ingangsdatum nieuwe raamovereenkomst

## 2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk gedaan te worden.

### 2.1 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed wordt gesteld.

### 2.2 Wijze van indienen inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een Inschrijving niet met volledige inachtneming van de voorschriften uit deze aanbesteding is opgemaakt en/of ingediend kan Aanbestedende dienst besluiten deze Inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. De betreffende Inschrijving komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als aangegeven in paragraaf 1.5 Planning bij "*Sluiting inschrijvingstermijn*". Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is gesloten, worden niet in behandeling genomen.

In Deel C Gebruik TenderNed staat beschreven hoe inschrijver een inschrijving dient in te dienen via het te gebruiken aanbestedingsplatform TenderNed.

Inschrijver treft de modellen die ingevuld moeten worden separaat aan op het aanbestedingsplatform. Alleen digitale inschrijvingen die via het aanbestedingsplatform zijn ingediend, worden door de aanbestedende dienst in behandeling genomen. Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een 'natte handtekening' en te worden ingescand of voorzien te zijn van een geavanceerde elektronische handtekening.

Desgevraagd dient inschrijver binnen tien (10) werkdagen na een daartoe strekkend verzoek het originele document voorzien van de natte handtekening aan de aanbestedende dienst te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan er toe leiden dat de inschrijving van de inschrijver niet voor gunning in aanmerking komt.

De inschrijving dient volledig te zijn. Dat wil zeggen dat alle onderstaande informatie dient te worden bijgevoegd bij uw inschrijving:

<b>Bijlage 0</b>	Aanbiedingsbrief (facultatief)
<b>Bijlage 1</b>	Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend)
	Bijlage 1.B Ingevuld invulformulier bijlage Referenties (rechtsgeldig ondertekend)
<b>Bijlage 2</b>	Kostenopgave inschrijving indeling conform prijzenblad (rechtsgeldig ondertekend)
<b>Bijlage 3</b>	Uitwerking kwalitatieve gunningcriteria (vormvrij)

Bij de samenstelling van uw inschrijving dient dezelfde volgorde en indeling te worden aangehouden als vermeld in bovenstaand overzicht.

### 2.3 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in Deel B. Door een inschrijving in te dienen gaat inschrijver akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

## 3. EISEN AAN DE ONDERNEMING

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens inschrijver bij de inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria de inschrijver, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning. Indien uit de inschrijving blijkt dat aan één of meer van de eisen niet kan worden voldaan, kan dit reden zijn voor uitsluiting.

### 3.1 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitinggronden van toepassing is en inschrijver voldoet aan alle geschiktheidseisen.

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie bijlage 1.A). Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen binnen tien (10) werkdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan de opdrachtgever vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd samen met het bericht van voorlopige gunning, of zoveel eerder dan dat de voortgang van de procedure dit noodzakelijk maakt.

#### 3.1.1 Verificatiedocumenten

Tijdens de bezwaartermijn zullen de volgende verificatiedocumenten worden opgevraagd bij de economisch meest voordelige inschrijver gelet op de beste prijs-kwaliteitsverhouding:

- Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee (2) jaar;

- Verklaring van de Belastingdienst welke op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden;
- Kopie van het geldige verzekeringscertificaat of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij;
- ISO9001 certificaat of vergelijkbaar;
- ISO14001 certificaat of vergelijkbaar;
- Bewijs dat inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd.

*Let op dat u deze bewijsstukken tijdig aanvraagt. Het verkrijgen kan namelijk ongeveer 6 weken duren.*

### 3.1.2 Geschiktheidseisen

- Financiële en economische draagkracht:
  - Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
  - Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om in geval van gunning de opdrachten voortvloeiend uit de raamovereenkomst, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, conform het beschrijvend document inclusief alle bijlagen uit te voeren;
  - aan inschrijver zijn voor zover hem bekend geen financiële claims bekend die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
  - er zijn bij inschrijver gedurende de periode van de uitvoering van de raamovereenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
  - De laatst aan gegadigde afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf.
  - Inschrijver heeft zich afdoende verzekerd tegen aansprakelijkheidsrisico's. Onder een passende verzekering valt een verzekering van minimaal € 300.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 500.000 per jaar. Op verzoek kan inschrijver binnen tien (10) werkdagen het bewijs van verzekering toezenden. De verzending van dit verzoek zal gelijktijdig met het verzenden van de gunningbeslissing plaatsvinden.

- Eisen met betrekking tot de kerncompetenties:
  - Inschrijver dient per onderstaande kerncompetentie één (1) referentie te overleggen met een omschrijving van de prestaties en werkzaamheden die voor deze referentie zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd. Een referentie mag betrekking hebben op meerdere kerncompetenties. Dit betekent dat inschrijver ervoor kan kiezen één (1) referentie aan te leveren waarmee aan alle kerncompetenties wordt voldaan of per kerncompetentie één referentie aan te leveren. Inschrijver mag niet meerdere referenties aanleveren om aan één (1) kerncompetentie te kunnen voldoen. Middels de referentie(s) dient Inschrijver de volgende ervaring aan te tonen:
    - Kerncompetentie 1: Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring in het leveren van mobiele telefonie abonnementen voor telefonie en data;
    - De omvang van de referentieopdracht is minimaal € 30.000 per jaar.
    - Kerncompetentie 2: Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring in het leveren van vaste telefonie;
    - De omvang van de referentieopdracht is minimaal € 25.000 per jaar.
    - Kerncompetentie 3: Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring in het integreren van mobiele- en vaste telefonie;
    - De omvang van de referentieopdracht is minimaal 700 toestellen.

De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 1.B Referentieopdracht.

De referenties dienen verder te voldoen aan de volgende eisen:

- Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten;
- De referentieopdrachten dienen naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. De opdrachtgever kan dit nagaan bij de referenten;
- De (raam)overeenkomst waar de referentie betrekking op heeft is niet langer dan drie (3) jaar geleden afgelopen, gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijftermijn van onderhavige aanbesteding;
- Indien verschillende uitgevraagde kerncompetenties blijken uit één (1) uitgevoerd project, mogen met één referentieopdracht meerdere kerncompetenties worden aangetoond.

- De inschrijver treft voldoende maatregelen om de kwaliteit te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit beschrijvend document.
    - Als bewijs hiervan beschikt inschrijver over certificaten of bedrijfsdocumenten en procedures, waaruit blijkt dat zowel leidinggevend als uitvoerend personeel hiermee bekend is. Voorts beschikt inschrijver over de noodzakelijke informatie en instrumenten om de betreffende maatregelen ook daadwerkelijk te kunnen uitvoeren. In Deel B Aanbestedingsvoorwaarden, wordt dit verder toegelicht.
  
  - Inschrijver treft voldoende maatregelen inzake milieubeheer gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit beschrijvend document.
    - Als bewijs hiervan beschikt inschrijver over certificaten of bedrijfsdocumenten en procedures, waaruit blijkt dat zowel leidinggevend als uitvoerend personeel hiermee bekend is. Voorts beschikt inschrijver over de noodzakelijke informatie en instrumenten om de betreffende maatregelen daadwerkelijk te kunnen uitvoeren. In Deel B Aanbestedingsvoorwaarden, wordt dit verder toegelicht.
  
  - Belangenconflict;  
Indien een inschrijver conflicterende belangen heeft, die een negatieve invloed kunnen hebben op de uitvoering van de overeenkomst, kan de aanbestedende dienst er vanuit gaan dat de inschrijver niet over de vereiste beroepsbekwaamheid beschikt. Wanneer dit het geval is, kan de inschrijving derhalve niet voor gunning in aanmerking komen.
  
  - Beroepsbevoegdheid;  
Inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd. Inschrijver vermeldt het inschrijfnummer in het betreffende register in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.
-

## 4. EISEN AAN DE OPDRACHT

De eisen zijn opgenomen in bijlage 3 Programma van Eisen. Inschrijver gaat door het inschrijven op deze aanbesteding automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit beschrijvend document, inclusief bijlagen. Indien uit de inschrijving blijkt dat aan één of meer van de eisen niet kan worden voldaan, kan dit reden zijn voor uitsluiting.

### 4.1 Overige gegevens en bijlagen

De volgende documenten en invulformulieren maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document (Deel A) en zijn geplaatst op het aanbestedingsplatform TenderNed in de map 'documenten':

Deel B Aanbestedingsvoorwaarden;  
Deel C Gebruik TenderNed;  
Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument;  
Bijlage 1.B Referentieopdracht;  
Bijlage 2 Prijzenblad;  
Bijlage 3 Programma van Eisen;  
Bijlage 4A Concept (raam)overeenkomst;  
Bijlage 4B Concept verwerkersovereenkomst;  
Bijlage 4C ARBIT-2018.

## 5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 5.1) en de gunningsprocedure (paragraaf 5.2). De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in Deel B (Aanbestedingsvoorwaarden) bij punt 4.

### 5.1 Beoordelingsprocedure

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt allereerst van iedere inschrijver beoordeeld of een van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als de inschrijver voor de opdracht, waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld.

Vervolgens worden de inschrijvingen van de geschikt bevonden inschrijvers inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt gecontroleerd of er is voldaan aan de eisen. Inschrijvingen die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de inschrijvingen, die aan de eisen voldoen, geëvalueerd aan de hand van de (sub)gunningscriteria zoals vermeld in paragraaf 5.1.2.

Gunning van de raamovereenkomst vindt in beginsel plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én de beste prijs-kwaliteitverhouding. In het geval dat meerdere inschrijvingen, dan waaraan kan worden gegund, een gelijke totaalscore behalen, geldt het volgende:

De laagste prijs geeft de doorslag, dus de inschrijving met de laagste prijs zal als de hoogst in rang geplaatste inschrijver gelden. Indien de inschrijvingen ook op prijs gelijk scoren, zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als hoogst in rang geplaatste inschrijver zal gelden. Indien er sprake is van een loting worden de gegadigen uitgenodigd om hierbij aanwezig te zijn

#### 5.1.1 Voldoen aan de gestelde eisen

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen aan de diensten volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

### 5.1.2 Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats op basis van de (sub)gunningscriteria.

De beoordeling van de (sub)gunningscriteria 'prijs' en 'kwaliteit' zal plaatsvinden op basis van puntentoekenning. Hierbij geldt dat de inschrijver met het hoogste aantal punten in rangorde bovenaan zal eindigen.

- Het (sub)gunningscriteria 'prijs' telt voor 70% mee en heeft daarmee een maximaal aantal te halen punten van 700 punten.
- Het (sub)gunningscriteria 'kwaliteit' telt voor 30% mee en heeft daarmee een maximaal aantal te halen punten van 300 punten.
- Het maximaal aantal te behalen punten komt uit op 1.000 punten.

De beoordeling van de kwalitatieve subgunningscriteria wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit minimaal drie (3) bij deze aanbesteding betrokken en ter zake kundige beoordelaars. Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende inschrijvingen zal per (sub)criterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende (sub)criterium.

Allereerst worden de uitwerkingen van de kwalitatieve criteria beoordeeld. Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per (sub)gunningscriterium scores toe aan de inschrijvingen.

In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele scores besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel op basis van consensus. De unanieme beoordeling voor de kwalitatieve criteria wordt getotaliseerd zodat er een totaal voor het onderdeel kwaliteit tot stand komt. Gedurende de beoordeling van het (sub)gunningscriterium kwaliteit zullen de ingediende prijzen niet inzichtelijk zijn voor het beoordelingsteam.

Vervolgens worden de punten voor het gunningcriterium prijs opgeteld bij het aantal punten voor de kwalitatieve (sub)gunningcriteria. Voor het berekenen van het aantal punten voor het prijscomponent wordt uitgegaan van de inschrijfprijs zoals opgenomen in bijlage 2 Prijzenblad (inschrijfprijs).

$$\text{Score criterium kwaliteit} + \text{score criterium prijs (P1)} = \text{Totaalscore}$$

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen en die de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend (hoogste totaalscore).

Het maximaal aantal te behalen punten per (sub)gunningcriterium is als volgt:

- Kwaliteit: te bepalen aan de hand van:

Criteria met betrekking tot kwaliteit		Maximale aantal te behalen punten
K1.	Plan van aanpak implementatie	95
K2.	Kwaliteit van netwerkdekking en aanvullende maatregelen	100
K3.	Aanvullende functionaliteiten	105
<i>Maximaal te behalen aantal punten voor de (sub)gunningcriteria kwaliteit</i>		<b>300</b>

- Prijs: te bepalen aan de hand van de inschrijfprijs conform ingevulde bijlage 2 Prijzenblad:

Prijs		Maximale aantal te behalen punten
P1.	Inschrijfprijs vermeld op prijzenblad (enkel de gevraagde informatie op het prijzenblad wordt gewaardeerd)	700
Maximaal te behalen aantal punten voor het (sub)gunningcriterium prijs		<b>700</b>

### 5.1.3 Toelichting op het subgunningcriterium kwaliteit

Hieronder wordt aangegeven hoe de beoordeling op basis van de kwalitatieve subgunningscriteria aan de inschrijvers zal plaatsvinden.

De kwalitatieve subgunningscriteria worden beoordeeld door het beoordelingsteam. Op basis van die beoordeling worden scores toegekend. De volgende rapportcijfers kunnen toegekend worden bij de beoordeling van de kwalitatieve subgunningscriteria K1 en K2: 10, 8, 6, 2 en 0. Deze opsomming is uitputtend en zal door alle beoordelaars worden toegepast. Andere rapportcijfers en getallen achter de komma worden niet toegekend door de individuele beoordelaars. Toelichting op de vijf (5) puntschaal:

Rapportcijfer	Toelichting	Percentage van het maximaal te behalen punten
10	Uitstekend, beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit zeer goed aan bij de behoeften en wensen van opdrachtgever en geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van opdrachtgever. Gegadigde onderscheidt zich ten opzichte van de andere aanbieders. Dit onderscheid komt tot uiting doordat het antwoord specifiek is ingevuld voor Opdrachtgever en daarnaast verder gaat dan de verwachtingen van de Opdrachtgever. Dit zorgt voor een relevante en onderscheidende meerwaarde biedt in relatie tot het desbetreffende gunningscriterium. De beantwoording is tevens concreet en realistisch.	100% van het te behalen aantal punten
8	Goed, beantwoording voldoet goed aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoeften en wensen van opdrachtgever en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van de opdrachtgever. Beantwoording is concreet en realistisch.	80% van het te behalen aantal punten
6	Voldoende, beantwoording voldoet niet geheel aan het gevraagde en sluit minimaal aan bij behoeften en wensen van opdrachtgever, of beantwoording is in beperkte mate concreet en/of realistisch.	60% van het te behalen aantal punten
2	Onvoldoende, beantwoording voldoet onvoldoende aan het gevraagde en/of sluit onvoldoende aan bij behoeften en wensen van opdrachtgever, of beantwoording is niet concreet en/of niet realistisch.	20% van het te behalen aantal punten
0	Geen inhoudelijke beantwoording.	0% van het te behalen aantal punten

### **K1 Plan van Aanpak implementatie**

Voor aanbestedende dienst is het van belang dat de implementatie en migratie van de opdracht soepel verloopt. De implementatie dient foutloos en met geringe inspanning van aanbestedende dienst plaats te vinden.

In het Plan van Aanpak dient inschrijver minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- Welke producten en resultaten tijdens implementatie worden opgeleverd en wanneer (tijdspad);
- Teamsamenstelling tijdens implementatie;
- Inzet inschrijver gedurende de implementatiefase;
- Activiteiten voor de huidige dienstverlener(s) en aanbestedende dienst;
- De wijze waarop inschrijver ervoor zorgt dat aanbestedende dienst zo weinig mogelijk inspanningen dient te maken in haar organisatie bij het nummerporteren en sim-kaart wisselen.

De uitwerking mag maximaal vier (4) pagina's zijn. Het aantal opgegeven pagina's dient A4 te zijn en het minimale lettertype dient Verdana 10 te zijn (een vergelijkbaar lettertype qua grootte of een groter lettertype wordt geaccepteerd), regelafstand tenminste 1,0. Indien meer dan het maximaal toegestane aantal pagina's wordt ingediend, wordt het meerdere aan informatie dat valt buiten de vier (4) toegestane pagina's niet meegenomen in de beoordeling. Wanneer het lettertype en de lettergrootte afwijkt, zal de aanbestedende dienst een zo goed mogelijk inschatting maken of de gegeven informatie past binnen het gestelde maximum. Teveel ingediende informatie zal, op risico van de inschrijver, ter beoordeling aan de aanbestedende dienst, buiten beschouwing blijven.

**Let op! Voor dit subgunningcriterium dient inschrijver minimaal een voldoende (6) of hoger te hebben gescoord om nog in aanmerking te kunnen komen om als economisch meest voordelige inschrijver op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding te worden aangemerkt.**

## **K2 Kwaliteit van netwerkdekking en aanvullende maatregelen**

In dit subgunningscriterium werkt inschrijver uit hoe inschrijver kwaliteit toevoegt aan de netwerkdekking en de aanvullende kosteneffectieve maatregelen die inschrijver treft indien de dekkingsgraad niet voldoende is.

Inschrijver dient minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- De wijze waarop inschrijver de beschikbaarheid van het mobiele telecommunicatienetwerk binnen en buiten de gebouwen van STC Group in stand houdt en verbetert, waaronder een beschikbaarheidspercentage van uw 4G dekking (en toekomstige opvolgers daarvan, zoals 5G) van minimaal 99,5%. De wijze waarop inschrijver zorgt voor een beschikbaarheidspercentage van de indoordekking van minimaal 99% voor spraak in de gebouwen van STC Group;
- De gevolgen voor inschrijver indien de eerder genoemde beschikbaarheidspercentages van minimaal 99,5% en minimaal 99% niet worden behaald;

- De wijze waarop de gesprekskwaliteit kan worden gegarandeerd inclusief de SLA die daarop van toepassing is;
- Hoe snel kan een aanbieder het aantal simultane gesprekken op- en/ of afschalen i.v.m. piekmomenten gedurende het schooljaar (te denken valt aan vakanties, examenperiodes etc.).

De uitwerking mag maximaal twee (2) pagina's zijn. Het aantal opgegeven pagina's dient A4 te zijn en het minimale lettertype dient Verdana 10 te zijn (een vergelijkbaar lettertype qua grootte of een groter lettertype wordt geaccepteerd), regelafstand tenminste 1,0. Indien meer dan het maximaal toegestane aantal pagina's wordt ingediend, wordt het meerdere aan informatie dat valt buiten de twee (2) toegestane pagina's niet meegenomen in de beoordeling. Wanneer het lettertype en de lettergrootte afwijkt, zal de aanbestedende dienst een zo goed mogelijk inschatting maken of de gegeven informatie past binnen het gestelde maximum. Teveel ingediende informatie zal, op risico van de inschrijver, ter beoordeling aan de aanbestedende dienst, buiten beschouwing blijven.

### **K3 Aanvullende functionaliteiten**

Naast de eisen aan de telefonie van STC Group zoals opgenomen in het Programma van Eisen, heeft STC Group een aantal wensen t.a.v. de telefonie. Inschrijver dient per punt aan te geven of aan de wens kan worden voldaan. Indien aan een wens kan worden voldaan, dient inschrijver toe te lichten op welke wijze aan deze wens wordt voldaan, zulks ter beoordeling aan STC Group. Het betreft de volgende wensen:

- Bij uitval van de Forced-on-PBX koppeling naar de telefonie omgeving is er mogelijkheid tot overloop naar normaal 06 bellen;
- Persoonlijke (privé) mobiele nummers kunnen opgenomen worden binnen de mobiele bundel. Bij vertrek vanuit deze persoon uit de organisatie kan dit nummer zonder kostenverhoging geporteerd worden buiten de bundel;
- Het is wenselijk om een schema per mobiele gebruiker in te kunnen stellen voor Forced-on-PBX (aan- of uitzetten of instelbaar dagschema);
- Het is wenselijk dat de provider een tabel in de PSTN omgeving opneemt met een vertaling van de huidige doorkiesnummers naar de nieuwe 088 nummers;
- Het is wenselijk dat de hierboven benoemde vertaalde nummers ten minste voor zes (6) maanden actief blijven en na deze zes (6) maanden er nog zes (6) maanden voorzien kan worden van een nader te bepalen melding dat dit nummer is opgeheven;
- Het is wenselijk dat de mogelijkheid bestaat om de mobiele voicemail terug te kunnen laten vallen naar een extern voicemail systeem;

- Het is wenselijk om op termijn ook beschikking te kunnen hebben van een mobiel APN (Access Point Name) welke gekoppeld moet kunnen worden aan het STC netwerk.

In afwijking van het beoordelingskader bij de onderdelen K1 en K2, wordt voor dit onderdeel geen totaalcijfer gegeven. Inschrijver kan per wens 15 punten scoren, indien aan de wens wordt voldaan.

De uitwerking mag maximaal twee (2) pagina's zijn. Het aantal opgegeven pagina's dient A4 te zijn en het minimale lettertype dient Verdana 10 te zijn (een vergelijkbaar lettertype qua grootte of een groter lettertype wordt geaccepteerd), regelafstand tenminste 1,0. Indien meer dan het maximaal toegestane aantal pagina's wordt ingediend, wordt het meerdere aan informatie dat valt buiten de twee (2) toegestane pagina's niet meegenomen in de beoordeling. Wanneer het lettertype en de lettergrootte afwijkt, zal de aanbestedende dienst een zo goed mogelijk inschatting maken of de gegeven informatie past binnen het gestelde maximum. Teveel ingediende informatie zal, op risico van de inschrijver, ter beoordeling aan de aanbestedende dienst, buiten beschouwing blijven.

#### 5.1.4 Toelichting op het subgunningcriterium prijs

Inschrijver dient bijlage 2 Prijzenblad volledig in te vullen en rechtsgeldig ondertekend bij de inschrijving aan te leveren. Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door inschrijver aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief alle verdere bijkomende kosten en overige belastingen en/of heffingen te zijn en conform het gestelde in het Programma van Eisen. Daar waar inschrijver in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze inschrijver aan een kwalitatief (sub)gunningcriterium (wens) voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs op het prijzenblad. Het prijzenblad mag niet worden aangepast en dient geheel te worden ingevuld en ondertekend. Het is toegestaan om een grotere databundel aan te bieden, aangezien er gevraagd wordt om minimaal 785 GB. Om een level playing field te creëren tussen de inschrijvers, dient een prijs aangeboden te worden per GB. Deze prijs wordt vervolgens vermenigvuldigd met 785 GB op basis van de minimale gewenste databundel (ook indien inschrijver een grotere bundel aanbiedt). De aangeboden prijs in cel D23 wordt gehanteerd gedurende de looptijd van de overeenkomst als de totale prijs, ongeacht of er 785 GB is aangeboden of een grotere bundel (het is dus aan de inschrijver om dit, indien nodig, om te rekenen).

Daar waar uw prijzen onverklaarbaar afwijken van de gemiddelde prijzen per item in onderhavige aanbesteding, kan de aanbestedende dienst ervoor kiezen om uw

inschrijving niet voor beoordeling in aanmerking te laten komen. De prijzen per aangeboden item dienen in een verklaarbare verhouding tot elkaar staan. Het is niet toegestaan om per item irreële prijzen aan te bieden. Indien er greden twijfel is bij de aanbestedende dienst over de afgegeven prijzen, zal aan de inschrijver gevraagd worden om een toelichting te geven op de ingediende prijzen. Het is dan aan de inschrijver om aan te tonen dat er geen sprake is van irreële prijzen.

#### P1. Inschrijfprijs vermeld op prijzenblad

De inschrijving die de laagste inschrijfprijs heeft aangeboden, krijgt de maximale score van 700 punten voor de prijs. Alle overige inschrijvers worden gerelateerd aan de inschrijving met de laagste prijs (afgerond op hele punten) middels de volgende formule:

$$(1 - (\text{prijs geboden} - \text{prijs laagst}) / \text{prijs laagst}) * \text{max. score}$$

Waarbij wordt bedoeld met:

prijs laagst = de laagst aangeboden prijs;

prijs geboden = de door inschrijver aangeboden prijs;

max. score = het op dit onderdeel maximaal te behalen puntenaantal, in dit geval 700 punten.

Rekenvoorbeeld:

Voorbeeld inschrijfprijs ondernemer Y is € 900,- en voorbeeld inschrijfprijs ondernemer X is € 1.100,-. Ondernemer Y ontvangt dus het maximale aantal punten van 700.

Score ondernemer X:  $(1 - (1100 - 900) / 900) * 700 = 544,444$ . Aangezien er wordt afgerond op twee cijfers achter de komma zal ondernemer X hier 544,44 punten behalen.

NB. Indien de door u ingediende inschrijfprijs twee keer zo hoog of hoger (200% of meer) is dan die van de inschrijving met de laagste inschrijfprijs scoort u op dit onderdeel 0 punten.

## **5.2 Gunningsprocedure**

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door deze voorlopige gunningsbeslissing geen raamovereenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen ontvangen in ditzelfde bericht de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt (worden) de naam (namen) van de

inschrijver(s), die de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft (hebben) gedaan vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving(en) ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in Deel B onder punt 4.