



Selectieleidraad

Niet openbare aanbesteding

Hosted Telefonie

Aanbestedende dienst: RDOG Hollands Midden (RDOG HM)

TenderNed referentie: 236050

Status: Concept

Versie: 0.7

Auteur: Dhr. J.G. Vreeling

Datum: 29-08-2019

Inhoud

Begrippenlijst	3
1. Inleiding	5
1.1 Leeswijzer.....	5
1.2 Belangrijke data	6
1.3 Vermeende onvolkomenheden	7
1.4 Intellectueel eigendom en vertrouwelijkheid	8
1.5 Communicatie.....	8
1.6 Voorbehouden	8
1.7 Voorwaarden	9
1.8 Klachtenregeling	9
2. Opdrachtschrijving	10
2.1 Achtergrond	10
2.2 Huidige situatie	11
2.3 Kenmerken van de opdracht.....	13
2.4 Opdracht: puntsgewijs	14
2.5 Eenmalige diensten:	15
2.6 Migratie van huidige naar nieuwe omgeving.....	15
2.7 Overeenkomst	15
2.7.1 Prijs en kwaliteit criterium	15
2.7.2 Overige kaders en randvoorwaarden.....	16
3. Procedure	17
3.1 Inleiding	17
3.1.1 Aanmelden	18
3.2 Het stellen van vragen	19
3.3 Verzoek tot Deelname	19
3.4 Toetsing en kwalitatieve selectie	21
3.5 Beoordeling	23
3.6 Top-5 Gegadigden en klachten	27
Bijlage 1 UEA	28
Bijlage 2 Format tot het stellen van vragen NVI.....	29
Bijlage 3 Invulformulier open vragen	30
Bijlage 4 Referentieblad.....	31
Bijlage 5 verzoek tot deelname.....	32

Begrippenlijst

Aanbestedende Dienst / Opdrachtgever

De Publiekrechtelijke Rechtspersoon: Openbaar Lichaam op basis van de gemeenschappelijke regeling Regionale Dienst Openbare Gezondheidszorg Hollands Midden, hierna te noemen "RDOG HM" of "Aanbestedende Dienst", gevestigd aan de Parmentierweg 49 te Leiden.

Combinatie

Alle ondernemingen die in het kader van deze aanbestedingsprocedure gezamenlijk één Inschrijving en/of Verzoek tot Deelname indienen, waarbij iedere Deelnemer aan de Combinatie zich hoofdelijk aansprakelijk verklaart voor de nakoming van alle uit de aanbesteding c.q. de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of die verplichtingen door hemzelf, door een andere Deelnemer aan de Combinatie of door een Toeleverancier worden uitgevoerd.

Contractant

De Inschrijver die de Opdracht gegund krijgt.

Deelnemer aan een Combinatie.

Een onderneming die samen met één of meer andere ondernemingen onderdeel uitmaakt van een Combinatie.

Gebrek

Een tekortkoming, het niet (volledig) voldoen aan de overeengekomen specificaties.

Gegadigde

Iedere zelfstandige onderneming, Hoofdaannemer of Combinatie die in het kader van deze aanbestedingsprocedure een Verzoek tot Deelname indient.

Geïnteresseerde

Iedere onderneming die de Selectieleidraad in bezit heeft.

Gunningsleidraad

Het document 'Gunningsleidraad aanbesteding Hosted telefonie' inclusief alle betreffende bijlagen. Ook de betreffende NvI maakt deel uit van de Gunningsleidraad.

GvA

Gedragsverklaring Aanbesteden.

Hoofdaannemer

Een onderneming die in het kader van onderhavige aanbestedingsprocedure een Inschrijving en/of een Verzoek tot Deelname indient, waarbij er sprake is van één of meer Onderaannemers.

Implementatie

Alle eenmalige werkzaamheden die nodig zijn voor het gebruik van de telefonie.

Inschrijver

Iedere zelfstandige onderneming, Hoofdaannemer of Combinatie die in het kader van deze aanbestedingsprocedure een Inschrijving indient.

Inschrijving

Alle documenten, inclusief eventuele bijlagen en addenda ter beantwoording van het gestelde in de Selectieleidraad aanbesteding Hosted telefonie en/of de bijbehorende Gunningsleidraad.

Nota van Inlichtingen (NvI)

Een of meer schriftelijke weergave(n) van de ten aanzien van de Selectieleidraad of de Gunningsleidraad, incl. de bijbehorende bijlagen, verstrekte inlichtingen. Alle Nota van Inlichtingen maken deel uit van de Selectieleidraad respectievelijk de Gunningsleidraad.

Onderaannemer

Een onderneming die in het kader van deze Europese aanbesteding uitsluitend rechten en verplichtingen heeft jegens een Hoofdaannemer.

Opdracht

Alle in deze Europese aanbesteding gevraagde producten en dienstverlening zoals globaal beschreven in de Selectieleidraad, gedetailleerd beschreven in de Gunningsleidraad en aangeboden in de Inschrijving.

Overeenkomst

De overeenkomst die van toepassing is op de uitvoering van de te gunnen Opdracht aan de winnende Inschrijver, incl. hetgeen daarvan onderdeel is waaronder alle betreffende bijlagen. De Overeenkomst bevat de bepalingen die van toepassing zijn op de uitvoering van de Opdracht.

Selectieleidraad

Het document 'Selectieleidraad aanbesteding Hosted Telefonie incl. alle betreffende bijlagen. Ook de alle betreffende Nvl maakt deel uit van de Selectieleidraad.

Top-5 Gegadigden

De op grond van de beoordeling van hun respectievelijke VtD's (maximaal) vijf best scorende Gegadigden die aan alle in de Selectieleidraad gestelde eisen voldoen. Deze Gegadigden worden uitgenodigd in te schrijven.

Verbeterde Versie

Een gewijzigde versie van (één of meer delen van) de Selectieleidraad waarin één of meer Gebreken en/of Kleine Gebreken worden hersteld en/of de logische samenhang wordt verbeterd.

Verzoek tot Deelname (VtD)

Alle documenten, inclusief eventuele bijlagen en addenda, die een Gegadigde aanbiedt ter beantwoording van het gestelde in de Selectieleidraad.

1. Inleiding

1.1 Leeswijzer

Dit document is de Selectieleidraad in het kader van de Europese niet-Openbare aanbesteding voor de RDOG Hollands Midden (vanaf hier: RDOG HM) "Hosted Telefonie"

De aanbesteding wordt door RDOG HM als aanbestedende dienst uitgevoerd volgens de niet-openbare procedure. Deze Selectieleidraad is onderdeel van de aanbestedingsprocedure.

De Selectieleidraad heeft als doel om leveranciers een beeld te schetsen van het gevraagde, zodat zij kunnen bepalen of zij zich willen aanmelden als Gegadigde. Leveranciers worden uitgenodigd om op basis van deze Selectieleidraad zich aan te melden d.m.v. een Verzoek tot Deelname (VtD).

In de komende hoofdstukken komen de volgende onderwerpen aan bod.

Hoofdstuk 1 Inleiding

Hoofdstuk 2 Opdracht

Hoofdstuk 3 Procedure

Bijlagen

1.2 Belangrijke data

Met betrekking tot de selectiefase van de aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning:

Pre Selectiefase	Datum
Publicatie Pre-Selectiedocumenten	29-08-2019
Uiterlijk moment van ontvangst vragen NVI 1	10-09-2019, 12:00 uur
Uiterlijk moment van versturen van antwoorden NVI 1	16-09-2019
Uiterlijk moment van ontvangst vragen NVI 2	23-09-2019, 12:00 uur
Uiterlijk moment van versturen van antwoorden NVI 2	30-09-2019
Ontvangst Aanmeldingen	14-10-2019, 12:00 uur
Beoordelen van aanmeldingen	In de week van 14 oktober 2019
Uiterlijk moment bekendmaking van het voorlopige resultaat pre-selectie (individuele uitspraak en per e-mail verstuurd)	21 oktober 2019, 12:00 uur
Definitieve vaststelling van het resultaat na bezwaartermijn (individuele uitspraak en per e-mail verstuurd)	04-11-2019, 12 uur

RDOG HM behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen of de procedure te stoppen.

Let op : de planning in de aanbestedingsstukken zijn leidend en niet de planning die tendered weergeeft.

Gunningsfase	Datum
Publicatie Gunningsdocumenten	07-11-2019
Uiterlijk moment van ontvangst vragen NVI 1	15-11-2019, 12:00 uur
Uiterlijk moment van versturen van antwoorden NVI 1	21-11-2019
Uiterlijk moment van ontvangst vragen NVI 2	29-11-2019, 12:00 uur
Uiterlijk moment van versturen van antwoorden NVI 2	05-12-2019
Ontvangst Inschrijvingen	23-12-2019, 12:00 uur
Beoordelen van inschrijvingen	In de week van 06-01- 2020
Uiterlijk moment voorlopig gunning	16-01-2020
Definitieve gunning	08-02-2020

RDOG HM behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen of de procedure te stoppen.

Let op : de planning in de aanbestedingsstukken zijn leidend en niet de planning die tendermed weergeeft.

1.3 Vermeende onvolkomenheden

De Selectieleidraad is met de hoogst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. Indien Geïnteresseerden desondanks tegenstrijdigheden, fouten en/of onduidelijkheden tegen komen dan zijn zij gehouden RDOG HM hiervan per ommegaande op de hoogte te stellen door een bericht via TenderNed te sturen onder vermelding van aanbesteding "Hosted Telefonie". RDOG HM verwacht van Gegadigde een proactieve houding. Indien Gegadigde bezwaren heeft tegen de inhoud van dit document dan dient hij deze in een vroegtijdig stadium en in ieder geval vóór het indienen van het VtD op de in paragraaf 3.2. beschreven wijze naar voren te brengen. Indien Gegadigde nalaat op de hiervoor beschreven wijze te handelen, dan verwerkt en vervalt het recht van Gegadigde zijn recht om ten aanzien van dit punt bezwaar te maken, zich daar in rechte op te beroepen en/of daar enige schadeclaim op te baseren.

1.4 Intellectueel eigendom en vertrouwelijkheid

Met uitzondering van de door de wet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze Selectieleidraad worden veelevoudigd tenzij dit het doel dient van deze Selectieleidraad. RDOG HM en Geïnteresseerden/Gegadigden/Inschrijvers respecteren alle (intellectuele) rechten op alle gegevens en bescheiden die in het kader van deze aanbestedingsprocedure onderling worden gedeeld en verplichten zich tot geheimhouding daarvan voor zover de gegevens en bestanden niet openbaar zijn. De vertrouwelijkheid is ook van toepassing op Geïnteresseerden die na het indienen van een Verzoek tot Deelname er alsnog voor kiezen om geen Inschrijving in te dienen.

Geïnteresseerden/Gegadigden/Inschrijvers zullen geen publiciteit geven aan deze aanbesteding en/of eventueel daaruit voortvloeiende werkzaamheden, in de vorm van externe publicaties, reclame-uitingen en dergelijke, zonder de uitdrukkelijke (schriftelijke) toestemming van RDOG HM.

1.5 Communicatie

Bij deze aanbesteding is ervoor gekozen om alle schriftelijke communicatie uitsluitend via TenderNed te laten plaatsvinden.

Voor vragen over het gebruik van TenderNed kunt u contact opnemen met de helpdesk van TenderNed.

Let op: om in te loggen op TenderNed dient u te beschikken over E-Herkenning. Indien u niet beschikt over E-Herkenning dan wordt u aangeraden dit spoedig aan te vragen.

Zowel tijdens de aanbestedingsprocedure als tijdens de uitvoering van de overeenkomst geschiedt alle correspondentie en communicatie met RDOG HM in de Nederlandse taal.

1.6 Voorbehouden

Uit de Selectieleidraad vloeien geen verplichtingen voort voor RDOG HM anders dan de verplichting om zich aan de in daarin beschreven procedures te houden. RDOG HM behoudt zich dan ook het recht voor om zonder opgave van reden deze aanbestedingsprocedure stop te zetten of tijdelijk, of geheel of gedeeltelijk op te schorten. Indien RDOG HM besluit de aanbesteding stop te zetten dan wel tijdelijk, geheel of gedeeltelijk op te schorten, is zij aan Geïnteresseerden/Gegadigden/Inschrijvers geen vergoeding verschuldigd van enigerlei kosten en/of geleden dan wel te lijden schade. In geval van stopzetting van de procedure worden de betrokken Gegadigden gelijktijdig in kennis gesteld van de redenen daartoe. Indien een betrokken gegadigde niet binnen 7 dagen na verzending van dit besluit een kort geding aanhangig maakt conform paragraaf 3.6, kunnen geen bezwaren meer worden gemaakt naar aanleiding van deze beslissing en heeft hij zijn recht ter zake verwerkt. RDOG HM behoudt zich bovendien het recht voor om bij een juridisch geschil alle documenten van Gegadigden/Inschrijvers in het geschil te brengen.

1.7 Voorwaarden

Toepasselijk recht

Op deze aanbesteding en de te sluiten overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Voorwaarden

Met het indienen van uw Verzoek tot Deelname (VtD) op de wijze zoals beschreven in onderhavige Selectieleidraad, wordt u Gegadigde voor de aanbesteding voor de Hosted telefonie en aanvaardt u daarmee alle in deze Selectiedraad – inclusief Bijlagen - gestelde voorwaarden.

1.8 Klachtenregeling

In het kader van de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat tussen RDOG HM en Geïnteresseerden/Gegadigden/Inschrijvers ontevredenheid bestaat over hoe door partijen tijdens de procedure wordt/is geacteerd. Dit kan leiden tot een klacht. Wanneer u een klacht heeft over RDOG Hollands Midden, dan kunt u deze schriftelijk indienen bij Hester Happel HHappel@rdoghm.nl. Om de onafhankelijkheid en de objectiviteit van de klachtafhandeling te waarborgen zullen klachten worden behandeld door een medewerker en of jurist van RDOG HM die niet direct bij de aanbesteding betrokken is.

Als RDOG HM aan een ondernemer laat weten hoe hij de klacht adresseert of als RDOG HM nalaat om binnen redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. (zie www.commissievanaanbestedingsexperts.nl). Het indienen van een klacht heeft in beginsel geen opschortende werking ter zake van de aanbestedingsprocedure.

Zie ook paragraaf 3.6 van deze leidraad.

2. Opdrachtomschrijving

In dit hoofdstuk wordt eerst de achtergrond van de aanbesteding (paragraaf 2.1) en de huidige situatie (paragraaf 2.2) uiteen gezet en daarna worden de kenmerken (paragraaf 2.3) en de scope van de Opdracht (paragraaf 2.4) toelicht. Vervolgens komen de diensten (paragraaf 2.5) en de migratie (paragraaf 2.6) aan bod. Tot slot wordt er beschreven hoe RDOG HM de Opdracht wil contracteren door middel van een Overeenkomst (paragraaf 2.7).

2.1 Achtergrond

Missie

RDOG HM bewaakt, beschermt en bevordert de gezondheid en het welbevinden van de burgers in de regio Hollands Midden in zowel reguliere als crisissituaties. Daarnaast probeert RDOG HM de effecten van gezondheidsbedreigingen te beperken. Het is de missie van RDOG HM om die opdracht op een positieve, inspirerende, innoverende en uitdagende manier vorm te geven, zowel voor medewerkers als voor klanten en doelgroepen.

Ambitie

De ambitie van RDOG HM bestaat eruit bij te dragen aan langer gezond leven in de regio, zodat de regio Hollands Midden gaat behoren tot de drie regio's met de hoogste gezondheidsverwachting van Nederland.

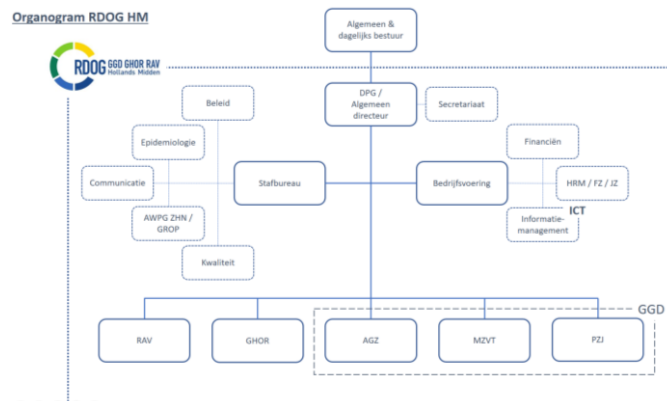
Beschrijving

RDOG HM bestaat uit GGD Hollands Midden (Gemeentelijke Gezondheidsdienst), RAV Hollands Midden (Regionale Ambulance Voorziening) en GHOR Hollands Midden (Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio)

De GGD Hollands Midden bestaat uit de drie sectoren Publieke Zorg voor de Jeugd (PZJ), Algemene Gezondheid Zorg (AGZ) en Maatschappelijke Zorg en Veilig Thuis (MZVT).

Overstijgend zijn er nog twee afdelingen, Stafbureau en Bedrijfsvoering, met daarboven de directie. Het Stafbureau betreft met name advies, communicatie en ondersteuning. Bedrijfsvoering is onder te verdelen in drie onderdelen namelijk Financiën, HRM, JZI en Informatiemanagement waar ook ICT onderdeel van uitmaakt.

Als het gaat om de te gunnen Overeenkomst ter zake telefonie dan betreft dit dus RDOG HM met alle onderliggende entiteiten, afdelingen en sectoren, uitgezonderd RAV en GHOR.



Meer informatie over RDOG HM is te vinden op www.rdoghm.nl.

2.2 Huidige situatie

De huidige telefonieoplossing is on-premise wat betekent dat de oplossing is geïnstalleerd en geïmplementeerd op eigen hardware in het datacenter van RDOG HM.

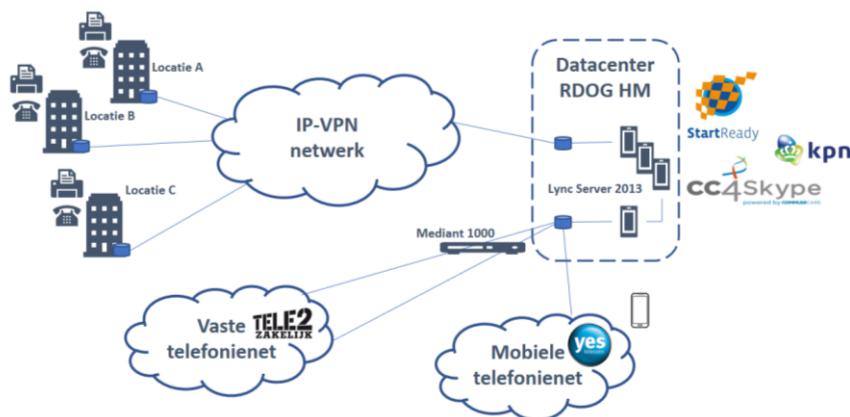
Dit datacenter bevindt zich op het adres Rooseveltstraat 4a, te Leiden. Vanaf dat adres wordt het IP-VPN netwerk van RDOG-HM bediend.

De technische oplossing ziet er als volgt uit:

- Hardware deels SuperMicro appliances en Dell Poweredge R620
- Front End Server Pool (3 servers)
- Mediation Server Pool (3 servers)
- Edge Server Pool (2 servers)
- Office Web Application Server Pool (3 servers)
- 2 Hardware Load Balancers
- SQL Cluster van 2 servers (o.b.v. SQL mirror)
- Gevirtualiseerde omgeving o.b.v. Hyper-V
- Verbindingen middels IP-VPN (redundant)
- Mediant 1000 (2 stuks) t.b.v. SIP-protocol

De CC4Skype functionaliteit draait op 1 Managed Virtual Server behorende bij de totale Lync omgeving onder beheer van KPN / StartReady.

Schematische weergave infrastructuur + leveranciers



Op de locaties Leiden (Parmentierweg, eigen beheer) en Gouda (Thorbeckelaan, afname via ODMH) is wifi beschikbaar, op de overige locaties is dit niet het geval. Wifi wordt overigens niet gebruikt voor werkplekfaciliteiten maar is beschikbaar voor internet ontsluiting voor gasten en mobiele devices van de medewerkers. De wifi-omgeving is gescheiden van het bedrijfsnetwerk.

Configuratie

Onderstaande de configuratie welke momenteel gebruikt wordt binnen de organisatie:

- 250 stuks AASTRA 6725 IP-toestellen
- Circa 900 stuks Android mobiel Samsung J5 en J6
- Lync 2013 client in Xenapp / Xendesktop en lokaal op de laptops
- Lync 2013 mobile app voor mobiele telefoon (Windows, Android en IOS)
- Koppeling met Exchange t.b.v. Voicemail, Chat en Presence
- 33 ACD-groepen / belgroepen in Lync omgeving
- 12 ACD-groepen / belgroepen in CC4Skype omgeving
- Circa 900 voicemailboxen in Exchange
- Meldteksten (Overdag, Avond, Weekend, Feestdagen)
- Callcenter software (CC4Skype) binnen de sectoren PZJ (Klant Contact Center met 8 agents) en MZVT (Veilig Thuis met 6 agents)
- Wachrijmeldingen (alleen middels CC4Skype)
- Lync Attendant (in gebruik bij receptie en Reizigers / SOA-afsprakenbureau met 6 agents)
- Video-conferencing opstellingen in Leiden en Gouda

RDOG HM heeft 2000 nummers in eigendom en eigen beheer. Daarnaast zijn er 100 nummers eigendom van de gemeenten welke via OptiTel worden doorgezet naar een mobiel of vast nummer uit de reeks van RDOG-HM. Dit betreft de nummerreeks 088-254 2300 t/m 088-254 2399. De nummerreeks van RDOG HM loopt van 088-308 3000 tot en met 088-308 4999.

Mobiele Communicatie

RDOG HM hanteert een 'mobiel-tenzij' beleid. Gezien de wens om over te gaan naar een nieuwe telefonieoplossing is in het contract o.a. de eis opgenomen dat aangesloten moet kunnen worden op vast-mobiel integratie en daarnaast geldt er een contractduur van 1 jaar met optie tot verlenging.

Die aanbesteding bestond in hoofdlijnen uit:

- Mobiele Voice-Data-abonnementen;
- Mobiele Data Only-abonnementen;
- Mobiele telefoniediensten / verkeersafhandeling;
- Een online webbased platform voor beheerders;
- Een online webbased selfservice platform voor gebruikers;
- Het verzorgen van de migratie.

Belvolumes

Voor de vaste telefonie heeft RDOG-HM per maand een belvolume van:

- Inkomend circa 300 uur/maand via de nummerreeks nummerreeks 088-254 2300 t/m 2399;
- Inkomend via de nummerreeks 088-308 3000 t/m 4999 is onbekend;
- Uitgaand via de nummerreeks 088-308 3000 t/m 4999 circa 800 uur/maand, waarvan circa 620 uur naar mobiel. Van deze laatste categorie zullen er veel gesprekken zijn naar de eigen 900 mobiele toestellen (gebeld vanaf een vast toestel of inkomend doorgerouteerd, omdat veel vaste nummer doorgeschakeld staan naar mobiel).

2.3 Kenmerken van de opdracht

RDOG HM heeft behoefte aan vervanging van de huidige telefonie oplossing, welke onderdeel uitmaakt van een Lync2013 omgeving. RDOG HM heeft ervaren dat de Lync2013 omgeving onvoldoende functionaliteiten biedt die aansluiten bij de behoefte van de organisatie. Daarnaast heeft de bedrijfszekerheid onvoldoende kunnen overtuigen.

RDOGHM schat de waarde van de opdracht in op €1.250.000,- (één miljoen en tweehonderdvijftigduizend euro exclusief btw) en €1.500.000,- (één miljoen en vijfhonderdduizend euro exclusief btw) over 7 jaren. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

RDOG HM wil daarnaast, passend in het ICT-beleid, overstappen van een in eigendom zijnde on-premis oplossing naar een oplossing die als dienst wordt afgenomen. De beschikbaarheid en betrouwbaarheid is belangrijk voor de dienstverlening van RDOG HM. Daarom heeft RDOG HM de voorkeur voor een oplossing die vanuit minimaal twee datacentra wordt geleverd.

De scope van deze dienstverlening omvat:

- Het leveren van vaste telefonie voor alle vestigingen van RDOG HM, incl. 150 nieuwe vaste toestellen.
- Het leveren van de koppeling met de openbare infrastructuur inclusief beheer van de nummerblokken en de portering van deze nummers van de huidige provider naar de aanbieder of opgenomen binnen de aangeboden dienstverlening.
- Het leveren van een unified communications oplossing, ter vervanging van Lync2013, echter volledig geïntegreerd in de telefonie-omgeving.
- Het leveren van vast-mobiel integratie.
- Het leveren van oplossingen voor het contactcenter, bij hoge voorkeur geïntegreerd in de telefonie-omgeving.
- Contractduur van 4 jaar, met de mogelijkheid tot driemaal verlenging van één jaar.

2.4 Opdracht: puntsgewijs

De betreffende eisen en wensen zijn gebaseerd op de geformuleerde visie en het beleid.

- De telefonieoplossing geldt organisatie breed (RDOG HM), uitgezonderd RAV en GHOR.
- De telefonieoplossing wordt geleverd als een dienst, inclusief de openbare infrastructuur met bijbehorende nummerblokken.
- Het beleid omtrent telefonie is 'mobiel-tenzij'. Dit betekent dat de telefonieoplossing geschikt is voor mobiele telefoons, maar ook voor het gebruik van vaste telefoontoestellen t.b.v. specifieke afdelingen/gebruikers zoals de receptie, het secretariaat en het KCC.
- Vast-mobiel integratie is een vereiste.
- De dienstverlening is gebaseerd op flexibiliteit en proven technology (het product is reeds bewezen bij gerenommeerde partijen).
- Duidelijke voorkeur voor een partij die proactief meedenkt en betrokken is om het product zo optimaal mogelijk te laten werken.
- Bij inschrijving op te leveren conceptdocument Service Level Agreement (SLA) met daarin opgenomen concrete afspraken rondom servicemanagement en daaruit volgend een afgestemd Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
- Periodieke overlegmeetings op zowel strategisch, tactisch en operationeel niveau.
- Betreffende aanbieder beschikt minimaal over de volgende certificeringen of gelijkwaardig: ISO 27001 (informatiebeveiliging), ISO 9001 (kwaliteitsmanagement) en ISO 14001 (milieumanagement).
- Inschrijver is bekend met NEN7510 en NEN7513 en handelt hiernaar.
- Opdrachtnemer zorgt er voor dat RDOG-HM kan voldoen aan wet- en regelgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet beveiliging netwerk- en informatiesystemen.
- Inschrijver toont dat hij zijn servicemanagementprocessen heeft ingericht volgens internationaal aanvaarde standaarden zoals ITIL 2011, ISO 20000 of gelijkwaardig.
- Concrete afspraken op het gebied van RTO & RPO. Bepalen wat de maximale hersteltijd en hoeveelheid dataverlies mag zijn in geval van een calamiteit.
- De infrastructuur van de telefonieoplossing (inclusief back-up-oplossing) dient redundant uitgevoerd te zijn waarbij deze infrastructuur over 2 fysiek gescheiden locaties is verdeeld.
- Er dient periodiek een back-up gemaakt te worden van de telefonieoplossing, het betreft hier de database en de configuratie. Specifieke afspraken maken over de frequentie (dag/maand/jaar) en bewaartermijnen (aantal maanden/jaren) van de back-up.
- De telefonieoplossing dient schaalbaar te zijn zodat RDOG HM in geval van een calamiteit (bijvoorbeeld griep epidemie) in staat is om op te schalen qua capaciteit en daarna ook weer af te kunnen schalen.
- De telefonieoplossing biedt overzichtelijke en duidelijke rapportages over de bereikbaarheid. Denk hierbij aan de kwaliteit en kwantiteit van de telefonie als het gaat om lost calls, aantal gesprekken inbound en outbound, gespreksduur, etc.

2.5 Eenmalige diensten:

Bij de realisatie van het nieuwe telefonie- en UC-platform wordt van de leverancier verwacht dat deze in samenwerking met RDOG HM de nodige voorbereidingen treft en het gehele proces begeleid vanaf het moment van opdrachtverstrekking tot na de definitieve oplevering. Hoewel in het programma van eisen nader beschreven komen de werkzaamheden in grote lijnen neer op het navolgende:

- Het migreren van de redundante SIP-bundel, met 2000 doorkiesnummers in de reeks 088-308 3000 tot en met 088-308 4999, van Tele2 naar de aanbieder en bieden van deze service gedurende de contractstermijn van de cloud telefoniedienst.
- De leverancier moet een projectleider leveren die zorgt voor de coördinatie aan de zijde van de aanbieder. Deze projectbegeleiding moet bestaan uit een ter plaatse van de uitvoering aanwezige verantwoordelijke deskundige die de Nederlandse taal machtig is en in staat is om in voldoende mate te communiceren met 3^e-lijnsspecialisten in het land van herkomst van de toegepaste hard- en software.
- Het verwijderen van de bestaande telefonie-oplossing, inclusief toestellen en overige systeemgebonden hardware met bijbehorende verbindingen/bekabeling.
- Het verzorgen van training & opleiding tijdens en na de implementatie van de nieuwe oplossing zodat de medewerkers voldoende geëquipeerd zijn om op een goede manier gebruik te maken van de nieuwe oplossing.
- Het verzorgen van een beheerderstraining voor minimaal twee personen, die voldoende is voor het beheer van alle operationele beheeractiviteiten.

2.6 Migratie van huidige naar nieuwe omgeving

Bij de migratie van de huidige situatie naar de gewenste situatie gaat RDOG HM een aantal transities tegelijk doen, namelijk:

- Van een on-premis oplossing naar hosted/cloud;
- Van operationele beheerorganisatie naar regie-organisatie;
- Van volledige UC-omgeving (Lyn2013 Enterprise Voice) naar Cloud-telefonie met UC-functionaliteiten;
- Van mobiele toestellen binnen 'mobiel-tenzij' naar vast-mobiel integratie binnen 'mobiel-tenzij';
- Van leverancier naar trusted partner.

2.7 Overeenkomst

In verband met de hoogte van de investeringen (zowel personele alsook financiële) wordt er voor onderhavige Opdracht een Overeenkomst aangegaan voor een periode van vier (4) jaar en daarna drie (3) maal een optionele verlenging van één (1) jaar, met dien verstande dat Contractant deze eventuele verlenging(en) dient te accepteren en welke verlenging derhalve eenzijdig door RDOG HM kan worden ingeroepen.

2.7.1 Prijs en kwaliteit criterium

Voor onderhavige Opdracht zal een weging voor prijs en kwaliteit gelden (BKV: beste prijs/kwaliteitsverhouding).

De totaalprijs wordt berekend over de maximale looptijd van de Overeenkomst van zeven (7) jaar en is gebaseerd op het aantal onderdelen die door RDOG HM worden afgenomen. De onderdelen voor de totaalprijs worden opgenomen in de Gunningsleidraad. Er worden ook opties uitgevraagd. Deze worden niet meegenomen in de beoordeling van de aanbesteding. De 'totaalprijs' wordt ook wel TCO (Total Cost of Ownership) genoemd. Het onderdeel kwaliteit zal ook worden gewogen en de optelsom van de punten te behalen op prijs en kwaliteit (los van andere eisen) leiden tot een voorlopig gunningsbesluit.

2.7.2 Overige kaders en randvoorwaarden

RDOG HM heeft een werkgroep geformeerd, bestaande uit medewerkers die gespecialiseerd zijn in de inhoudelijke facetten van informatiemanagement, inkoop, ICT, functioneel (en technisch) beheer, projectmanagement en waar nodig specialisten op onderdelen, die nauw betrokken zijn bij de aanbesteding.

RDOG HM heeft als belangrijke doelstelling (sociale) duurzaamheid geformuleerd. De duurzaamheid is doorgetrokken in de keuze voor de manier waarop de bedrijfsvoering is ingericht en de keuze voor materiele goederen die op een duurzame wijze zijn vervaardigd, hergebruikt worden, of duurzaam vernietigd worden.

3. Procedure

In dit hoofdstuk wordt de procedure van de aanbesteding Hosted Telefonie toegelicht. Na de inleiding (paragraaf 3.1) wordt ingegaan op het stellen van vragen (paragraaf 3.2), vereisten voor (het indienen van) een Verzoek tot Deelname (paragraaf 3.3) en de toetsing en kwalitatieve selectie van Gegadigden (paragraaf 3.4), en de wijze waarop de beoordeling plaatsvindt (paragraaf 3.5). Tot slot wordt de selectie van de Top-5 Gegadigden uiteen gezet. De voorlopige planning staat in paragraaf 1.2.

3.1 Inleiding

De aanbestedingsprocedure geschiedt op basis van de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, waarbij de Europese richtlijn 2014/24/EU voor werken, leveringen en diensten is geïmplementeerd. De begripsbepalingen van de Aanbestedingswet zijn daarom van toepassing. De aanbesteding verloopt volgens de niet-openbare procedure.

De niet-openbare procedure bestaat 2 fasen:

1. Selectiefase
2. Gunningsfase.

Selectiefase: op basis van een openbare aankondiging kunnen geïnteresseerden een verzoek indienen om te worden uitgenodigd voor de gunningsfase. Dit doen partijen door middel van het indienen van een verzoek tot deelneming (VtD). Op basis van het VtD is RDOG HM voornemens 5 (vijf) Ondernemers te selecteren voor de gunningsfase.

Gunningsfase: De geselecteerde Gegadigden worden door RDOG HM uitgenodigd tot het doen van een Inschrijving en zij ontvangen daarbij de Gunningsleidraad.

Dit document omvat alle informatie met betrekking tot de selectiefase.

Percelen

Voor deze Opdracht wordt geen gebruik gemaakt van percelen. RDOG HM is nadrukkelijk op zoek naar een totale oplossing voor de Hosted Telefonie. Deze totale oplossing wordt aangeboden door één leverancier.

De samenstelling en complexiteit van de gewenste oplossing rechtvaardigt in dit kader de gunning aan één marktpartij, teneinde fragmentatie van de Opdracht - en de daarmee inherente risico's bij de implementatie en/of uitvoering daarvan - te minimaliseren.

Publicatie via TenderNed

De communicatie van deze aanbesteding wordt via TenderNed gepubliceerd. In elk document wordt bij de publicatie altijd het Tendernedkenmerk van onderhavige aanbesteding opgenomen.

Van een Gegadigde wordt verwacht dat deze alle benodigde kennis heeft om op een correcte wijze een aanbestedingsprocedure te kunnen doorlopen in TenderNed. Gebruik van TenderNed is voor rekening en risico van de Gegadigde, behoudens in het geval dat TenderNed op het uiterste tijdstip voor ontvangst van de aanmelding niet toegankelijk is als gevolg van een storing bij eHerkenning, in TenderNed of aan het hoogspanningsnet, dan is er sprake van een overmacht situatie. In voorkomend geval kan het uiterste tijdstip voor ontvangst van de VtD, afhankelijk van de situatie en de gevolgen, door RDOG HM worden uitgesteld. Het gewijzigde uiterste tijdstip voor ontvangst van de aanmeldingen wordt bekend gemaakt via TenderNed.

3.1.1 Aanmelden

Naast een zelfstandige Inschrijving kan een Inschrijver ook een Inschrijving als Hoofdaannemer of als Combinatie een Verzoek tot Deelname indienen.

Aanmelden als Hoofdaannemer : Een Hoofdaannemer stelt zich met Inschrijving hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de gehele Opdracht. Dus ook voor de werkzaamheden die door Onderaannemers in opdracht van Hoofdaannemer worden uitgevoerd. Wanneer een Hoofdaannemer een beroep doet op de Onderaannemer om aan de geschiktheidseisen te voldoen, is de Hoofdaannemer verplicht deze Onderaannemer bij de Inschrijving te vermelden. De relatie Hoofdaannemer – Onderaannemer mag in de periode van de Opdracht niet verbroken worden. Ook Onderaannemers dienen afzonderlijk een UEA in te vullen, te ondertekenen en via de Hoofdaannemer aan te bieden.

Aanmelden als Combinatie : Wanneer Gegadigden inschrijven in de vorm van een Combinatie dienen alle leden van de Combinatie vermeld te worden bij de Inschrijving. Alle leden van de Combinatie dienen afzonderlijk een UEA in te vullen, te ondertekenen en bij de Inschrijving aan te bieden.

- o De leden van de Combinatie zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de (deugdelijke en tijdige) uitvoering van de te gunnen Overeenkomst.
- o In geval van een Combinatie dient er één aanspreekpunt (de penvoerder) te zijn die zorg draagt voor de onderlinge correspondentie, communicatie, opdrachtverstrekking, betalingen, en verdeling van taken en verantwoordelijkheden binnen de Combinatie. De facturering geschiedt door de penvoerder van de Combinatie. RDOG HM is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor de handelingen van de individuele leden van de Combinatie. De leden van de Combinatie, anders dan de penvoerder van de Combinatie, kunnen geen (rechts)handelingen verrichten of afdwingen (bijvoorbeeld het betalen van bedragen).
- o De Combinatie kan na het VtD niet meer van samenstelling wijzigen.

3.2 Het stellen van vragen

Tijdens de selectiefase (en de inschrijvingsfase) is het mogelijk om vragen te stellen door middel van een Nota van Inlichtingen. De vragen dienen te worden aangeleverd via TenderNed in het beschikbaar gestelde format (Bijlage 2). De vragen en antwoorden worden geanonimiseerd verstrekt via TenderNed in een nota van inlichtingen. Alle vragen en antwoorden worden geanonimiseerd en gelijktijdig door middel van deze Nota van Inlichtingen (Nvl) gepubliceerd op TenderNed. Eventuele aanvullingen en/of correcties op de Selectieleidraad worden eveneens middels een Nvl kenbaar gemaakt. De Inschrijver dient in beginsel al zijn vragen vóór het sluiten van de indieningstermijn van de eerste inlichtingenronde te stellen. In het tijdspad zoals opgenomen in paragraaf 1.2 is bepaald tot welk moment vragen kunnen worden gesteld. Bij het stellen van een vraag dient er aangegeven te worden op welk(e) element(en) een vraag betrekking heeft. Vragen die na de sluitingsdatum van de (laatste) Nvl worden ingediend worden niet in behandeling genomen en niet beantwoord.

3.3 Verzoek tot Deelname

Aanmelding als Gegadigde geschiedt d.m.v. indiening van een VtD. Een VtD bestaat uit de volgende bijlagen die door Gegadigde worden ingevuld (zie paragraaf 3.4).

- o Een Verzoek tot Deelname op briefpapier van Gegadigde (zie bijlage 5)
- o Een volledig ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument (zie bijlage 1)
- o Een volledig ingevuld Invulformulier Open vragen (zie bijlage 3, eventueel aangevuld met een referentiebijlage, zie bijlage 4).

In het geval Gegadigde een beroep wenst te doen op een Onderaannemer of indien Gegadigde voornemens is de opdracht uit te voeren als Combinatie, dan geldt dat ook alle Onderaannemers en leden van de Combinatie tevens de Bijlagen [1 en 5] moeten invullen, te ondertekenen en dat deze tevens dienen te worden ingediend bij het VtD.

De sluitingsdatum en -tijd voor het indienen van een VtD is opgenomen in paragraaf 1.2.

Minimum vereisten

(De indiening van) het VtD dient te voldoen aan de volgende minimumvereisten. Indien dit niet het geval is, wordt het VtD terzijde gelegd en wordt de betreffende Gegadigde uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Na verstrijking van de indieningstermijn wordt de "digitale kluis" van TenderNed met de ingediende VtD's geopend. De opening is niet openbaar.

Het VtD dient uiterlijk te zijn ontvangen op het in paragraaf 1.2 opgenomen deadline. in de "digitale kluis" van TenderNed (u ontvangt hiervan een ontvangstbewijs van TenderNed). De uitsluitend via TenderNed ingediende stukken dienen te worden ingediend in de vorm van één of meer PDF-bestanden. Alle betreffende bestanden dienen als origineel en rechtsgeldig ondertekend te zijn door dezelfde ondertekening bevoegde perso(o)n(en) die het UEA heeft of hebben ondertekend. De inhoud van dit rechtsgeldig ondertekende originele exemplaar is te allen tijde leidend.

In geval van een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie zelf hun bijlage 1 en 5 dienen te ondertekenen en dat de penvoerder tevens alle bijlagen te voorzien van een (extra) handtekening.

Het VtD dient volledig in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Door indiening van het VtD verklaart Gegadigde zich bereid en in staat om gedurende de gehele aanbestedingsprocedure eventuele verduidelijkingsvragen binnen 48 uur schriftelijk (via TenderNed) te beantwoorden. Bovendien stelt RDOG HM het op prijs als het bestand is opgemaakt in A4-formaat en de bestandsnaam van elk digitaal bestand de naam van de betreffende Gegadigde bevat (voorbeeld: naamgegadigde_bestandsaanduiding_RDOG HM2019.bestandsextensie).

Overzicht te verstrekken documenten

Onderstaande tabel geeft een overzicht van alle documenten die bij aanmelding dienen te worden verstrekt.

Indeling	Bij VtD te verstrekken documenten	Voorschreven format
1	Verzoek tot Deelname (VtD) in de vorm van een brief (voorzien van logo en contactgegevens van Gegadigde)	Bijlage 5
2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Bijlage 1
3	Invulformulier Open vragen	Bijlage 3 mogelijk met aanvulling referentiebijlage in bijlage 4

Verzoek verstrekking bewijsstukken

Ter verificatie van de UEA die door de Gegadigde is ingediend bij zijn VtD, dient Gegadigde op een daartoe strekkend verzoek van RDOG HM de bewijsstukken, zoals opgenomen in onderstaande tabel, door middel van TenderNed te overleggen. Overlegging dient plaats te vinden zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 2 werkdagen na het verzoek van RDOG HM.

Indeling	Op verzoek te verstrekken bewijsstukken kort voor verzenden mededeling van de selectiebeslissing	Toelichting in paragraaf
1	Gedragsverklaring Aanbesteden	3.4
2	Verklaring belastingdienst	3.4
3	Non-faillissementsverklaring	3.4
4	Uittreksel KVK	3.4

Indien een VtD ingediend is door een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk onderstaande documenten in te dienen. In geval een beroep wordt gedaan op een Onderaannemer dient ook de Onderaannemer afzonderlijk onderstaande documenten in te laten dienen door de Hoofdaannemer.

Indien RDOG HM de gevraagde bewijsstukken niet binnen de gestelde 2 werkdagen heeft ontvangen, of indien de inhoud niet overeenkomt met hetgeen in de verklaringen is gesteld, dan kan de Gegadigde besluiten de betreffende Gegadigde eenmalig in de gelegenheid te stellen de onjuistheden en/of onvolkomenheden in de aangeleverde bewijsmiddelen te herstellen binnen een periode van twee werkdagen, tenzij naar het oordeel van RDOG HM reeds bij voorbaat vaststaat dat de geconstateerde onjuistheden en/of onvolkomenheden niet (tijdig) hersteld kunnen worden. wordt zijn VtD terzijde gelegd, behoudens in het geval van overmacht (dit ter beoordeling van RDOG HM).

Slaagt Gegadigde er niet in om binnen twee werkdagen de geconstateerde gebreken te herstellen of staat reeds bij voorbaat vast dat deze gebreken niet (tijdig) hersteld kunnen worden, dan kan RDOG HM besluiten deze Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure en het VtD als ongeldig ter zijde leggen.

Voor de geldigheidsduur van de bewijsstukken wordt verwezen naar art. 2.89 Aanbestedingswet 2012.

LET OP: houd s.v.p. rekening met de aanvraagtijd van de Gedragsverklaring Aanbesteden en de verklaring van de Belastingdienst. Het is de verantwoordelijkheid van de Gegadigde om ervoor te zorgen dat de verklaringen tijdig worden aangevraagd om aan de gestelde termijn te kunnen voldoen.

Gedragsverklaring Aanbesteden

Op verzoek van RDOG HM dient desgevraagd een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) kort voor verzending van de mededeling van de selectiebeslissing te worden overgelegd. Deze verklaring mag niet ouder zijn dan twee jaar. De procedure voor het aanvragen van een GVA neemt enige tijd in beslag. Let daar goed op.

3.4 Toetsing en kwalitatieve selectie

Conform de niet-openbare procedure zoals bedoeld in de Aanbestedingswet vindt toetsing en kwalitatieve selectie van Gegadigden plaats alvorens een aantal Gegadigden uit te nodigen in te schrijven. In de Aanbestedingswet zijn de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria vermeld voor de toetsing en kwalitatieve beoordeling en selectie van Gegadigden. Eén en ander is in deze Selectieleidraad nader uitgewerkt. Het niet voldoen leidt tot uitsluiting van de procedure.

Indien een Gegadigde of Inschrijver op enig moment gedurende het verloop van deze aanbestedingsprocedure niet meer aan de in onderhavige Selectieleidraad beschreven uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria voldoet, kan dit alsnog leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Gegadigden of Inschrijvers zijn verplicht RDOG HM per ommegaande in kennis te stellen van wijzigingen in hun omstandigheden die uitsluiting op grond van de gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria tot gevolg kunnen hebben.

Uitsluitingsgronden

Voor zijn VtD dient Gegadigde de UEA voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten (bijlage UEA) volledig en naar waarheid in te vullen en mee te leveren. Deze moet rechtsgeldig zijn ondertekend en dat zal RDOGHM ook controleren. Daarom levert u ook een uittreksel van het KVK aan 9 niet ouder dan 6 maanden) .

Gegadigde dient aan te tonen zich niet te bevinden in één of meer situaties zoals bedoeld in art. 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet. Hiervoor dient Gegadigde het UEA voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten in te vullen zoals opgenomen in Bijlage UEA. Daarnaast dient Gegadigde te verklaren zich niet in een situatie te bevinden zoals bedoeld in Deel III A, Deel III B en Deel III C van dit UEA (zie bijlage 1).

Om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden niet op Gegadigde van toepassing zijn, wordt gevraagd bij het VtD de volgende bewijsstukken aan te leveren.

Inschrijver dient de volgende bewijsstukken mee te sturen:

- o Een non-faillissementsverklaring van de Rechtbank, niet ouder dan zes (6) maanden.
- o Een verklaring van de Belastingdienst dat is voldaan aan de verplichtingen op grond van de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen m.b.t. betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen, niet ouder dan zes (6) maanden.

Minimum geschiktheidseisen

Als bewijs voor het aantonen van de belangrijkste kerncompetenties moet Gegadigde antwoord geven op de in de Bijlage Invulformulier Open vragen (bijlage 3) en eventueel de referentiebijlagen aanleveren (bijlage 4).

Eisen aan in te dienen referenties

De ondernemer dient zijn kerncompetenties met referenties te onderbouwen om voor selectie in aanmerking te komen. Aan de referenties worden de volgende eisen gesteld:

- Alle velden in Bijlage 4 moeten zijn ingevuld.
- De referentieopdracht(en) dienen uitgevoerd te zijn in de periode van 3 jaar voorafgaande aan de datum van deze aanbesteding (publicatiedatum);
- Een referentie kan meerdere kerncompetenties afdekken op voorwaarde dat de relatie tussen de referentie en iedere hieraan gekoppelde kerncompetentie helder is aangegeven. De kerncompetenties zijn verderop in dit document beschreven.
- Er is minimaal 1 (één) en maximaal 2 (twee) referentie(s) per benoemde kerncompetentie noodzakelijk.
- Per referentieproject dient één formulier (zie bijlage 4) te worden ingevuld, totaal maximaal 3 A4 met lettertype Arial, 10 en regelafstand 1,0.
- Door het opgeven van een referentieproject geeft de Gegadigde toestemming aan RDOG HM om, zonder tussenkomst van de Gegadigde, voor verificatie contact op te nemen met de genoemde contactpersoon van de referentie.
- De referenties mogen uitsluitend in de Nederlandse taal opgesteld zijn (laten vertalen indien nodig). De referent dient bij voorkeur in het Nederlands te communiceren. Enig andere toegelaten taal voor de referentie is Engels.

Selectiecriteria

Teneinde het aantal tot het doen van een Inschrijving uit te nodigen Gegadigden te beperken, wordt er binnen de Gegadigden een rangorde aangebracht. Hiertoe worden de ingediende VtD inhoudelijk beoordeeld (zie paragraaf 3.5 bij 'beoordelingssystematiek'). Op grond daarvan worden de (maximaal) vijf best scorende Gegadigden (Top-5 Gegadigden) uitgenodigd in te schrijven (zie paragraaf 3.5).

3.5 Beoordeling

De beoordeling van de VtD's geschiedt in twee rondes:

- o Ronde 1: beoordeling van de minimumeisen.
- o Ronde 2: beoordeling van de open vragen.

o Ronde 1: eisen

Van alle ingediende VtD's die aan de betreffende minimumvereisten voldoen (zie paragraaf 3.4 voor de uitsluitingsgronden) worden de eisen zoals opgenomen in de Selectieleidraad en de gevraagde bijlagen) gecontroleerd. Een VtD dat niet aan alle gestelde eisen voldoet, wordt terzijde gelegd. De betreffende Gegadigde wordt daarmee uitgesloten van verdere deelname aan de procedure.

Gegadigde dient hiertoe de betreffende eisen naar waarheid en juist te beantwoorden, en - uitsluitend als daar bij de betreffende eis expliciet om gevraagd wordt - te voorzien van het aldaar gevraagde bewijs. Indien Gegadigde zich niet expliciet akkoord verklaart met het leveren van de waarheid en de juiste invulling dan geldt dit als voorbehoud en wordt het VtD terzijde gelegd. Daarmee wordt de betreffende Gegadigde uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

o Ronde 2: beoordeling van de open vragen

Van de resterende VtD's worden de open vragen, zoals aangeleverd met bijlage Invulformulier Open Vragen en mogelijke referentiebijlagen, beoordeeld.

Beoordelingssystematiek

De beoordeling van de open vragen geschiedt door een team van ten minste drie beoordelaars die werkzaam zijn bij RDOG HM of (extern) expert zijn in een aan de Opdracht gerelateerd vakgebied en onafhankelijk van elkaar beoordelen. Waar het nodig is wordt er naar consensus gezocht.

Open vragen worden beoordeeld door middel van punten die worden toegekend aan de kwaliteit van het antwoord. Iedere beoordelaar kent op elke open vraag punten toe.

De beoordeling van ieder onderdeel geschiedt o.b.v. de mate waarin het antwoord van Gegadigde voldoet aan de omschrijving van het betreffende onderdeel in het invulsjabloon (zie Bijlage 3 Invulformulier Open Vragen). Wanneer een bepaald onderdeel (tabelregel) ontbreekt of niet is Beantwoord dan scoort dit onderdeel geen (0) punten.

De punten van alle beoordelaars worden per kerncompetentie opgeteld teneinde een score per kerncompetentie te genereren. De optelsom van alle scores bepaald de totaalscore per selectie criterium.

De vijf (5) Inschrijvers die (1) voldoen aan alle in deze Selectie leidraad gestelde eisen en (2) behoren tot de 5 hoogste totaalscores, worden één van de Top-5 Gegadigden.

Kerncompetenties

De kerncompetenties worden hieronder beschreven.

De kerncompetenties zijn:

1. De levering van de dienstverlening, inrichting, het beheer en het onderhoud van de gevraagde telefoniedienst, inclusief callcenter functionaliteit, unified communications functionaliteit en de benodigde vaste toestellen en bedienposten, flexibel en toekomstbestendig).
2. Het koppelen met de Microsoft Office omgeving, inclusief Outlook en het CRM-pakket.
3. Het realiseren van een vast-mobiel integratie, waardoor xx smartphones worden gekoppeld met de telefoniedienst zodanig dat zij volledig onderdeel uitmaken van het spraakplatform.
4. Het leveren van een dienstverlening die binnen enkele uren kan worden uitgebreid in aantal telefonie-werkplekken en capaciteit in de openbare infrastructuur in geval van een ontwrichtende calamiteit in de regio.
5. Het vormgeven van dienstverlening waarbij de klant centraal staat en u als leverancier zichtbaar bent (partnership) en over expertise beschikt (gecertificeerd personeel).
6. Het garanderen van een stabiele, solide en continue infrastructuur en werkplek voor alle medewerkers. U werkt aan constructieve oplossingen en voorziet tijdig knelpunten.
7. Het garanderen van een veilige en duurzame omgeving waarbij de veiligheid van data en informatie centraal staat, bij uitval (bij u als bij de klant) uitgeweken kan worden teneinde de bedrijfsvoering te continueren.

De kerncompetenties zijn opgenomen in de vorm van open vragen. De Open vragen doen een beroep op de ervaring en op de visie of aanpak met betrekking tot een specifiek onderdeel of thema binnen de kerncompetentie.

De open vragen zijn te vinden in Bijlage 3 - Invulformulier Open vragen. Gegadigde heeft hier ook de gelegenheid om een referentiebijlage (bijlage 4) in te vullen.

Selectiecriteria

Alle Gegadigden worden gerangschikt aan de hand van de selectiecriteria. De beoordelingsaspecten zijn tevens selectiecriteria. Hiertoe worden van elk beoordelingsaspect meerdere open vragen beantwoord waarvan de eindscores van elk open vraag mee weegt in het beoordelingsaspect en opgeteld worden tot een totale score. Daar vind uiteindelijk een ranking plaats en daar waar nodig wordt er naar consensus gezocht.

Elke beoordeling wordt daarbij gelijk en gemotiveerd gewogen en er vindt geen (tussentijdse) afronding plaats.

Selectiecriteria

Weging

Item	Omschrijving	Max. aantal punten
1.	De levering van de dienstverlening, inrichting, het beheer en het onderhoud van de gevraagde telefoniedienst, inclusief callcenter functionaliteit, unified communications functionaliteit en de benodigde vaste toestellen en bedienposten, flexibel en toekomstbestendig).	30
2.	Het koppelen met de Microsoft Office omgeving, inclusief Outlook en het CRM-pakket.	10
3.	Het realiseren van een vast-mobiel integratie, waardoor 900 smartphones worden gekoppeld met de telefoniedienst zodanig dat zij volledig onderdeel uitmaken van het spraakplatform.	15
4.	Het leveren van een dienstverlening die binnen enkele uren kan worden uitgebreid in aantal telefonie-werkplekken en capaciteit in de openbare infrastructuur in geval van een ontwrichtende calamiteit in de regio.	5
5.	Het vormgeven van dienstverlening waarbij de klant centraal staat en u als leverancier zichtbaar bent (partnership) en over expertise beschikt (gecertificeerd personeel).	15
6.	Het garanderen van een stabiele, solide en continue infrastructuur en werkplek voor alle medewerkers. U werkt aan constructieve oplossingen en voorziet tijdig knelpunten.	15
7.	Het garanderen van een veilige en duurzame omgeving waarbij de veiligheid van data en informatie centraal staat, bij uitval (bij u als bij de klant) uitgeweken kan worden teneinde de bedrijfsvoering te continueren	10
	Totaal	100

Het is belangrijk dat de Gegadigde de relevante aspecten met zodanig detail en helderheid beschrijft zodat RDOG HM in staat is te beoordelen of Gegadigde als één van de meest geschikte kandidaten voor de te gunnen opdracht kan worden aangemerkt. Als scoremodel wordt de volgende schaal gehanteerd.

Beoordeling	Score
De uitwerking is van een matige kwaliteit. Toelichting: De uitwerking is incompleet, deels onduidelijk, slordig. Het is niet duidelijk uitgewerkt of aan het selectie criterium passend invulling gegeven wordt	2
De uitwerking is van een voldoende kwaliteit. Toelichting: De uitwerking voldoet aan de verwachtingen, niet meer en niet minder. Ondernemer heeft blijk gegeven passend invulling te geven aan het selectie criterium.	5
De uitwerking is van een goede kwaliteit. Toelichting: De uitwerking voldoet aan de verwachtingen en bevat daarnaast zaken die blijk geven dat de ondernemer meer dan passend invulling geeft aan het selectie criterium.	10
Niet of nauwelijks uitgewerkt, of de uitwerking bevat niet of nauwelijks relevante tekst.	0

3.6 Top-5 Gegadigden en klachten

Gegadigden worden aan de hand van de totaalscore gerangschikt. De (maximaal) vijf (5) best scorende Gegadigden (de zogeheten Top-5 Gegadigden) worden geselecteerd en uitgenodigd in te schrijven. Indien sprake is van een exact gelijke totaalscore van de nummers vijf en zes - en eventueel meer Gegadigden – prefereert de hoogste score op beoordelingsaspect 5. Indien er sprake is van een gelijke score op beoordelingsaspect 5 dan geeft de score op beoordelingsaspect 1 en 6 samen de doorslag.

Mogelijkheid tot bezwaar

RDOG HM deelt het besluit van de selectie van de Top-5 Gegadigden vervolgens gemotiveerd mede via TenderNed aan alle Gegadigden. Gegadigden die niet worden toegelaten tot de gunningsfase, het selectiebesluit betwisten en daartegen in rechte wensen op te komen, dienen op straffe van verval van rechten binnen een fatale termijn van tien (10) kalenderdagen na verzending van het besluit van selectie - door middel van het betekenen van een dagvaarding - een kortgedingprocedure aanhangig te maken bij de Rechtbank Den Haag.

Voorvoemde termijn is een vervaltermijn. Indien niet binnen de bezwaartermijn een kort geding aanhangig is gemaakt, kan de Gegadigde geen bezwaren meer maken tegen de selectiebeslissing en heeft zij haar rechten ter zake verwerkt. Het recht van de Gegadigde in genoemd geval om in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen, zal in dat geval eveneens zijn vervallen. Bij het uitblijven van een tijdig aanhangig gemaakt kort geding wordt de Gunningsleidraad verspreid onder de Top-5 Gegadigden. Indien één of meer Gegadigden zich terugtrekken na het moment waarop het selectiebesluit is medegedeeld, worden er geen andere partijen meer toegevoegd.

Gegadigde wordt verzocht om van een dergelijke dagvaarding in ieder geval een kopie aan de contactpersoon van deze aanbesteding te doen toekomen.

Bijlage 1 UEA

Zie bijgevoegd pdf bestand

Bijlage 2 Format tot het stellen van vragen NVI

Betreft	Format voor stellen van vragen	Datum	
Van	RDOG HM	Versie	
Project	Offerteaanvraag voor de niet openbare aanbesteding voor Hosted Telefonie		

Deze nota van inlichtingen wordt hiermee integraal onderdeel van een eventuele Overeenkomst. De vragen van een voorgaande nota van inlichtingen worden steeds herhaald. Nieuwe vragen en antwoorden worden onder aan de lijst toegevoegd. Vragen en antwoorden worden gedeeld met alle deelnemers.

Nr.	Documentnaam/ paginanummer /paragraafnummer	Vraag
1.		
Antwoord		

Nr.	Documentnaam/ paginanummer /paragraafnummer	Vraag
2.		
Antwoord		

Nr.	Documentnaam/ paginanummer /paragraafnummer	Vraag
3.		
Antwoord		

Nr.	Documentnaam/ paginanummer /paragraafnummer	Vraag
4.		
Antwoord		

Bijlage 3 Invulformulier open vragen

Zie bijgevoegd word bestand

Bijlage 4 Referentieblad

Zie bijgevoegd word bestand

Bijlage 5 verzoek tot deelname

Zie bijgevoegd word bestand

EINDE SELECTIELEIDRAAD