

Europese Aanbesteding Telefonie

Aanbestedingsleidraad



Opgesteld door : Erik Vermeeren, senior inkoper, afdeling Huisvesting en Inkoopmanagement

Datum : 10-12-2020 **notaversie 22-01-2021**

Versie : Definitief

Voorwoord

Dit aanbestedingsleidraad bevat de informatie om een inschrijving te doen voor de Europese openbare aanbesteding telefonie van het ROC van Amsterdam, het ROC van Flevoland en het Voortgezet Onderwijs van Amsterdam. In dit document worden de aanbestedende dienst, de opdracht, de procedure, de eisen ten aanzien van inschrijvers, de eisen en wensen ten aanzien van de opdracht en de wijze van beoordeling van inschrijvingen beschreven. Alle rondom de aanbesteding te nemen beslissingen worden in dit document beschreven en gemotiveerd.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1. Aan te besteden opdracht	5
1.1 Aanbestedende dienst.....	5
1.2 Aan te besteden opdracht	5
2. Procedure	14
2.1 Toepasselijke wetgeving	14
2.2 Toepasselijke procedure	14
2.3 Gunningscriterium.....	14
2.4 Planning.....	14
2.5 Contactpersoon	15
2.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken.....	15
2.7 Vragen	15
2.8 Niet-Nederlandse inschrijvers.....	15
2.9 Voorbehoud	15
2.10 Inschrijfkosten.....	16
2.11 Vertrouwelijkheid	16
2.12 Vormvereisten.....	16
2.13 Inschrijving in combinatie	17
2.14 Gestanddoening	17
2.15 Klachten	17
2.16 Bijlagen	17
3. Eisen ten aanzien van inschrijvers	18
3.1 Uitsluitingsgronden	18
3.2 Geschiktheidseisen	18
3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	19
4. Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht.....	20
4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	20
4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht.....	21
4.3 Prijs.....	22
4.4 Varianten	23
5. Beoordeling van inschrijvingen.....	24
5.1 Toetsing aan de vormvereisten	24
5.2 Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers	24
5.3 Beoordeling van antwoorden pve en open vragen.....	24
5.4 Beoordeling van de prijs	24
5.5 Rangschikking	25
6. Vervolg.....	25

Inleiding

Het ROC van Amsterdam (ROCvA) en het ROC van Flevoland (ROCvF) hebben samen ruim 32.000 mbo-studenten, het middelbaar beroepsonderwijs wordt gegeven op mbo-colleges. Het ROCvA biedt zo'n 300 verschillende beroepsopleidingen aan op negen mbo-colleges in Amsterdam, Amstelveen, Hoofddorp en Hilversum. Op de twee mbo-colleges van het ROCvF, in Almere en in Lelystad, worden ongeveer 130 verschillende opleidingen aangeboden. Het onderwijs op de scholen is kleinschalig georganiseerd, studenten hebben vooral met hun eigen opleiding te maken. Het ROCvA verzorgt ook voortgezet onderwijs (vo) op verschillende scholen, van vmbo tot en met gymnasium. Het volwassenonderwijs bestaat uit VAVO en educatie, de afdeling educatie van het ROCvF is ondergebracht bij het ROCvA.

Het ROCvA en het ROCvF werken sinds 2009 samen, de samenwerking betreft centrale diensten en onderwijsdomeinen. De stichtingen ROCvA en ROCvF zijn zelf verantwoordelijk voor de onderwijskwaliteit binnen hun instelling. De uitvoering van het onderwijs en het onderwijskundig leiderschap ligt op de mbo-colleges, volgens het uitgangspunt van klein binnen groot. Dit sluit aan bij het model van een gemeenschap van mbo-colleges zoals onderwijsminister Bussemaker dat voorstaat.

De organisatie van de Aanbestedende dienst

De organisatie van de Aanbestedende dienst wordt beschreven door eerst het Centraal Facilitair Bedrijf toe te lichten en daarna de verschillende bedrijfsonderdelen.

Huisvesting en Inkoopmanagement

De Dienst Huisvesting en inkoopmanagement is onderdeel van de "Centrale Diensten" en draagt zorg voor het onderhoud en beheer van alle gebouwen en de daaraan gerelateerde producten en diensten. Ook zorgt zij voor de ontwikkeling en uitvoer van een samenhangend en effectief (strategisch) facilitair beleid. Bij de uitvoering van dit beleid adviseren en faciliteren de medewerkers de (de)centrale afdelingen en het management. De dienst draagt zorg voor het afsluiten en beheren van contracten voor de producten en diensten welke de aanbestedingsnorm overstijgen en derhalve centraal worden aangestuurd.

Bedrijfsonderdelen

De Aanbestedende dienst is opgebouwd uit verschillende financieel zelfstandige bedrijfsonderdelen waarbinnen een verzameling van typen onderwijs aangeboden wordt. De samenwerkingspartner ROC van Flevoland heeft een aparte financiële administratie en factuuradres. De samenwerkingspartner ROC van Amsterdam is onderverdeeld in MBO Colleges waarbij elk college een aparte financiële administratie en factuuradres heeft. Elk bedrijfsonderdeel wordt aangestuurd door een directeur met bedrijfsvoering in portefeuille. De organisatiestructuur van de facilitaire afdeling is zeer divers en kan per bedrijfsonderdeel en per locatie verschillen.

1. Aan te besteden opdracht

In dit hoofdstuk worden de aanbestedende dienst en de aan te besteden opdracht beschreven. De aan te besteden opdracht wordt beschreven aan de hand van de voor de aanbesteding relevante kenmerken.

1.1 Aanbestedende dienst

Opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding zijn het ROC van Amsterdam, het ROC van Flevoland en het Voortgezet Onderwijs van Amsterdam (hierna gezamenlijk te noemen "Aanbestedende dienst"). Opdracht wordt verstrekt door de Raad van Bestuur van de Aanbestedende dienst.

De regie voor de overeenkomst wordt gevoerd door de afdeling huisvesting en Inkoopmanagement (hierna te noemen "DH&I"), vertegenwoordigd door de directeur H&I aangewezen persoon of personen zoals genoemd in paragraaf 2.5.

1.2 Aan te besteden opdracht

De opdracht voor telefonie kan als volgt worden beschreven:

1.2.1 Doelstelling van de opdracht

De doelstelling van de aan te besteden opdracht is het voorzien in de telefonische bereikbaarheid ten behoeve van de medewerkers van alle organisatieonderdelen van opdrachtgever.

Verder wil Opdrachtgever een één op één migratie van de huidige situatie (producten en functionaliteiten) naar één leverancier/beheerder (migratie mogelijk gefaseerd) naar een SaaS/Cloud oplossing, een zogenaamde "lift en shift".

De definitie van "lift en shift" is: *een "as-is" overgang met 100% behoud van de huidige functionaliteit.*

1.2.2 Definiëring van de opdracht

De aan te besteden opdracht wordt als volgt gedefinieerd:

De huidige werkende telefonie omgeving wordt door de opdrachtnemer overgenomen ("lift en shift") en vervolgens wordt ook het beheer overgedragen van de huidige aanbieder naar de nieuwe partij. Dit is dan inclusief de tikken en sip trunks die nu bij een tweede leverancier liggen.

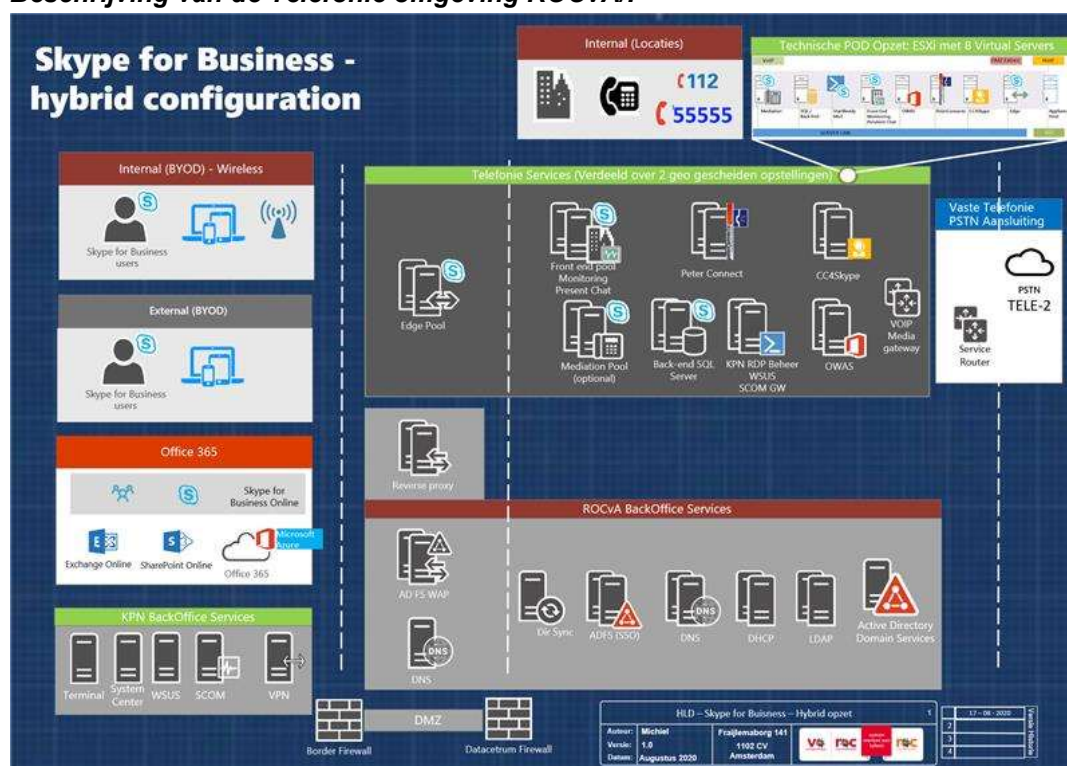
In een later stadium wordt bekeken hoe de telefonie/communicatie moderner, beter en voordeliger kan worden ingericht.

Mobiele telefonie valt niet binnen de scope van de opdracht.

Huidige situatie

- Vaste telefonie binnen het ROCvA/ROCF/VOvA bestaat uit:
 - Skype for Business voor medewerkers
 - PeterConnects voor bedienposten/recepties
 - CC4Skype voor Informatiecentrum en Servicedesk
- KPN doet het beheer van bovenstaande systemen
- Er zijn twee fysieke servers (Dell R630 performance appliance) waar telefonie op draait, deze servers zijn in 2017 aangeschaft en zijn daarmee in 2020 financieel afgeschreven. Deze servers staan nu on premise.

Beschrijving van de Telefonie omgeving ROCvA/F



Het ROCvA/F heeft centraal een redundant uitgevoerde Skype for Business 2015 (Standard Edition) on premise omgeving. Het product stopt per 31 juli 2021. De ondersteuning door de huidige leverancier loopt af per 14 oktober 2025.

Deze omgeving wordt technisch beheerd door de huidige leverancier. Functioneel wordt deze omgeving beheerd door specialisten van het team Gebouw Gebonden Voorzieningen (GVV) van de centrale Dienst ICT ROCvA/F.

De Skype for Business servers zijn virtueel en draaien op één Dell R630 server in ons datacentrum. Omwille van redundantie is er een identieke server ingericht, op een andere locatie, welke dient als fallback server. Op de DELL R630 server draaien o.a. de volgende virtuele pakketten: PeterConnects (v10) voor grotere recepties en CC4Skype. Deze laatste wordt gebruikt door onze Servicedesk en Informatiecentrum.

Op 2 fysieke locaties komen sip-trunks van 75 lijnen binnen (150 totaal). Op ieder van deze twee locaties is ook een fysieke Audiocodes SBC (Sessie Border Controller) en modem geplaatst.

Deze SBC's verzorgen de connectiviteit, logische redundantie, nummermanipulatie, beveiliging en protocolselectie. De SBC's zijn in beheer van de Technisch Beheerder van het ROCvA/F.

Inrichting Telefonie

Skype for Business

Ieder MBO College heeft eigen wensen qua telefonie en dus ook een eigen functionele inrichting. Wel maakt ieder College gebruik van dezelfde standaard inrichtings-onderdelen die wij beschikbaar hebben binnen de telefonie omgeving.

Een deel van de gebruikers heeft geen vast telefoonnummer en is ook geen gebruiker van Skype on-premise, maar een standaard Skype online gebruiker. Skype online gebruik is erg laag en wordt inmiddels met name door Microsoft Teams vervangen.

De gebruikers met een vast telefoonnummer zijn gehost op de Skype on-premise servers.

Er wordt gebruik gemaakt van inlogtelefoons, clients op vaste pc's, clients op tablets, clients op Android en apple telefoons. Hiernaast worden ook telefoons gebruikt met eigen nummer: Common Area Phones.

Verder zijn er Response Groups, functionele groepsnummers met diverse inrichtingen waar gebruikers of toestellen lid van zijn. Hierbij wordt ook gebruik gemaakt van voice response. Diverse groepen worden door de gebruikers zelf beheerd. Er vindt modificatie van het naar buiten meegezonden nummers plaats.

Nummers worden door onze Servicedesk uitgegeven aan de hand van een automatisch gegenereerde lijst met uitgegeven nummers.

Er is een volledige integratie met het MSOffice pakket en een via webinterface beschikbare bedrijfstelefoonlijst welke alle vaste en mobiele nummers van gebruikers bevat. Het bronsysteem van de 06 nummers is AFAS (ons HR-systeem).

De monitoring- en rapportagemogelijkheden en van het Skype for Business pakket worden gebruikt, maar zijn voor ons momenteel onvoldoende.

Gebruikers werken naar keuze thuis of zijn fysiek aanwezig en gebruiken hierbij alle functionaliteiten van het telefoniesysteem.

PeterConnects

Voor de receptiefunctie wordt het PeterConnects pakket van JDM gebruikt. Ieder MBO College heeft een eigen receptie die gebruik maakt van PeterConnects waar een of meerdere nummers binnen komen. Deze recepties werken onafhankelijk van elkaar, en hebben elk hun eigen configuratie in de "Peter Connect" applicatie. Aan de receptie wordt gewerkt met bedrijfstelefoon- en persoonlijke telefoonlijsten en callprioritering via kleurcodes.

Er is geen hoofdreceptie. In totaal zijn er 13 verschillende Attendant-groepen. Boodschappen en openingstijden worden door de recepties zelf beheerd.

Via de PeterConnects wordt ook VoiceResponse functionaliteit geleverd en boodschappen afgespeeld.

Receptiemedewerkers verrichten naar keuze hun werk vanuit huis of op locatie.

CC4All (voorheen CC4Skype)

Dit pakket is in gebruik door 2 servicediensten: Het ROCvA/F informatiecentrum (het ROCvA/F 0900 nummer) en de ICT Servicedesk. In totaal zijn er rond de 20 agents welke gebruik maken van het pakket. Callverdeling gebeurt op diverse wijzen.

De servicediensten hebben de mogelijkheid speciale boodschappen in te voeren. Er zijn geprioriteerde nummers met voorrangsbehandeling in de queues. Er is een integratie met WhatsApp.

Tevens wordt er door recepties naar het ROCvA/F Informatiecentrum doorgeschakeld in speciale gevallen (vakanties, ziektes, bedrijfsdagen). Het informatiecentrum is in staat hierover te rapporteren. ROC heeft de beschikking over een wallboard met realtime statistieken, dit betreft; wachtrij en KPI-informatie.

Noodnummerfunctionaliteit / 55555

Binnen de gehele organisatie is een noodnummer beschikbaar dat bereikt moet kunnen worden vanaf elke telefoon en gebruiker. Interne noodnummerfaciliteit is zodanig ingericht, zodat hetzelfde gekozen nummer (55555) per fysiek gescheiden locatie bij een andere dienstverlener terecht komt. Dit kunnen ook 06 nummers zijn. Deze nummers worden regelmatig gewijzigd.

Voicemail

ROCvA/F gebruikt MS voicemail, welke volledig is geïntegreerd met Office/O365. Beschikbaar voor gebruikers en groepen (hierbij krijgen meerdere gebruikers dezelfde voicemail). Voicemail wordt door gebruikers zelf beheerd.

Toekomstige Telefonieomgeving

In de toekomst heeft ROCvA/F de wens te de beschikken over een waar mogelijk via SaaS/Cloud gefaciliteerd modern communicatieplatform. De telefonie is dan een functioneel onderdeel binnen een bredere suite aan communicatie en samenwerkingssoftware.

Deze omgeving omvat tevens geteste en bewezen applicaties voor servicedesk- en receptiefuncties. In deze functioneel rijke en veelzijdige omgeving zijn uitgebreide mogelijkheden tot rapportage beschikbaar op diverse niveaus, zodat we bijvoorbeeld de “klantreis” kunnen volgen hetgeen nu ook al een wens is. Veel functionaliteit is gedelegeerd naar de eindgebruikers zelf.

Het ROCvA/F zoekt een partner die deze telefonie omgeving kan leveren en ondersteunen. Het gaat hier dan om de levering van een SaaS/Cloud dienst met maximaal de huidige kosten voor gebruik. Eventueel aantoonbare implementatiekosten zullen worden vergoed tegen tarieven die gezien de relatie en contractduur proportioneel zijn maar zeker onder marktconform. Verder zijn de tarieven vergelijkbaar met de tarieven als bij de inschrijving.

De partner die wij zoeken staat garant voor een snelle en klantvriendelijke afhandeling van problemen, en stelt zich communicatief en proactief op.

Deze partner heeft technisch inzicht en kennis in de ontwikkelingen op het vlak van communicatie en samenwerking, om het ROCvA/F als onderwijsorganisatie, te voorzien van een SaaS/Cloud georiënteerde-, kosten efficiënte telefonie omgeving.

Het ROCvA/F heeft hierbij het volgende tijdspad voor ogen:

- Migratie huidige “in house” set up naar Telefonie SaaS/Cloud oplossing bij de leverancier.
- 1^e jaar as-is stabiel draaien
- 2^e jaar mogelijk migratie naar nieuwe producten
- 3^e en 4^e jaar stabiel draaien met nieuwe producten
- Optioneel verlengingen.

1.2.3 Omvang van de aan te besteden opdracht

	2017 (300 users)	2018 (800 users)	2019 (1.400 users)
Telefonie	€ 125.679	€ 127.560	€ 132.860
Eenmalige kosten	€ 157.172		
Telefonie vaste lijnen (58)	€ 1.200	€ 1.000	€ 1.100
Gebruik vaste lijnen, buitenland en service nummers (bij benadering)	€ 7.200	€ 7.200	€ 7.200
Licentie's ¹	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Totaal	€ 291.251	€ 135.760	€ 138.160

1.2.4 Kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht

Voor uitvoering van de aan te besteden opdracht zijn een aantal competenties relevant waarover inschrijvers aantoonbaar dienen te beschikken. De vereiste kerncompetenties zijn:

- Kerncompetentie 1

Aantoonbaar ervaring in soortgelijke complexe telefonie migratietrajecten van minimaal 800 gebruikers in de afgelopen drie jaar.

- Kerncompetentie 2

U heeft aantoonbaar ervaring in beheer van het huidig portfolio met als resultaat een stabiele omgeving en u heeft ruime kennis van de huidige producten.

- Kerncompetentie 3

U heeft aantoonbaar kennis en ervaring om volgende stappen te zetten, denk aan: doorgroei scenario's opstellen plus uitvoeren. U heeft een project uitgevoerd gedurende de afgelopen drie jaar van een omvang vergelijkbaar met minimaal 800 gebruikers.

1.2.5 Samenvoeging van opdrachten

Er is sprake van samenvoeging van opdrachten bij deze aanbesteding.

De samenvoeging betreft het samenvoegen van de verschillende producten zoals genoemd in hoofdstuk 1.2.2. De reden daarvoor is, dat wij richting de toekomst nog maar met één leverancier zaken willen doen, die ook een SaaS/Cloud oplossing kan leveren en ons kan voorzien van een moderne en kwalitatief goede telefonieoplossing tegen de laagst mogelijke kosten en een betere kwaliteit.

Het MKB wordt in deze opdracht benadeeld maar de reden hiervoor is ad er veel specialistische kennis nodig is om deze opdracht te kunnen uitvoeren en daardoor de wat grotere partijen met meer kennis en ervaring een voorkeur hebben. Dit is met deze motivatie geen probleem.

¹ Licentiekosten zijn opgenomen in de serveraanschaf en in de dienstverlening. Office licenties leveren wij zelf. PeterConncts en CC4Skype zijn aangeschaft.

1.2.6 Verdeling in percelen

De opdracht is niet verdeeld in percelen. De motivatie hiervoor is genoemd in de voorgaande paragraaf.

1.2.7 Te sluiten overeenkomst

De aanbesteding zal leiden tot een overeenkomst met een looptijd van vier (4) jaren.

Tijdens deze contractduur zien wij de volgende fasen:

- 1e jaar probleemloze as-is migratie en stabiel draaien
- 2e jaar mogelijk migratie naar nieuwe producten
- 3e en 4e jaar stabiel draaien met nieuwe producten

Na vier jaar kan opdrachtgever eenzijdig de overeenkomst optioneel twee (2) keer met elk twee (2) jaar verlengen waarmee de maximale looptijd 8 jaar bedraagt.

De overeenkomst is door de aanbestedende dienst tussentijds, zonder opgave van redenen te beëindigen met een opzegtermijn van 12 maanden. Met deze optie zal niet lichtzinnig worden omgegaan en worden voorafgegaan door gesprekken tussen de partijen.

Aanvang van de overeenkomst is 2 april 15-maart 2021 en de looptijd is tot en met 1 april 14-maart 2025.

De verlengingen van elk 24 maanden lopen van respectievelijk

- 2 april 15-maart 2025 tot en met 1 april 14-maart 2027 en van
- 2 april 15-maart 2027 tot en met 1 april 14-maart 2029

Waarna de overeenkomst niet meer verlengd kan worden en van rechtswege eindigt.

De aanbestedingsstukken maken onlosmakelijk onderdeel uit van de te sluiten overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde van documenten:

1. Overeenkomst
2. Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde)
3. Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen
4. Algemene Voorwaarden van opdrachtgever
5. Inschrijving van opdrachtnemer

1.2.8 Contractvoorwaarden en KPI's

In de bijlagen is een conceptovereenkomst opgenomen. Via de vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen kunnen inschrijvers tekstsuggesties doen voor de overeenkomst. Bij de laatste Nota van Inlichtingen wordt de definitieve overeenkomst gepubliceerd.

Gedurende de contractperiode zal opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening beoordelen aan de hand van onderstaande kritieke prestatie-indicatoren (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met opdrachtnemer evalueren.

KPI's

1. Uptime telefonieplatform
2. Oplostijden (responsetijden en hersteltijden) van storingen
3. Klanttevredenheid binnen opdrachtgever

Ad 1 Uptime telefonieplatform

Norm:

Uptime is minimaal 99,8 % per maand tijdens schooltijden (07:00 tot 22:00) dit is 01:27 uur per maand niet beschikbaar

Uptime is minimaal 98,0% tijdens de avonduren (na 22:00), weekend, schoolvakantie en zon- en feestdagen, dit is 14:36 uur per maand niet beschikbaar.

Meetmethode

Per maand ontvangt opdrachtgever een rapportage die toetsbaar is over de beschikbaarheid tijdens kantooruren en daarbuiten.

ROCvA/F krijgt van de Inschrijver de beschikking over een realtime dashboard waar eventuele downtime is te volgen.

Verantwoordelijk voor monitoren

Voor KPI 1 en 2 legt de opdrachtgever de verantwoordelijkheid voor monitoring bij de inschrijver. Inschrijver dient aan te tonen dat bovenstaande KPI's behaald zijn. Daarnaast geeft inschrijver een toelichting op de wijze van monitoren en de eventuele verbetermaatregelen.

Gevolgen niet behalen

Bij het niet halen van de afspraken m.b.t. maandelijkse uptime zal na de 2e maand dat dit voorkomt in de afgelopen 12 maanden, binnen 10 werkdagen een concreet verbeterplan worden overlegd aan opdrachtgever.

Indien de uptime meer dan drie maanden in de afgelopen 12 maanden niet wordt behaald, zal bij constatering 25 % ingehouden worden van de factuur van de dan lopende maand. Er wordt een gesprek georganiseerd waarbij een concreet verbeterplan wordt besproken en de reden dat het vorig plan niet is behaald.

Indien de KPI daarna nog steeds niet wordt gehaald zullen wij ons beraden of nakoming van de overeengekomen dienst kan worden aangemerkt als wanprestatie waarna ontbinding van de overeenkomst kan volgen of eventueel de optiejaren worden niet gelicht. Tevens zal er een boete worden opgelegd ter waarde van drie maandomzetten voorafgaand aan de bespreking bij twee keer niet behalen KPI.

Ad 2 Oplostijden (responsetijden en hersteltijden) van storingen

Norm

Oplostijden van storingen prioriteit, hoog, middel of laag:

- Prio Hoog: reactie 0,5 uur, herstel 1 uur (tijdens schooltijden)
- Prio Middel: reactie 0,5 uur, herstel 4 uur (tijdens schooltijden)

- Prio Laag: reactie 0,5 uur, herstel 8 uur (tijdens schooltijden)

Oplostijd = de tijd na melden bij Opdrachtnemer tot opgeloste storing

Reactie = na melding bij opdrachtnemer (telefonisch, email of melding vanuit Topdesk of vergelijkbaar systeem middels een API-koppeling)

Herstel = volledige functionaliteit weer beschikbaar

Meetmethode

Per kwartaal ontvangt opdrachtgever een overzichtelijk rapport (of er is een portal beschikbaar) over de reactie-, hersteltijden en de aard van de melding.

In totaal zijn cumulatief maximaal 5 overschrijding per kwartaal toegestaan.

Verantwoordelijk voor monitoren

Voor KPI 1 en 2 legt de opdrachtgever de verantwoordelijkheid voor monitoring bij de inschrijver.

Inschrijver dient aan te tonen dat bovenstaande KPI's behaald zijn. Daarnaast geeft inschrijver een toelichting op de wijze van monitoren en de eventuele verbetermaatregelen.

Gevolgen niet behalen

Indien in een kwartaal meer dan 5 keer de KPI niet wordt behaald (reactietijd en hersteltijd zijn beide individueel) komt inschrijver ongevraagd binnen 10 werkdagen met een concreet verbetervoorstel en bespreekt dit met de opdrachtgever.

Indien in het daaropvolgend kwartaal de KPI wederom niet wordt behaald zal opdrachtgever 25% korting toepassen op de factuur van de lopende maand, zolang totdat de KPI wel wordt behaald.

Ad 3 Klanttevredenheid

Norm

Klanttevredenheid gemeten met een rapportcijfer met een decimaal, is in het jaar volgend op de vorige meting minimaal het cijfer van de nulmeting of hoger.

Indien de nieuwe producten nog niet worden geïmplementeerd vervalt de klanttevredenheid KPI voor dat jaar.

Indien de nulmeting onder het cijfer 6,0 is willen we in de nieuwe situatie minimaal een 6,0 of hoger als uitkomst zien.

Meetmethode

Een jaar na contractaanvang (2022) zal er een nulmeting worden gehouden met een representatieve groep gebruikers met een respons van minimaal 25 personen.

Jaarlijks zal de tevredenheid van de medewerkers/gebruikers worden gemeten door opdrachtgever.

Doelstelling: wij zoeken een partner die communicatief en proactief handelt. Er wordt jaarlijks een groep gebruikers gevraagd een korte enquête in te vullen.

De groep medewerkers bestaat uit minimaal drie personen die gebruik maken van receptie of servicedeskfuncties.

De inhoud van de enquête bestaat minimaal uit:

Tevredenheid over gebruiksgemak

Rapportcijfer gesprekskwaliteit

Rapportcijfer rapportages en dashboard

Rapportcijfer facturatie

Rapportcijfer communicatie met opdrachtnemer.

Het totaal van alle gegeven rapportcijfers wordt gedeeld door het aantal gegeven cijfers omdat niet iedereen bijvoorbeeld iets over facturatie kan zeggen. Dus het gemiddelde bepaalt het cijfer met gebruikmaking van een decimaal.

In de daaropvolgende jaren wordt dezelfde doelgroep aangeschreven in dezelfde periode.

Het tevredenheidsonderzoek zal worden uitgevoerd in afstemming met de leverancier om de onpartijdigheid en transparantie te waarborgen.

Gevolgen niet behalen

Indien in een jaar, de KPI niet wordt behaald, komt inschrijver ongevraagd binnen 10 werkdagen met een concreet verbetervoorstel. Indien in het daaropvolgend jaar de KPI wederom niet wordt behaald zal opdrachtgever 100% korting toepassen op de factuur van september van het lopende jaar.

Indien de KPI daarna nog steeds niet wordt gehaald zullen wij ons beraden of nakoming van de overeengekomen dienst kan worden aangemerkt als wanprestatie waarna ontbinding van de overeenkomst kan volgen of eventueel de optiejaren worden niet gelicht. Tevens zal er een boete worden opgelegd ter waarde van drie gemiddelde maandomzetten.

Alle genoemde kortingen en boetes zijn onafhankelijk van elkaar toepasbaar indien meerdere KPI's niet zijn behaald.

1.2.9 Toepasselijke Algemene Inkoopvoorwaarden

Op de aan te besteden opdracht zijn de Algemene ICT Inkoopvoorwaarden van de aanbestedende dienst (190902 RAIIV 2019 – IT.docx) van toepassing. Algemene (verkoop) voorwaarden van inschrijver of derden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

1.2.10 Verwerken persoonsgegevens

Indien in de uitvoering van de opdracht persoonsgegevens worden verwerkt dient in het kader van de AVG een zogenaamde verwerkersovereenkomst te worden afgesloten bij de Overeenkomst.

Wat is verwerking?

Het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van persoonsgegevens.

Er is hier sprake van verwerking van persoonsgegevens, ten gevolge daarvan dient er een verwerkersovereenkomst te worden opgesteld.

Deze bestaat uit:

- MBO model verwerkersovereenkomst 3.0,
- bijlage privacy bijsluiter en een
- bijlage beveiliging.

2. Procedure

In dit hoofdstuk wordt de te volgen aanbestedingsprocedure beschreven.

2.1 Toepasselijke wetgeving

Op deze aanbesteding is de Richtlijn 2014/24/EU van 26 februari 2014 van toepassing, die in Nederland geïmplementeerd is via de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, inwerkingtreding op 1 juli 2016. Daarnaast is het Aanbestedingsbesluit van 24 juni 2016 en daarmee de herziene Gids Proportionaliteit, inwerkingtreding op 1 juli 2016, van toepassing op deze aanbesteding. De laatste versie van de gids proportionaliteit is ingegaan op 1 juli 2020.

2.2 Toepasselijke procedure

Op basis van de Aanbestedingswet en het inkoopbeleid van ROC van Amsterdam is gekozen een ... Openbare Europese procedure te volgen.

De reden daarvoor is dat we maximale competitie en kennis uit de markt willen en de waarde van deze opdracht de EU-aanbestedingen drempel van € 214.000 exclusief btw overschrijdt.

2.3 Gunningscriterium

Het EMVI gunningscriterium bij deze opdracht is: beste Prijs/Kwaliteit verhouding (bpkv).

Het criterium wordt in het hoofdstuk over beoordeling van de inschrijvingen nader uitgewerkt.

2.4 Planning

De aanbesteding zal verlopen volgens de planning in onderstaande tabel:

Fase	(Eind-) datum
Publicatie opdracht en bestek	Vrijdag 11-12-2020
Indienen vragen opdracht en bestek en tekstsuggesties overeenkomst	Maandag 11 januari 2021 tot 10:00 uur
Verzenden eerste Nota van Inlichtingen	Maandag 18 januari 2021
Indienen verduidelijkingsvragen m.b.t. eerste Nota van Inlichtingen	Donderdag 24 Woensdag 27 januari 2021 tot 10 uur
Verzenden tweede Nota van Inlichtingen	Vrijdag 5 februari 22 januari 2021
Sluitingsdatum indiening inschrijvingen	Dinsdag 16 2 februari 2021 tot 10:00 uur
Beoordeling inschrijvingen en akkoord gunningsbeslissing	Tot dinsdag 23 9 februari 2021
Verzenden gunningsbeslissing	Rond 9 maart 23 februari 2021
Verificatiegesprek	n.n.t.b.
Afloop standstill periode	1 april 18 maart 2021
Definitief gunnen	1 april 18 maart 2021
(Opstart) Implementatie	2 april 18 maart 2021
Ingangsdatum overeenkomst	2 april 18 maart 2021

Het is aanbestedende dienst toegestaan wijzigingen aan te brengen in de planning. Wijzigingen zullen met inschrijvers worden gecommuniceerd.

Inschrijvers krijgen niet de mogelijkheid tot het schouwen van de locaties.

2.5 Contactpersoon

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

Bedrijfsnaam	ROC van Amsterdam, ROC van Flevoland en Voortgezet Onderwijs van Amsterdam
Naam	Erik Vermeeren, senior inkoper
Emailadres	aanbesteding@rocva.nl

Het is inschrijvers niet toegestaan andere personen bij aanbestedende dienst te benaderen over zaken die verband houden met de aanbesteding, dit zal leiden tot uitsluiting.

Informatie die niet afkomstig is van de contactpersoon of zijn of haar vervanger is niet relevant voor de aanbesteding.

2.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken

Dit document is met zorg opgesteld. Het is echter mogelijk dat, in de ogen van inschrijvers, fouten en onvolkomenheden in het document zijn geslopen. Een geconstateerde fout of onvolkomenheid kan direct na constatering worden gemeld aan de opgegeven contactpersoon. Binnen vijf werkdagen wordt op de melding gereageerd. Als blijkt dat naderhand dit document onvolkomenheden bevat en deze niet door de inschrijver zijn opgemerkt, zijn deze voor risico van de inschrijver.

2.7 Vragen

Vragen over de aanbesteding kunnen voor de in de planning genoemde datum via de vragenmodule van Tendered gesteld worden. Na sluiting van de vragentermijn worden vragen geanonimiseerd beantwoord in de Nota van Inlichtingen. Naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen kunnen verduidelijkingsvragen worden gesteld, maar alleen als die vragen betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen. Deze vragen kunnen worden ingediend via de berichtenmodule van Tendered. Nieuwe vragen worden niet in behandeling genomen.

Eventuele tekstsuggesties voor de conceptovereenkomst worden in de Nota van Inlichtingen beoordeeld en eventueel overgenomen. Onderdeel van de Nota van Inlichtingen is een definitieve overeenkomst.

2.8 Niet-Nederlandse inschrijvers

Inschrijvers die niet bekend zijn met verplichtingen ten aanzien van belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden kunnen zich laten informeren door de Kamer van Koophandel. Inschrijvers zonder vestiging in Nederland dienen bij hun inschrijving een schriftelijke bevestiging te voegen waarin wordt verklaard, dat bij het opstellen van de inschrijving rekening is gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland.

2.9 Voorbehoud

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om op elk moment de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijvers hebben in een dergelijke situatie geen recht op

vergoeding van enigerlei kosten, gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Door het uitbrengen van een inschrijving verklaart de inschrijver zich akkoord met deze voorwaarde.

2.10 Inschrijfkosten

Aan het opstellen en uitbrengen van een inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen, zijn voor de aanbestedende dienst geen kosten verbonden. Eventuele kosten en/of schaden welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan inschrijver) zijn voor risico van inschrijver.

2.11 Vertrouwelijkheid

Aanbestedende dienst behandelt alle in het kader van deze aanbesteding ontvangen informatie vertrouwelijk. Inschrijvingen worden niet geretourneerd maar na verstrijken van de beroepstermijn (zes maanden na ondertekening van de overeenkomst) verwijderd. De aanbestedingsstukken van aanbestedende dienst zijn openbaar. In de overeenkomst met de inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund zal de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode worden vastgelegd.

2.12 Vormvereisten

Hieronder zijn de vormvereisten aan de inschrijving opgenomen:

2.12.1 Taal

Inschrijvingen dienen te worden opgesteld in de Nederlandse taal. Daar waar brochures, technische beschrijvingen en andere bronnen gevraagd worden kan, indien die bronnen alleen in het Engels beschikbaar zijn, worden volstaan met Engelstalige informatie.

2.12.2 Indeling van inschrijving

Inschrijvingen dienen digitaal, via Tendered, te worden ingediend. Daarbij dienen de volgende documenten te worden toegevoegd:

Onderdeel inschrijving	Naam document	Formaat
Aanbiedingsbrief (optioneel)	Brief <naam inschrijver>	PDF
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA < naam inschrijver>	PDF/module tendered
Antwoorden op programma van eisen en de 3 open vragen	Antwoorden <naam inschrijver>	Word
Onderbouwing dPUE	Onderbouwing energie <naam inschrijver>	PDF
Prijzenblad	Prijs < naam inschrijver>	Excel en PDF
Referentieverklaring	Referentie <naam inschrijver>	Word of PDF

Door een inschrijving te doen verklaart inschrijver akkoord te gaan met alle gestelde eisen en voorwaarden behorend bij deze aanbesteding.

2.12.3 Maximaal aantal pagina's

Met betrekking tot de beantwoording van de open vragen dienen inschrijvingen te voldoen aan het maximale aantal pagina's dat gegeven is per vraag. Indien inschrijver meer pagina's inlevert dan het toegestane aantal, wordt alleen het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Inschrijver levert bijvoorbeeld 3 A4 in voor een vraag waarbij een maximum van 1 A4 geldt. Alleen de eerste pagina van het door inschrijver gegeven antwoord zal worden beoordeeld.

2.13 Inschrijving in combinatie

Inschrijven in combinatie is toegestaan. Aanbestedende dienst wenst gedurende de looptijd van de te sluiten overeenkomst één aanspreekpunt namens de combinatie. Combinanten dienen in hun inschrijving duidelijk aan te geven wie het aanspreekpunt voor Aanbestedende dienst is.

2.14 Gestanddoening

Inschrijver dient zijn inschrijving 90 dagen gestand te doen.

2.15 Klachten

Klachten over deze aanbesteding kunnen worden gericht aan de contactpersoon voor klachten in deze aanbesteding aan aanbesteding.klachtenloket@rocva.nl.

Een klacht wordt binnen tien (10) werkdagen behandeld. Uitzonderingen hierop zijn (school-) vakantieperiodes, waardoor deze tien (10) werkdagen niet haalbaar is. Aanbestedende dienst heeft dan een langere doorlooptijd van de klacht nodig.

2.16 Bijlagen

De volgende bijlagen maken deel uit van de onderhavige aanbesteding:

- Conceptovereenkomst
- Algemene ICT Inkoopvoorwaarden (190902 RAIIV 2019 – IT.docx)
- Prijzenblad/inschrijfbijlet
- Verwerkersovereenkomst concept
- Sjabloon referentiebeschrijving
- Programma van Eisen
- Contactinformatie partijen
- Locaties 2019
- Afbeelding skype for business hybrid configuration
- Geheimhoudingsverklaring/Non disclosure agreement (NDA)
- Technische documentatie (Op aanvraag beschikbaar na ondertekening van NDA)

3. Eisen ten aanzien van inschrijvers

Ten aanzien van inschrijvers gelden uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Indien één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, wordt u uitgesloten van inschrijving op deze aanbesteding. Dat gebeurt ook als u niet kunt voldoen aan één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde geschiktheidseisen.

3.1 Uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden zijn aangevinkt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Inschrijvers kunnen verklaren dat de onderstaande uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA.

Voor deze aanbesteding worden alle uitsluitingsgronden opgenomen in art. 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet gehanteerd. De uitsluitingsgronden zijn in het UEA opgenomen in Deel III, onderdeel A en B. Inschrijvers kunnen verklaren dat de uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA.

Naast bovenstaande uitsluitingsgronden wordt de volgende facultatieve uitsluitingsgrond (onderdeel C van het UEA) gehanteerd:

- Faillissement, insolventie of gelijksoortig.

Het UEA is aangemaakt middels de UEA module in het dashboard van TenderNed. Dit Bestand is in een xml- en pdf-bestand automatisch toegevoegd aan de map aanbestedingsdocumenten. Ondernemingen hebben vervolgens de mogelijkheid om in hun dashboard het gegenereerde UEA in te vullen. U kunt deze printen, ondertekenen en gescand toevoegen bij de inschrijving.

3.2 Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen hebben betrekking op de financiële en economische draagkracht en op de technische- of beroepsbekwaamheid. De voor deze aanbesteding relevante geschiktheidseisen zijn weergegeven in de volgende sub paragrafen.

3.2.1 Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

Ten aanzien van de financiële en economische draagkracht van inschrijvers gelden onderstaande eisen:

- Inschrijver is afdoende verzekerd voor de opgenomen bedragen uit paragraaf 2.9.
- U voldoet aan de hieronder beschreven omzeteis

Inschrijver dient op het gebied van de gevraagde dienstverlening met betrekking tot telefonie, zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument, zelf een jaarlijkse omzet exclusief btw in de afgelopen 3 boekjaren te hebben behaald van tenminste € 300.000,- per boekjaar. Dit is een zelfvereiste, dit betekent dat deze omzet door u zelfstandig als onderneming behaald moet zijn zonder een beroep te doen op omzetten van derden.

3.2.2 Geschiktheidseisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid

Ten aanzien van de technische- en beroepsbekwaamheid van inschrijvers gelden onderstaande eisen. De eisen houden verband met de vereiste competenties voor uitvoering van de opdracht:

- Inschrijver voldoet aan de kerncompetenties zoals eerder (paragraaf 1.2.4) in dit document genoemd.

3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Door invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het bijgevoegde UEA kunnen inschrijvers verklaren dat de uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn en dat wordt voldaan aan de geschiktheidseisen. Binnen 10 werkdagen na het communiceren van het gunningsbesluit dient de inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt de volgende bewijsstukken overleggen:

- Een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden, om aan te tonen dat de uitsluitingsgrond in artikel 2.87 lid 1 onderdeel b van de gewijzigde Aanbestedingswet niet op hem van toepassing is.
- Een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van inschrijven maximaal twee jaar oud is, om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden in artikel 2.86 lid 2 van de gewijzigde Aanbestedingswet niet van toepassing zijn. (Indien u nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden; houdt u er rekening mee dat het aanvragen van de gedragsverklaring tot acht weken in beslag kan nemen.)
- Een “Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen” van de Belastingdienst die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden en waarin staat dat de uitsluitingsgrond inzake het niet voldoen van betaling van belastingen en sociale verzekeringspremies, artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 onderdeel j niet op hem van toepassing is.
- Een kopie van een verzekeringspolis waaruit blijkt dat Inschrijver minimaal verzekerd is voor het in dit document genoemde bedrag.

Tegelijk met de inschrijving dient u het volgende aan te leveren:

- Een referentiebeschrijving die, naar oordeel van opdrachtgever, onomstotelijk aantoonst dat inschrijver beschikt over de vereiste kerncompetenties. De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijven. Per competentie dient er één referentie te worden ingediend. In het geval van meerdere competenties mogen deze ook in één referentie worden voldaan, mits duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één competentie te voldoen. U gebruikt het bijgevoegde sjabloon.

4. Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht

Dit hoofdstuk bevat eisen ten aanzien van de opdracht. Eisen zijn hard, hetgeen betekent dat inschrijvers bij uitvoering van de opdracht aan de eisen dienen te voldoen en daarmee rekening dienen te houden bij het opstellen van een inschrijving. Vragen zijn bedoeld om antwoorden te verkrijgen die beoordeeld zullen worden als (sub)gunningscriterium.

4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht

In deze paragraaf en in het programma van eisen worden de uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht opgenomen. De geformuleerde eisen staan in relatie tot de opdracht.

De volgende duurzaamheidseisen ten aanzien van de opdracht zijn van toepassing:

Duurzaamheid:

Ten aanzien van duurzaamheid zijn de minimumeisen van PIANOo (Criteria voor het duurzaam inkopen) van toepassing voor de productgroep telefoniediensten.

Het gebruikte datacenter dat wordt aangewend voor het voorzien in data-housing, althans dat deel dat wordt aangewend voor de uitvoering van de opdracht, heeft een design power usage effectiveness (dPUE) van maximaal 1.4 gedurende het afgelopen jaar.

De dPUE wordt berekend conform de standaard ISO/IEC 30134-2. De dPUE waarde wordt bepaald als categorie 1 (PUE1) en betrokken op een kalenderjaar.

Toelichting

De PUE is een meeteenheid voor de energie-efficiëntie van datacenters. Deze zet het totale energieverbruik af tegen de energie die wordt gebruikt voor de IT-middelen. Een lagere PUE betekent een betere energie-efficiëntie. De dPUE is een theoretische PUE op basis van beoogde design parameters van het datacenter en op basis van een standaard IT-last.

In de total facility energy zijn inbegrepen: No-break installatie (UPS): accu's of vliegwiel, stroomtransformatoren, luchtbevochtiging installatie, waterbehandeling installatie (bij niet-gesloten systemen), verlichting, en fysieke toegangssystemen.

Rekenwijze is als volgt:

$$PUE = \frac{\text{Total Facility Energy}}{\text{IT Equipment Energy}} = 1 + \frac{\text{Non IT Facility Energy}}{\text{IT Equipment Energy}}$$

Verificatie

De inschrijver wordt gevraagd om met documentatie te onderbouwen dat hij voor deze opdracht een design power usage effectiveness (dPUE) heeft van maximaal 1.6. Dit kan ook jaarlijks worden opgevraagd of gecontroleerd.

De genoemde documentatie bestaat uit:

- technische productspecificaties of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan;
- of gelijkwaardig
- berekening.

Bestelwijze

Aanbestedende dienst gebruikt als E-Procurement systeem, ProQuro. In ProQuro worden opdrachten en bestellingen geplaatst en vindt de flattering hierop plaats. Opdrachten of Bestellingen kunnen plaatsvinden via een 'vrije aanvraag'. Dit kan gezien worden als een vrij veld waarbij handmatig de producten met de prijzen ingevuld kunnen worden of waarbij verwezen kan worden naar bijvoorbeeld een offerte. Dit wordt als een inkooporder voorzien van een ProQuro ordernummer (ProQ nummer) in pdf naar een mailadres van de leverancier verzonden.

4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht

In deze paragraaf worden vragen gesteld waarop inschrijver een antwoord dient te geven. Antwoorden zullen worden beoordeeld als subgunningscriterium.

De volgende open vragen worden gesteld (zie programma van eisen):

Nummer	Beschrijving	Maximaal aantal punten	Maximaal aantal pagina's A4
R7	Real time reporting	12	2
R8	Standaard rapportage en standaard instellingen	12	
R11	Dashboard	16	
R12	Rapportage over gateways (audiocodecs)	10	
R14	Rapportage doorverbindingen	15	
R17	Rapportage over langere perioden	5	
R20	Gebruikersvriendelijke vertalingen	5	
R22	Rapportage op mobile devices	5	
SD5 SD1	Periodiek onderzoek gebruikservaringen	10	
SA9	RFC mogelijk	10	
	Subtotaal	(100)	
Open vragen	Beschrijving	Maximaal aantal punten	Maximaal aantal pagina's A4
3.1	Plan van aanpak migratie incl. SLA	300	10 zonder SLA 6 SLA
3.2	Kosten en modernisering	100	1/2
3.3	Use case	100	1
	Totaal	600	
			19,5 totaal

Aan te leveren bij inschrijving

1. Beantwoording programma van eisen
2. Beantwoording open vragen
 - a. 3.1 Plan van aanpak implementatie, SLA-concept
 - b. 3.2 Kosten en modernisering
 - c. 3.3 Use case
3. Onderbouwing design power usage effectiveness (dPUE)Fbijlagen

4. Referentieverklaring(en)
5. Ondertekende UEA
6. Ondertekend Prijzenblad
7. Ingevuld document contactgegevens.

4.3 Prijs

In deze paragraaf wordt aangegeven op welke wijze prijzen moeten worden ingediend. Voor het indienen van prijzen wordt inschrijver verwezen naar het prijzenblad.

Prijzen:

	Prijs per gebruiker per jaar, zie staffel	Prijs per eenheid
Skype for business	Per gebruiker (1.400)	
PeterConnects	Per gebruiker (50)	
CC for skype (CC4all)	Per gebruiker (20)	
Licenties* (graag per licentie invullen)	Per gebruiker	
CAL licentie (optie)		€ (optie) N.V.T.
Verbruik plus sip trunks	Per gebruiker OF	gebruik afgekocht voor vast bedrag per jaar.
Implementatiekosten		€ eenmalig

*Licenties reeds in ons bezit:

- PeterConnects licenties zijn in eigendom van het ROCvA/F
- CC4Skype licenties zijn in eigendom van het ROCvA/F

Prijzen worden inclusief en exclusief btw uitgevraagd. Manipulatief inschrijven of aanpassen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting.

Voor de tweede fase van deze overeenkomst met een nieuw soort dienstverlening willen wij de kwaliteit verhogen en de kosten te verlagen of minimaal gelijk te houden. Dat moet dan ook uitgangspunt zijn indien u een offerte uitbrengt voor die fase. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een marktconsultatie te houden of vergelijkende offertes op te vragen om dit te toetsen. In deze fase zijn mogelijk ook implementatiekosten te betalen. Deze zijn scherp en realistisch.

Indexatie

Eenmaal per jaar, voor het eerst in het vierde jaar per 1 januari 2025 kunnen de prijzen worden geïndexeerd.

Basis voor indexatie is de CBS-index: Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1534255119261>

Deze index bestaat uit een aantal subgroepen en verschijnt per kwartaal.

Basis is de jaarstijging van de index van Q2 van het lopende jaar. Aanpassingen van prijzen dienen schriftelijk drie maanden voor ingang van de indexering kenbaar gemaakt. De opdrachtnemer dient

een voldoende gemotiveerd voorstel aan te leveren. Uw motivatie bevat minimaal een duidelijke kostenopbouw en motivatie van het te hanteren percentage in relatie tot de opdracht. De werkwijze is beschreven in de conceptovereenkomst.

Indien in fase 2 van deze overeenkomst andere diensten worden afgenomen geldt dat na akkoord op de POC van die producten de eerstvolgende 1 januari een prijs wijzing voorstel mag worden ingediend met dien verstande dat er altijd minimaal 10 maanden moeten verstrijken voor de eerste wijziging voorgesteld mag worden.

4.4 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

5. Beoordeling van inschrijvingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe inschrijvingen worden beoordeeld.

5.1 Toetsing aan de vormvereisten

Tijdig ingediende inschrijvingen worden allereerst getoetst aan het voldoen aan de vormvereisten. Inschrijvingen die niet aan de vormvereisten voldoen worden uitgesloten van verdere beoordeling.

5.2 Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers

Inschrijvingen die voldoen aan de vormvereisten worden getoetst op het voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers. Inschrijver kan verklaren te voldoen aan de minimumeisen door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA.

5.3 Beoordeling van antwoorden pve en open vragen

Van inschrijvingen die voldoen aan de eisen ten aanzien van de opdracht worden de antwoorden op de vragen beoordeeld. Dat gebeurt aan de hand van het vastgestelde beoordelingskader.

Score	Kenmerken beantwoording
D	De inschrijver geeft in zijn antwoord deels antwoord op de vraag en/of deels invulling aan de doelstelling achter de vraag en/of uit het antwoord blijkt dat de inschrijver daarop een of meer beperkingen inbrengt.
C	De inschrijver geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling achter de vraag en geeft hierbij geen nadere toelichting, óf de inschrijver geeft invulling aan de doelstelling achter de vraag en geeft hierbij een toelichting waaruit niet blijkt dat de inschrijver meerwaarde biedt ten opzichte van de doelstelling achter de vraag.
B	Het antwoord van de inschrijver geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling achter de vraag en de inschrijver biedt daarbij, onder bepaalde omstandigheden of in bepaalde situaties, meerwaarde ten opzichte van de doelstelling achter de vraag.
A	Het antwoord van de inschrijver geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling achter de vraag en de inschrijver biedt daarbij, onder alle omstandigheden of in alle situaties, meerwaarde ten opzichte van de doelstelling achter de vraag.

De score wordt als volgt bepaald:

D = 2/5 x maximaal aantal punten

C = 3/5 x maximaal aantal punten

B = 4/5 x maximaal aantal punten

A = 5/5 x maximaal aantal punten

5.4 Beoordeling van de prijs

Van inschrijvingen die voldoen aan de eisen ten aanzien van de opdracht worden de prijzen beoordeeld. Dat gebeurt aan de hand van het onderstaande beoordelingskader.

De inschrijver met de laagste prijs ontvangt 400 punten. De aantallen punten voor overige inschrijvers worden daarvan afgeleid middels de formule:

$(\text{laagste prijs} / \text{prijs van de inschrijver}) * \text{maximaal te behalen punten voor prijs}$

Indien na controle van de bewijsstukken blijkt dat de winnende inschrijver niet kan voldoen aan de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, dient er een nieuwe winnende inschrijver geselecteerd te worden. Indien de initiële winnende partij de laagste prijs heeft ingediend, is het mogelijk dat er een andere rangschikking tot stand komt dan gecommuniceerd in de initiële gunningsbeslissing. De kwaliteit blijft door het absolute beoordelingskader gelijk aan de eerder gecommuniceerde score en motivering. Er zal een herbeoordeling op prijs plaatsvinden middels de gestelde formule en na herbeoordeling worden de inschrijvers gerangschikt en zal de gunningsbeslissing opnieuw verzonden worden.

5.5 Rangschikking

De scores voor kwaliteit, gebaseerd op de antwoorden op de vragen en prijs worden met elkaar in verband gebracht. Dat gebeurt middels de verhouding:

Prijs	Kwaliteit
40 %	60 %

De inschrijvingen worden gerangschikt, waarbij de inschrijver met het hoogste aantal punten voor prijs en kwaliteit op de eerste plaats staat.

Wanneer er twee inschrijvers op de eerste plaats belanden, wordt opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score voor kwaliteit. Wanneer beide inschrijvers hetzelfde puntenaantal voor kwaliteit behaald hebben, zal de winnende partij bepaald worden door middel van loting.

Prestentatie ter verificatie

Aanbestedende dienst wil graag gebruik maken van een presentatie ter verificatie van de winnende inschrijver. De datum hiervoor volgt in de notafase.

6. Vervolg

Nadat inschrijvingen op basis van de scores voor prijs en kwaliteit gerangschikt zijn, wordt aan de winnende inschrijver een gunningsbericht verstuurd. Tegelijkertijd ontvangen overige inschrijvers een bericht van afwijzing. In de afwijzing wordt aangegeven aan welke inschrijver de opdracht wordt gegund en wat de verschillen zijn tussen de winnende inschrijving en de inschrijving van de afgewezen inschrijver.

Na ontvangst van een afwijzingsbrief kan een afgewezen inschrijver bezwaar aantekenen. Dat dient te gebeuren voor afloop van de in de planning van deze aanbesteding standstill termijn. Inschrijver kan bezwaar maken door het starten van een kort geding bij de Rechtbank te Amsterdam.

De inschrijving van de als eerste gerangschikte inschrijver wordt tijdens de standstill periode geverifieerd. Indien onomstotelijk vast komt te staan dat aan alle vereisten is voldaan wordt, indien bezwaar van afgewezen inschrijvers uitblijft, de overeenkomst getekend na afloop van de standstill

termijn. Indien blijkt dat niet aan alle vereisten wordt voldaan wordt de inschrijving van de tot dan toe als eerste gerangschikte inschrijver uitgesloten. Vervolgens worden de overgebleven inschrijvingen opnieuw gerangschikt en worden aangepaste gunnings- en afwijzingsbrieven verzonden waarin wordt bekend gemaakt dat de op dat moment als eerste gerangschikte inschrijver de opdracht krijgt gegund. De standstill termijn gaat op dat moment opnieuw in. Indien een inschrijver bezwaren heeft tegen de bekendgemaakte voorgenomen gunningsbeslissing, dient de inschrijver hiertegen op te komen binnen 20 kalenderdagen na bekendmaking door betekening van een kort geding. Eerder genoemde termijn is een vervaltermijn hetgeen betekent dat indien inschrijver/gegadigde na ommekomst van deze termijn zijn rechten heeft verwerkt tot het instellen, al dan niet in een bodemprocedure van een vordering tot schadevergoeding.