



## **Bestek**

### **Vaste telefonie en levering mobiele telefoons en bijbehorende aanverwante dienstverlening**

*Europese openbare aanbesteding*

**Zaaknummer 639368**

**Gemeente Hilversum**

Auteur : Concern Inkoop gemeente Hilversum

Datum : 3 september 2020

Versie : Definitief v1.2

# INHOUD

|                        |                                                                            |    |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1                      | ALGEMENE INFORMATIE.....                                                   | 5  |
| 1.1                    | Algemeen.....                                                              | 5  |
| 1.2                    | Aanleiding voor de aanbesteding.....                                       | 5  |
| 1.3                    | Omschrijving van de Opdracht.....                                          | 5  |
| 1.3.1                  | Samenvoeging en Percelen .....                                             | 5  |
| 1.3.2                  | Varianten.....                                                             | 6  |
| 1.3.3                  | Situatie en omschrijving van de Opdracht Perceel 1: Vaste telefonie.....   | 6  |
| 1.3.4                  | Situatie en omschrijving van de Opdracht Perceel 2: Mobiele telefoons..... | 9  |
| 1.4                    | Doelstellingen van de aanbesteding Perceel 1 en 2 .....                    | 11 |
| 1.4.1                  | Doelstellingen Perceel 1: Vaste telefonie .....                            | 11 |
| 1.4.2                  | Doelstellingen Perceel 2: Mobiele telefoons .....                          | 11 |
| 1.5                    | Scope Perceel 1 en 2.....                                                  | 11 |
| 1.5.1                  | Scope Perceel 1: Vaste telefonie .....                                     | 11 |
| 1.5.2                  | Scope Perceel 2: Mobiele telefoons .....                                   | 12 |
| 1.6                    | Buiten scope Perceel 1 en 2.....                                           | 12 |
| 1.7                    | Opdrachtgeverschap.....                                                    | 12 |
| 1.8                    | Omvang van de Opdracht .....                                               | 13 |
| 1.9                    | Overeenkomsten en duur .....                                               | 13 |
| 1.10                   | Wachtkamerregeling .....                                                   | 13 |
| 1.11                   | Contact .....                                                              | 14 |
| 1.12                   | Planning .....                                                             | 14 |
| 2                      | UITGANGSPUNTEN BIJ DEZE AANBESTEDING.....                                  | 15 |
| 2.1                    | Algemeen.....                                                              | 15 |
| 2.2                    | Aanbestedingsprocedure.....                                                | 15 |
| 2.3                    | Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden.....                                 | 15 |
| 2.4                    | Voorbehouden.....                                                          | 16 |
| 2.5                    | Communicatie/Indienen van vragen/Nota van Inlichtingen .....               | 16 |
| 2.6                    | Indienen Inschrijving.....                                                 | 16 |
| 2.7                    | Algemene eisen .....                                                       | 17 |
| 2.7.1                  | Algemene eisen aan de Inschrijving.....                                    | 17 |
| 2.7.2                  | Algemene eisen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure .....          | 18 |
| 2.8                    | Indeling van de Inschrijving.....                                          | 18 |
| 2.9                    | Na de Inschrijving .....                                                   | 19 |
| 2.9.1                  | Algemene voorwaarden .....                                                 | 19 |
| 2.9.2                  | Gunningsbeslissing, standstill-termijn, vervalttermijn .....               | 20 |
| 2.9.3                  | Proof of Concept (PoC) Perceel 1 .....                                     | 20 |
| 3                      | EISEN AAN DE INSCHRIJVER.....                                              | 24 |
| 3.1                    | Algemeen.....                                                              | 24 |
| 3.2                    | Uniform Europees Aanbestedingsdocument .....                               | 24 |
| 3.2.1                  | Invullen UEA .....                                                         | 24 |
| 3.2.2                  | Gedragsverklaring Aanbesteden.....                                         | 25 |
| 3.3                    | Uitsluitingsgronden.....                                                   | 25 |
| 3.3.1                  | Verplichte uitsluitingsgronden .....                                       | 25 |
| 3.3.2                  | Facultatieve uitsluitingsgronden .....                                     | 26 |
| 3.3.3                  | Uitsluiting .....                                                          | 26 |
| 3.4                    | Geschiktheidseisen .....                                                   | 26 |
| 3.4.1                  | Financiële en economische draagkracht.....                                 | 26 |
| 3.4.2                  | Technische en beroepsbekwaamheid .....                                     | 27 |
| 3.4.3                  | Kwaliteitsborging Perceel 1 en 2 .....                                     | 28 |
| 3.4.4                  | Beroepsbevoegdheid.....                                                    | 28 |
| 3.5                    | Uitvoeringsvoorwaarden .....                                               | 29 |
| 3.5.1                  | Social Return Perceel 1 en 2 .....                                         | 29 |
| 3.6                    | Deelname in samenwerking met andere ondernemingen .....                    | 29 |
| 3.6.1                  | Eén inschrijving per Perceel.....                                          | 29 |
| 3.6.2                  | Combinatie .....                                                           | 30 |
| 3.6.3                  | Onderaanneming.....                                                        | 31 |
| 3.7                    | Beroep op derde(n).....                                                    | 31 |
| 3.8                    | Holding of moedermaatschappij.....                                         | 32 |
| 3.9                    | Verificatie gegevens UEA .....                                             | 33 |
| 3.9.1                  | Bewijsstukken.....                                                         | 33 |
| 3.10                   | Aanbiedingsbrief.....                                                      | 34 |
| 3.11                   | Verificatiegesprek .....                                                   | 34 |
| 4                      | PROGRAMMA VAN EISEN EN GUNNINGSCRITERIA .....                              | 35 |
| 4.1                    | Programma van Eisen Perceel 1 en Perceel 2 .....                           | 35 |
| 4.2                    | Gunningscriteria .....                                                     | 35 |
| 4.2.1                  | Gunningscriteria Perceel 1: Vaste telefonie.....                           | 35 |
| 4.2.2                  | Gunningscriteria Perceel 2: Mobiele telefoons.....                         | 38 |
| 5                      | BEOORDELING EN GUNNING.....                                                | 41 |
| 5.1                    | Gunningscriteria .....                                                     | 41 |
| 5.2                    | Beoordelingsmethodiek.....                                                 | 42 |
| 5.2.1                  | Prijsstelling .....                                                        | 42 |
| 5.2.2                  | Kwaliteit .....                                                            | 43 |
| 5.3                    | Gunning .....                                                              | 44 |
| BIJLAGEN .....         |                                                                            | 45 |
| Invulbijlagen.....     |                                                                            | 45 |
| Overige bijlagen ..... |                                                                            | 45 |

In dit Bestek wordt een aantal begrippen gebruikt dat hieronder wordt gedefinieerd. Begrippen worden in het Bestek met een hoofdletter geschreven.

| Begrip                             | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A-merk</b>                      | Een merk dat hoge naamsbekendheid geniet in het segment. Producenten van A-merken zijn vaak innovatief en lopen voorop in technologie. De kwaliteit, de wijze van assemblage en de gebruikte componenten zijn hoog en constant. Een A-merk wordt in dit geval gedefinieerd als een merk met een distributiespreiding van meer dan 75% binnen <b>Europa</b> . Concreet houdt dit in dat het merk in driekwart van de in aanmerking komende winkels in de branche verkrijgbaar is. |
| <b>Aanbestedende dienst</b>        | Gemeente Hilversum / Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Aanbestedingswet</b>            | Aanbestedingswet 2012, zijnde de Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012 542, zoals gewijzigd bij wet van 22 juni 2016, Stb. 2016 241.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Bestek</b>                      | Dit document, waarin de Aanbestedende dienst zijn Eisen en Gunningscriteria heeft verwoord en waarop de Inschrijver zijn Inschrijving dient te baseren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Combinatie</b>                  | Een samenwerkingsverband van twee of meer Inschrijvers (combinanten) die een gezamenlijke Inschrijving doen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Dead On Arrival (DOA)</b>       | Hardware (fysieke apparatuur) die na installatie volledig of gedeeltelijk defect blijkt te zijn. In het laatste geval kan door het defect de hardware niet meer worden gebruikt voor het doel waarvoor het is aangeschaft.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eis</b>                         | Een criterium waaraan een Inschrijver, een dienst of levering moet voldoen teneinde aan de kwaliteitsvereisten van de Aanbestedende dienst te kunnen voldoen. Het niet voldoen aan één of meer eisen leidt tot uitsluiting van de procedure.                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Enterprise grade</b>            | <b>Een product of dienst welke in grote getallen kan worden geleverd en welke eenvoudig kan worden gebruikt binnen bedrijven en beheerd door Opdrachtgever gedurende de gebruikstermijn van 36 maanden. Hierbij geldt specifiek dat vanaf moment van introductiedatum van het toestel door de fabrikant, de fabrikant 36 maanden garanties geeft over security updates en upgrades, welke door de Opdrachtgever kunnen worden doorgevoerd.</b>                                   |
| <b>Garantie / Fabrieksgarantie</b> | De waarborging dat een product gedurende een periode van minimaal 24 maanden na levering bij defecten kosteloos wordt hersteld door Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>GIBIT</b>                       | Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (versie 2016).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Gunningscriterium</b>           | Een door de Aanbestedende dienst beschreven criterium ten aanzien van de gevraagde dienst of levering. Met de beantwoording van een Gunningscriterium wordt een deelscore behaald. Het totaal van de deelscores op de Gunningscriteria vormt de eindscore van de Inschrijving.                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Gunningsbesluit</b>             | De keuze van de Aanbestedende dienst voor de Inschrijver met wie hij de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>GVA</b>                         | Gedragsverklaring aanbesteden, als bedoeld in artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet 2012.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Implementatie</b>               | Het geheel van handelingen en activiteiten, uitgevoerd op een projectmatige (gestructureerde) wijze, dat nodig is om alle onderdelen van de ICT Prestatie, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, in gebruik te kunnen nemen in de organisatie van Opdrachtgever, zodanig dat alle gebruikers van Opdrachtgever ermee kunnen werken overeenkomstig het Overeengekomen gebruik.                                                                                                 |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | Tot de Implementatie behoort o.a.: projectleiding (inclusief, implementatie-, test-, en acceptatieplan) en uitvoer (inclusief levering noodzakelijke personele capaciteit), het ontwerp (functioneel en technisch), het testen (testplan), het installeren, het configureren, het converteren, en het accepteren. Het laatste gevolgd door het uitvoeren van een succesvolle Acceptatieprocedure, het opleveren van beheerdocumentatie van de omgeving, overdracht naar beheer (Servicedesk, Functioneel- en Technisch beheer), gebruikers instructie en e.a. inclusief het realiseren (ontwerp, installatie, configuratie, test, acceptatie en documentatie) van de voor het overeengekomen gebruik noodzakelijke Koppelingen. |
| <b>Implementatieplan</b>            | Het plan van aanpak voor de Implementatie, waarin een concrete (stapsgewijze) uitwerking is opgenomen van de door de betrokken partijen in dit kader te verrichten activiteiten, de te implementeren ICT Prestatie, de verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer en Opdrachtgever en de tijdsplanning.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Inschrijver</b>                  | Een Ondernemer die een Inschrijving indient op basis van dit Bestek.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Inschrijving</b>                 | Het geheel van de aanbieding van de Inschrijver en alle aanvullende informatie die door de Aanbestedende dienst in dit Bestek is opgevraagd en door Inschrijver bij de Aanbestedende dienst is ingediend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Kantooruren / Kantooertijden</b> | Op Werkdagen vanaf 8:00 uur in de ochtend tot 18:00 uur in de middag. Daarnaast geldt een avondopenstelling 18.00-21.00 uur op dinsdag en donderdag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Kernel</b>                       | Dit is de basis(kern) van een besturingssysteem. Deze kernprogrammatuur zorgt voor communicatie tussen (applicatie/systeem) processen en systeemoproepen. Het fungeert het als een brug tussen applicaties en de hardware t.b.v. gegevensverwerking. Wanneer een besturingssysteem in het geheugen wordt geladen, laadt de Kernel als eerste en blijft deze in het geheugen totdat het besturingssysteem weer wordt afgesloten.<br><br>Vrij vertaald: <a href="https://www.techopedia.com/definition/3277/kernel">https://www.techopedia.com/definition/3277/kernel</a> , 16-6-2020.                                                                                                                                            |
| <b>KCC</b>                          | De benaming van call center binnen de gemeente. KCC staat voor: Klant Contact Centrum.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Nadere opdracht</b>              | Het verzoek van de Opdrachtgever tot de levering van extra producten dan wel diensten, zoals omschreven in dit Bestek en alle wijzigen daarop in de Nota's van Inlichtingen, de Overeenkomst (incl. de toezeggingen van de Opdrachtnemer in haar Inschrijving).<br><br>Ter illustratie: een ondertekende offerte voor het uitleveren van (mobiele) toestellen of het toevoegen van extra gebruikerslicenties/abonnementen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Nota van Inlichtingen</b>        | De schriftelijke (geanonimiseerde) reactie van de Aanbestedende dienst op door Ondernemers tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken gestelde vragen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Onderhoud</b>                    | Het geheel van Correctief Onderhoud, Preventief Onderhoud, Innovatief Onderhoud en gebruikersondersteuning, een en ander zoals nader uitgewerkt in de GIBIT en de Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Onderhoudswindow</b>             | De tijdsperiode waarin Opdrachtnemer onderhoud mag uitvoeren zonder dat dit de afgesproken beschikbaarheid beïnvloed.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Ondernemer</b>                   | Een leverancier of een dienstverlener.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Opdracht</b>                     | Het onderwerp van deze aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Opdrachtgever</b>                | Gemeente Hilversum.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                               |                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Opdrachtnemer</b>          | De Inschrijver die op basis van zijn Inschrijving de Opdracht gegund krijgt en gaat uitvoeren. Dit kan een dienstverlener of een leverancier zijn.                                                                            |
| <b>Overeenkomst</b>           | Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de afspraken ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd, conform de concept Overeenkomst als bijgesloten.                                                       |
| <b>PDF</b>                    | Formaat documentpublicatie conform de verplichte standaard gepubliceerd op: <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/standaard/pdf-nen-iso">https://www.forumstandaardisatie.nl/standaard/pdf-nen-iso</a> .               |
| <b>Percelen</b>               | Onderdelen van de Opdracht waar een Inschrijver afzonderlijk op kan inschrijven.                                                                                                                                              |
| <b>Product recall</b>         | Oproep vanuit een fabrikant om aan te geven dat een product niet voldoet aan de eigenschappen van het product. Dit gevolgd door aanwijzing als bijvoorbeeld: een oproep om dit product te retourneren dan wel om te wisselen. |
| <b>RONA</b>                   | Return on No Answer: Bij het niet beantwoorden van een gesprek bij een ingelogde agent, het gesprek automatisch terugnemen en aanbieden aan de volgende agent                                                                 |
| <b>SMP</b>                    | Secure Mobile Platform: een oplossing om een bedrijfstoestel op afstand te beheren / configureren op een dusdanige wijze dat de bedrijfsdata en applicaties op dit toestel beschermd zijn.                                    |
| <b>Softphone</b>              | Een Softphone is een programma op een PC waarmee het mogelijk is om te bellen via een headset of gebruik makend van de geluidsvoorzieningen van de betreffende PC.                                                            |
| <b>Verwerkersovereenkomst</b> | De Overeenkomst die tussen de gemeente en de Opdrachtnemer wordt gesloten in verband met de verwerking van (gevoelige) persoonsgegevens (de standaard via VNG).                                                               |
| <b>Werkdag</b>                | Kalenderdagen behoudens weekenden en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet.                                                                                                        |

# 1 ALGEMENE INFORMATIE

## 1.1 Algemeen

Voor u ligt het Bestek van de Europese openbare aanbesteding “Vaste telefonie en levering mobiele telefoons en bijbehorende aanverwante dienstverlening”. Hierna te noemen Vaste telefonie en mobiele telefoons.

De gemeente Hilversum (hierna Aanbestedende dienst), ‘mediastad in het groen’, heeft ruim 90.000 inwoners en is de Opdrachtgever van deze aanbesteding.

De ambtelijke organisatie telt 606 formatieplaatsen, 670 medewerkers en een variabel aantal (100-175) ingehuurd medewerkers verdeeld over zes afdelingen, namelijk:

- Openbare Ruimte;
- Publiekszaken;
- Sociaal Plein;
- Interne Dienstverlening;
- Interne Advisering;
- Beleid en Ontwikkeling.

Voor meer informatie over gemeente Hilversum verwijzen wij u graag naar: <http://www.hilversum.nl>.

## 1.2 Aanleiding voor de aanbesteding

Gemeente Hilversum heeft een telefonieomgeving welke aan vervanging toe is. De omgeving is zowel technisch als economisch afgeschreven. De huidige NEC SV9500 telefonieomgeving is reeds een upgrade van de oude SV7000 omgeving. De gebruikte bureauautoestellen zijn oud en vallen veelvuldig uit en dienen vervangen te worden.

## 1.3 Omschrijving van de Opdracht

### 1.3.1 Samenvoeging en Percelen

De Aanbestedende dienst voegt geen Opdrachten samen in deze aanbesteding.

Verder is de Opdracht verdeeld in twee (2) Percelen:

- Perceel 1: Vaste telefonie als dienst, de levering van KCC en piket functionaliteiten en levering van vaste toestellen inclusief accessoires;
- Perceel 2: Mobiele telefonie betreft het leveren van mobiele toestellen initieel (bulk) en op afroep (reguliere vervanging) inclusief optionele levering (aanverwante dienstverlening) als een Secure Mobile Platform en accessoires.

### Procedure voor Inschrijving per Perceel

- Iedere Inschrijver mag inschrijven op één (1) of twee (2) Percelen.
- De Inschrijver dient duidelijk in zijn aanbestedingsbrief aan te geven op welk(e) Perceel of Percelen de Inschrijving van toepassing is.
- De Inschrijver schrijft per Perceel in, maar hoeft maar één keer de gevraagde documenten te uploaden in TenderNed.
- Op ieder invulformulier dient de Inschrijver op de eerste bladzijde aan te geven op welk(e) Perceel of Percelen de Inschrijving van toepassing is. Vervolgens vult de Inschrijver op de volgende bladzijden of tabbladen alleen de velden in die bij het betreffende Perceel of de Percelen horen.
- Ieder Perceel wordt separaat beoordeeld en gunning vindt plaats per Perceel.
- Stel dat u bijvoorbeeld inschrijft op Perceel 1 en 2. Dan wordt uw Inschrijving twee keer separaat beoordeeld, namelijk voor Perceel 1 en 2.
- Per Perceel wordt gegund aan de Inschrijver die in de rangorde als eerste is geëindigd. Met andere woorden, als u inschrijft op twee Percelen betekent dat niet automatisch dat u twee Percelen gegund krijgt.

### 1.3.2 Varianten

Varianten, zoals bedoeld in artikel 2.83 van de (gewijzigde) Aanbestedingswet 2012, worden niet in beschouwing genomen.

### 1.3.3 Situatie en omschrijving van de Opdracht Perceel 1: Vaste telefonie

#### 1.3.3.1 Huidige situatie telefonie Hilversum

De vaste telefonie voorzieningen van de gemeente Hilversum zijn opgebouwd rondom een VOIP centrale van NEC. Het overgrote deel van de medewerkers beschikt over een vast toestel en een vast nummer. Een deel van de medewerkers beschikt daarnaast over een smartphone.

| Systemen                    |                                       |
|-----------------------------|---------------------------------------|
| <b>SV9500</b>               | Centrale, 2 x ISDN30 lijn             |
| <b>BCT Business Connect</b> | KCC applicatieserver t.b.v. 20 agents |
| <b>UM4730 Voicemanager</b>  | Meldteksten, voicemail                |
| <b>MA4000</b>               | Beheeromgeving                        |

Tabel 1: Systemen

#### Basis telefonie inrichting

Voor het overgrote deel wordt er gebruik gemaakt van VOIP-toestellen op basis van een flex-concept. Medewerkers loggen op elke gewenste plek in met het telefoonnummer op een vast toestel. In de meeste gevallen werken medewerkers in hunt- c.q. bel- of pick-up groepen.

#### Inrichting centrale ingangen

De meest belangrijke ingang voor Hilversum is het hoofdnummer (14035). Deze ingang wordt gedurende kantooruren beantwoord door een KCC-team van gemiddeld 6 seats. Het KCC-team beantwoordt circa 50 tot 60% van de eerstelijns vragen, of verbindt door naar de achterliggende behandelteams wanneer dat nodig is. Naast telefonie worden er ook e-mail- en balietaken uitgevoerd door het KCC-team.

Naast het KCC is ook het Sociaal Plein een belangrijke informatiebron, waar veel gesprekken worden gevoerd. Sociaal Plein is zowel rechtstreeks als via het hoofdnummer (14035) benaderbaar.

De omgeving kent een 5-tal centrale groepsnummers gedefinieerd. Dit bijvoorbeeld voor milieu, bouwzaken en openbare ruimte.

#### Verkeersvolume

Het gespreksvolume bedraagt ongeveer 150.000 gesprekken per jaar, dit binnen KCC, Sociaal Plein en de andere centrale ingangen. Daarnaast zijn de medewerkers van de gemeente ook rechtsreeks aankiesbaar.

#### Piket

Een aantal afdelingen werkt buiten kantoortijden met piketnummers. Dit om de bereikbaarheid van de gemeente 24/7 te borgen. Dit werkt grotendeels via handmatig doorgeschakelde mobiele telefoons of het rouleren van mobiele telefoons. Er is geen sprake van rooster gestuurde routeringen of andere vormen van geautomatiseerd aanbieden van gesprekken aan piketmedewerkers.

#### Beheer

Het functioneel en applicatie beheer is belegd bij de afdeling Interne Dienstverlening. Door de ouderdom van de centrale en het feit dat er steeds meer wordt gewerkt met mobiele telefonie, is het beheer op de telefonie omgeving minimaal ingericht.

### 1.3.3.2 Gewenste situatie

#### **Algemeen**

Voor de gemeente Hilversum geldt dat het beleid erop is gericht om de meerderheid van de medewerkers flexibel te laten werken en medewerkers de juiste gereedschappen mee te geven. Voor telefonie betekent dit een “Mobiel, tenzij” beleid voor alle medewerkers op basis van een door de gemeente te verstrekken mobiel toestel (smartphone).

Om de bereikbaarheid van de medewerkers te waarborgen, wenst de gemeente de mobiele toestellen onderdeel te laten zijn van de nieuwe vaste telefonie dienstverlening. Dit middels een Softphone functionaliteit.

#### **Vaste telefonie als basis voor de bereikbaarheid**

De gemeente verwacht een telefonie dienstverlening in een “pay per use” model (betalen per gebruiker, per maand). De telefonie voorzieningen volgen de behoefte van de organisatie en zijn schaalbaar en flexibel in te richten, volgend op de organisatie. De vaste telefonie functionaliteit wordt naast een beperkte set vaste toestellen vooral geboden op basis van een door Opdrachtgever te kiezen mobiele telefoon. De vaste telefonie functionaliteit dient ook als Softphone geleverd te kunnen worden op het mobiele toestel dan wel de virtuele werkplek.

#### **Gebruik binnen groepen**

De meeste interne afdelingen binnen de gemeenten zijn bereikbaar via een groepsnummer, waarbij het inkomende gesprek wordt aangeboden aan een groep gebruikers. Afhankelijk van de beschikbaarheid en status wordt de meest passende medewerker gekozen.

Naast de bereikbaarheid van de diverse groepen, kunnen medewerkers ook op hun eigen directe doorkiesnummer worden gebeld. In een dergelijke situatie signaleert de telefoniecentrale de veranderende status van medewerker en wordt daarmee voor het groepsnummer als bezet getoond op basis van het gebruik van de (mobiele) telefoon.

Daarnaast kunnen 2<sup>e</sup> lijns medewerkers deelnemer zijn in meerdere groepen tegelijkertijd. Denk daarbij aan taak specifieke groepen, maar ook functioneel- of facilitaire groepen. De telefonie dienstverlening van Inschrijver dient zo flexibel te zijn, dat deelname én het zich kunnen afmelden in meerdere groepen gewaarborgd is.

#### **Vaste toestellen**

Voor een beperkte groep gebruikers worden nog vaste toestellen voorzien. Denk hierbij aan managementondersteuning, het KCC, een aantal backoffice werkplekken.

#### **Gebruik van piketvoorzieningen**

Voor medewerkers die onderdeel zijn van ambulante taakgroepen of een rol hebben in de 24/7 taakstelling van de gemeente, dient een piketvoorziening te worden aangeboden. Daarbij wordt de bereikbaarheid van een dergelijke afdeling gerealiseerd op dezelfde wijze als andere centrale en KCC-ingangen van de gemeente.

De beller van het betreffende piketnummer wordt in een wachtrij geplaatst en wordt via meldteksten en eventuele keuzemenu's naar de dienstdoende medewerker geleid. Doorleiding van het gesprek vindt pas plaats als de juiste piketmedewerker beschikbaar is. Bij grote drukte, calamiteiten of andere omstandigheden kan de beller via voicemail of op een andere wijze zijn gegevens achterlaten voor een terugbelactie.

In basis is de dienstdoende piketmedewerker in staat het piketnummer op eenvoudige wijze te koppelen met de eigen mobiele telefoon via de Softphone. Medewerkers met een mobiele telefoon met de daarop geïnstalleerde Softphone zijn in staat om optioneel op basis van roosters (bijvoorbeeld

vanuit Exchange) een relatie te leggen met het betreffende groepsnummer en daarvan zelf de regie kunnen voeren.

Wenselijk is op optioneel te beschikken over een functionaliteit om wanneer er sprake is van een grotere groep medewerkers binnen dezelfde piketgroep, er een 2<sup>e</sup> en/of 3<sup>e</sup> achterwacht gerealiseerd kan worden op basis van een dynamisch roostersysteem.

### **Klant Contact Centrum (KCC)**

Het KCC wenst te beschikken over een moderne telefonie dienstverlening, welke is toegerust op inzet binnen het KCC, back office en management ondersteuning en voor Piketteams . Daarnaast wil Opdrachtgever kunnen inzetten op de uitbreiding van het aantal communicatiekanalen naar een Multi-channel KCC-oplossing.

Het KCC is in staat om de meerderheid van de aangeboden klant interacties zelfstandig af te handelen en beschikt over de noodzakelijke tools om de inwoners en ondernemers goed te kunnen ondersteunen. De geboden telefonie voorzieningen zijn onderdeel van die ondersteuning.

Het KCC-team kan real time en historisch haar performance zelf monitoren en erover rapporteren. Daarbij is het sturen op kwaliteit van de dienstverlening en daarbij behorende tools als Call recording en roosterplanning essentieel.

Naast telefonie, wordt in ieder geval e-mail en sociale media beantwoord. Op termijn is het wenselijk om ook op andere kanalen zoals live chat te kunnen reageren op vragen en verzoeken van inwoners en ondernemers.

Het KCC is daarmee de spil in de bereikbaarheid van de Opdrachtgever gedurende Kantoortijden en onderdeel van de gehele keten. Zij is in staat om eventuele taak specifieke vragen snel en eenduidig naar een 2e lijn taakgroep op specialist door te zetten, waarbij deze groep gebruik maakt van Mobiele telefoons met daar op de Softphone en passende applicaties.

Een volledige ketenrapportage over de 1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> lijn teams is essentieel in het optimaliseren van de bereikbaarheid. Deze ketenrapportage dient daarbij binnen de geboden oplossing te worden gefaciliteerd.

Ultimo is de wens om te werken met een 360 graden klantbeeld in de relatie tussen de KCC-applicaties en de achterliggende zaak- en taaksystemen. De herkenbaarheid van de beller staat daarbij voorop.

### **Centrale ingangen (niet zijnde KCC)**

Naast individuele en piket bereikbaarheid, zijn er binnen de gemeente ook een aantal reguliere centrale ingangen waar medewerkers afwisselend bureau-gebonden werk uitvoeren en ook werkplekonafhankelijk moeten kunnen opereren.

Deze centrale ingangen zijn én via het hoofdnummer én via het directe nummer bereikbaar voor inwoners en ondernemers. Deze ingangen beschikken over vergelijkbare routeringsprincipes als het KCC. In tegen stelling tot het KCC worden deze gerouteerd naar een flexibele schil van medewerkers. Openingstijden, meldteksten, routeringen en rapportages zijn vergelijkbaar met die van het KCC.

| <i>Post</i>                                                                                                 | <i>Aantal</i> | <i>Bijzonderheden</i>                                                           | <i>Typische kenmerken</i>                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Standaard telefonie gebruikers op basis van de inzet van mobiele toestellen met daarop een Softphone</i> | <i>750</i>    | <i>Gebruik van een telefonie applicatie op de smartphone</i>                    | <i>Kantoor specifieke behoefte.</i>                                                     |
| <i>Standaard telefonie op basis van de inzet van een vast VOIP-toestel</i>                                  | <i>50</i>     | <i>Inzet van vaste toestellen in facilitaire ruimten, voor algemeen gebruik</i> | <i>Standaard telefonie, gericht op bellen en gebeld worden. Eventueel onderdeel van</i> |

|                                                                        |    |                                                                                              |                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|                                                                        |    |                                                                                              | <i>een belgroep (BHV, FZ et cetera)</i>                                |
| <i>Uitgebreid telefonie op basis van inzet managementondersteuning</i> | 25 | <i>Inzet van uitgebreidere toestellen met functionaliteiten en uitbreidingsmogelijkheden</i> | <i>Chef-secretariaat schakelingen, call control van het management</i> |
| <i>KCC-agent, Concurrent multi channel</i>                             | 20 |                                                                                              |                                                                        |
| <i>KCC Supervisor Concurrent Multi channel</i>                         | 3  |                                                                                              |                                                                        |
| <i>Piket dienstverlening, ingangen</i>                                 | 10 | <i>Hoge mate van inzet mobiele telefoons. Keuze structuur op basis van datum/tijd</i>        | <i>24/7 beschikbaar, herkenbare ingangen</i>                           |
| <i>Inzet Wall boards</i>                                               | 3  | <i>Real time monitoring</i>                                                                  |                                                                        |

Tabel 2: aantallen

### 1.3.3.3 Omschrijving van de Opdracht Perceel 1: Vaste telefonie

T.b.v. Perceel 1 zorgt de Opdrachtnemer voor het volgende:

- De bestaande vaste telefonievoorzieningen t.b.v. de in- en externe dienstverlening op een projectmatige wijze vervangen. Opdrachtnemer levert hiervoor de benodigde resources en kennis.
- De nieuw vaste telefonievoorziening wordt geleverd conform de Eisen, wensen, Gunningscriteria uit het Bestek en de toezeggingen Opdrachtnemer, samengevat: Opdrachtnemer levert een voorziening zowel voor de kantoorwerkplek als het Klant Contact Center (KCC).
- De nieuwe vaste telefonievoorziening wordt ingericht (geconfigureerd) en wordt gekoppeld aan (of geïmplementeerd in) de bestaande ICT-infrastructuur. Opdrachtnemer levert hiervoor vooraf een implementatie- en migratieplan op.
- Optioneel: de oude apparatuur wordt op een verantwoorde wijze afgevoerd (d.w.z. duurzaam indien mogelijk of op een verantwoorde wijze gerecycled);
- De eventuele nieuw vaste telefonieapparatuur wordt geplaatst (inclusief labelen en uitvoer van kabelmanagement aan de bureaus).
- Het technische-, functionele beheer en de gebruikersondersteuning op de (nieuwe) vaste telefonievoorziening uitvoeren als dienst. Opdrachtgever zal de eerstelijns gebruikersondersteuning voor haar rekening blijven nemen op de Kantoortijden.
- Diensten rondom de nieuwe vaste telefonievoorziening. Dit zijn o.a.:
  - trainingen: bijvoorbeeld t.b.v. gebruikersadoptie of uitleg over het gebruik;
  - leveringen: het aanbieden van vaste toestellen en toestelaccessoires behorende bij de omgeving;
  - advisering over het gebruik van de nieuwe vaste telefonievoorziening om deze te laten aansluiten bij de in- en externe dienstverlening. Dan wel de implementatie van nieuwe functionaliteit en of uitbreiding en of wijziging van bestaande functionaliteit.
- Opdrachtnemer maakt gebruik van de bestaande SIP-lijnen (dan wel deze routeert naar haar eigen DC) gebruik makend van de contractafspraken met GT Vast;
- Meedenken in het optioneel inrichten van een moderne Piketfunctionaliteit op basis van dienstroosters.

### 1.3.4 Situatie en omschrijving van de Opdracht Perceel 2: Mobiele telefoons

#### 1.3.4.1 Huidige situatie

Medewerkers van de gemeente Hilversum zijn in de huidige situatie veel al via een vast en of mobiel toestel bereikbaar. Het mobiele toestel dient de gebruiker zelf aan te schaffen. Hiervoor kan deze gebruik maken van de Bring Your Own Device (BYOD) regeling. In deze regeling krijgen medewerkers een vaste maandelijkse vergoeding voor een mobiel telefoontoestel. Hiermee kunnen zij zelf een mobiel telefoontoestel aanschaffen. Slechts voor een zeer beperkt aantal specifieke functies verstrekt de Opdrachtgever bij uitzondering een mobiel telefoontoestel. Daarnaast is er de mogelijkheid om een

vergoeding te krijgen voor de aanschaf van een mobiel telefoontoestel abonnement indien de gebruiker geen abonnement (Simkaart) van Opdrachtgever wenst.

Knelpunt van de BYOD-regeling is een beperkte controle over het mobiele telefoontoestel. Het is immers een privé mobiel telefoontoestel. Vanwege een sterke druk op Informatieveiligheid vraagt de gemeente aan de gebruiker om te zorgen voor een veilig mobiel telefoontoestel. In de huidige BYOD-regeling is het tevens aan de gebruiker om wel of geen abonnement van de gemeente af te nemen. Hierdoor ontstaat de situatie dat de gebruiker moet zorgen voor een toestel dat geschikt is om te werken met de contractuele mobiele telefoonprovider van dat moment indien deze gebruik maakt van de abonnements-vergoeding.

#### 1.3.4.2 Gewenste situatie

Gemeente Hilversum wil deze situatie omdraaien. De gemeente zorgt voor een veilig mobiel telefoontoestel, inclusief een abonnement dat functioneert zoals mag worden verwacht. Waarbij persoonlijk gebruik is toegestaan. Om dit te kunnen uitvoeren/garanderen, vraagt de Aanbestedende dienst naast de levering van mobiele telefoontoestellen tevens om een Secure Mobile Platform (SMP) oplossing. Dit om onder andere de veiligheid te kunnen borgen. Ook wenst de Aanbestedende dienst dit om een scheiding te kunnen aanbrengen tussen zakelijk en privé op een mobiel telefoontoestel. Omdat de Aanbestedende dienst hier geen ervaring mee heeft, zoekt zij naar een Inschrijver met ervaring op dit terrein, die de Opdrachtgever kan bijstaan bij vragen en assistentie kan verlenen indien noodzakelijk.

Aanvullend ziet gemeente Hilversum dat thuiswerken vraagt om andere dienstverlening waar het gaat om het uitleveren van toestellen. Het is niet meer een vanzelfsprekendheid dat medewerkers dagelijks naar kantoor komen. Om deze reden wil de Aanbestedende dienst ook kijken naar een Inschrijver die flexibel kan omgaan met het omwisselen/innemen van toestellen niet alleen op locatie, maar ook thuis.

In het kader van duurzaamheid en circulariteit is de Aanbestedende dienst ook op zoek naar een Inschrijver die duurzaam opereert. Dit vanwege haar eigen klimaat neutrale doelstelling.

#### 1.3.4.3 Omschrijving van de Opdracht Perceel 2: Mobiele telefoons

T.b.v. Perceel 2 zorgt de Opdrachtnemer voor het volgende:

- Diverse A-merk (Enterprise grade) mobiele telefoontoestellen uitleveren in kleine en grote aantallen, inclusief accessoires.
- Bestellingen van kleine en grote aantallen A-merk (Enterprise grade) mobiele telefoontoestellen op een professionele wijze uitleveren en afhandelen.
- Optioneel: één passende Secure Mobile Platform (SMP) dienst aanbieden tegen een vast maandtarief, per toestel welke opdrachtgever gedurende de contractduur kan gebruiken met alle uitgeleverde mobiele telefoontoestellen.
- De Opdrachtgever support bieden bij vragen of problemen over het gebruik van de optionele SMP-oplossing. De kosten hiervoor zijn onderdeel van het vaste maandtarief per toestel.
- De Opdrachtgever adviseren over o.a. de geschiktheid van aanvullende mobiele telefoontoestellen met de door deze geleverde SMP-oplossing; over het (veilig) beheer/gebruik van mobiele telefoons in een "Enterprise"-omgeving; over accessoires.
- Op een professionele wijze omgaan met reclamaties dan wel recalls van producten.
- Oude toestellen op een verantwoorde en veilige wijze innemen, d.w.z. duurzaam indien mogelijk of anders zorgdragen voor het op een verantwoorde wijze afvoeren van mobiele toestellen.
- Op afroep aanvullende diensten aanbieden waar het gaat om leveren en innemen van toestellen.

## 1.4 Doelstellingen van de aanbesteding Perceel 1 en 2

### 1.4.1 Doelstellingen Perceel 1: Vaste telefonie

Het doel van deze aanbesteding is om voor dit Perceel een Overeenkomst af te sluiten voor het leveren van Vaste telefoniediensten die voldoet aan alle specificaties, Eisen en toezeggingen van de Inschrijver, ten behoeve van Opdrachtgever, zoals opgenomen in het Bestek en in het bijzonder het Programma van Eisen en de in te dienen Inschrijving.

De Aanbestedende dienst wenst samen te werken met een Opdrachtnemer die ervoor zorgdraagt dat de levering en de dienstverlening volgens de onderstaande doelstellingen plaatsvindt:

- 1) Gedurende de Overeenkomst het op een professionele wijze:
  - Vervangen van de bestaande vaste telefonievoorziening (zowel “kantoor” als “callcenter” omgeving) t.b.v. de in- en externe dienstverlening voor een flexibel ingerichte nieuwe vaste telefonievoorzieningen (dienst) door Opdrachtnemer.
  - Borgen van de stabiliteit, beschikbaarheid en actualiteit van de nieuwe vaste telefonievoorziening door Opdrachtnemer.
  - Beheren van de nieuwe vaste telefonievoorziening (dienst) voor Opdrachtgever.
  - Ondersteunen van Opdrachtgever bij het exploiteren (gebruiken) van de nieuwe vaste telefonievoorziening ten behoeve van de gehele organisatie;
  - Adviseren over het gebruik van de nieuwe vaste telefonievoorziening om deze te laten aansluiten bij de in- en externe dienstverlening.
- 2) Opdrachtgever wenst naar een omgeving (dienst) te gaan waarin zij slechts nog regisseur is. Dit tegen een vast bedrag (per type gebruiker: werkplek/callcenter) per jaar.
- 3) Het optimaal ondersteunen van de flexwerkende ambtenaar en zijn werkplek d.w.z. ondersteuning van een vast-mobiel integratie dan wel integratie van telefonie op de (virtuele) werkplek.

### 1.4.2 Doelstellingen Perceel 2: Mobiele telefoons

Het doel van deze aanbesteding is om voor dit Perceel een Overeenkomst af te sluiten voor: (1) het leveren van mobiele telefoons in bulk en per stuk, (2) het leveren van advies rond mobiele telefoons: het gebruik, accessoires en security, (3) het optioneel leveren van een Secure Mobile Platform (SMP) oplossing als dienst en de bijbehorende support en (4) het aanbieden van aanvullende diensten.

Waarbij Opdrachtnemer beschikt over kennis en ervaring op het vlak van: het leveren van “Enterprise grade” A-merk mobiele telefoontoestellen, de aangeboden SMP-oplossing en advies en aanvullende diensten rond mobiele telefoontoestellen. Waarbij de Inschrijver voldoet aan alle specificaties, eisen en toezeggingen van de Inschrijver, ten behoeve van de Aanbestedende dienst, zoals opgenomen in het Bestek en in het bijzonder het Programma van Eisen en de in te dienen Inschrijving.

## 1.5 Scope Perceel 1 en 2

### 1.5.1 Scope Perceel 1: Vaste telefonie

Binnen de scope valt t.b.v. Perceel 1:

- Uitvoer van de implementatie, begeleiding van de dienst incl. het leveren van alle benodigde resources.
- Koppelen aan de bestaande infrastructuur (incl. eventuele levering van resources).
- Levering van vaste telefoniedienst zowel voor de kantoorwerkplek als het KCC.
- Configuratie / inrichting van de “telefooncentrale” incl. KCC.
- Levering van vaste IP-toestellen (middels koop).
- Levering van accessoires als headsets.
- Plaatsing van vaste toestellen (bij initiële levering) incl. kabelmanagement.
- Afvoer van oude toestellen (bij initiële implementatie).
- Aanbieden van trainingen.

- Het technische-, functionele beheer en de 2<sup>e</sup>-lijn gebruikersondersteuning op de (nieuwe) vaste telefonievoorziening wordt uitgevoerd.
- Adviesdiensten rondom vaste telefonie.
- Op termijn levering van nieuw te ontwikkelen telefoondiensten, indien passend voor Opdrachtgever;
- Redundant koppelen aan de bestaande SIP-lijnen (incl. levering en beheer apparatuur) en waar nodig en mogelijk optioneel te koppelen op andere systemen

### 1.5.2 Scope Perceel 2: Mobiele telefoons

Binnen de scope valt t.b.v. Perceel 2:

- De levering van mobiele telefoontoestellen inclusief configuratie managementgegevens.
- De Levering van mobiele telefoontoestelaccessoires.
- Een duurzame afvoer van oude telefoons. Dit inclusief noodzakelijke data vernietiging en verantwoordelijke recycling van grondstoffen dan wel het refurbishen ervan.
- De optionele levering (en initiële configuratie) van een SMP-oplossing op basis van een (Cloud) dienst inclusief ondersteuning.
- De implementatie van eventuele on-premise componenten om de SMP-oplossing te laten functioneren.
- Advisering over o.a.: veilig gebruik van mobiele telefoontoestellen (security), toestellen en functionaliteiten, accessoires.
- Aanvullende dienstverlening als bulk uitgifte van toestellen op locatie van Opdrachtgever (dit inclusief: uitleg over het toestel, hand en spandiensten als het plaatsen van een Simkaart(en), registratie van uitgifte, overzetten contacten, et cetera) en aan huis levering bij betreffende medewerker (dit inclusief afgifte registratie dan wel “papieren of digitale instructie”).

### 1.6 Buiten scope Perceel 1 en 2

Buiten de scope vallen t.b.v. Perceel 1:

- Levering van een datalijn (er dient gebruik te worden gemaakt van de bestaande SIP-lijnen).

Buiten de scope vallen t.b.v. Perceel 2:

- Levering van mobiele toestelabbonnementen.

### 1.7 Opdrachtgeverschap

Het team ICT van de gemeente Hilversum is verantwoordelijk voor de ICT-infrastructuur en is onderdeel van de afdeling Interne Dienstverlening. Het team is onderverdeeld in een zestal disciplines. Het team bestaat momenteel uit 30 medewerkers. Er zijn de volgende disciplines:

1. Servicedesk en Werkplekbeheer;
2. Databasebeheer;
3. Systeem/Netwerkbeheer;
4. Technisch applicatie beheer;
5. Recordmanagement;
6. Procesmanagement en Advies.

Team ICT is bezig met een professionaliseringsslag. Het streven is om begin 2021 als een volwaardige professionele dienstverlener te kunnen acteren. Dit betekent dat de gemeente keuzes gaat maken over welke werkzaamheden belangrijk zijn om zelf uit te voeren dan wel werkzaamheden die beter door anderen kunnen worden uitgevoerd.

De volgende functies spelen een rol gedurende de Overeenkomst:

- Contracteigenaar: Afdelingsmanager - Interne Dienstverlening (ID);
- Interne opdrachtgever aanbesteding: Teammanager ICT;
- Contractmanager: Adviseur ICT;
- Technisch beheer: Netwerkbeheerder;
- Gebruikersbeheer: Servicedesk, Key User en Functioneel beheerder.

## 1.8 Omvang van de Opdracht

De omvang van de Opdracht in Perceel 1 wordt geschat op € 450.000, - bij een looptijd van vijf (5) jaar (exclusief BTW) inclusief de eenmalige kosten en de jaarlijkse exploitatiekosten. Dit bedrag is exclusief aanvullende dienstverlening, zoals koppelingen en het piket-roosterpakket.

De omvang van de Opdracht in Perceel 2 wordt geschat op € 500.000, - bij de looptijd van vijf (5) jaar (exclusief BTW). Dit inclusief de vervangingskosten als gevolg van het bereiken van de technische levensduur van een toestel. De Aanbestedende dienst gaat er namelijk vanuit bij ongewijzigd beleid dat na 3 jaar een mobiel telefoontoestel opnieuw wordt vervangen. Waarbij er eventueel additioneel dienstverlening wordt afgenomen om deze vervanging in goede banen te leiden. Dit laatste zowel bij de 1<sup>ste</sup> bulk bestelling als ook bij de bestelling in het einde van het 3<sup>de</sup> jaar bij het bereiken van de technische levensduur. Het bedrag is ook inclusief de kosten voor het gebruik van een SMP-dienststoplossing gedurende de maximale contractperiode.

Gedurende de contractperiode zal ook dienstverlening afgenomen worden als gevolg van tussentijdse vervangingsmomenten (als gevolg van verlies, het defect raken of tussentijdse aanschaf) van extra mobiele telefoontoestellen, inclusief de mogelijke aanschaf van accessoires (screenprotector, telefooncase headset).

De genoemde bedragen in de twee Percelen vormen slechts een indicatie voor de toekomstige uitgaven. Inschrijver kan hier geen rechten aan ontleen.

## 1.9 Overeenkomsten en duur

De Aanbestedende dienst wil per Perceel een Overeenkomst afsluiten voor de initiële duur van drie (3) jaar. Met daarbij een mogelijke verlenging van maximaal twee (2) maal maximaal twaalf (12) maanden. De geplande ingangsdatum van de Overeenkomst is **5 november 2020**.

Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de optie tot verlenging van een Overeenkomst, deelt de Opdrachtgever dit, schriftelijk, uiterlijk twee (2) maanden voor het einde van de looptijd van de Overeenkomst aan de Opdrachtnemer(s) mee. Verlenging vindt uitsluitend plaats onder gelijkblijvende voorwaarden en condities zoals gesteld in de Overeenkomst.

Per Perceel wordt er een separate Overeenkomst afgesloten. Er kan door de contractmanager van gemeente Hilversum per Perceel besloten worden al dan niet over te gaan tot verlenging van de Overeenkomst.

## 1.10 Wachtkamerregeling

De Aanbestedende dienst is voornemens om **voor Perceel 1: Vaste telefonie** naast het contracteren van één Opdrachtnemer, een Overeenkomst af te sluiten met een tweede Inschrijver. Deze als tweede geëindigde Inschrijver kan binnen **zes (6) maanden** na ingangsdatum Overeenkomst ingezet worden op het moment dat de gecontracteerde Opdrachtnemer niet aan de contractverplichtingen kan voldoen en het contract met betreffende Opdrachtnemer, na een geboden hersteltermijn, wegens wanprestatie ontbonden wordt. Een dergelijke Overeenkomst wordt een Wachtkamerovereenkomst genoemd (Bijlage E).

De Aanbestedende dienst kan geen garanties geven dat de Inschrijver waarmee een Wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten daadwerkelijk ingezet zal worden. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om desgewenst een andere keuze te maken na ontbinding van de Overeenkomst. Inschrijvers die willen meewerken aan een Wachtkamerconstructie dienen dit in Bijlage 02 'Conformiteitenlijst en akkoordverklaring inschrijvingsvoorwaarden en procedures' bij de Inschrijving aan te geven.

In het geval dat de Inschrijver niet mee wenst te werken aan een wachtkamerconstructie, zal de Aanbestedende dienst een Wachtkamerovereenkomst sluiten met de eerstvolgende beste inschrijver, mits deze kan voldoen aan de in dit Bestek gestelde Eisen. Het niet willen meewerken aan een

wachtkamerconstructie sluit een Inschrijver niet uit van deelname aan de gunningfase van de Opdracht.

De Inschrijver waarmee de Wachtkamervereenkomst wordt afgesloten dient, indien de Aanbestedende dienst besluit hiervan gebruik te willen maken, in staat te zijn om uiterlijk binnen twee (2) maanden na ontbinding van een contract met de gegunde Inschrijver volledig operationeel te zijn.

### 1.11 Contact

Namens de Aanbestedende dienst is uitsluitend de Inkoper, de heer W.J. Besseling, (of diens plaatsvervanger bij het Concern Inkoopteam) contactpersoon voor alle zaken die betrekking hebben op deze aanbesteding. Het met betrekking tot deze aanbesteding benaderen van andere personen binnen de organisatie van de Aanbestedende dienst dan de heer W.J. Besseling (of diens plaatsvervanger bij het Concern Inkoopteam) kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding van uw onderneming. Communicatie en werkoverleggen in het kader van de uitvoering van lopende contracten door huidige Opdrachtnemers zijn uiteraard wel toegestaan.

De heer W.J. Besseling is te bereiken via de berichtenmodule van TenderNed. Alle correspondentie dient ter attentie van de contactpersoon te worden gestuurd. Vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen dienen ook via TenderNed te worden ingediend (zie § 2.5 Communicatie/Indienen van vragen/Nota van Inlichtingen).

### 1.12 Planning

Onderstaande tabel geeft inzicht in het tijdspad van deze aanbesteding en welke fasen daarvan deel uitmaken. De Aanbestedende dienst streeft ernaar om de aanbesteding **medio oktober 2020** af te ronden, waarna de Overeenkomst op **5 november 2020** ingaat.

| Datum                                                          | Activiteit                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 25 juni 2020                                                   | Publicatie TenderNed                                                                                                              |
| 14 juli 2020 uiterlijk 13:00 uur                               | Sluitingsdatum indienen schriftelijke vragen <b>ronde 1</b>                                                                       |
| 24 juli 2020                                                   | Versturen eerste Nota van Inlichtingen                                                                                            |
| <b>24 augustus 2020</b> uiterlijk 13:00 uur                    | Sluitingsdatum indienen schriftelijke vragen <b>ronde 2</b><br>(Alleen vragen n.a.v. antwoorden op de vragen in de eerste N.v.l.) |
| Uiterlijk 10 dagen voor sluitingsdatum indienen Inschrijvingen | Versturen tweede Nota van Inlichtingen                                                                                            |
| <b>14 september 2020</b> uiterlijk 10:00 uur                   | Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen                                                                                            |
| <b>Eind september / begin oktober 2020</b>                     | Voornemen tot gunnen                                                                                                              |
| Standstilltermijn                                              | 28 kalenderdagen                                                                                                                  |
| <b>Eind september / begin oktober 2020</b>                     | Start Proof of Concept (PoC) Perceel 1 (zie § 2.9.3)                                                                              |
| <b>Oktober 2020</b>                                            | Perceel 1: Verificatiegesprekken (Onderdeel van de PoC)                                                                           |
| <b>Half oktober 2020</b>                                       | Perceel 2: Verificatiegesprek (zie § 3.11)                                                                                        |
| <b>Eind oktober 2020</b>                                       | Definitieve gunning                                                                                                               |
| <b>Eind oktober / begin november 2020</b>                      | Contractondertekeningen                                                                                                           |
| <b>5 november 2020</b>                                         | Start periode Overeenkomsten en Implementatie                                                                                     |

Tabel 3: Planning

Deze planning is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Eventuele wijzigingen op de planning zullen via TenderNed bekend worden gemaakt.

## 2 UITGANGSPUNTEN BIJ DEZE AANBESTEDING

### 2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk worden Inschrijvingsrichtlijnen en -procedures uiteengezet. Uw Inschrijving moet voldoen aan het bepaalde in dit hoofdstuk. Het niet voldoen aan de Inschrijvingsrichtlijnen en -procedures betekent dat de Aanbestedende dienst uw Inschrijving niet in behandeling neemt.

De Aanbestedende dienst gaat bij de beoordeling van de Inschrijvingen uit van de (volledigheid en de juistheid van de) gegevens, zoals die door Inschrijver zijn verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijvers om wat in het Bestek wordt gevraagd, zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden.

In uitzonderlijke gevallen kan de Aanbestedende dienst een mogelijkheid tot herstel bieden, onder andere wanneer een Inschrijving klaarblijkelijk een eenvoudige precisering behoeft, of wanneer het om zuiver formele, voor de beoordeling van de Inschrijving niet beslissende onregelmatigheden betreft. De Aanbestedende dienst kan in dat geval verlangen dat de Inschrijver zijn Inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of aanvulling veronderstelt dat de Inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de Inschrijver zijn Inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de Aanbestedende dienst een duidelijker beeld krijgt van wat is aangeboden.

U verklaart door in te schrijven op de onderhavige aanbesteding dat u akkoord gaat met de voorwaarden die in dit hoofdstuk zijn opgenomen en dat u geen recht heeft op vergoeding van enigerlei kosten, schade of anderszins.

### 2.2 Aanbestedingsprocedure

De geraamde waarde van de onderhavige Opdracht is hoger dan de drempelwaarde voor aanbestedingen voor leveringen en diensten voor decentrale overheden, conform de Europese Richtlijn 2014/24/EU. Deze richtlijn is geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving door middel van de (gewijzigde) Aanbestedingswet 2012 die op 1 juli 2016 in werking is getreden. De onderhavige Europese aanbesteding wordt uitgevoerd volgens de openbare procedure. De Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen alle documenten openbaar te publiceren op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl).

Inschrijvers worden beoordeeld op selectie-eisen conform hoofdstuk 3 en de Inschrijvingen worden beoordeeld op het voldoen aan de Eisen in hoofdstuk 4.

De Inschrijver en de Inschrijving dienen aan alle Eisen te voldoen. Indien aan één van de Eisen niet wordt voldaan, wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere deelname.

Indien Inschrijver en Inschrijving voldoen aan alle gestelde Eisen, wordt de Inschrijving beoordeeld op de Gunningscriteria (§ 4.2). Gunning zal geschieden aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving die door de Aanbestedende dienst wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding, overeenkomstig hetgeen is beschreven in hoofdstuk 5.

### 2.3 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

Dit Bestek is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u de contactpersoon van de Aanbestedende dienst (zie § 1.11) hier direct via de berichtenmodule van TenderNed van op de hoogte te brengen, zodat de Aanbestedende dienst eventuele fouten tijdig in de procedure kan herstellen. In verband hiermee kunt u tot **uiterlijk 14 juli 2020 voor 13:00 uur** uw op- of aanmerkingen maken. Indien na Inschrijving blijkt dat dit Bestek onvolkomenheden en tegenstrijdigheden bevat en deze niet door de Inschrijver is opgemerkt, kan de Inschrijver zich in zijn Inschrijving, of na uitbrengen ervan, niet meer beroepen op niet gemelde tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden.

## 2.4 Voorbehouden

1. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst voor haar moverende redenen de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen.
2. Er is geen verplichting tot gunning.
3. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de beoordelingsprocedure voor een Inschrijver te beëindigen indien gedurende de aanbestedingsprocedure over een Inschrijver nadelige informatie bekend wordt.
4. Aan wijzigingen in de planning kan de Inschrijver nimmer rechten ontleen.

Ook in bovenstaande situaties heeft een Inschrijver geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade of anderszins.

## 2.5 Communicatie/Indienen van vragen/Nota van Inlichtingen

Communicatie in het kader van deze aanbesteding zal uitsluitend via TenderNed verlopen. Alle bij deze aanbesteding horende documenten worden uitsluitend gepubliceerd op TenderNed. Vragen, opmerkingen en verzoeken naar aanleiding van dit Bestek, Bijlagen, de twee concept Overeenkomsten en de GIBIT lopen uitsluitend via TenderNed.

Er zijn twee (2) vragenronden. U kunt uw vragen en/of opmerkingen doorlopend via de tab 'Vragen over de aanbesteding' op TenderNed stellen. Uw vragen dienen uiterlijk op **14 juli 2020 om 13:00 uur** via TenderNed bij de Aanbestedende dienst ontvangen te zijn. Gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord door middel van een Nota van Inlichtingen, welke uiterlijk op **24 juli 2020** op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) wordt gepubliceerd.

Vragen naar aanleiding van de antwoorden op de vragen in de eerste Nota van Inlichtingen kunnen uiterlijk op **24 augustus 2020 om 13:00 uur** via TenderNed worden ingediend. De tweede Nota van Inlichtingen wordt uiterlijk 10 dagen voor de sluitingsdatum indienen Inschrijvingen op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) gepubliceerd.

**Let op: Geef duidelijk in uw vraag aan, indien van toepassing, welk Perceel uw vraag betreft.**

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om vragen en/of opmerkingen die zij na genoemde data en tijdstippen heeft ontvangen niet te beantwoorden.

## 2.6 Indienen Inschrijving

Deze aanbesteding zal geheel digitaal en online plaatsvinden, gebruik makende van de website van TenderNed (<http://www.tenderned.nl>), waar u een uitgebreide instructie met betrekking tot het doen van een digitale Inschrijving aantreft. Het is uitsluitend toegestaan uw Inschrijving digitaal in te dienen via TenderNed.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Inschrijving. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed (<https://www.tenderned.nl/cms/contact>).

De rechtsgeldig ondertekende Inschrijving dient u **uiterlijk 14 september 2020 vóór 10:00 uur** in te dienen bij de Aanbestedende dienst. Inschrijvingen dienen op de juiste wijze via TenderNed te zijn geüpload. Het risico van enige vertraging bij de aanbidding en het daardoor niet in behandeling nemen van de Inschrijving berust bij de Inschrijver.

Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken op TenderNed te zetten en is het niet meer mogelijk om een Inschrijving in te dienen of te corrigeren.

**Let op:**

De Aanbestedende dienst raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Inschrijving te verifiëren of uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op <http://www.tenderned.nl> en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op <http://www.tenderned.nl>. Dit proces kan meerdere dagen duren.

## 2.7 Algemene eisen

### 2.7.1 Algemene eisen aan de Inschrijving

1. De Inschrijving dient gebaseerd te zijn op dit Bestek inclusief Bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen.
2. De Inschrijving dient door een daartoe rechtsgeldig bevoegd persoon te worden ondertekend. De bevoegdheid dient te blijken uit de registratie bij het handelsregister, dan wel uit een volmacht die is verstrekt door degene die daartoe namens het handelsregister bevoegd is.
3. De Inschrijving dient te zijn gesteld in de Nederlandse taal. Alle correspondentie wordt gevoerd in de Nederlandse taal.
4. Een Inschrijving die op wezenlijke punten in strijd is met het Bestek en het daarin opgenomen programma van eisen is onregelmatig in de zin van de Aanbestedingswet 2012 en daarmee ongeldig.
5. Inschrijvingen dienen volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat informatie ontbreekt of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Inschrijver of bij derden of van algemeen bekende marktinformatie, kan de Aanbestedende dienst de Inschrijver uitsluiten van de procedure.
6. Als uitgangspunt voor de Inschrijving dienen het Bestek, inclusief Bijlagen en Nota('s) van Inlichtingen en dienen de concept Overeenkomst, de GIBIT en de concept Verwerkersovereenkomst, die als Bijlagen B, C en F bij dit aanbestedingsdocument zijn gevoegd.
7. Indien u tekstsuggesties heeft voor de concept Overeenkomst, de GIBIT en/of de concept Verwerkersovereenkomst, moeten deze uiterlijk op **14 juli 2020 om 13:00 uur** door de Aanbestedende dienst zijn ontvangen.  
De Aanbestedende dienst zal de tekstsuggestie bekijken, maar is niet gehouden de tekstvoorstellen te accepteren en te verwerken in het definitieve concept. De Aanbestedende dienst zal de Nota van Inlichtingen met de definitieve concept Overeenkomst inclusief eventuele afwijkingen van de GIBIT en definitieve concept Verwerkersovereenkomst als bijlage van de Nota van Inlichtingen **ronde 2** op TenderNed publiceren. Door het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver onverkort en onvoorwaardelijk akkoord met de gehele inhoud van het definitieve concept van de Overeenkomst.
8. Een Inschrijving onder voorwaarden is ongeldig. Uw algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.
9. Uw Inschrijving is **minimaal 4 maanden** na de sluitingsdatum van het indienen van Inschrijvingen geldig. Indien er een kort geding tegen de voorlopige gunningsbeslissing wordt aangespannen (zie § 2.9.2) dient de gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving in ieder geval tot twee weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding te duren.
10. U dient reëel en transparant in te schrijven. Een prijs van nul euro of negatieve prijzen wordt/worden niet geacht reëel en transparant te zijn.
11. Er mag niet met symbolische prijzen worden ingeschreven. Voor vaste periodiek terugkerende kosten gedurende de looptijd van een Overeenkomst mag geen heel laag bedrag worden opgenomen dat niet past binnen/in lijn is met de systematiek van het Bestek/het programma van eisen.
12. U mag geen gebruik maken van "price-dumping" (abnormaal lage prijsaanbieding).
13. U mag geen misbruik maken van de gunningssystematiek bijvoorbeeld door middel van een verschuiving in de kosten tussen diverse posten te trachten op oneigenlijke wijze voordeel te behalen uit het beoordelingsmodel (manipulatief inschrijven).

14. U dient de all-in tarieven in het tarievenblad op te geven (Bijlage 3). U dient bij de te offereën tarieven rekening te houden met de totale contractperiode (dus inclusief de optie jaren).
15. De integrale (All-in) tarieven dienen in Euro's en exclusief BTW te worden aangeboden en worden afgerond op twee cijfers achter de komma.

### 2.7.2 Algemene eisen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure

1. Met het indienen van een Inschrijving stemt u in met de bepalingen van deze aanbestedingsprocedure en alle hierbij behorende stukken.
2. Door de Aanbestedende dienst worden geen kosten vergoed inzake het uitbrengen van de Inschrijving en andere eventueel door u te ondernemen activiteiten tijdens de aanbestedingsprocedure, ongeacht of de verdere aanbestedingsprocedure al dan niet zal leiden tot het sluiten van een Overeenkomst.
3. Correspondentie en ontvangen Inschrijvingen zullen na afloop niet aan u worden geretourneerd.
4. Kenmerkend voor een aanbesteding is dat er geen prijsonderhandelingen worden gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de Inschrijving. Concreet houdt dit in dat u met het indienen van deze Inschrijving slechts deze gelegenheid krijgt om tegen een concurrerende prijs aan te bieden.
5. Indien zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in uw bedrijfsvoering welke van invloed zijn op de voortgang en afhandeling van de aanbesteding dient u dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan de contactpersonen van de Aanbestedende dienst.
6. Voor de Opdracht komen alleen Inschrijvers in aanmerking die zowel op de dag van de aanbidding van de Inschrijving als op de dag van de gunning voldoen aan de Eisen die in het Bestek, inclusief de bijlagen zijn vermeld.
7. U dient gebruik te maken van de door de Aanbestedende dienst digitaal als bijlage bijgeleverde invulformulieren. Het is niet toegestaan om de tekst van deze invulformulieren te wijzigen. Bij het nummeren van de formulieren en het gebruik van de invulformulieren dient u de aanwijzingen op te volgen zoals aangegeven in § 2.8 (Indeling van de Inschrijving) van dit Bestek.
8. U zult zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de Inschrijvers beperken. In het bijzonder zult u:
  - de Aanbestedende dienst niet belemmeren in zijn streven met een andere Inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen over de gunning van de Opdracht;
  - geen informatie over zijn Inschrijving of over het overleg met de Aanbestedende dienst uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.
9. De Aanbestedende dienst zal, behoudens wettelijke verplichtingen, het vertrouwelijke karakter van de door u verstrekte informatie en documentatie respecteren en deze zonder uw toestemming niet met derden delen. Alle door u gegeven informatie mag door de Aanbestedende dienst worden gecontroleerd. Het verstrekken van onjuiste gegevens, alsmede het, na een verzoek daartoe van de Aanbestedende dienst, niet meewerken aan de controle van de verstrekte gegevens, kan leiden tot uitsluiting.
10. Alle documentatie en informatie die in het kader van de aanbesteding wordt verstrekt is vertrouwelijk. U zult geheimhouding verzekeren met betrekking tot alle documentatie en informatie. U erkent dat de relatie met de Aanbestedende dienst in het kader van deze aanbesteding een vertrouwelijk karakter draagt. U zult het bestaan en de inhoud van deze relatie niet aan derden bekendmaken. U legt de verplichtingen inzake de vertrouwelijkheid ook op aan door u in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs. U zult ervoor zorgdragen, dat alleen die personen kennis van de documentatie en informatie krijgen voor wie dit noodzakelijk is om een Inschrijving uit te brengen. De Aanbestedende dienst heeft het auteursrecht op de documentatie. Openbaarmaking van de documentatie is altijd voorbehouden aan de Aanbestedende dienst.

## 2.8 Indeling van de Inschrijving

Hieronder volgt een overzicht waarin wordt aangegeven onder welke indeling u de, in dit Bestek gevraagde, gegevens dient toe te voegen. U maakt hiervoor gebruik van de bij dit Bestek toegevoegde

Bijlagen. Deze formulieren staan in een Word of Excel document. De invulformulieren mogen qua vraagstelling en voorgedrukte inhoud niet worden gewijzigd of worden aangepast.

In de Invulformulieren tarieven en binaire wensen, welke beveiligd zijn, kunt u alleen de gekleurde tekstvelden invullen.

**Let op:** de Invulformulieren tarieven en binaire wensen Perceel 1 en dient u zowel in pdf-format (ondertekend) als in Excelformat aan te bieden.

Van de formulieren mag u niet afwijken. Wanneer u klaar bent met invullen, kunt u de documenten opslaan en bij uw Inschrijving voegen. U levert alle gevraagde documenten als een **apart** document aan en geeft deze documenten de volgende namen:

- 01 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument (plus naam Inschrijver)
- 02 - Conformiteitenlijst en akkoordverklaring inschrijvingsvoorwaarden en procedures (plus naam Inschrijver)
- 03 - Invulformulier tarieven (plus naam Inschrijver)  
(zowel in pdf (ondertekend) als in Excel)
- 04a - Invulformulier binaire wensen (plus naam Inschrijver) **(Let op: geldt alleen voor Perceel 1)**  
(zowel in pdf (ondertekend) als in Excel)
- 04b - Antwoordformulier Gunningscriteria (plus naam Inschrijver)
- 05 - Invulformulier referenties (plus naam Inschrijver)
- 06 - Invulformulier verklaring onderaanneming (plus naam Inschrijver)  
(Indien van toepassing)
- 07 - Invulformulier holdingverklaring (plus naam Inschrijver) (Indien onderdeel van een holding)  
(Inclusief organogram)
- 08 - Gedragsverklaring Aanbesteden (plus naam Inschrijver)
- 09 - Aanbiedingsbrief (plus naam Inschrijver)
  
- 10 - Eventuele additionele informatie; ter informatie, niet ter beoordeling (plus naam Inschrijver)  
(niet verplicht)

## 2.9 Na de Inschrijving

### 2.9.1 Algemene voorwaarden

1. Tijdens de periode van beoordeling zal de Aanbestedende dienst geen enkele informatie verstrekken aan Inschrijvers over de stand van zaken.
2. Op de aanbestedingsprocedure, de gunning, de Overeenkomst en eventuele geschillen is Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de Aanbestedende dienst en een Inschrijver die ontstaan naar aanleiding van een door de Aanbestedende dienst genomen besluit inzake deze aanbesteding, dienen, met uitzondering van hetgeen gesteld is hieronder in punt 4 en in § 2.9.2 van dit hoofdstuk, binnen één maand na bekendmaking van het betreffende besluit door de Aanbestedende dienst, te worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland. De termijn van één maand is een contractuele vervaltijd. Dat wil zeggen dat indien een inschrijver niet binnen één maand na bekendmaking van het betreffende besluit waarover hij meent een geschil te hebben, een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij al zijn rechten ter zake van het indienen van een geschil heeft verwerkt. De inschrijver heeft in genoemd geval evenzeer zijn rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding (behoudens het gestelde hieronder in punt 4 en in §2.9.2), in te stellen.
3. De Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst met de Opdrachtnemer met onmiddellijke ingang te beëindigen indien uit een onherroepelijke uitspraak van een rechter volgt dat het gunningsbesluit of de Opdracht onrechtmatig is, of de Opdracht om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan een dergelijk beëindigingsbesluit kan door de

Opdrachtnemer geen enkel recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade of anderszins worden ontleend.

4. Uitsluiting en bezwaar

Indien de Inschrijving wordt uitgesloten van verdere deelname, deelt Aanbestedende dienst dit schriftelijk aan de betrokken Inschrijver mee. Indien de Inschrijver het niet met de uitsluiting eens is, heeft hij, binnen 10 dagen na verzending van de schriftelijke mededeling, de gelegenheid om dit voor te leggen aan de rechtbank Midden-Nederland. De termijn van 10 dagen is een contractuele vervalt termijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen 10 dagen na verzending van de schriftelijke mededeling, een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij al zijn rechten ter zake van het aanhangig maken daarvan heeft verwerkt. De Inschrijver heeft in genoemd geval evenzeer zijn rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding.

## 2.9.2 Gunningsbeslissing, standstill-termijn, vervalt termijn

### Gunningsbeslissing en standstill-termijn

De mededeling van de gunningsbeslissing houdt nog geen aanvaarding in van een aanbod van de Inschrijver. De dag na verzending van de gemotiveerde gunningsbeslissing gaat een standstill-termijn van 28 kalenderdagen in. Afgewezen Inschrijvers kunnen dan nadere informatie vragen en iedere Inschrijver, die het niet eens is met de gunningsbeslissing, kan binnen de genoemde termijn van 28 dagen een kort geding starten. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt de betreffende Inschrijver verzocht de Aanbestedende dienst tijdig op de hoogte te stellen van het starten van een kort geding.

### Vervalt termijn

De 28 dagentermijn is een contractuele vervalt termijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen 28 dagen na verzending van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij geen bezwaar meer kan maken tegen de gunningsbeslissing – waaronder begrepen de afwijzing van zijn Inschrijving – en hij al zijn rechten ter zake deze aanbesteding heeft verwerkt. De Inschrijver heeft in genoemd geval evenzeer zijn rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding, in te stellen.

Eventuele verzoeken om een nadere (mondelinge) toelichting van de gunningsbeslissing schorten deze vervalt termijn niet op.

### Na de standstill-termijn

Na de periode van 28 dagen, indien geen kort geding aanhangig is, zal de Opdracht in beginsel definitief aan de winnende Inschrijver worden gegund en zal met hem een Overeenkomst worden gesloten.

Indien binnen genoemde vervalt termijn een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal de Aanbestedende dienst de uitkomst van het kort geding in eerste aanleg afwachten alvorens hij tot definitieve gunning overgaat. De Aanbestedende dienst behoudt zich verder de keuze voor om eventueel hoger beroep af te wachten, dan wel om, bij een voor de Aanbestedende dienst gunstig vonnis van de voorzieningenrechter van de rechtbank, tot definitieve gunning over te gaan. Indien de Aanbestedende dienst de Inschrijver(s) die in de gunningsbeslissing als winnaar(s) zijn aangewezen in kennis stelt van een aanhangig gemaakt kort geding, dan dient(dienen) deze Inschrijver(s) in die kortgedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van het recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel – als gevolg van het in kort geding gewezen vonnis – gewijzigde gunningsbeslissing.

## 2.9.3 Proof of Concept (PoC) Perceel 1 Vaste telefonie

Vaste telefonie als dienst in combinatie met mobiele telefoontoestellen wordt de nieuwe norm binnen de gemeente Hilversum. Dat vergt een andere manier van bereikbaar zijn voor zowel de 1<sup>e</sup> lijn ingangen zoals het KCC als de 2<sup>de</sup> lijn taakspecialisten.

Om vast te kunnen stellen of de door Inschrijver voorgestelde totaaloplossing past op de geformuleerde Eisen van Aanbestedende dienst, wordt een Proof of Concept ingesteld.

De Inschrijver, aan wie de Aanbestedende dienst voorlopig heeft gegund, dient uiterlijk binnen 10 Werkdagen na voorlopige gunning de benodigde oplossing inclusief apparatuur en de specialisten t.b.v. de PoC kosteloos beschikbaar te stellen. De PoC mag plaatsvinden op uw locatie, mits dit in Nederland is (op Werkdagen binnen Kantoortijd). De uitvoering van de PoC wordt bij voorkeur afgenomen op één van de locaties van Opdrachtgever.

Verder geldt dat de oplossing binnen Kantoortijden door de Aanbestedende dienst kan worden getest. De Inschrijver is hierbij verantwoordelijk voor een juiste verslaglegging tijdens de PoC.

Het PoC-traject bestaat uit drie periodes, namelijk:

1. de periode vóór de feitelijk PoC;
2. de PoC;
3. de periode na de PoC.

### **(1) Periode vóór de feitelijk PoC**

Deze periode duurt maximaal tien (10) Werkdagen en gaat in op de dag na verzending van de gemotiveerde gunningsbeslissing door de Aanbestedende dienst (lees: de dag na de verzenddatum, vermeld op de gunningsbrief). Daarnaast ontvangt de Inschrijver binnen één (1) Werkdag na voorlopige gunningsbeslissing een uitnodiging voor een verificatiegesprek op locatie van de Aanbestedende dienst. Dit gesprek zal in de eerste periode (lees: uiterlijk binnen de eerste 5 Werkdagen) plaatsvinden. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt, welke wordt opgenomen als bijlage in de Overeenkomst. Een verslag van dit eerste verificatiegesprek<sup>1</sup> wordt uiterlijk binnen twee (2) Werkdagen opgesteld door Opdrachtgever. Eventuele op- en aanmerkingen dan wel toezeggingen in dit gesprek kunnen worden meegenomen naar de PoC.

Verder dient de Inschrijver tijdens deze periode schriftelijk een test-set op te stellen. De test-set bevat de volgende onderwerpen:

1. Opzet van de test (Inschrijver geeft antwoord op de projectmatige aspecten van de PoC: wie, wat, waar, wanneer, waarom en hoe?).
2. De test-cases, zoals geformuleerd op basis van de Eisen en wensen, dienen te voldoen aan de onderstaande doelstellingen:
  - a. Toetsen van de werking van de KCC dienstverlening, op basis van een door Opdrachtgever nog op te stellen call flow (Opdrachtgever overhandigt binnen 2 Werkdagen na voorlopige gunning de in de doelstellingen genoemde call flows voor de 1<sup>ste</sup> lijn ingangen.) en op basis van 2-3 agents en een supervisor.
  - b. Toetsen van de werking en het gebruik van de vaste telefonie voorziening op een 5 tal mobiele telefoontoestellen op basis van Android en 2 vaste VOIP toestellen, in combinatie met groepsnummers en management functies.
  - c. Toetsen van de door Inschrijver voorgestelde piketinrichting, op basis van maximaal 3 mobiele toestellen.
  - d. Toetsen en inzage in de ketenrapportagemogelijkheden van de totale lijn tussen 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn (KCC en smartphones).
  - e. Toetsen van gespreksopname en kwaliteitstoetsing van agenten door supervisor.

De Inschrijver dient binnen vijf (5) Werkdagen na voorlopige gunningsbeslissing de schriftelijke test-set ter accordering aan de Aanbestedende dienst aan te bieden. De Aanbestedende dienst zal deze

---

<sup>1</sup> Het verificatiegesprek wordt m.b.v. een voice recorder opgenomen. Dit ter ondersteuning van de verslaglegging.

binnen twee (2) Werkdagen beoordelen en dan wel of niet accorderen en dit aan de Inschrijver terugkoppelen. Indien er geen akkoord wordt gegeven, heeft de Inschrijver na mededeling twee (2) Werkdagen de tijd om de inhoud van de test-set aan te passen. Hierna zal Aanbestedende dienst deze binnen één (1) Werkdag beoordelen en wel of niet accorderen en dit mededelen. Indien de test-set dan nog steeds niet correct is, kan dit leiden tot een negatief oordeel in de PoC en daarmee tot uitsluiting van de Inschrijving van de procedure.

## **(2) De PoC**

Na de eerste periode gaat de tweede periode in, namelijk de PoC periode zelf. De PoC duurt maximaal vijf (5) Werkdagen, inclusief eventuele aanpassingen ten gevolge van het niet slagen van de test scenario's bij de eerste testen. Het doel van de PoC is tweeledig:

### **Doel 1: Fysieke beoordeling**

De Aanbestedende dienst gaat in deze periode controleren m.b.v. de test-set, of de door de Inschrijver aangeboden oplossing voldoet.

**Let op:** eventuele toezeggingen tijdens de PoC worden kosteloos onderdeel van de levering. Dit geldt ook voor het laten zien van extra functionaliteit. Dat wat getoond wordt is tevens onderdeel van levering. En wordt ook in het verslag opgenomen.

### **Doel 2: Toezeggingen gedaan in de Inschrijving dan wel in het eerste verificatiegesprek**

Gekeken wordt of de aangeboden oplossing aan de toezeggingen van de Inschrijver voldoet, vermeldt in 04b - Antwoordformulier Gunningscriteria van de Inschrijving dan wel gedaan in het eerste verificatiegesprek. Toezeggingen worden meegenomen in de PoC. Dat wil zeggen het wordt aangetoond op papier (productdocumentatie) en/of worden getoond in de praktijk tijdens de PoC (d.m.v. opname in de test-set), deze keuze wordt i.o.m. de Opdrachtgever gemaakt.

Tot slot, de Inschrijver is verantwoordelijk voor de verslaglegging tijdens de PoC. Dit PoC-verslag bestaat uit de reeds aangeleverde test-set, het testresultaat en eventuele op- en aanmerkingen dan wel gedane toezeggingen in de PoC. Eventuele voorzieningen om de PoC te kunnen laten werken worden door Inschrijver zelf geregeld. De Inschrijver bedient de apparatuur gedurende de PoC. Indien de Aanbestedende dienst apparatuur beschikbaar heeft, kan Inschrijver een verzoek doen deze uit te lenen. Echter Aanbestedende dienst geeft geen garantie dat dit mogelijk is.

## **(3) Periode na de PoC**

Na de PoC periode gaat de derde periode in. De periode na de PoC duurt maximaal drie (3) Werkdagen. Het is aan de Aanbestedende dienst om te beoordelen of zij op basis van de PoC resultaten wel of niet overgaat tot acceptatie. Dit is het doel van deze periode. Aanbestedende dienst zal hiervoor gebruik maken van alle informatie die zij voor handen heeft. Zo zal Aanbestedende dienst bijvoorbeeld gebruik maken van het PoC- en het eerste verificatieverslag. Deze schriftelijke verslaglegging wordt uiterlijk twee (2) Werkdagen, nadat de PoC daadwerkelijk is uitgevoerd, door de Inschrijver toegestuurd. Dit verslag wordt opgenomen als bijlage in de Overeenkomst. Tijdens deze twee (2) Werkdagen kan Aanbestedende dienst de Inschrijver nogmaals uitnodigen voor een tweede verificatiegesprek op locatie van de Aanbestedende dienst. Ook van dit tweede verificatiegesprek<sup>1</sup> wordt een verslag gemaakt, welke wordt opgenomen als bijlage in de Overeenkomst. Een verslag van dit gesprek wordt binnen één (1) Werkdag opgesteld door Opdrachtgever.

### **Tot slot**

De PoC is een onderdeel van de aanbestedingsprocedure. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om op ieder gewenst moment de PoC stop te zetten of af te breken.

Indien de PoC uitwijst, dat de aangeboden oplossing van de Inschrijver niet voldoet aan: (1) het Programma van Eisen zoals gesteld in het P.v.E. van dit Bestek incl. alle wijzigingen daarop in de Nota's van Inlichtingen, (2) de beantwoording van de wensen en gunningscriteria, (3) de eigen toezeggingen in de Inschrijving en (4) toezeggingen uit het eerste verificatiegesprek, zal de Inschrijver worden afgewezen en daarmee wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

In gevallen als deze zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan en deze Inschrijver wordt daarmee uitgenodigd voor de PoC. Daarmee gaat opnieuw een standstill-termijn lopen overeenkomstig het bedoelde in § 2.9.2. Dezelfde procedure als hierboven beschreven zal dan worden gevolgd teneinde een geslaagde PoC te kunnen afronden.

#### Planning t.b.v. de PoC

| Periode                                     | Activiteit                                 | Termijn                                                                                       |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eerste periode<br><br>maximaal 10 werkdagen | Voorlopige gunningsbeslissing              | Begin september                                                                               |
|                                             | Verificatiegesprek                         | Uitnodiging voor het verificatiegesprek                                                       |
|                                             | Call Flow                                  | Documentatie Flow opsturen                                                                    |
|                                             | Verificatiegesprek                         | Binnen maximaal 5 Werkdagen na datum voorlopige gunningsbeslissing                            |
|                                             | PoC opzet en test-set poging 1             | Wordt ter akkoord voorgelegd maximaal 5 Werkdagen na voorlopige gunningsbeslissing            |
| Tweede periode<br><br>Maximaal 5 werkdagen  | PoC start                                  | Binnen maximaal 11 Werkdagen na datum voorlopige gunningsbeslissing                           |
|                                             | PoC eind                                   | Binnen maximaal 14 Werkdagen na datum voorlopige gunningsbeslissing                           |
|                                             | Productdocumentatie aanleveren             | Binnen maximaal 15 Werkdagen na datum voorlopige gunningsbeslissing                           |
| Derde periode<br><br>maximaal 3 werkdagen   | PoC verslag                                | Binnen maximaal 17 Werkdagen na datum voorlopige gunningsbeslissing                           |
|                                             | <i>Optioneel tweede Verificatiegesprek</i> | <i>Uitnodiging wordt verstuurd binnen 20 Werkdagen na datum voorlopige gunningsbeslissing</i> |
|                                             | PoC oordeel                                | Binnen maximaal 18 Werkdagen na datum voorlopige gunningsbeslissing                           |

Tabel 4: Planning PoC

Bovenstaande tabel 4 is een principe-planning en kan in de praktijk, indien nodig, aangepast/verlengd worden in geval van een ernstige calamiteit. Het niet kunnen beschikken van apparatuur of personeel aan de kant van de Inschrijver valt hier niet onder. Indien u vragen heeft v.w.b. de PoC, dient u dit aan te geven in de vragenronde (zie § 2.5).

### 3 EISEN AAN DE INSCHRIJVER

#### 3.1 Algemeen

Alle Inschrijvingen die voldoen aan de Inschrijvingsrichtlijnen en -procedures zoals vermeld in hoofdstuk 2 (Uitgangspunten bij deze aanbesteding), komen voor beoordeling van Eisen aan de Inschrijvers in aanmerking.

Om te beoordelen of uw organisatie in staat is om de onderhavige Opdracht(en) uit te voeren, wordt in dit hoofdstuk informatie gevraagd met betrekking tot het voldoen aan standaardvoorwaarden en de geschiktheid van uw organisatie om de onderhavige Opdracht(en) te kunnen uitvoeren.

#### 3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Aanbestedende dienst hecht er waarde aan dat ondernemingen aan wie zij Opdrachten gunt een bepaalde toets kunnen doorstaan op het gebied van integriteit, economische en financiële draagkracht en technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid. Daarom screent zij ondernemingen. Daartoe hanteert de Aanbestedende dienst het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna te noemen: UEA), dat ingevuld moet worden door partijen die in aanmerking willen komen voor gunning van een Opdracht (zie Bijlage 1).

##### 3.2.1 Invullen UEA

Het UEA is een door de Inschrijver in te vullen eigen verklaring waarmee hij verklaart in welke hoedanigheid hij deelneemt (zelfstandig, als hoofdaannemer, als combinant, of als onderaannemer) en waarmee hij informatie verstrekt over eventueel op hem van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, zijn financiële en economische draagkracht en andere geschiktheidseisen.

Het UEA is bijgevoegd als interactief PDF-formulier bij dit Bestek en bestaat uit 6 delen. In het UEA verstrekt de Inschrijver inlichtingen met betrekking tot:

|          |                                           |                                               |                                                                                                                                                                             |
|----------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Deel I   | Informatie over de Aanbestedingsprocedure |                                               | Dit is reeds door de Aanbestedende dienst ingevuld.                                                                                                                         |
| Deel II  | Gegevens over de Ondernemer               |                                               | Hieronder wordt in aparte kolommen vermeld wat u in de onderdelen IIA t/m IID moet invullen.                                                                                |
|          | Deel II A                                 | Algemene gegevens<br><br>Wijze van deelneming | Hier vult u het volgende in:<br>- algemene gegevens over uw onderneming;<br>- of u deelneemt in combinatie (zie hierover § 3.6.2 van dit Bestek).                           |
|          | Deel II B                                 | Vertegenwoordiging                            | Hier vult u informatie over de vertegenwoordiging van uw onderneming in, als deze afwijkt van de gegevens in het KvK register.                                              |
|          | Deel II C                                 | Derden                                        | Hier vult u in of u een beroep doet op de draagkracht van derde(n) (zie hierover § 3.7 van dit Bestek).                                                                     |
|          | Deel II D                                 | Onderaanneming                                | Hier vult u in of u gebruik maakt van onderaannemers bij de uitvoering van de Opdracht (zie hierover § 3.6.3 van dit Bestek).                                               |
| Deel III | Uitsluitingsgronden                       |                                               | Hier verklaart u of op u uitsluitingsgronden van toepassing zijn of niet, zoals genoemd in § 3.3 van dit Bestek (en zoals door Aanbestedende dienst aangevinkt in het UEA). |

|         |                                                     |                                                                                                            |
|---------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Deel IV | Selectiecriteria                                    | Hier verklaart u dat voldaan wordt aan de <b>geschiktheidseisen</b> zoals genoemd in § 3.4 van dit Bestek. |
| Deel V  | Beperking van het aantal gekwalificeerde Gegadigden | Hier hoeft u niets in te vullen.                                                                           |
| Deel VI | Slotverklaringen                                    | Hier moet de rechtsgeldig bevoegde vertegenwoordiger ondertekenen.                                         |

De PDF kan alleen gebruikt worden met Acrobat Reader.

Door invulling van het UEA verklaart de Inschrijver dat hij voldoet aan de in dit Bestek gestelde geschiktheidseisen, technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden en voegt hij een eventuele toelichting toe indien op hem een uitsluitingsgrond van toepassing is. De Aanbestedende dienst stelt de Inschrijver op wie een uitsluitingsgrond van toepassing is, in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Indien de Aanbestedende dienst de maatregelen toereikend acht, wordt de Inschrijver niet uitgesloten.

Indien Inschrijver voor geschiktheidseisen een beroep doet op een onderneming binnen een samenwerkingsverband of derden, wordt u verwezen naar § 3.6 en § 3.7 van dit Bestek.

De Inschrijver voegt het rechtsgeldig ondertekende UEA toe bij de Inschrijving met als naam '01 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument'. Het is toegestaan om de ondertekening elektronisch in de PDF-omgeving aan te brengen. Het is ook toegestaan eerst te printen, op papier te ondertekenen en vervolgens hiervan een gescande versie als Pdf-bestand in te dienen.

Inschrijvers worden van de procedure uitgesloten, indien zij zich in ernstige mate schuldig hebben gemaakt aan valse verklaringen bij het invullen van het UEA. Inschrijvers kunnen van de procedure worden uitgesloten indien zij informatie hebben achtergehouden, of indien zij niet in staat zijn de ondersteunende documenten te verstrekken.

### 3.2.2 Gedragsverklaring Aanbesteden

Een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) is een verklaring dat uit een onderzoek is gebleken dat er geen bezwaren zijn dat een natuurlijk persoon of rechtspersoon inschrijft op een overheidsopdracht. Justis verstrekt de GVA namens de Minister van Veiligheid en Justitie.

Inschrijver dient als bewijsstuk bij zijn UEA, een geldige GVA, in te leveren en aan de Inschrijving toe te voegen, met als naam '08 - Gedragsverklaring Aanbesteden'. Wanneer een Inschrijving wordt ingediend door een combinatie, dienen **alle combinanten afzonderlijk een GVA** in te dienen.

U kunt de GVA aanvragen bij het Ministerie van Justitie. Houdt u er rekening mee dat het verkrijgen van deze verklaring 6-8 weken kan duren. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdige verstrekking! De GVA mag, ten tijde van het indienen van de Inschrijving, niet ouder zijn dan twee jaar. Bij de Inschrijving wordt, indien de verklaring nog niet beschikbaar is, een bewijs van de aanvraag van deze verklaring bijgevoegd. Uiterlijk op het moment van gunnen dient de definitieve GVA te kunnen worden overlegd. Indien de GVA niet of niet tijdig wordt aangeleverd, dan wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken. In dat geval zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.9.2 gaat lopen.

## 3.3 Uitsluitingsgronden

### 3.3.1 Verplichte uitsluitingsgronden

In Deel III van het UEA geeft de Inschrijver antwoord op de vragen die gaan over de uitsluitingsgronden.

De onderdelen A en B van Deel III dienen door de Inschrijver te worden beantwoord.

### 3.3.2 Facultatieve uitsluitingsgronden

De Aanbestedende dienst acht het relevant en proportioneel om de volgende facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing te verklaren:

- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht;
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- Vervalsing van de mededinging;
- Belangenconflict;
- Betrokken bij de voorbereiding;
- Valse verklaring;
- Onrechtmatige beïnvloeding.

Onderdeel C van Deel III van het UEA dient door de Inschrijver te worden beantwoord.

### 3.3.3 Uitsluiting

Is op de Inschrijver een verplichte of een facultatieve uitsluitingsgrond van toepassing dan wordt diens Inschrijving als ongeldig terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling. Een Inschrijver op wie een uitsluitingsgrond van toepassing is, maar die bewijst dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen wordt, indien de Aanbestedende dienst dit toereikend acht, niet uitgesloten.

## 3.4 Geschiktheidseisen

Door het aanvinken van “Ja” in hoofdstuk IV van het UEA (Selectiecriteria) verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hiernavolgende geschiktheidseisen.

### 3.4.1 Financiële en economische draagkracht

De Aanbestedende dienst contracteert alleen Opdrachtnemers die qua economische en financiële draagkracht voldoende stabiel zijn om de Opdracht onder de door de Aanbestedende dienst gestelde condities uit te voeren. Dit betekent dat de volgende geschiktheidseisen van toepassing zijn:

- Inschrijver mag over geen van de afgelopen drie boekjaren een negatief bedrijfsresultaat hebben gegenereerd in combinatie met een negatief eigen vermogen.
- Inschrijver is in staat om de Opdracht – en in voorkomend geval de verlenging daarvan – met bestaande financiële middelen uit te voeren.
- Inschrijver is niet bekend met lopende claims (die van invloed zouden kunnen zijn op de stabiliteit van de onderneming qua economische en financiële draagkracht).
- Inschrijver is niet bekend met investeringen – die gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk zijn – die zijn onderneming in een zodanige positie kan brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar wordt gebracht.
- De laatst afgegeven accountantsverklaring (of in een voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf.

De Aanbestedende dienst kan na gunning, maar vóór definitieve gunning, de financiële gegevens toetsen door middel van controle van de jaarstukken over de desbetreffende jaren. De Inschrijver gaat er mee akkoord dat de aan te leveren gegevens met betrekking tot financiële en economische draagkracht desgewenst op verzoek van de Aanbestedende dienst door een (extern) bureau worden getoetst.

### Verzekering

Inschrijver dient marktconform en adequaat verzekerd te zijn tegen wettelijke aansprakelijkheid. Van belang voor de Aanbestedende dienst zijn hierbij het maximum verzekerd bedrag, de hoogte van het eigen risico en het niet uitsluiten van de van toepassing zijnde voorwaarden (in ieder geval: Overeenkomst met daarbij de GIBIT).

Na de mededeling van de gunningsbeslissing dient binnen 7 werkdagen (gerekend vanaf dagtekening van de mededeling) een kopie van de lopende polis van verzekering of verklaring van de verzekeringsmaatschappij overlegd te worden.

Het is niet noodzakelijk dat een combinant als combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.

### 3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Inschrijver dient per Perceel referenties te overleggen waarmee hij aantoont over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken om de onderhavige Opdracht naar behoren te kunnen uitvoeren. Indien geen referenties worden ingediend waaruit de gevraagde deskundigheid en ervaring blijkt, of die niet voldoen aan de hieronder gestelde minimumeisen, dan zal de inschrijving ongeldig worden verklaard.

De Aanbestedende dienst heeft per Perceel de volgende kerncompetenties gedefinieerd:

#### 3.4.2.1 Referenties Perceel 1: Vaste telefonie

##### **Kerncompetentie 1: "Implementatie & migratie"**

Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring in het leveren en migreren van een Cloud telefoniedienstverlening met ten minste 500 zakelijke abonnementen voor vaste telefonie, inclusief de inrichting van een multi-channel contact center voor ten minste 20 agenten.

##### **Kerncompetentie 2: "Support – ontzorgen"**

Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring met het leveren van beheersdiensten aan organisaties met minimaal 500 gebruikers. Daarbij ligt de focus op het dagelijkse functioneel en applicatief beheren als verlengstuk van de klantorganisatie.

##### **Kerncompetentie 3: "Vast Mobiel integratie"**

Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring in het integreren van ten minste 500 smartphones binnen de vaste telefonie omgeving, waarbij de telefonie functionaliteiten gewaarborgd blijven en zijn geïntegreerd op basis van mobiele applicatie en/of een diepere integratie van smartphones met de te leveren telefonie dienst.

#### 3.4.2.2 Referenties Perceel 2: Mobiele telefoons

##### **Kerncompetentie 1: "bulk levering"**

Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring met het in één keer leveren van mobiele telefoons in bulk (500 toestellen of meer).

##### **Kerncompetentie 2: "Secure Mobile Platform"**

Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring met het leveren van een zogenaamde SMP-oplossing. Waarbij geldt dat de aangeboden SMP-oplossing al minimaal twee (2) jaar gebruikt wordt. Inschrijver beschikt over voldoende kennis om de Aanbestedende dienst te assisteren bij het beheer ervan.

##### **Kerncompetentie 3: "Aanverwante dienstverlening"**

Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring met het leveren van aanverwante dienstverlening rond de telefonie zoals "inname van toestellen t.b.v. afvalscheiding/recycling", dan wel projectmatige uitlevering van toestellen aan eindgebruikers.

De Inschrijver dient per Perceel per kerncompetentie één referentie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat Inschrijver beschikt over de voor deze aanbesteding relevante kerncompetenties. De referenties moeten een Opdracht betreffen die in de afgelopen drie jaar is uitgevoerd (te rekenen vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijvingen).

Eén referentie kan ook voor meerdere kerncompetenties overlegd worden, indien Inschrijver met één referentie kan aantonen over meerdere gevraagde kerncompetenties te beschikken volstaat het eenmalig invullen van het invulformulier (Bijlage 5). Inschrijver dient dan wel helder aan te geven dat de referentie meerdere kerncompetenties betreft.

De Inschrijver dient het format van Bijlage 5 te hanteren voor het indienen van de referenties. Uit die toelichting moet blijken dat Inschrijver over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de gevraagde dienstverlening en/of levering. De referenties voegt u toe aan uw inschrijving, met als naam '05 - Invulformulier referenties'. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor met betrekking tot de opgegeven referentie(s) navraag te doen bij de referent. Eventueel verkeerd of niet opgegeven (contact)gegevens van de referent zijn voor uw rekening en risico.

Een referentie mag **niet** afkomstig zijn van de eigen organisatie, een andere organisatie binnen de holding of de moedermaatschappij.

Indien de Inschrijver meerdere referenties indient per kerncompetentie worden deze niet bekeken. De eerste in Bijlage 5 genoemde referentie (of de als eerste op TenderNed geüploade referentie) wordt beschouwd als de enige referentie die is ingediend voor die betreffende kerncompetentie.

### 3.4.3 Kwaliteitsborging Perceel 1 en 2

De volgende kwaliteitseisen worden gesteld t.a.v. de Percelen één en twee.

#### **Perceel 1: Vaste telefonie**

De volgende certificaten zijn noodzakelijk:

- Opdrachtgever vindt het kwalitatief goed uitvoeren van dienstverlening erg belangrijk en verzoekt daarom om een ISO 9001 certificering aangaande kwaliteitsborging of gelijkwaardig certificaat;
- Opdrachtgever hecht een groot belang aan security en verzoekt daarom om een ISO 27001 of gelijkwaardig certificaat.

#### **Perceel 2: Mobiele telefoons**

De volgende certificaten zijn noodzakelijk:

- Opdrachtgever vindt het kwalitatief goed uitvoeren van dienstverlening erg belangrijk en verzoekt daarom om een ISO 9001 certificering aangaande kwaliteitsborging of gelijkwaardig certificaat;
- Opdrachtgever hecht een groot belang aan security en verzoekt daarom om een ISO 27001 of gelijkwaardig certificaat;
- Opdrachtgever heeft een doelstelling om duurzaam te opereren en verzoekt daarom een ISO 14001 certificering aangaande een Milieumanagementsysteem of gelijkwaardig certificaat.

(Voor "gelijkwaardig" geldt dat de Inschrijver in het UEA dient te vermelden wat het dan betreft).

De Inschrijver verklaart door het invullen van deel IV van het UEA (Bijlage 1), dat aan deze Eis is voldaan. De Aanbestedende dienst vraagt na voorlopige gunning om het bewijsmiddel.

### 3.4.4 Beroepsbevoegdheid

De Inschrijver dient te zijn ingeschreven in het beroeps- en handelsregister of een vergelijkbaar register in het land van vestiging van de onderneming, waarin is aangegeven wie namens de onderneming vertegenwoordigingsbevoegd is de Inschrijving te ondertekenen.

De Inschrijver, aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, dient binnen 7 werkdagen na het verzoek van de Aanbestedende dienst, een bewijs van Inschrijving in te dienen (voor Nederland is dat een uittreksel van de Kamer van Koophandel), dat op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.

### 3.5 Uitvoeringsvoorwaarden

De Aanbestedende dienst kan voorwaarden aan de uitvoering van het contract verbinden, de zogenaamde uitvoeringsvoorwaarden. In deze aanbesteding is gekozen voor de volgende bijzondere uitvoeringsvoorwaarde:

#### 3.5.1 Social Return Perceel 1 en 2

##### Inspanningsverplichting

De Aanbestedende dienst heeft gekozen om in deze aanbesteding Social Return als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. Concreet betekent dit dat de Aanbestedende dienst aan de Opdrachtnemer een inspanningsverplichting oplegt om Social Return activiteiten te ontplooiën bij deze Opdracht. Deze inspanningsverplichting zal gedurende de uitvoering van de Opdracht en in samenspraak met de Aanbestedende dienst door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd.

De Inschrijver verplicht zich daarbij om bij gunning een inspanning te leveren ter waarde van **5%** van de gefactureerde opdrachtsom voor de inzet van Social Return activiteiten. De activiteiten mogen in de Opdracht worden uitgevoerd maar ook in de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer of bij een onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij de Aanbestedende dienst wordt opgegeven. Bestaande of al eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return-verplichtingen (ook indien de activiteiten bij bijv. een toeleverancier worden uitgevoerd).

##### Inspanningswaarde Social Return

Om de waarde van de inspanningen voor de Social Return-verplichting te kunnen meten, wordt de gerealiseerde Social Return-inspanning uitgedrukt in een “relatieve inspanningswaarde”. Om tot een transparante waardebepaling van deze “inspanningswaarde” te komen hanteert de Aanbestedende dienst daarvoor een zogenaamde “bouwblokkenmethode”. Dit heeft als voordeel dat uit meerdere manieren gekozen kan worden de inspanningsverplichting in te vullen en dat vooraf van iedere activiteit bekend is wat de waarde daarvan is.

De Aanbestedende dienst adviseert en faciliteert de Opdrachtnemer bij de invulling van Social Return. De methode wordt in Bijlage D verder uiteengezet.

De Inschrijver verklaart door ondertekening van de Conformiteitenlijst en Akkoordverklaring inschrijvingsvoorwaarden en procedures, dat hij – na definitieve gunning – zal voldoen aan de uitvoeringsvoorwaarde ten aanzien van Social Return, zoals hierboven en in Bijlage D weergegeven.

### 3.6 Deelname in samenwerking met andere ondernemingen

#### 3.6.1 Eén inschrijving per Perceel

Een onderneming kan slechts éénmaal een Inschrijving indienen, als:

- zelfstandig Inschrijver;
- lid van een Combinatie (§ 3.6.2);
- derde waar een beroep op wordt gedaan (§ 3.7);
- vanuit een holding (§ 3.8).

Indien een onderneming meerdere malen een Inschrijving indient, worden alle Inschrijvingen van en met deze onderneming (of van de Combinatie waarvan deze onderneming onderdeel is) uitgesloten.

Een derde waarop een beroep wordt gedaan kan zijn diensten maar aan één hoofdaannemer ter beschikking stellen. Wanneer een Inschrijver als hoofdaannemer inschrijft, kan deze zijn onderneming niet ter beschikking stellen (als onderaannemer of derde) ten behoeve van een andere Inschrijver.

Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen elk een Inschrijving doen indien er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die in strijd zijn met het Mededingingsrecht. De betreffende ondernemingen tonen op verzoek van de Aanbestedende dienst aan dat de mededinging niet wordt beperkt. Indien ondernemingen die behoren tot dezelfde groep

elk een Inschrijving doen en deze Inschrijving in strijd blijkt te zijn met het Mededingingsrecht en/of er sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen waardoor de mededinging wordt beperkt, worden alle uitgebrachte Inschrijvingen van alle ondernemingen die behoren tot dezelfde groep, hetzij zelfstandig of als deelnemer in Combinatie, terzijde gelegd en uitgesloten van de aanbesteding.

### 3.6.2 Combinatie

Indien u als combinatie inschrijft, is deze paragraaf van belang.

#### UEA

Indien u als Combinatie inschrijft, dient u de vraag in deel II onderdeel A van het UEA (pg. 3: Neemt de Ondernemer samen met anderen deel aan de aanbestedingsprocedure?) met “Ja” te beantwoorden en **dient ieder lid van de Combinatie afzonderlijk een UEA in te vullen en te ondertekenen. De UEA's van alle combinanten moeten bij de Inschrijving worden ingediend.** Indien van één of meer combinanten een UEA ontbreekt, wordt de Inschrijving uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Zorg ervoor dat er afstemming is bij het invullen van de UEA's, zodat de informatie (bv. over de rolverdeling) consistent is.

#### Bewijsmiddelen

Alle combinanten moeten ook alle bewijsstukken indienen waarmee de Aanbestedende dienst de juistheid van de verstrekte inlichtingen kan nagaan. Dat betekent dat bij de Inschrijving van iedere combinant een GVA (zie § 3.2 van dit Bestek) moet worden ingediend en ná de inschrijving van iedere combinant de bewijsstukken uit § 3.9.1 van dit Bestek.

#### Rolverdeling combinanten

In het UEA moet worden aangegeven welke partij en contactpersoon het aanspreekpunt/penvoerder is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode en wat de rol van de Ondernemer is binnen de Combinatie. Die rolverdeling moet tijdens de uitvoering van de Overeenkomst daadwerkelijk worden gehanteerd. De contactpersoon die aanspreekpunt is dient volledige beslissingsbevoegdheid te hebben en de Combinatie rechtsgeldig te kunnen vertegenwoordigen. De Aanbestedende dienst kan indien hij dat wenst de daartoe strekkende volmacht(-en) opvragen.

Het is toegestaan dat de referenties van de verschillende partijen van een Combinatie bij elkaar worden opgeteld.

#### Aansprakelijkheid

Alle combinanten zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hen aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen. Het is niet noodzakelijk dat een combinatie als combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.

#### Ontbinding combinatie

Het is voor de Aanbestedende dienst belangrijk dat de kwaliteit van het/de geleverde product/dienst gedurende de contractperiode constant blijft. Indien een Combinatie wordt ontbonden dient de Opdrachtnemer dit onverwijld aan de Aanbestedende dienst te melden. In beginsel wordt de Overeenkomst dan ontbonden. Partijen gaan wel in gesprek of er redenen zijn om de Overeenkomst voort te zetten. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening alsmede het voldoen aan de Aanbestedingswet zijn hierbij uitgangspunt.

#### Onderaanneming, derden en holding bij combinanten

Indien een (of meer) combinant(en) gebruik maakt(/maken) van onderaanneming is paragraaf (§ 3.6.3) van het Bestek van belang.

Indien een (of meer) combinant(en) een beroep doet(/doen) op een derde om aan de geschiktheidseisen te voldoen, is § 3.7 van dit Bestek van belang.

Indien een (of meer) combinant(en) onderdeel is(/zijn) van een holding, is § 3.8 van dit Bestek van belang.

### 3.6.3 Onderaanneming

Indien u bij de uitvoering van de Opdracht gebruik maakt van onderaannemer(s) is deze paragraaf van belang.

#### UEA

Indien Inschrijver in de uitvoering van de Opdracht gebruik wenst te gaan maken van één of meer onderaannemers (maar waarop de Inschrijver geen beroep doet ter voldoening aan één of meer geschiktheidseisen), dient Inschrijver dit in deel II onderdeel D van het UEA aan te geven. Tevens dient te worden aangegeven welke onderaannemer(s) worden ingezet.

Indien Inschrijver in de uitvoering van de Opdracht gebruik wenst te gaan maken van één of meer onderaannemers ter voldoening aan één of meer geschiktheidseisen, zie dan § 3.7 Beroep op derde(n).

#### Verklaring onderaanneming

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij voor de Opdracht gebruik kan maken van de onderaannemer en diens capaciteit. Inschrijver voegt, hiervoor een ingevuld en ondertekend formulier verklaring onderaanneming (Bijlage 6) toe bij de Inschrijving, met als naam '06 - Invulformulier verklaring onderaanneming'. De Inschrijver blijft verantwoordelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen en is bij gebreke daarvan volledig aansprakelijk.

Indien uw bedrijf geen gebruik maakt van een onderaannemer, hoeft u Bijlage 7 niet in te vullen en toe te voegen.

#### Vervanging onderaannemer tijdens contractperiode

Het is voor de Aanbestedende dienst belangrijk dat de kwaliteit van de geleverde dienst gedurende de contractperiode constant blijft. Opdrachtnemer mag tijdens de contractperiode slechts een onderaannemer vervangen (en/of inschakelen) na schriftelijke goedkeuring door de Aanbestedende dienst. De dan in te schakelen onderaannemer dient in dat geval voor het deel van de Opdracht dat hij in onderaanneming uitvoert te voldoen aan alle in deze aanbestedingsprocedure gestelde eisen.

De goedkeuring zal in ieder geval niet worden verleend als dit een wezenlijke wijziging van de Opdracht oplevert of kan opleveren.

### 3.7 Beroep op derde(n)

Een Inschrijver kan zich, om te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen bij deze aanbestedingsprocedure, ook beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid en/of het bezit van certificaten van derde(n) zoals genoemd onder § 3.4.3 Kwaliteitsborging Perceel 1 en 2 voor het betreffende Perceel waarop wordt ingeschreven. Een voorwaarde bij het beroep op de derde(n) is dat de Inschrijver kan aantonen dat hij kan beschikken over en gebruik zal maken van de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van die ander.

#### UEA

Indien de Inschrijver gebruik maakt van een derde(n) om te voldoen aan bepaalde geschiktheidseisen, dient hij dit aan te geven in deel II onderdeel C van het UEA. **Inschrijver dient bij zijn Inschrijving ook een UEA te verstrekken van de derde(n), ingevuld en ondertekend, door (elke) derde waarop Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan een Geschiktheidseis.** Indien de Inschrijver geen UEA

van de derde(n) indient, wordt zijn inschrijving uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Onder derde(n) wordt in dit verband verstaan: alle (rechts)personen die niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behoren. Hieronder vallen ook gelieerde ondernemingen (dochter-, moeder-, of zustervennootschap). Ook niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behorende technici of technische organen kwalificeren in dit verband als derde(n).

#### Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen van derden

De Opdracht wordt uitsluitend gegund aan Inschrijvers die zich bij de uitvoering van de Opdracht voor een of meer geschiktheidseis(en) beroepen op een of meer derde(n):

- a. op wie geen grond voor uitsluiting als bedoeld in de artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 (verplichte uitsluitingsgronden) van toepassing is;
- b. op wie geen van de volgende facultatieve gronden voor uitsluiting (als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012) van toepassing is:
  - Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht;
  - Faillissement, insolventie of gelijksoortig;
  - Vervalsing van de mededinging;
  - Belangenconflict;
  - Betrokken bij de voorbereiding;
  - Valse verklaring;
  - Onrechtmatige beïnvloeding.
- c. die voldoet aan de door de Aanbestedende dienst gestelde geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

#### Vervanging derde(n)

Indien op de derde(n) op wie de Inschrijver een beroep doet ten aanzien van één of meer geschiktheidseisen, een uitsluitingsgrond als bedoeld in de artikelen 2.86 en/of 2.87 Aanbestedingswet van toepassing is, vervangt de Inschrijver deze derde(n).

De vervanging van een derde kan slechts tweemaal plaatsvinden, binnen een week, nadat bekend is geworden dat op de derde een uitsluitingsgrond van toepassing is.

### 3.8 Holding of moedermaatschappij

#### Geen onderdeel holding

Indien uw bedrijf geen onderdeel uitmaakt van een holding, hoeft u Bijlage 7 niet in te vullen en toe te voegen.

#### Onderdeel holding

Indien de Inschrijver onderdeel is van een holding dient Bijlage 7, met als naam '07 - Invulformulier holdingverklaring – naam Inschrijver' te worden ingediend bij de Inschrijving. Er zijn dan twee mogelijkheden:

1. de dochteronderneming of werkmaatschappij maakt gebruik van de holding (zie hieronder punt 1);
2. er wordt geen gebruik gemaakt van de holding (zie hieronder punt 2).

In beide gevallen dient Bijlage 7 te worden ingevuld en dient bij de Inschrijving een organogram te worden gevoegd.

#### 1. Gebruik holding

Indien de Inschrijver/dochteronderneming of werkmaatschappij gebruik maakt van de holding, dient in Bijlage 7 te worden opgenomen dat de holding of moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming of werkmaatschappij voortvloeiende schulden. Kruis dan optie 2 aan in Bijlage 7 in en laat ondertekenen door de holding. Indien de Inschrijver Bijlage 7 niet indient, dan kan zijn Inschrijving worden uitgesloten van deelname aan de

aanbesteding. **NB** een 403-verklaring van de holding of moedermaatschappij wordt niet geaccepteerd door Aanbestedende dienst.

#### Geconsolideerde jaarrekening

Indien uw bedrijf onderdeel uitmaakt van een holding en gebruik maakt van een geconsolideerde jaarrekening, dan dient de holding of moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk te stellen voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming of werkmaatschappij voortvloeiende schulden.

#### In te leveren documenten:

- organogram
- Bijlage 7, optie 2 aangekruist en ondertekend door de holding

#### 2. Geen gebruik holding

Indien de Inschrijver/dochteronderneming of werkmaatschappij bij de uitvoering van de werkzaamheden geen gebruik van de holding of moedermaatschappij maakt en zelfstandig voldoet aan alle aan de Inschrijving gestelde Eisen, dient Inschrijver dit eveneens te verklaren door optie 1 in Bijlage 7 aan te kruisen, deze bijlage rechtsgeldig te ondertekenen en deze toe te voegen aan de Inschrijving. Indien de Inschrijver Bijlage 7 niet of niet geheel indient, dan kan de Aanbestedende dienst besluiten de Inschrijving uit te sluiten.

#### In te leveren documenten:

- organogram
- Bijlage 7, optie 1 aangekruist en rechtsgeldig ondertekend

### 3.9 Verificatie gegevens UEA

De Aanbestedende dienst kan in het kader van de artikelen 2.101 en 2.102 van de Aanbestedingswet 2012 in ieder geval aan de Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt aan de hand van het ingediende Uniform Europees Aanbestedingsdocument en de opgevraagde bewijsstukken de juistheid nagaan van de verstrekte gegevens en inlichtingen.

Ter uitvoering van het integriteitsbeleid kan de Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, op zijn integriteit worden gescreend. De uitkomst van de screening kan ertoe leiden dat een Inschrijver wordt uitgesloten op basis van de verplichte en/of facultatieve uitsluitingsgronden of dat extra bewakingsmaatregelen in de Overeenkomst worden opgenomen.

Door het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver in met het uitvoeren van de screening en de eventuele extra bewakingsmaatregelen die hieruit volgen.

#### 3.9.1 Bewijsstukken

De Inschrijver, aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, dient binnen 7 werkdagen na het verzoek van de Aanbestedende dienst, de volgende gegevens en originele bewijsstukken aan te leveren:

- een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel, dat op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden;
- een verklaring van de belastingdienst, waaruit blijkt dat de Inschrijver heeft voldaan aan verplichtingen op grond van de op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen, die op het tijdstip van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden. NB. Houdt u er rekening mee dat het verkrijgen van deze verklaring minimaal 2 weken duurt. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdige verstrekking!;
- een kopie van de lopende polis(sen) van verzekering of verklaring van de verzekeringsmaatschappij, waarin de door de Aanbestedende dienst gevraagde dekking is aangegeven met betrekking tot de in dit Bestek gevraagde verzekering(en);
- jaarstukken over de afgelopen drie boekjaren;
- laatste afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf;
- Een bewijs van geldigheid van certificaten voor het Perceel waarop wordt ingeschreven (§ 3.4.3 Kwaliteitsborging Perceel 1 en 2).

**Let op:** Wanneer een winnende Inschrijving ingediend is door een combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk bovenstaande documenten in te dienen.

Indien de hierboven genoemde door Inschrijver aangeleverde bewijsstukken onjuistheden bevatten, of indien onvolkomenheden worden geconstateerd in deze bewijsstukken, dan wel deze gegevens niet, niet tijdig of niet volledig worden aangeleverd, dan kan de Aanbestedende dienst besluiten betreffende Inschrijver uit te sluiten en de gunningsbeslissing in te trekken. In gevallen als deze zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.9.2 gaat lopen.

#### Screening gedurende de overeenkomst

Gedurende de overeenkomstperiode kan de Opdrachtgever telkens controleren of de uitsluitingsgronden blijvend niet van toepassing zijn op de Opdrachtnemer en of hij blijvend voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Daartoe vraagt de Opdrachtgever de bewijsstukken één keer per jaar op. Deze opgevraagde bewijsstukken zullen worden gescreend. De uitkomst van deze screening kan aanleiding zijn de Overeenkomst aan te passen (bijv. toevoegen bewakingsmaatregelen) of deze te ontbinden zonder recht op enige vorm van schadevergoeding voor de Opdrachtnemer. Indien de bewijsstukken niet of niet tijdig worden verstrekt door de Opdrachtnemer, kan dit leiden tot ontbinding van de Overeenkomst zonder recht op enige vorm van schadevergoeding.

### 3.10 Aanbiedingsbrief

De volgende twee onderwerpen dient u in uw aanbiedingsbrief op te nemen. U voegt de brief toe aan uw Inschrijving, met als naam '09 - Aanbiedingsbrief'.

#### *Percelen*

Zoals in § 1.3.1 is vermeld, dient u in uw aanbiedingsbrief aan te geven op welk(e) Perceel of Percelen uw Inschrijving van toepassing is/zijn.

#### *Omschrijving producten en/of diensten*

U levert een uitgebreide producten en/of dienst omschrijving mee die u op heeft genomen in uw Inschrijving.

### 3.11 Verificatiegesprek Perceel 2: Mobiele telefoons

De Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is Perceel 2 te gunnen, wordt uitgenodigd voor een verificatiegesprek op de locatie van Aanbestedende dienst. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt welke wordt opgenomen als bijlage in de Overeenkomst.

Blijkt tijdens dit verificatiegesprek dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan valt de betrokken Inschrijver alsnog af. In gevallen als deze zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.9.2 gaat lopen. Ook wordt met de nieuwe nummer één een verificatiegesprek gehouden, als hierboven beschreven.

## 4 PROGRAMMA VAN EISEN EN GUNNINGSCRITERIA

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op, de Eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan de producten en diensten van de Inschrijvers, en de Gunningscriteria. Als Bijlage 2 treft u een conformiteitenlijst ten aanzien van de Eisen aan. U dient de ingevulde lijst bij uw Inschrijving te voegen, met als naam '02 - Conformiteitenlijst en akkoordverklaring inschrijvingsvoorwaarden en procedures'. Indien uw Inschrijving niet voldoet aan één of meerdere van de gestelde Eisen, wordt uw Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Naast de Eisen waaraan de Inschrijving dient te voldoen, heeft de Aanbestedende dienst een aantal Gunningscriteria (GC) geformuleerd. De antwoorden op de Gunningscriteria worden door de Aanbestedende dienst beoordeeld door middel van puntentoekenning zoals omschreven in hoofdstuk 5. U dient uw antwoorden op de Gunningscriteria op te nemen in Bijlage 3 Invulformulier tarieven, Bijlage 4a Invulformulier binaire wensen (Perceel 1) en Bijlage 4b Antwoordformulier Gunningscriteria van dit Bestek.

### 4.1 Programma van Eisen Perceel 1 en Perceel 2

In bijlage G van het Bestek treft u het Programma van Eisen voor Perceel 1: 'Vaste telefonie' aan en in Bijlage H vindt u het Programma van Eisen voor Perceel 2: 'Mobiele telefoons'.

De Aanbestedende dienst stelt in de bovengenoemde bijlagen een aantal Eisen. Hieraan moet worden voldaan, anders wordt de Inschrijving uitgesloten.

Verder ziet u in bijlage G P.v.E. Perceel 1: Vaste telefonie negen wensen staan. De beantwoording van deze wensen dient u op te nemen in Bijlage 4a, zie verder § 4.2.1.2 van dit Bestek.

Indien u vragen/opmerkingen heeft over de gestelde Eisen, dient u dit kenbaar te maken tijdens de vragenronde (zie § 2.5).

### 4.2 Gunningscriteria

Naast de Eisen waaraan de Inschrijving dient te voldoen, heeft de Aanbestedende dienst een aantal Gunningscriteria (GC) geformuleerd. De antwoorden op de Gunningscriteria worden door de Aanbestedende dienst beoordeeld door middel van puntentoekenning zoals omschreven in hoofdstuk 5. U dient uw antwoorden op de Gunningscriteria op te nemen in Bijlage 3 Invulformulier tarieven, Bijlage 4a Invulformulier binaire wensen (geldt alleen voor Perceel 1) en Bijlage 4b Antwoordformulier Gunningscriteria van dit Bestek. Deze Bijlagen voegt u toe aan uw Inschrijving, met als naam respectievelijk '03 - Invulformulier tarieven', '04a - Invulformulier binaire wensen' en '04b - Antwoordformulier Gunningscriteria'.

#### 4.2.1 Gunningscriteria Perceel 1: Vaste telefonie

##### 4.2.1.1 Prijsstelling

Als Bijlage 3 treft u het Invulformulier tarieven aan. Het invulformulier dient u aan de Inschrijving toe te voegen, met als naam '03 - Invulformulier tarieven' (zowel in PDF (ondertekend), als in Excel). U dient de geel gemarkeerde velden volledig in te vullen en het invulformulier door een daartoe bevoegde functionaris te laten ondertekenen.

|        |                                                                                 |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------|
| P1-P-1 | De Inschrijfprijs TCO (5 jaar), exclusief BTW is zo laag mogelijk. (400 punten) |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------|

##### 4.2.1.2 Kwalitatieve Gunningscriteria

|        |                                                                                                                                                                                                              |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P1-K-1 | <b>Binaire wensen (100 punten)</b><br>Aan u, als potentiële Opdrachtnemer, wordt gevraagd aan te geven op welke wijze de door uw aangeboden Programmatuur voldoet aan de 9 gedefinieerde functionele wensen. |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>U doet dit a.d.h.v. het invulformulier binaire wensen (bijlage 4a). Geef in kolom D op tabblad 3 per sub criterium aan of uw aangeboden dienstverlening voldoet aan de gedefinieerde functionele wensen. Geef daarna in kolom E een toelichting ter onderbouwing van uw antwoord.</p> <p>De 9 wensen staan weergegeven in Bijlage G P.v.E. Perceel 1: Vaste telefonie_v1.2d - EA VT+MT.</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P1-K-2 | <p><b>Service en Support na de migratiefase (100 punten)</b></p> <p>De overgang naar telefonie als dienst en daarmee de verschuiving van de beheerstaken is voor de Aanbestedende dienst aanleiding om de Inschrijver te verzoeken een aantal beheerstaken uit te voeren en daarmee de ICT-organisatie van de Aanbestedende dienst te ontzorgen. Zeker waar het gaat over de periode na de migratie en daarmee de uitvoering van de Overeenkomst, wenst de Aanbestedende dienst een proactieve leverancier voor telefoniediensten voor zowel het beheer alsook de advisering om de publieke dienstverlening te ondersteunen.</p> <p>De Aanbestedende dienst heeft de volgende vragen die minimaal beantwoord moeten worden.</p> <p>De vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beschrijf hoe uw serviceorganisatie is ingericht om de door u geleverde telefoniedienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beheren c.q. te onderhouden. Daarbij is de Aanbestedende dienst ook geïnteresseerd in een beschrijving van hoe u omgaat met verstoringen van de dienstverlening, noodzakelijke updates en upgrades.</li> <li>2. U geeft aan op welke wijze u de Aanbestedende dienst kunt ondersteunen bij beheer van de dienstverlening en aanvraag van nieuwe diensten. Denk hierbij aan het beschikbaar stellen van een Web portal, het periodiek doorspreken van de dienstverlening en het periodiek beelden van nieuwe functionaliteiten op de bestaande dienstverlening.</li> <li>3. Beschrijf op welke wijze u de Aanbestedende dienst kunt assisteren bij vragen en verzoeken van of over toekomstige integraties van uw diensten met ICT-systemen in gebruik bij de Aanbestedende dienst.</li> <li>4. Geef aan welke voorzieningen u treft in het geval van een exit gedurende of na de looptijd van de Overeenkomst (zie artikel 10 van de Overeenkomst).</li> </ol> <p>De Aanbestedende dienst wil als regievoerder kunnen acteren naar de Inschrijver gedurende looptijd van de Overeenkomst. Daarbij ligt het zwaartepunt niet alleen op de continuering van de aangeschafte dienstverlening, maar juist ook naar samen ontdekken van nieuwe mogelijkheden.</p> <p>De Inschrijver dient de antwoorden op bovenstaande vragen in Bijlage 4b Antwoordformulier Gunningscriteria <b>v.3</b> op te nemen (<b>maximaal 4 A4-pagina's</b> (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).</p> |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P1-K-3 | <p><b>Inzet van een breder klantbeeld / 360° view (100 punten)</b></p> <p>Naast een verbetering van de telefonie wordt op termijn ook verder ingezet op het voeren van een multi-channel strategie binnen het Klant Contact Centrum. Dit is met name gericht op het verder optimaliseren van het klantcontact en daarmee de klantervaring.</p> <p>Een van de belangrijke sturingsmechanismen is de invoering van een breder klantbeeld binnen het KCC en mogelijk ook op andere service ingangen. Zeker nu gekozen is voor de invoering van het zaakstelsel van Zaakstelsel.nl (<a href="https://zaakstelsel.nl/">https://zaakstelsel.nl/</a>) wordt de</p> |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>wens sterker om de Inwoner meer centraal te zetten en de contacten en afspraken van de betreffende klant beter in één beeld te kunnen vangen. De Aanbestedende dienst is geïnteresseerd in een telefonievoorziening die kan bijdragen aan de doelen die de digitale dienstverleningsstrategie voor ogen heeft.</p> <p>De Aanbestedende dienst heeft de volgende vragen die minimaal beantwoord moeten worden.</p> <p>De vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beschrijf de wijze en randvoorwaarden om de geboden telefoniedienstverlening te kunnen integreren met voorgenoemd zaaksysteem;</li> <li>2. Beschrijf de mogelijkheden die uw oplossing biedt om een 360° klantbeeld te vormen binnen het primaire scherm van het KCC;</li> <li>3. Kunt u aangeven op welke wijze u de overige, voornamelijk digitale kanalen, kunt integreren binnen de door u geboden dienstverlening? Denk hierbij aan e-mail, sociale media et cetera.</li> <li>4. Kunt u aangeven op welke wijze uw dienstverlening gekoppeld kan worden met bronsystemen als PDC's, kennisbanken en integraties met bijvoorbeeld SharePoint dan wel anders systemen met name binnen gemeenteland?</li> </ol> <p>De Aanbestedende dienst heeft de sterke wens om te innoveren op het gebied van klant interacties. Daarbij is een integratie tussen de multi channel dienstverlening en achterliggende zaak- en taaksystemen onontbeerlijk.</p> <p>De Inschrijver dient de antwoorden op bovenstaande vragen in Bijlage 4b Antwoordformulier Gunningscriteria <u>v.3</u> op te nemen (<b>maximaal 5 A4-pagina's</b> (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P1-K-4 | <p><b>Implementatieplan Migratie naar de Cloud (300 punten)</b></p> <p>U, als Inschrijver, wordt gevraagd een gedetailleerd plan van aanpak volgens gangbaar format (Prince II of gelijkwaardig) aan te leveren voor de voorbereidings- en migratiefase zoals Inschrijver die wenst uit te voeren samen met de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst heeft reeds in het Bestek aangegeven zoveel mogelijk ontzorgd te willen worden bij de migratie naar de nieuwe dienstverlening.</p> <p>Het plan van aanpak welke Inschrijver op de voorgestelde migratie naar de dienstverlening zal aanleveren, dient minimaal antwoord te geven op de volgende vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beschrijf op welke wijze de Inschrijver zorgt voor een teststructuur om voorafgaande aan de migratie periode alle vereiste functionaliteiten met eindgebruikers te kunnen testen (FAT/GAT).</li> <li>2. Geef aan hoe u de gebruikers van de Aanbestedende dienst actief gaat betrekken en meenemen in de nieuwe telefonievoorziening.</li> <li>3. Benoem de inschattingen die u maakt in te verwachte doorlooptijden en de daarbij te verwachten besluitvormingspunten door Aanbestedende dienst.</li> <li>4. Benoem eventuele risico's op basis van de leerpunten bij andere trajecten en welke mitigerende maatregelen wenst U te nemen om de risico's te beperken tot acceptabele niveaus.</li> <li>5. Wat verwacht U aan inzet van de Opdrachtgever op alle vlakken (ICT, Communicatie, gebruikersondersteuning, et cetera), in de wetenschap dat Opdrachtgever zoveel mogelijk ontzorgd wil worden.</li> <li>6. Beschrijf de wijze waarop U de inzet van mobiele telefoons (smartphones) binnen het vaste telefonie concept zult vormgeven en wat daarbij eventuele door Opdrachtgever in te vullen randvoorwaarden zijn.</li> </ol> |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>De Aanbestedende dienst beoordeelt iedere vraag afzonderlijk in dit geval. De maximale score per “sub sub criterium” is 50 punten.</p> <p><b>Beoordelingskader per sub criterium:</b></p> <p>De Aanbestedende dienst betreft uitdrukkelijk bij de beoordeling de mate waarin de Inschrijver onderbouwt waarom en op welke wijze de voorgestelde werkwijze aan de doelstellingen bijdragen.</p> <p>Voor de beantwoording van deze vragen geldt geen maximaal aantal pagina's. Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat het mogelijk moet zijn om de betreffende informatie in 9 pagina's A4 (lettertype Calibri, lettergrootte 11), inclusief afbeeldingen, tabellen, figuren, etc. te kunnen verstrekken. In het kader van de beoordeling neemt de Aanbestedende dienst mee in hoeverre de Inschrijver in staat is geweest om de gevraagde informatie op een overzichtelijke en kernachtige wijze te verstrekken en te onderbouwen.</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4.2.2 Gunningscriteria Perceel 2: Mobiele telefoons

##### 4.2.2.1 Prijsstelling

Als Bijlage 3 treft u het Invulformulier tarieven aan. Het invulformulier dient u aan de Inschrijving toe te voegen, met als naam '03 - Invulformulier tarieven' (zowel in PDF (ondertekend), als in Excel). U dient de geel gemarkeerde velden volledig in te vullen en het invulformulier door een daartoe bevoegde functionaris te laten ondertekenen.

|        |                                                                                 |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------|
| P2-P-1 | De Inschrijfprijs TCO (3 jaar), exclusief BTW is zo laag mogelijk. (600 punten) |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------|

##### 4.2.2.2 Kwalitatieve Gunningscriteria

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P2-K-1 | <p><b>CO2 footprint (50 punten)</b></p> <p>Op de Klimaatop van 2015 zijn afspraken gemaakt over het terugdringen van CO2-uitstoot en de vergroening van de samenleving. Uiteraard draagt Hilversum hier met veel enthousiasme een steentje aan bij. De regio staat bekend om zijn mooie natuurgebieden; een unicum in de Randstad. Met het streven om in 2050 klimaatneutraal te zijn, willen wij ook op andere manieren een groene omgeving creëren.</p> <p>U, als Inschrijver, wordt gevraagd mobiele telefoontoestellen aan te bieden en in te nemen. Dit betekent dat u te maken heeft met logistieke processen, afvalstromen, retouren en meer. De Aanbestedende dienst wil weten welke maatregelen u heeft genomen dan wel gaat nemen om uw CO2 footprint te beïnvloeden.</p> <p>De Aanbestedende dienst heeft de volgende vragen die minimaal beantwoord moeten worden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Heeft uw organisatie een CO2 reductieplan? En zo ja, wat zijn de belangrijkste maatregelen in het licht van dit Perceel?</li> <li>2. Hoe hebt u de uitvoer van deze maatregelen geborgd in uw organisatie?</li> </ol> <p>De Aanbestedende dienst wil zeker weten dat Inschrijver ook daadwerkelijk duurzaam opereert. En dat de impact van de Aanbestedende dienst op de omgeving zoveel als mogelijk beperkt is.</p> <p>De Inschrijver dient de antwoorden op bovenstaande vragen in Bijlage 4b Antwoordformulier Gunningscriteria <b>v.3</b> op te nemen (<b>maximaal 2 A4-pagina's</b> (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).</p> |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P2-K-2 | <p><b>Impact op de omgeving (100 punten)</b></p> <p>Op de Klimaatop van 2015 zijn afspraken gemaakt over het terugdringen van CO2-uitstoot en de vergroening van de samenleving. Uiteraard draagt Hilversum hier met veel enthousiasme een steentje aan bij. De regio staat bekend om zijn mooie natuurgebieden; een unicum in de Randstad. Met het streven om in 2050 klimaatneutraal te zijn, willen wij ook op andere manieren een groene omgeving creëren.</p> <p>U, als Inschrijver wordt gevraagd mobiele apparatuur aan te bieden en in te nemen. Veel ICT-producten hebben een technische levensduur, na deze levensduur zijn deze producten vaak niet meer geschikt voor herverkoop. Dit betekent vaak vernietiging van deze apparatuur. Dan wel het storten van afgedankt ICT-materialen buiten de landsgrenzen. Dit wil de Aanbestedende dienst voor haar mobiele telefoontoestellen voorkomen.</p> <p>De Aanbestedende dienst heeft de volgende vragen die minimaal beantwoord moeten worden:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Geef aan wat u eraan doet om de door u geleverde mobiele telefoontoestellen op een duurzame wijze uit de markt te halen?</li><li>2. Wat is het percentage toestellen, t.o.v. het jaarlijks in de markt gezette aantal toestellen dat u terugneemt t.b.v. refurbishment en recycling?</li><li>3. Geef aan of u in staat bent de afvalstroom van de ingeleverde mobiele telefoontoestellen van A tot en met Z te beheersen. Dat wil zeggen, kunt u bewijzen dat de door u teruggenomen mobiele telefoons daadwerkelijk gerecycled en niet toch belanden op de afvalberg?</li><li>4. Veel telefoons hebben een technische levensduur van 2 a 3 jaar. Dit betekent dat hierna refurbishment meestal niet meer opportuun is. Welke mogelijkheden past u toe om deze technische levensduur toch te verlengen?</li></ol> <p>De Aanbestedende dienst wil zeker weten dat Inschrijver ook daadwerkelijk duurzaam opereert. En dat de impact van de Aanbestedende dienst op de omgeving zoveel als mogelijk beperkt is.</p> <p>De Inschrijver dient de antwoorden op bovenstaande vragen in Bijlage 4b Antwoordformulier Gunningscriteria <u>v.3</u> op te nemen (<b>maximaal 3 A4-pagina's</b> (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).</p> |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P2-K-3 | <p><b>Afname SMP (150 punten)</b></p> <p>U, als potentiële Opdrachtnemer, wordt gevraagd optioneel een SMP-oplossing aan te bieden. De Aanbestedende dienst heeft hier nog geen ervaring mee. Om deze reden is de Aanbestedende dienst op zoek naar een leverancier die de Opdrachtgever gaat ontzorgen.</p> <p>De Aanbestedende dienst heeft de volgende vragen die minimaal beantwoord moeten worden.</p> <p>De vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Wat is de maandelijkse beschikbaarheid van de door u aangeboden SMP-oplossing en wat is het bijbehorende service window?</li><li>2. Gebruikers hebben wel of geen rechten op applicatie dan wel gebruikers krijgen nieuwe rechten op een applicatie. Geef aan hoe en voor welke functionaliteit de SMP-oplossing integreert met Microsoft Active Directory.</li></ol> |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>3. Is de SMP-dienst Cloud native ontworpen? Dat wil zeggen “in de ogen van” de Aanbestedende dienst dat de oplossing draait in een “container” in het datacentrum en dat de oplossing volledig (virtueel) gescheiden is van andere “klant-omgevingen” en met alle noodzakelijke software die voor deze Oplossing nodig is om deze te laten functioneren. Zo, nee hoe wordt de “datascheiding” geborgd tussen de Aanbestedende dienst en mogelijk andere klanten?</p> <p><del>4. Beschrijft hoe u de Aanbestedende dienst kunt begeleiden bij de integratie van de SMP-oplossing binnen in Microsoft Intune?</del></p> <p><del>5. Beschrijf of de aangeboden oplossing ook met anderen producten overweg kan als Airwatch of Citrix?</del></p> <p>6. De Aanbestedende dienst heeft als wens slechts de regie uit te voeren op deze SMP-oplossing. Welke extra diensten of (verbeterde) supportvormen kunt u bieden bovenop de reeds bestaande support eisen?</p> <p>De Aanbestedende dienst zoekt een opdrachtnemer welke haar kan ontzorgen. Opdrachtgever wil zo min als mogelijk “beheer”, willen uitvoeren. Echter Opdrachtgever wil wel de regie houden over de inrichting van de omgeving.</p> <p>De Inschrijver dient de antwoorden op bovenstaande vragen in Bijlage 4b Antwoordformulier Gunningscriteria <b>v.3</b> op te nemen (<b>maximaal 4 A4-pagina's</b> (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P2-K-4 | <p><b>Aanvullende diensten (100 punten)</b></p> <p>U, als Inschrijver, wordt gevraagd de komende jaren mobiele telefoons te leveren. De Aanbestedende dienst heeft gemerkt dat haar eindgebruikers het op prijs opstellen als zij ook zo veel als mogelijk ontzorgd worden als zij bijvoorbeeld een nieuwe toestel krijgen. Daarnaast heeft zij gemerkt dat grote hoeveelheden toestellen uitdelen dan wel innemen grote impact heeft op haar bemensing.</p> <p>De Aanbestedende dienst heeft de volgende vragen die minimaal beantwoord moeten worden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Welke aanvullende diensten biedt u aan ten aanzien van het uitleveren en innemen van mobiele telefoons? Denk bijvoorbeeld aan het (projectmatig) uitleveren op locatie (kantoor en thuis) dan wel het uitvoeren van de bijbehorende administratie voor de Aanbestedende dienst.</li> <li>2. Kunt u aangeven welke mogelijkheden u biedt bij het uitleveren of innemen van mobiele telefoon? Bijvoorbeeld korte instructie, afvoeren van afval, plakken van de screen protector, plaatsen van een asset tag, et cetera.</li> </ol> <p>De Aanbestedende dienst zoekt een Inschrijver die hand en spandiensten kan aanbieden rond het innemen en uitleveren van mobiele telefoons. Waarbij geldt dat de Aanbestedende dienst zoveel als mogelijk wordt ontzorgd.</p> <p>De Inschrijver dient de antwoorden op bovenstaande vragen in Bijlage 4b Antwoordformulier Gunningscriteria <b>v.3</b> op te nemen (<b>maximaal 2 A4-pagina's</b> (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).</p> |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5 BEOORDELING EN GUNNING

Van alle Inschrijvers die voldoen aan de Eisen uit hoofdstuk 3 (Eisen aan de Inschrijver) en van wie hun Inschrijving volledig voldoet aan de Eisen uit § 4.1 (Programma van Eisen), wordt hun Inschrijving beoordeeld op de in § 4.2 opgenomen Gunningscriteria. Indien de Inschrijver niet akkoord gaat met of de Inschrijving niet voldoet aan (één van) de Eisen zoals genoemd in dit Bestek, wordt deze uitgesloten van deelname.

### 5.1 Gunningscriteria

In onderstaande tabellen wordt ingegaan op de verschillende Gunningscriteria die voor deze aanbesteding gelden.

| Perceel   | Criterium | Weging | Sub (sub) criterium                                             |    | Max. score |
|-----------|-----------|--------|-----------------------------------------------------------------|----|------------|
| Perceel 1 | Prijs     | 40%    | P1-P-1: De inschrijfsom (totale kosten)                         |    | 400        |
|           | Kwaliteit | 60%    | P1-K-1: Binaire wensen:                                         |    | 100        |
|           |           |        | Wens 1.1.10                                                     | 10 |            |
|           |           |        | Wens 1.5.1                                                      | 10 |            |
|           |           |        | Wens 1.6.5                                                      | 10 |            |
|           |           |        | Wens 1.7.3                                                      | 15 |            |
|           |           |        | Wens 1.9.9                                                      | 15 |            |
|           |           |        | Wens 1.9.10                                                     | 10 |            |
|           |           |        | Wens 1.12.10                                                    | 10 |            |
|           |           |        | Wens 1.13.7                                                     | 10 |            |
|           |           |        | Wens 1.14.7                                                     | 10 |            |
|           |           |        | P1-K-2: Service en Support na de migratiefase                   |    | 100        |
|           |           |        | P1-K-3: Inzet van een breder klantbeeld / 360 <sup>o</sup> view |    | 100        |
|           |           |        | P1-K-4: Implementatieplan Migratie naar de Cloud:               |    | 300        |
|           |           |        | Vraag 1                                                         | 50 |            |
|           |           |        | Vraag 2                                                         | 50 |            |
|           |           |        | Vraag 3                                                         | 50 |            |
| Vraag 4   | 50        |        |                                                                 |    |            |
| Vraag 5   | 50        |        |                                                                 |    |            |
| Vraag 6   | 50        |        |                                                                 |    |            |
| 100%      |           |        |                                                                 |    | 1000       |

Tabel 5: Gunningscriteria Perceel 1

| Perceel   | Criterium | Weging | Sub (sub) criterium                     | Max. score |
|-----------|-----------|--------|-----------------------------------------|------------|
| Perceel 2 | Prijs     | 60%    | P2-P-1: De inschrijfsom (totale kosten) | 600        |
|           | Kwaliteit | 40%    | P2-K-1: CO2 footprint                   | 50         |
|           |           |        | P2-K-2: Impact op de omgeving           | 100        |
|           |           |        | P2-K-3: Afname SMP                      | 150        |
|           |           |        | P2-K-4: Aanvullende diensten            | 100        |
| 100%      |           |        | 1000                                    |            |

Tabel 6: Gunningscriteria Perceel 2

De tabellen hierboven geven de maximale score per sub (sub) criterium weer. Per Inschrijving worden bepaald in welke mate zij aan een sub (sub) criterium voldoen. Dit op de wijze zoals in dit hoofdstuk beschreven.

Voor zowel Perceel 1 als Perceel 2 geldt dat bij een gelijke totaalscore de totaalscore op **Kwaliteit** doorslaggevend is. Indien ook de totaalscore van Kwaliteit gelijk eindigt zal de selectie plaats vinden door middel van loting, onder toezicht van een door de Aanbestedende dienst aan te wijzen notaris.

## 5.2 Beoordelingsmethodiek

### 5.2.1 Prijsstelling

Voor de Inschrijving aangaande de prijsstelling dient gebruik te worden gemaakt van het bij het Bestek opgenomen Invulformulier tarieven (Bijlage 3).

#### Wijze van beoordelen

##### 5.2.1.1 Prijsstelling Perceel 1

Aan de Inschrijving met de laagste inschrijfsom (totale kosten) exclusief BTW (afgerond op 2 decimalen), wordt het maximum voor dit onderdeel te behalen aantal punten (400) toebedeeld.

De overige Inschrijvers krijgen punten, gerelateerd aan de laagst ingediende Inschrijvingsprijs, volgens de volgende formule:  $\text{Max. score} + (\text{max. score} * (1 - (\text{geboden prijs} / \text{laagste prijs})))$ .

Vervolgens wordt de score afgerond op twee decimalen achter de komma. In het geval door het toegekende aantal punten de score leidt tot een negatieve score zal de score op nul (0) gesteld worden.

##### Voorbeeld beoordeling Prijsstelling Perceel 1:

De Inschrijver met de laagste inschrijfsom (totale kosten) ontvangt **400 punten**, de rest van de Inschrijvers ontvangt punten naar rato.

Rato wordt als volgt berekend:

Inschrijver A: Prijs € 1.100,- = 360 punten;

Inschrijver B: Prijs € 1.200,- = 320 punten;

Inschrijver C: Prijs € 1.000,- = 400 punten.

Inschrijver C met de laagste prijs (€ 1.000,-) krijgt de maximale score, oftewel 400 punten.

Inschrijver A is 10% duurder en krijgt dus 10% minder punten, oftewel 360 punten.

Inschrijver B is 20% duurder en krijgt dus 20% minder punten, oftewel 320 punten.

##### 5.2.1.2 Prijsstelling Perceel 2

Aan de Inschrijving met de laagste inschrijfsom (totale kosten) exclusief BTW (afgerond op 2 decimalen), wordt het maximum voor dit onderdeel te behalen aantal punten (600) toebedeeld.

De overige Inschrijvers krijgen punten, gerelateerd aan de laagst ingediende Inschrijvingsprijs, volgens de volgende formule:  $\text{Max. score} + (\text{max. score} * (1 - (\text{geboden prijs} / \text{laagste prijs})))$ .

Vervolgens wordt de score afgerond op twee decimalen achter de komma. In het geval door het toegekende aantal punten de score leidt tot een negatieve score zal de score op 0 gesteld worden.

##### Voorbeeld beoordeling Prijsstelling Perceel 2:

De Inschrijver met de laagste inschrijfsom (totale kosten) ontvangt **600 punten**, de rest van de Inschrijvers ontvangt punten naar rato.

Rato wordt als volgt berekend:

Inschrijver A: Prijs € 1.100,- = 540 punten;

Inschrijver B: Prijs € 1.200,- = 480 punten;

Inschrijver C: Prijs € 1.000,- = 600 punten.

Inschrijver C met de laagste prijs (€ 1.000,-) krijgt de maximale score, oftewel 600 punten.

Inschrijver A is 10% duurder en krijgt dus 10% minder punten, oftewel 540.

Inschrijver B is 20% duurder en krijgt dus 20% minder punten, oftewel 480.

### 5.2.2 Kwaliteit

Om de Kwaliteit te beoordelen dient Inschrijver gebruik te maken van het bij het Bestek opgenomen Invulformulier binaire wensen (Bijlage 4a) (geldt alleen voor Perceel 1) en Antwoordformulier Gunningscriteria (Bijlage 4b). U dient minimaal op alle gestelde vragen antwoord te geven.

#### Wijze van beoordelen

Voor de beoordeling van de Kwaliteit geldt dat per sub (sub) criterium de gegeven antwoorden zullen worden beoordeeld.

#### Beoordelingsteam

De Aanbestedende dienst stelt een beoordelingsteam aan voor de beoordeling van de Kwaliteit. Dit team bestaat uit minimaal drie (3) vertegenwoordigers van diverse geledingen van de Aanbestedende dienst. Ieder teamlid heeft een gelijke stem in de beoordeling van de Inschrijvingen. Hierbij wordt de uitwerking van elk onderdeel eerst door ieder lid van het beoordelingsteam afzonderlijk beoordeeld. In een teamoverleg worden vervolgens de individuele scores besproken en wordt er een gezamenlijke score in consensus per uitgewerkt onderdeel toegekend. Het beoordelingsteam krijgt de Prijs pas te horen na consensus over de kwaliteitscriteria.

#### 5.2.2.1 Gunningscriteria Binaire wensen Perceel 1 (P1-K-1)

Per sub sub criterium wordt, voor de mate waarin een Inschrijver aan een sub sub criterium voldoet, punten toegekend. Indien de Inschrijver in kolom D op tabblad 3 (Perceel 1: Vaste telefonie) een “Ja” invult, scoort hij de maximaal score weergegeven in kolom F. Indien de Inschrijver in kolom D “Nee” invult, scoort de Inschrijver nul (0) punten.

De 9 wensen staan weergegeven in Bijlage G P.v.E. Perceel 1: Vaste telefonie - EA VT+MT.

#### 5.2.2.2 Overige Gunningscriteria

Per sub (sub) criterium wordt, voor de mate waarin een Inschrijver aan een sub (sub) criterium voldoet, punten toegekend. Dit gebeurt aan de hand van een vierpuntsschaal. Deze vierpuntsschaal wordt vervolgens vertaald naar het aantal punten dat voor elk sub criterium is te behalen voor Kwaliteit (zie § 5.1).

In onderstaande tabel staan de te behalen scores met de daarbij behorende betekenis en definiëring.

| Score    | Betekenis            | Definiëring                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5</b> | <b>Uitstekend</b>    | Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht op een uitstekende wijze zal organiseren en uit zal voeren. Er is duidelijk sprake van een toegevoegde waarde. De beschrijving is helder geformuleerd. Het antwoord van de Inschrijver geeft daarnaast extra elementen aan en sluit daarom boven verwachting aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstellingen en de vraagstelling van de Aanbestedende dienst. |
| <b>3</b> | <b>Voldoende</b>     | Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht op een voldoende wijze zal organiseren. De beschrijving is voldoende helder uitgewerkt en sluit goed aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstellingen en de vraagstelling van de Aanbestedende dienst.                                                                                                                                                         |
| <b>1</b> | <b>Matig</b>         | Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht niet op een voldoende wijze zal organiseren. De beschrijving is matig en roept vragen op. Het sluit beperkt aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstellingen en de vraagstelling van de Aanbestedende dienst.                                                                                                                                                  |
| <b>0</b> | <b>Geen antwoord</b> | De Inschrijver heeft het gevraagde niet of amper uitgewerkt: er is geen – inhoudelijk – antwoord op de vraag gegeven of het antwoord ontbreekt in het geheel.                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Tabel 7: Betekenis en definiëring scores

**Voorbeeld beoordeling Kwaliteit:**

Inschrijver A scoort voor P1-K-2 een “drie”. Omgerekend krijgt hij hier 3/5 van de maximale score (in dit geval 100 punten) voor, namelijk 60 punten.

**Let op:** Gebruik voor de beantwoording van de kwalitatieve Gunningscriteria niet meer dan maximaal aantal pagina's per sub criterium. Indien u toch meer pagina's aanlevert dan het maximaal aantal pagina's, dan wordt per sub (sub)criterium uitsluitend het maximaal aantal pagina's betrokken in de beoordeling. De overige pagina's worden buiten beschouwing gelaten. Dit geldt uiteraard niet voor Gunningscriterium P1-K-4.

**Tip!**

De Aanbestedende dienst merkt dat Inschrijvers met regelmaat “algemene” stukken hergebruiken, dan wel dat de antwoorden doordrenkt zijn met opendeuren. Hierbij wil de Aanbestedende dienst u meegeven dat dergelijke info veelal niet bijdraagt aan een kwalitatief onderscheidende propositie.

### 5.3 Gunning

De Inschrijving met de hoogste eindscore op bovengenoemde Gunningscriteria wordt als economisch meest voordelige inschrijving (= beste prijs/kwaliteitsverhouding) beschouwd. Aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving wordt, met inachtneming van het gestelde in § 2.9 (Na de inschrijving), de Opdracht gegund.

**Let op:** Ieder Perceel wordt separaat beoordeeld en de gunning vindt plaats per Perceel. Voor meer informatie, zie § 1.3.1 van dit Bestek.

## BIJLAGEN

### Invulbijlagen

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
2. Conformiteitenlijst en akkoordverklaring inschrijvingsvoorwaarden en procedures
3. Invulformulier tarieven
- 4a. Invulformulier binaire wensen (Perceel 1)
- 4b. Antwoordformulier Gunningscriteria
5. Invulformulier referenties
6. Invulformulier verklaring onderaanneming
7. Invulformulier holdingverklaring

### Overige bijlagen

- A. Checklist
- B. Concept Overeenkomst (Perceel 1: Vaste telefonie en Perceel 2: Mobiele telefoons)
- C. GIBIT 2016
- D. Social Return/Bouwblokkenmethode (Perceel 1: Vaste telefonie en Perceel 2: Mobiele telefoons)
- E. Wachtkamerovereenkomst (Perceel 1: Vaste telefonie)
- F. Concept Verwerkersovereenkomst (Perceel 1: Vaste telefonie en Perceel 2: Mobiele telefoons)
- G. P.v.E. Perceel 1: Vaste telefonie
- H. P.v.E. Perceel 2: Mobiele telefoons