



TELEFOONCENTRALE- APPLICATIE

**AANBESTEDINGSDOCUMENT EUROPESE
OPENBARE AANBESTEDING**

NAMENS WERKORGANISATIE HLTSAMEN

Datum : ~~21 april 2021~~ 19 mei 2021

Ons kenmerk : HLT 202001-1900009

INHOUD

1.	INLEIDING	5
1.1	OPDRACHTGEVER(S)	5
1.2	RIJK	5
1.3	HUIDIGE SITUATIE	5
1.4	GEWENSTE SITUATIE	6
1.4.1	DE DOELSTELLING	6
1.4.2	DE RESULTATEN	6
1.4.3	DE INRICHTING	7
1.4.4	DE PROFIELEN EN FUNCTIONALITEIT	7
1.5	OPDRACHT	7
1.6	SAMENVOEGEN EN SPLITSEN	8
1.7	PERCELENVERDELING	9
1.8	LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST	9
1.9	KOSTENVERGOEDING	9
1.10	GESTANDDOENING	9
1.11	VARIANTEN	9
1.12	TAAL	9
1.13	VERTROUWELIJKHEID	9
2.	DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING	10
2.1	PLANNING	10
2.2	COMMUNICATIE	10
2.3	TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN	10
2.4	INLICHTINGEN	11
2.5	INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN	11
2.5.1	INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN	11
2.5.2	ONDERTEKENING DOCUMENTEN	12
2.5.3	DIGITAAL INSCHRIJVEN	12
2.5.4	INTREKKING	12
2.5.5	OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN	12
2.6	AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING	12
2.7	ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN	13
2.8	VOORBEHOUD GUNNING	13
2.9	BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING	13
2.10	DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN	14
2.11	DE VERWERKERSOVEREENKOMST	14
2.12	CONTRACTOVERNAME NA FAILLISSEMENT	14
2.13	WACHTKAMERREGELING	14
2.14	INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND')	15
2.15	INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER	15
2.16	GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN	16
2.17	GUNNINGSBESLISSING	16
2.18	INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE	16
3.	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	18
3.1	UITSLUITINGSGRONDEN	18
3.2	GESCHIKTHEIDSEISEN	18
3.2.1	HANDELSREGISTER	18

3.2.2	FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT	18
3.2.3	TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID	19
3.3	OVERIGE MINIMUMEISEN.....	19
3.4	BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN	19
4.	EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT.....	21
4.1	PROGRAMMA VAN EISEN (BIJLAGE E).....	21
4.2	CONTRACTVOORWAARDEN SOCIAL RETURN.....	21
5.	BEOORDELING EN GUNNING	23
5.1	GUNNINGSCRITERIA	23
5.1.1	GUNNINGSCRITERIUM KWALITEIT	23
5.1.1.1	EISEN M.B.T. DE UITWERKING GUNNINGSCRITERIUM KWALITEIT	26
5.1.2	GUNNINGSCRITERIUM PRIJS	26
5.2	BEOORDELING.....	27
5.2.1	BEOORDELING GUNNINGSCRITERIUM KWALITEIT.....	27
5.2.2	BEOORDELING GUNNINGSCRITERIUM PRIJS	30
5.3	BEOORDELINGSPROCES.....	31
5.4	VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN.....	33
6.	KLACHTENREGELING	34
7.	BIJLAGEN:	35
7.1	BEGRIPPENLIJST	35
7.2	APARTE BIJLAGENOVERZICHT	37
7.3	CHECKLIJST	38

LEESWIJZER

Inleiding, hoofdstuk 1

In dit hoofdstuk staat de algemene informatie ten aanzien van de opdrachtgever en de opdracht.

De procedurele aspecten van de aanbesteding, hoofdstuk 2

In dit hoofdstuk staan de procedurele aspecten zoals de planning, de nota van inlichtingen, de wijze van indeling van de offerte, de offerteopening, de voorbehouden en gunningsbeslissing.

Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, hoofdstuk 3

Dit hoofdstuk behandelt de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen die op deze aanbesteding van toepassing zijn.

Eisen ten aanzien van de opdracht, hoofdstuk 4

In dit hoofdstuk worden de inhoudelijke eisen ten aanzien van de opdracht beschreven.

Gunningscriteria, hoofdstuk 5

In dit hoofdstuk staan de wensen geformuleerd en wordt ingegaan op de beoordeling van de ingediende offertes.

Klachtenregeling, hoofdstuk 6

Indien van toepassing

Dit hoofdstuk gaat in op de klachtenregeling.

Bijlagen

In dit hoofdstuk zijn een aantal bijlagen opgenomen, waaronder de door de inschrijver in te vullen verklaringen en tarievenbladen.

1. INLEIDING

Dank voor uw interesse in de Europese openbare aanbesteding Telefooncentrale-applicatie begeleid door RIJK namens de werkorganisatie HLTsamen conform de Aanbestedingswet 2012, gewijzigd 2016 (A-wet 20012).

De openbare procedure bestaat uit één fase. Ondernemers worden uitgenodigd om in te schrijven (een offerte uit te brengen) op basis van het onderhavige aanbestedingsdocument en de bijlagen. Dit aanbestedingsdocument beschrijft de bijzondere voorschriften die op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijn. Met het indienen van een inschrijving stemt u in met de (inhoud van dit) aanbestedingsdocument en de (inhoud van de) daarbij behorende bijlagen.

1.1 OPDRACHTGEVER(S)

Opdrachtgever voor deze overeenkomst is de werkorganisatie HLTsamen: Hoofdstraat 115 te Hillegom, hierna te noemen HLTsamen.

HLTsamen is een ambtelijke fusie tussen drie gemeenten te weten Hillegom, Lisse en Teylingen met ca 600 medewerkers.

Voor meer informatie zie: <https://www.linkedin.com/company/hltsamen>

1.2 RIJK

In april 2009 is Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (RIJK) opgericht. De bij het inkoopbureau aangesloten gemeenten zijn: Beverwijk, Bloemendaal, De Ronde Venen, Diemen, Heemskerk, Heemstede, Hillegom, Lisse, Noordwijk, Oostzaan, Ouder-Amstel, Teylingen, Uitgeest, Uithoorn, Velsen en Wormerland.

RIJK begeleidt deze aanbesteding.

Zie voor meer informatie over RIJK: www.stichtingrijk.nl.

HLTsamen heeft B'rightlined ingeschakeld voor materiedeskundigheid.

1.3 HUIDIGE SITUATIE

Bij de start van HLTsamen in 2017 werd één van de bestaande telefoniesystemen, de Avaya van Hillegom – Lisse, ingezet voor heel HLT. De afgelopen jaren is dat systeem zo goed mogelijk aangepast aan de wensen en eisen van de nieuwe organisatie. Inmiddels heeft het systeem het einde van de financiële levensduur bereikt. Dit wordt gezien als een kans om de telefonische bereikbaarheid van zowel de organisatie(s) als de individuele medewerkers te verbeteren.

De huidige telefooncentrale draait on-premise, onder VMware. Sassenheim en Lisse zijn de hoofdlocaties. Beide hoofdlocaties beschikken over een SIP-trunk voor de afhandeling van zowel het mobiele als het vaste verkeer. Deze oplossing is volledig redundant en hoog beschikbaar.

De organisatie(s) is/zijn bereikbaar via de vaste telefoonnummers van de gemeenten en het 14+ nummer. Binnenkomende gesprekken worden afgehandeld door medewerkers van het Informatiecentrum (IC). Zij gebruiken daarbij het JOIN Klant Center (JKC) van Decos. Het JKC heeft een koppeling met de Avaya telefooncentrale, waarbij de besturing volledig door het JKC wordt afgehandeld.

Verder toont het JKC beschikbaarheids-informatie uit zowel de telefooncentrale als de Outlook-agenda. Deze inrichting en werkwijze bevat zeer goed en moet daarom gehandhaafd blijven.

Medewerkers (eindgebruikers) maken vrijwel zonder uitzondering uitsluitend gebruik van een mobiele telefoon. Binnen de telefooncentrale is daarom een koppeling gemaakt van het vaste toestelnummer naar mobiel (EC500, twinning). De telefoon stuurt het vaste toestelnummer mee uit. Dit is mogelijk omdat de vaste nummers en de mobiele abonnementen bij dezelfde provider worden ingekocht.

Door deze nummerweergave lijkt het alsof de medewerker met een vast toestel naar buiten belt.

Los daarvan is de integratie vast/mobiel zeer beperkt. Hierdoor is bijvoorbeeld de beschikbaarheids-informatie in het JKC niet volledig en kan geen onderscheid worden gemaakt tussen zakelijk en privé-verkeer.

Alleen specifieke gebruikersgroepen zoals medewerkers van het IC, secretariaat, bestuur, en publieksafdelingen zoals vergunningen en burgerzaken, beschikken nog over een vast toestel met traditionele telefonie functionaliteit.

De mobiele contracten zijn via GT mobiel afgesloten bij T-Mobile. Aan die overeenkomst is later de vaste telefonie toegevoegd. De overeenkomst loopt tot augustus 2022 en is geen onderdeel van deze aanbesteding. Hiervoor liggen twee redundante SIP-trunks op de locaties Lisse en Sassenheim.

Een overzicht van de huidige (netwerk-)infrastructuur is op aanvraag beschikbaar.

1.4 GEWENSTE SITUATIE

HLTsamen heeft in 2019 de "Afspraken rond Bereikbaarheid" vastgesteld. Deze afspraken zijn gemaakt om de klanten (de burgers en bedrijven) zo goed mogelijk volgens de vastgestelde servicenormen, of bij voorkeur nog beter, van dienst te kunnen zijn en de collega's maximaal te ondersteunen. De afspraken zijn in een communicatiecampagne Bereikbaarheid onder de aandacht van de medewerkers gebracht. Het ideaalplaatje kon echter niet worden gerealiseerd vanwege de beperkte functionaliteit van de huidige telefonie-oplossing.

1.4.1 DE DOELSTELLING

De doelstelling van het project is het realiseren van een nieuwe communicatiestructuur voor de gemeenten van HLTsamen teneinde de in- en externe bereikbaarheid van de gemeenten en HLTsamen te waarborgen en de tele- en datacommunicatieprocessen zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. De communicatiestructuur dient de workflow van de organisatie optimaal te ondersteunen.

1.4.2 DE RESULTATEN

Het traject moet invulling geven aan:

1. Een nog betere dienstverlening en/of communicatie naar burgers, relaties, medewerkers, instanties etc. door een optimale externe en interne bereikbaarheid, en informatie over beschikbaarheid.
2. De wensen en eisen van de gemeenten en HLTsamen aan de telefonische bereikbaarheid van de gemeenten, HLTsamen en de medewerkers.
3. De noodzakelijke integratie van het mobiele netwerk/de smartphones en de beschikbaarheid op basis van de outlook agenda, telefonie en MS Teams. Het

- betreft voor het IC onder andere bezet-signalering met de mobiel en HLT breed presence informatie.
4. Een eenvoudige beheeromgeving waarbij het 1^e lijnsbeheer wordt uitgevoerd door de eigen beheerorganisatie.
 5. Een communicatieoplossing/structuur die in staat is om de ontwikkelingen van de Informatie en Communicatie Technologie (ICT) te volgen zonder desinvesteringen of hoge kosten.
 6. Een communicatieoplossing die kan meegroeien met de veranderende organisatie en deze maximaal ondersteunt, nu en in de toekomst.
 7. Beschikbaarheid van managementinformatie over bereikbaarheid, kosten en performance.

1.4.3 DE INRICHTING

De inrichting van de telefonische bereikbaarheid van HLTsamen zal worden aangepast naar de nieuwe "Afspraken rond Bereikbaarheid" nu de daarvoor noodzakelijke functionaliteit beschikbaar komt. Dit houdt in dat de medewerkers gaan bellen met de app op de smartphone.

De uitgangspunten uit "Afspraken rond Bereikbaarheid" zijn vertaald naar het Programma van Eisen en Programma van Wensen.

1.4.4 DE PROFIELEN EN FUNCTIONALITEIT

HLT samen wil dat de gebruikers gaan bellen met een aparte app op de smartphone. De door de organisatie geëiste en gewenste functionaliteit is beschikbaar in de diverse apps. Het IC wil de integratie van de communicatieoplossing met JKC handhaven en dat wordt ingevuld met een callcenter applicatie die tevens voorziet in de noodzakelijke IVR functionaliteit. Voor bepaalde functies is aanvullende functionaliteit vereist. Om dit te realiseren gaat HLT samen voor de aanbesteding uit van de volgende profielen en indicatieve aantallen:

Nr.	Omschrijving	Aantal
1	De vaste werkplek (een vast toestel)	10
2	De mobiele gebruiker (met een app op de smartphone)	600
3	De hybride gebruiker (een vast toestel, een app op de smartphone of tablet)	20
4	De callcenter agent	25
5	De callcenter supervisor	2

De functionaliteit van de profielen is gebaseerd op geïnventariseerde functionaliteit van de huidige profielen en beschreven in het Programma van Eisen (Bijlage E) en het Programma van Wensen (Bijlage F).

De gewenste oplossing dient als een cloud-dienst aan HLT beschikbaar te worden gesteld. Dit mag een "echte" cloud dienst zijn, of een oplossing waarbij de leverancier opereert vanuit een eigen datacenter en de dienst als cloud aanbiedt aan HLT.

1.5 OPDRACHT

De opdracht betreft een overeenkomst met één leverancier voor het realiseren van de telefonische bereikbaarheid van de gemeenten Hillegom, Lisse, Teylingen, HLTsamen en de afdelingen en medewerkers. Voor de invulling van de telefonische bereikbaarheid van

de medewerkers wordt gebruik gemaakt van een app op de mobiele telefoon. Verder wordt gebruik gemaakt van een beperkt aantal vaste toestellen, call-center agents en softphones op het Windows platform.

De diensten en producten van de inschrijver omvatten specifieke functionaliteit noodzakelijk voor het Informatiecentrum (IC) en secretariaten, en bieden mogelijkheden voor het maken van rapportages over de volledige omgeving.

Binnen de scope van de aanbesteding vallen:

1. Een callcenter applicatie voor het IC.
2. De integratie van de callcenter applicatie met JKC. JKC is de applicatie waarmee de informatie adviseurs van het informatiecentrum de gesprekken aannemen, registreren, bemiddelen en doorverbinden. **De realisatie van de integratie van JKC met de callcenter applicatie en het werkend opleveren van de gevraagde functionaliteit binnen JKC is de onderdeel van de opdracht, en valt onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.**
3. De interactieve voiceresponse applicatie om gesprekken te routeren, keuze menu's in te richten, meldteksten af te spelen en gesprekken op te nemen.
4. Specifieke telefonie functionaliteit voor speciale functies zoals secretariaten en management assistentes. De speciale functionaliteit wordt opgenomen als rollen of profielen in de aanbesteding.
5. De redundantie van de omgeving.
6. De aansluiting met de providers voor vaste en mobiele telefonie.
7. De integratie van MS teams informatie.
8. De implementatie.
9. Opleidingen en instructie.
10. Onderhoud overeenkomsting art. 8.3 GIBIT 2020.
11. Het technisch beheer van de applicaties, alsmede koppelingen naar andere systemen gedurende de looptijd van de overeenkomst.
12. Opties zoals beschreven in het Prijzenblad (Bijlage D) en het Programma van Eisen(Bijlage E).

De opties maken onderdeel uit van deze opdracht. Dit houdt in dat de inschrijver voorbereid is voor de ondersteuning van de gewenste opties en/of een oplossing aanbiedt rekening houdend met de opties. Inschrijvers dienen de in het prijzenblad opgenomen opties aan te bieden.

HLTsamen kan ervoor kiezen om deze opties gedurende de contractperiode af te nemen, wat niet als een verplichting gezien kan worden.

Buiten de scope van de aanbesteding vallen:

1. De mobiele telefonie: abonnementen en simkaarten.
2. De vaste telefonie: de bereikbaarheid op de vaste 0252..... en 14+ telefoonnummers van HLTsamen.
3. Afhankelijk van de aanbieder: de licenties van Microsoft om te kunnen bellen met MS teams.

1.6 SAMENVOEGEN EN SPLITSEN

Er is geen sprake van een samengevoegde opdracht. De aanbesteding betreft een enkele applicatie die wordt aangeboden door meerdere partijen in de markt.

1.7 PERCELENVERDELING

Deze opdracht leent zich dan ook niet tot het opdelen in percelen. Alle onderdelen van de opdracht zijn nauw met elkaar verbonden.

1.8 LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST

Er wordt een overeenkomst met één dienstverlener gesloten voor een periode van maximaal zeven (7) jaar. De overeenkomst gaat in op de datum van ondertekening.

De overeenkomst heeft een looptijd van 3 jaar met de mogelijkheid van eenzijdige verlenging door HLTsamen van tweemaal 2 jaar. Wanneer HLTsamen gebruik maakt van één of meerdere verlengingen zal zij dit uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de expiratiedatum schriftelijk bekend maken. Wanneer de overeenkomst niet verlengd wordt, of niet meer verlengd kan worden, loopt deze van rechtswege af.

1.9 KOSTENVERGOEDING

Bij het laattijdig afbreken van de aanbestedingsprocedure zal in het specifieke geval worden beoordeeld of eventueel sprake is van een vergoeding van (een deel) van de inschrijfkosten.

1.10 GESTANDDOENING

De inschrijver doet zijn inschrijving gestand voor een periode van 3 maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Het noemen van een kortere gestanddoeningstermijn in de inschrijving maakt de inschrijving ongeldig.

HLTsamensamen kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken worden ontleend. Indien verlenging door de inschrijver wordt geweigerd, dan wordt zijn inschrijving ter zijde gelegd en komt de inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

In het geval een kort geding met betrekking tot de aanbestedingsprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening 20 kalenderdagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter in het betreffende kort geding.

1.11 VARIANTEN

De inschrijver mag geen varianten indienen.

1.12 TAAL

Alle communicatie over de aanbesteding, mondeling en schriftelijk, gaat in het Nederlands.

1.13 VERTROUWELIJKHEID

Het intellectueel eigendom van de verstrekte informatie is van RIJK en HLTsamen. Zonder schriftelijke toestemming van RIJK en HLTsamen mag niets uit het aanbestedingsdocument worden veeleenvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbestedingsprocedure).

RIJK en HLTsamen zullen alle haar in het kader van de aanbesteding door inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen en zullen aan een afgewezen inschrijver geen inzage verstrekken (in delen van) de inschrijving van andere inschrijvers, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking hiertoe bestaat, op bevel van de rechter en behoudens wanneer een inschrijver instemt met openbaarmaking van door hem verstrekte gegevens.

2. DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING

2.1 PLANNING

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. In TenderNed is de actuele planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. Deze planning is leidend. HLTsamen is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen. Indien wijziging van de tijdsplanning hiertoe aanleiding geeft, kan mogelijk de ingangsdatum van de overeenkomst worden aangepast.

Planning	Datum
Datum van publicatie aankondiging opdracht	21 april 2021
Uiterste datum voor 1 ^e ronde indienen vragen opmerkingen over het Aanbestedingsdocument, de overeenkomst en overige bijlagen	10 mei 2021 om 10.00 uur
Eerste Nota van Inlichtingen, met antwoorden op de gestelde vragen	19 mei 2021
Mogelijkheid voor het stellen van 2 ^e vragen ronde	25 mei 2021 om 10.00 uur
Uiterste datum verzenden tweede en laatste Nota van Inlichtingen aan alle inschrijvers	1 juni 2021
Sluitingsdatum en -tijd indienen inschrijvingen in TenderNed	21 juni 2021 om 10.00 uur
Uitnodiging voor onderdeel K-5 'Demonstratie' (fase 2)	8 juli 2021
Demonstratie(K-5)	15 juli 2021
Uitnodiging voor de additionele demonstratie (fase 3)	16 juli 2021
Additionele demonstratie (fase 3)	22 juli 2021
Gunningsbeslissing en opvragen bewijsmiddelen van beoogde winnaar	23 juli 2021
Uiterlijk datum aanleveren bewijsmiddelen beoogde winnaar	7 dagen na bekendmaking gunningsbeslissing
Definitieve gunning en niet eerder dan einde 20-kalenderdagen vervaltermijn na datum gunningsbeslissing	13 augustus 2021
Ondertekening overeenkomst	20 augustus 2021

2.2 COMMUNICATIE

De contactpersoon van deze aanbesteding is Yulia Boomsma van RIJK.

De communicatie verloopt in het kader van deze aanbesteding uitsluitend via TenderNed.

Gedurende deze aanbestedingsprocedure is het niet toegestaan met medewerkers van de gemeenten en HLTsamen of externe adviseurs - die betrokken zijn namens HLTsamen bij deze aanbesteding- contact op te nemen, dit kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2.3 TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN

Dit aanbestedingsdocument (met alle bijbehorende bijlagen) is met zorg samengesteld. Als inschrijver gebreken in het aanbestedingsdocument of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 constateert, dan moet inschrijver de contactpersoon van RIJK via TenderNed hierover tijdig informeren. Hiermee geeft u HLTsamen de mogelijkheid

nog tijdig voor de sluitingsdatum maatregelen te treffen voor het al dan niet effectief voortzetten van deze aanbesteding.

Mochten voorafgaande aan de indiening van de inschrijving geen (tijdige) opmerkingen en/of vragen en/of bezwaren ten aanzien het aanbestedingsdocument en nota(s) van inlichtingen, zijn ontvangen, dan wordt de inschrijver door het indienen van zijn inschrijving geacht te hebben ingestemd met de inhoud van deze documenten. Indien inschrijver niet tijdig op de voorgeschreven wijze HLTsamen heeft geattendeerd op gebreken of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012, is inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onregelmatigheid of onrechtmatigheid van het aanbestedingsdocument en/of (het resultaat van) de aanbesteding.

2.4 INLICHTINGEN

Vragen met betrekking tot het aanbestedingsdocument en bijlagen en eventuele aanvullende documenten kunnen uitsluitend worden ingediend via TenderNed tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1 vermelde datum.

Iedere vraag dient apart gesteld te worden en bij iedere vraag dient nadrukkelijk te worden aangegeven welke paragraaf van welk document of bijlage het betreft.

RIJK zal via TenderNed tijdig een Nota van Inlichtingen verstrekken, waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden worden opgenomen. Indien er nadien nog relevante vragen worden gesteld kan HLTsamen een keuze maken voor een extra Nota van Inlichtingen. Bij deze situatie zal RIJK uiterlijk 10 dagen voor de sluitingstermijn van de inschrijvingen zorg dragen voor één of meerdere additionele Nota's van Inlichtingen.

Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. De Nota ('s) van Inlichtingen maakt / maken integraal deel uit van dit aanbestedingsdocument en prevaleren boven de eerder gepubliceerde aanbestedingsdocumenten met bijlagen. Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven de eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.

2.5 INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN

De inschrijving kan tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1 vermelde datum ('sluitingstermijn') digitaal worden ingediend via TenderNed. Per email, fax of via de post ingediende inschrijvingen worden niet geaccepteerd en zijn ongeldig.

Inschrijvingen die na de hiervoor vermelde sluitingstermijn (niet tijdig) zijn ontvangen, zijn ongeldig en worden geacht niet te zijn gedaan.

2.5.1 INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN

In beginsel is het bij ondernemingen die tot hetzelfde concern behoren slechts toegestaan door één vennootschap van dat concern een inschrijving in te dienen. Indien meerdere ondernemingen uit hetzelfde concern toch willen inschrijven dienen zij dit tijdig, vóór de eerste Nota van Inlichtingen, aan HLTsamen kenbaar te maken. Uitzonderingen kunnen van toepassing zijn mits wordt voldaan aan bepaalde voorwaarden, zoals een gezamenlijk belangenbeschermingsplan.

(N.B. deze bepaling is niet van toepassing indien het een combinatie/samenwerkingsverband van ondernemingen of een hoofd-onderaannemersrelatie betreft).

2.5.2 ONDERTEKENING DOCUMENTEN

De documenten die bij inschrijving door inschrijver moeten worden aangeleverd, moeten volledig worden ingevuld. Van de bij te voegen bijlagen moet tenminste bijlage B (Algemene Verklaring) rechtsgeldig worden ondertekend. Vervolgens worden alle documenten, inclusief de ondertekende bijlage B, toegevoegd aan de digitale inschrijving op TenderNed.

2.5.3 DIGITAAL INSCHRIJVEN

Digitaal inschrijven betekent dat alle aan te leveren documenten voor de inschrijving digitaal en online via TenderNed worden ingediend.

Storing TenderNed

Een inschrijver kan (technische) problemen ondervinden bij het indienen van zijn inschrijving op TenderNed. Het is primair de verantwoordelijkheid van de inschrijver zijn inschrijving tijdig te doen, opdat hij bij een eventuele storing van TenderNed niet geconfronteerd wordt met de (tijdelijke) storing/ onmogelijkheid van indienen van zijn inschrijving.

Wanneer een inschrijver het probleem tijdig, vóór sluiting van de termijn waarop de digitale kluis sluit, meldt via bovengenoemde contactpersoon van RIJK is het aan HLTsamen om te beslissen of en hoe er in het aanbestedingsproces wordt ingegrepen.

Uitsluitend in dit geval mag de contactpersoon worden benaderd via email (yulia.boomsma@stichtingrijk.nl)

Indien er gegronde reden bestaat voor HLTsamen om in te grijpen in het aanbestedingsproces, zal HLTsamen tijdig een rectificatie van "uitgestelde termijn van inschrijving" publiceren op TenderNed of op andere wijze waarop inschrijvers kunnen worden bereikt melding maken van het ingrijpen in het aanbestedingsproces.

2.5.4 INTREKKING

Een inschrijver kan - voor zover hij zijn inschrijving eerder heeft ingediend - tot de hiervoor in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn zijn inschrijving intrekken. Na de in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn is de inschrijving onherroepelijk voor de duur van de gestanddoeningstermijn zie paragraaf 1.10.

2.5.5 OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN

RIJK opent de kluis op TenderNed aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de inschrijvingen zoals bovenstaand vermeld in paragraaf Planning genoemde datum ('sluitingstermijn')

De opening van de inschrijvingen is niet openbaar.

Er wordt automatisch een proces-verbaal van de opening van de kluis, waarin de namen van de inschrijvers die een inschrijving hebben ingediend zijn opgenomen, door TenderNed verzonden aan de inschrijvers.

2.6 AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING

Een inschrijver kan zijn inschrijving na sluiting van de inschrijftermijn niet wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij HLTsamen daartoe een verzoek heeft gedaan.

HLTsamen gaat bij de beoordeling van de inschrijvingen uit van de (volledigheid en juistheid van de) gegevens zoals die door de inschrijvers zijn verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijvers om hetgeen in het aanbestedingsdocument wordt gevraagd zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden.

In uitzonderlijke gevallen kan HLTsamen een mogelijkheid tot herstel bieden, onder andere wanneer een inschrijving klaarblijkelijk een eenvoudige verduidelijking behoeft, het gebrek eenvoudig te herstellen is. HLTsamen 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 een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver zijn inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat HLTsamen een duidelijker beeld krijgt van hetgeen is aangeboden.

In geval van een verzoek tot aanvulling en/of verduidelijking/ herstel van een kennelijke fout dient de inschrijver uiterlijk binnen 2 werkdagen na een daartoe strekkend verzoek van HLTsamen de ontbrekende bescheiden of gevraagde aanvullingen aan te leveren op straffe van ongeldigheid van de inschrijving.

2.7 ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN

Een inschrijving die niet voldoet aan hetgeen is gesteld in het aanbestedingsdocument en bijlagen is ongeldig. Eveneens ongeldig is een inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden. HLTsamen behoudt zich expliciet het recht voor om zich tot het moment van de ondertekening van de overeenkomst jegens een inschrijver ten gunste waarvan een gunningsbeslissing is genomen alsnog op het standpunt te stellen dat diens inschrijving (bij nadere verificatie) ongeldig is gebleken, zonder dat dit tot enige schadeplichtigheid jegens inschrijver leidt.

2.8 VOORBEHOUD GUNNING

HLTsamen behoudt zich het recht voor zonder aan enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, in ieder geval (derhalve geen limitatieve opsomming):

- de procedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten of af te breken;
- de tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen);
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien;
- de opdracht niet te gunnen.

2.9 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING

RIJK zal alle inschrijvers gelijktijdig (digitaal) informeren over de gunningsbeslissing en de gronden hiervoor.

De gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van inschrijver, maar dient te worden beschouwd als een voornemen tot gunning. Aan het voornemen tot gunning kunnen geen rechten worden ontleend. HLTsamen kan derhalve terugkomen op de gunningsbeslissing, zonder dat de inschrijver aan wie zij voornemens is te gunnen

aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen indien HLTsamen zelf gebreken in de aanbestedingsprocedure heeft geconstateerd, of naar aanleiding van bezwaar van een inschrijver, dan wel indien de in paragraaf 3.4 vermelde bewijsstukken niet binnen de daar genoemde termijn zijn aangeleverd. De uitkomst van een eventueel aanhangig gemaakt kort geding hoeft niet te worden afgewacht voor het intrekken van een gunningsbeslissing dan wel intrekking van de aanbestedingsprocedure.

In geval van intrekking van de gunningsbeslissing, is HLTsamen gerechtigd de opdracht te gunnen aan de opvolgende inschrijver.

Definitieve gunning vindt plaats door middel van totstandkoming van de overeenkomst, hetgeen geschiedt door ondertekening hiervan. De ondertekening vindt niet eerder plaats dan na het verstrijken van de in paragraaf 2.1 genoemde termijn van 20 kalenderdagen, of, ingeval van een kort geding, nadat de uitspraak is gedaan, en met inachtneming van die uitspraak.

Ondertekening van de overeenkomst vindt slechts plaats indien inschrijver op dat moment nog steeds voldoet aan alle gestelde voorwaarden en eisen.

2.10 DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

Indien inschrijver bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de conceptovereenkomst en/of de algemene inkoopvoorwaarden, dan dient hij deze uiterlijk op de in paragraaf 2.1 vermelde datum en tijdstip voor te stellen zodat eventuele aanpassingen van de voorwaarden van de overeenkomst kunnen worden opgenomen in een Nota van Inlichtingen.

Indien de Nota van Inlichtingen leidt tot wijzigingen in de overeenkomst, zullen deze wijzigingen na sluiting van de inschrijvingstermijn worden verwerkt.

Op deze aanbesteding en overeenkomst zijn de GIBIT 2020 van toepassing. Leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de inschrijver zijn expliciet uitgesloten. Van toepassing verklaring van eigen voorwaarden maakt de inschrijving ongeldig.

2.11 DE VERWERKERSOVEREENKOMST

De verwerkersovereenkomst waarin de verhouding tussen de verantwoordelijke en de verwerker wordt geregeld ten aanzien van verwerking van privacy gevoelige informatie maakt onderdeel uit van dit aanbestedingsdocument (zie bijlage H). De verwerkersovereenkomst dient tezamen met de overeenkomst ondertekend te worden.

2.12 CONTRACTOVERNAME NA FAILLISSEMENT

Na voorafgaand verkregen toestemming van HLTsamen is opdrachtnemer ingeval van zijn faillissement tijdens de looptijd van de overeenkomst, dan wel de curator in diens faillissement, gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde, mits die derde voldoet aan de oorspronkelijk, in dit document gestelde geschiktheidseisen en andere eisen.

Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van HLTsamen om de overeenkomst te ontbinden, op grond van het bepaalde in de GIBIT 2020.

2.13 WACHTKAMERREGELING

In geval van verzuim van de winnende inschrijver of tussentijdse beëindiging van de

opdracht is HLTsamen gerechtigd een wachtkamerregeling in te roepen: aan de nummer twee van onderliggende aanbesteding wordt gevraagd om de wachtkamerovereenkomst te sluiten (bijlage J) waarin hij alsnog en opnieuw gestand doet van zijn inschrijving voor ~~één-jaar~~ **9 maanden**, met oorspronkelijke, eventueel geïndexeerde prijzen. De inschrijver verklaart nu voor alsdan zich niet tegen deze wachtkamerregeling te verweren.

2.14 INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND')

Inschrijven als combinatie is toegestaan. Bij combinatievorming dient iedere combinant de Algemene Verklaring (bijlage B) te laten ondertekenen door een tekeningsbevoegde vertegenwoordiger.

Bij het Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) (bijlage A) dient tevens te worden aangegeven dat er wordt ingeschreven als combinatie.

Tevens dient bij deel II sub A van het UEA door iedere combinant vermeld te worden voor welke geschiktheidseisen er een beroep wordt gedaan op de onderneming.

Bij inschrijving als combinatie geldt dat alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de nakoming van alle uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen.

De combinatie geldt als één inschrijver. Na inschrijving kan de combinatie niet meer van combinatieleden wisselen, tenzij HLTsamen daarmee instemt.

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal (hetzij zelfstandig hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen) op deze aanbesteding inschrijven.

2.15 INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER (MET ONDERAANNEMER(-S))

In geval van inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemer(-s) moet de hoofdaannemer in het UEA (deel IID) aangeven voor welk(e) gedeelte(n) van de opdracht hij onderaannemers bij de uitvoering in wil schakelen, en welke onderaannemers het betreft.

Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan HLTsamen en HLTsamen de van toepassing zijn de uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

Indien de hoofdaannemer zich voor het voldoen aan de geschiktheidseisen wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer moet dit te worden aangegeven in het UEA bij deel II C dat bij de inschrijving dient te worden toegevoegd. Op deze onderaannemer zijn de uitsluitingsgronden, zoals opgenomen in deel III, eveneens van toepassing. Ten aanzien van de geschiktheidseisen van de onderaannemer waarop de hoofdaannemer een beroep doet, alsmede de gestelde uitsluitingsgronden, dient de hoofdaannemer bij inschrijving een door de onderaannemer ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in. Op het voorgaande is het bepaalde in paragraaf 3.4 ten aanzien van bewijsstukken, van toepassing.

Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer op wiens draagkracht en/of bekwaamheid een beroep is gedaan wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan HLTsamen en deze de draagkracht en/of bekwaamheid hiervan, alsmede het van toepassing zijn van uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

In geval van hoofd/onderaanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van HLTsamen en is daarmee onder meer volledig aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht, waaronder de werkzaamheden/diensten begrepen die door onderaannemer(s) worden verricht.

Indien de inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van een derde, zijn beide hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

2.16 GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN

Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of daaraan gelijkwaardig". De inschrijver moet de gelijkwaardigheid aantonen, het is aan HLTsamen om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond.

2.17 GUNNINGSBESLISSING

HLTsamen zal gedurende 20 kalenderdagen (de standstill termijn) na verzending van de gunningsbeslissing geen uitvoering geven aan de gunningsbeslissing teneinde inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de gunningsbeslissing. De termijn van 20 van kalenderdagen is een vervaltermijn op straffe van niet-ontvankelijkheid.

Het aanhangig maken gebeurt door het laten betekenen van de dagvaarding op het adres en ter attentie van de colleges van Burgemeester en Wethouders van de aan de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen.

Ingeval een kort geding aanhangig wordt gemaakt, verzoeken wij u via TenderNed hiervan mededeling te doen aan de hierboven genoemde contactpersoon van RIJK.

Een inschrijver die een bodemprocedure aanhangig wenst te maken bij de daartoe bevoegde rechtbank dient dit niet later dan 90 kalenderdagen na de datum van de gunningsbeslissing aanhangig te maken op straffe van niet-ontvankelijkheid (betreft eveneens een vervaltermijn), tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van deze termijn is gebleken. In dit laatste geval gaat de vervaltermijn van 90 dagen in op de dag dat de inschrijver van de desbetreffende omstandigheid is gebleken of hiervan had kunnen blijken.

Forumkeuze

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de (voorzieningen-)rechter van de rechtbank van Den Haag, e.e.a. op straffe van niet-ontvankelijkheid.

Uitstel gunning en ondertekening overeenkomst

Indien een inschrijver vóór het verstrijken van voornoemde 20 dagen-termijn een kort geding aanhangig heeft gemaakt, zal HLTsamen in beginsel de uitkomst van deze kort geding procedure afwachten alvorens verdere uitvoering te geven aan de gunningsbeslissing en tot ondertekening van de overeenkomst over te gaan.

2.18 INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

Door het uitbrengen van de inschrijving is inschrijver akkoord met de eisen/voorwaarden en wordt door het doen van een inschrijving geacht onvoorwaardelijk te hebben

ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van dit aanbestedingsdocument en alle andere aanbestedingsstukken en de hierin genoemde voorwaarden en eisen.

De inschrijver dient bij de inschrijving een verklaring over te leggen conform het format van de als bijlage B ("algemene verklaring") gevoegde verklaring dat alle vragen naar waarheid zijn beantwoord, geen valse gegevens zijn verstrekt en de inschrijving niet in strijd met mededingingsregels tot stand is gekomen.

Door ondertekening van de algemene verklaring verklaart u in te stemmen met de inhoud van alle aanbestedingsstukken en alle gegevens naar waarheid te hebben ingevuld.

De ondertekening van de algemene verklaring (Bijlage B) geldt als ondertekening van alle door u ingediende documenten zoals genoemd in deze algemene verklaring.

3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

3.1 UITSLUITINGSGRONDEN

HLTsamen zal een inschrijving waarop de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn, uitsluiten van verdere beoordeling op de geschiktheids- en overige eisen en de gunningcriteria, tenzij HLTsamen dit niet proportioneel acht. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument nader te noemen UEA (bijlage A).

3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

In deze paragraaf worden de geschiktheidseisen beschreven en wordt aangegeven hoe u kunt aantonen aan de betreffende eisen te voldoen. Inschrijvers die niet voldoen aan deze eisen worden van verdere deelname uitgesloten. Een combinatie mag gezamenlijk aan een geschiktheidseis voldoen, tenzij anders vermeld in de betreffende paragraaf.

Een inschrijver (of een combinatie) die een beroep doet op de draagkracht van een derde om aan een geschiktheidseis te voldoen en verklaart dat deze derde bij de uitvoering van de opdracht zal worden ingezet, beschikbaar is en deze uitvoering ook daadwerkelijk zelf zonder inschakeling van onderaannemers zal uitvoeren, moet dit in Deel II C (niet D) van zijn Uniform Europees Aanbestedingsdocument aangeven (bijlage A). Daarnaast moet hij ervoor zorgen dat de betreffende derde het Uniform Europees Aanbestedingsdocument invult. De inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende derde naast het door hemzelf ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument indienen.

UEA

Het UEA dient via de online tool van TenderNed ingevuld te worden (dus niet de PDF versie. De PDF versie(Bijlage A1) is bestemd voor aanmelding van de onderaannemer(s) of combinatie.

Let erop dat deel II van de online UEA volledig wordt ingevuld.

3.2.1 HANDELSREGISTER

De inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar hij is gevestigd, waarin is aangegeven wie namens de onderneming vertegenwoordigingsbevoegd is de inschrijving te ondertekenen. De inschrijver is verantwoordelijk voor het indienen van het meest recente uittreksel, welke op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden waarin is aangegeven wie namens de onderneming vertegenwoordigingsbevoegd is de inschrijving te ondertekenen. Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan vermeld in het register dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden bijgevoegd. HLTsamen controleert de rechtsgeldigheid van de inschrijvingen.

Indien inschrijver niet is ingeschreven in het handelsregister van het land waar hij is gevestigd, verzoeken wij inschrijver dit nader toe te lichten.

3.2.2 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver beschikt over een adequate verzekering of voorziening voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid conform artikel 14 van GIBIT 2020. Deze dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst geldig te zijn tot het tijdstip waarop de opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen met betrekking tot de opdracht heeft voldaan.

3.2.3 TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID

Referenties

Het is van belang dat u door het overleggen van referenties aantoont over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot deze opdracht.

Inschrijver dient per kerncompetentie een referentie van een vergelijkbare uitgevoerde of nog in uitvoering zijnde opdracht op te geven over de periode 3 jaar voorafgaand aan de datum van de aanbesteding. De referentieopdracht moet zijn afgerond, indien dit niet het geval is moet aan de vereiste opdrachtwaarde of volume voor dat deel van de opdracht dat reeds is uitgevoerd, zijn voldaan.

Bijlage C referentieverklaring moet hiertoe volledig ingevuld bij inschrijving ingediend te worden. Bij beoordeling zal HLTsamen de referenties controleren en verifiëren. Indien mogelijk ontvangt HLTsamen bij inschrijving van inschrijver, een schriftelijke, door de opdrachtgever van de betreffende referentie ondertekende, uitvoeringsverklaring.

Dezelfde referentie mag voor meerdere kerncompetenties overlegd worden
Het is toegestaan een onderaannemer in te zetten om aan een referentie-eis te voldoen, mits die onderaannemer ook wordt ingezet voor dit project, voor het betreffende onderdeel.

De referenties worden gevraagd op de volgende kerncompetenties:

Kerncompetentie 1

Kennis en ervaring met het implementeren en leveren van telefonie-applicatie bij overheidsorganisaties met minimaal 400 gebruikers, verdeeld over tenminste 3 locaties, waarbij gebruik gemaakt wordt van de ICT infrastructuur van opdrachtgever met een callcenterinrichting, uitgebreide rapportages over de bereikbaarheid van alle gebruikers en een app op de smartphone voor alle gebruikers met de geëiste functionaliteit.

Kerncompetentie 2

Kennis en ervaring met betrekking tot het uitvoeren van een adoptietraject voor het gaan werken met een Unified Communication applicatie waarbij gebruikers zelf verantwoordelijk zijn voor het invullen van de eigen telefonische bereikbaarheid bij een overheidsorganisatie met minimaal 400 gebruikers.

Kerncompetentie 3

Kennis en ervaring met het integreren van een telefonie-applicatie met een CRM of klantcontact applicatie (bijvoorbeeld Dynamics, Decos JKC, etc.)

3.3 OVERIGE MINIMUMEISEN

ISO-27001 (Informatie beveiliging) (of vergelijkbaar) en deze certificering zal gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief verlengingen, aantoonbaar voldaan worden.

3.4 BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN

De inschrijver aan wie HLTsamen voornemens is de opdracht te gunnen, dient op verzoek van HLTsamen de relevante bewijsstukken te overleggen met betrekking tot de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen (zoals vermeld in het UEA, bijlage A) binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek. Daarbij aanvaardt HLTsamen voor rechtspersonen die in Nederland zijn gevestigd als voldoende bewijs:

1 Gedragsverklaring Aanbesteden:

Gelet op de in artikelen 2.86 en 2.87, onderdelen c en d van de A-Wet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III sub A van de UEA, een Gedragsverklaring Aanbesteden, dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar, te verkrijgen bij de Minister van Veiligheid en Justitie;

Turfmarkt 147;

2511 DP Den Haag;

Telefoonnummer: (070) 370 79 11

Let op: Vraag de gedragsverklaring tijdig aan, de termijn kan 8 weken bedragen

2 Verklaring Belastingdienst:

Gelet op de in artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 sub j van de A-Wet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III van de UEA, bijlage A) een verklaring van de Belastingdienst (niet ouder dan zes maanden).

3 Bewijs van een verzekering:

Gelet op artikel 2.91 lid 1 sub a van de A-wet 2012, financieel-economische draagkracht aantonen door een kopie van een recent polis blad en/of een recent bewijs van betaling van een verzekering tegen beroepsrisico's, en/ of een Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering waaruit blijkt dat de verzekering gedurende de gehele uitvoering van de opdracht van kracht is. Indien op het moment van de gunningsbeslissing nog geen verzekering is afgesloten geldt een verklaring waarin onvoorwaardelijk wordt verklaard dat op het moment van contractondertekening een bewijs van bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering aan HLTsamen wordt overhandigd als bewijsstuk.

4 ISO-27001 Certificaat

Inschrijver moet een kopie van een certificaat overleggen.

Voor begunstigde inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd dienen eveneens op een daartoe strekkend verzoek van HLTsamen de bewijsstukken binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek te worden aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

4. EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT

In dit hoofdstuk vindt u de eisen die aan de inschrijving worden gesteld.

4.1 PROGRAMMA VAN EISEN (BIJLAGE E)

Aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht dient te worden voldaan. Waar gevraagd dient een toelichting verstrekt te worden. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat de inschrijving terzijde wordt gelegd, dus uitgesloten wordt van de aanbestedingsprocedure.

4.2 CONTRACTVOORWAARDEN SOCIAL RETURN

Werk is waarde, in velerlei opzichten. Daarom staat de opdrachtgever voor zoveel mogelijk sociale inclusie in de maatschappij. Dit betekent onder andere dat zoveel mogelijk mensen fatsoenlijk betaald arbeid kunnen verrichten. Juist ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

De opdrachtgever vraagt de opdrachtnemer door de toepassing van Social Return on Investment (SRoI) een stukje verantwoordelijkheid te nemen om mensen die daar extra hulp bij nodig hebben aan werk(ervaring) te helpen.

SRoI in deze aanbesteding

Door zich in te schrijven op de aanbesteding verplicht de opdrachtnemer zich om na gunning in totaal 3% van de totale opdrachtsom (inclusief eventuele verlengingen maar exclusief BTW en exclusief meer/minderwerk) aan te wenden voor SRoI.

Invulling SRoI via Bouwblokkenmethode

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de concrete invulling van de SRoI-verplichting. Daarbij hanteert de opdrachtgever de Bouwblokkenmethode, waarbinnen de opdrachtnemer onderdelen kan kiezen om de SRoI-verplichting mee in te vullen. Bij voorkeur wordt de SRoI-verplichting op de onderliggende opdracht verwezenlijkt, maar als dit niet mogelijk is, kan na goedkeuring door de coördinator SRoI ook worden gekozen voor een alternatieve invulling.

Ondersteuning voor opdrachtnemers

De opdrachtgever beoogt een proportionele, realistische, voor opdrachtnemer en doelgroep zinvolle en duurzame invulling van de SRoI-verplichting. De coördinator SRoI van de opdrachtgever faciliteert opdrachtnemers zoveel mogelijk bij deze invulling. Daartoe voert de coördinator SRoI een dialoog met de definitief gegunde partij, welke is gericht op maatwerk. Voor vragen en advies is de coördinator SRoI bereikbaar via socialreturn@servicepunt-werk.nl.

Proces direct na definitieve gunning

- De opdrachtnemer verplicht zich om binnen maximaal 10 werkdagen na bekendmaking van definitieve gunning contact op te nemen met de coördinator SRoI van de opdrachtnemer via socialreturn@servicepunt-werk.nl
- De opdrachtnemer gaat de dialoog aan met de SRoI-coördinator om de SRoI-verplichting te vertalen naar een invulling met realistische afspraken. De coördinator SRoI voert de aanbesteding na dit contact op in het registratiesysteem WIZZR en verschaft een inlogcode aan de opdrachtnemer.
- Binnen maximaal 20 werkdagen na definitieve gunning maakt de opdrachtnemer met de coördinator SRoI afspraken op hoofdlijnen over de invulling van de SRoI-

verplichting. Uiteraard kan de opdrachtnemer hierbij eigen ideeën over de invulling aandragen.

- De opdrachtnemer voert de overeengekomen afspraken op in WIZZR en vraagt voorafgaand aan de uitvoering ervan via WIZZR definitieve goedkeuring van de coördinator SRoI.
- De coördinator Social return beslist via WIZZR zsm. omtrent de goedkeuring van de invulling.
- De in WIZZR opgenomen afspraken over de invulling van de SRoI-verplichting vormen een onderdeel van het totale contract van de betreffende opdracht.

Proces tijdens de looptijd van de overeenkomst

- De opdrachtnemer voert gedurende de looptijd van de opdracht de gemaakte afspraken uit.
- De opdrachtnemer moet schriftelijk en of via WIZZR aantonen dat in te zetten kandidaten behoren tot de SRoI doelgroep.
- Bij tussentijdse wijzigingen neemt de opdrachtnemer contact op met de coördinator SRoI.
- De opdrachtnemer rapporteert elk kwartaal of zo vaak als overeengekomen in WIZZR over de voortgang van de SRoI-verplichting.
- De opdrachtgever mag als deze inschat dat de opdrachtnemer niet aan de SRoI-verplichting zal voldoen, de opdrachtnemer acties laten ondernemen om alsnog te voldoen.

Proces bij afsluiten van de SRoI verplichting

- Binnen maximaal 20 werkdagen na het einde van de opdracht legt de opdrachtnemer verantwoording af aan de coördinator SRoI over de SRoI-verplichting.
- Mocht het nakomen van de SRoI-invulling langer doorlopen dan het einde van de opdracht, dan worden hierover separate afspraken gemaakt tussen opdrachtnemer- en de coördinator SRoI. Ook deze afspraken worden vastgelegd.

Tekortkoming

Als na looptijd van de opdracht (of na de afgesproken afwijkende datum) niet aan de SRoI-verplichting is voldaan, kan de opdrachtgever zich op een boeteclausule beroepen.

Regionale Uitvoeringsvoorwaarden SRoI-KDB(Bijlage O)

In deze bijlage staan de volledige Regionale Uitvoeringsvoorwaarden SRoI-KDB, geldend voor de gemeenten Katwijk, Hillegom, Lisse, Teylingen en Noordwijk. Deze Uitvoeringsvoorwaarden SRoI-KDB beschrijven volledig waaraan opdrachtnemers rond SRoI moeten voldoen.

5. BEOORDELING EN GUNNING

De beoordeling van de tijdig ontvangen inschrijvingen verloopt in hoofdlijnen als volgt:

- Valt inschrijver niet onder de door HLTsamen gestelde uitsluitingsgronden;
- Voldoet een niet-uitgesloten inschrijver aan de door HLTsamen gestelde geschiktheidseisen;
- Voldoet de inschrijving aan de door HLTsamen gestelde eisen en normen;
- Hoe voldoet de inschrijving aan de door HLTsamen gestelde gunningscriteria.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die niet is uitgesloten wegens het niet voldoen aan uitsluitingsgronden en minimumeisen en de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs/kwaliteit heeft ingediend.

5.1 GUNNINGSCRITERIA

Gunningcriterium	Sub-gunningcriterium	Maximaal aantal te behalen punten
Prijs	Inschrijfprijs	170
Kwaliteit	K-1 'Programma van Wensen'	250
	K-2 'Technisch en functioneel ontwerp (incl. integratie)'	200
	K-3 'Implementatieplan'	100
	K-4 'Service Level Agreement'	110
	K-5 'Demonstratie' - Functionaliteit - Beheeraspecten	170 waarvan 85 85
	Totaal	

5.1.1 GUNNINGSCRITERIUM KWALITEIT

Het kwalitatief gunningscriterium is opgebouwd uit de in deze paragraaf beschreven sub-gunningscriteria, welke allemaal afzonderlijk van elkaar worden beoordeeld.

K-1 Programma van wensen

De wensen ten aanzien van de aangeboden oplossing, toestellen en applicaties staan omschreven in Bijlage F Programma van Wensen. Inschrijver dient aan te geven welke wensen van HLTsamen door de aangeboden oplossing worden ingevuld. De inschrijver dient in Bijlage F per wens aan te geven of de aangeboden oplossing aan de wens voldoet door ja of nee te beantwoorden. Het conformeren aan een wens levert punten op. De kosten van de invulling en realisatie van de wensen zijn inbegrepen in de inschrijfprijs.

K-2 Technisch en functioneel ontwerp

Inschrijver dient de door hem aangeboden oplossing te beschrijven: het design/ontwerp, hoe deze technisch wordt uitgevoerd en gedistribueerd over de ICT infrastructuur van HLTsamen en hoe de gevraagde functionaliteit wordt gerealiseerd en aangeboden aan de HLTsamen gebruikers.

Hierbij dient de inschrijver te beschrijven welke diensten hij exact aanbiedt met applicaties, aansluitingen, servers en schematisch weergegeven inclusief de uitwerking van:

- de integratie met de Decos JKC;
- de koppeling met de exchange omgeving en presence van MS Teams (indien mogelijk);
- de koppeling met Active Directory;
- beschrijving specificatie netwerk omgeving (incl. Wifi omgeving);
- inrichting redundantie;
- de performance onder server based computing;
- de VDI oplossingen op basis van Citrix;
- de thuiswerkplek;
- toekomstbestendigheid.

K-3 Implementatieplan

Inschrijver dient minimaal de volgende aspecten van de implementatie te beschrijven:

- fasering en planning met mijlpalen en overzicht van de activiteiten;
- taakverdeling, rolverdeling en verantwoordelijkheden van HLTsamen en de inschrijver;
- risico analyse met impact en beheersmaatregelen;
- testen, wijze van documenteren, overdracht en nazorg.

Uit de uitwerking moet duidelijk zijn:

1. Hoe HLTsamen wordt ondersteund en geadviseerd en volgens een strakke begeleiding komt tot de inrichting van de telefonische bereikbaarheid van HLTsamen en het callcenter/IC applicatie en applicaties die past bij de dienstverlening.
2. Hoe de inschrijver de uitrol en integratie van de nieuwe (cloud)telefonie en de bestaande vaste en mobiele telefonie onderdeel laat uitmaken van de implementatie.
3. De ondersteuning bij en na go live/migratie voor callcenter/IC en organisatie.
4. De projectstructuur met daarin rolverdeling met bijhorende taken en verantwoordelijkheden, inclusief de door HLTsamen te leveren inspanning
5. De verwachte tijdsduur van implementatie.
6. Hoe een adoptieprogramma voor de gebruikersorganisatie (optie) en de uitvoering van eis 106 van het Programma van eisen (optie) wordt georganiseerd incl. de urenraming.
7. Hoe hands-on ondersteuning bij gebruikers en het IC op dag livegang en na migratie door instructeur/instructrice op locatie wordt georganiseerd.
8. Welke risico's zich kunnen voordoen met de passende beheersmaatregelen.

K-4 Service Level Agreement

Inschrijver beschrijft hoe hij in overeenstemming met de aanbestedingsstukken aan in artikel 8.3 (GIBIT 2020) genoemde vormen van onderhoud, technisch beheer van de applicaties, alsmede koppelingen naar andere systemen en hieronder genoemde opties vorm gaat geven.

Hierin zijn de navolgende onderdelen/aspecten beschreven:

- beschikbaarheid, redundantie, onderhoud en SLA rapportage;
- Service Levels;
- bereikbaarheid en toegang tot support;
- major en standaard storingen:

- uitval verbindingen;
- uitval (cloud)telefonie;
- escalatie procedure en –communicatie;
- monitoring en reactie;
- de beheerportal;
- meldingen, response en reparatietijden;
- uitvoering standaardwijzigingen zoals beschreven in bijlage K (optie);
- aanpassingen rapportages (optie);
- functioneel beheer op afroep*(optie):
 - Binnen welke termijn de inschrijver HLTsamen kan voorzien in een functioneel beheerder één dag per week op locatie(s).
- managementrapportage /overleggen structuur voor het structureel bespreken van de kwaliteit van de geleverde diensten.

Daarnaast onderbouwt de inschrijver hoe hij ervoor zorgt dat de gemaakte afspraken worden nagekomen en beschrijft hij welke rol en taken HLTsamen moet gaan invullen om de SLA mogelijk te maken.

**Hoewel HLTsamen het functioneel beheer zelf doet, kunnen er echter situaties zijn waarin ook hierbij ondersteuning vanuit de inschrijver gewenst is. Bijvoorbeeld door uitval van medewerkers, te weinig capaciteit of kennis, grote vraag, etc. In dergelijke gevallen dienen functionele beheeractiviteiten door de inschrijver uitgevoerd te kunnen worden. Inschrijver geeft hiervoor een vast all-in uurtarief en/of dagtarief aan op het prijzenblad (onderdeel 7 Tarieven ondersteuning). Deze tarieven zijn onderdeel van de inschrijfprijs.*

De kosten voor alle overige elementen/aspecten van aangeboden onderhoud moeten inbegrepen zijn in de maandelijkse kosten van de door de inschrijver aangeboden telefonie-oplossing.

De uitwerking van dit sub-gunningscriterium dient als Service Level Agreement (SLA) in het licht van art. 1.34, 8.8 en 8.9 GIBIT 2020.

K-5. Demonstratie

Tijdens de demonstratie dient de inschrijver de invulling van eisen ten aanzien van de verschillende onderdelen van de opdracht werkend te tonen, bijvoorbeeld aan de hand van gerealiseerde oplossingen.

De volgende onderdelen dienen te worden getoond:

Functionaliteit:

- Het beantwoorden en doorverbinden van een telefonische oproep en het gebruik van het telefoonboek.
- De beschikbare statusinformatie van medewerkers.
- In de IC/ACD applicatie
 - Aan en afmelden in de ACD groepen, ook bij automatische afmelding (na het niet beantwoorden van de oproep door de IC'er).
 - Terugluisteren van gemaakte gesprekopnames.
- Het gebruik van de smartphone:

- Het instellen van conditionele doorschakelingen en mee te sturen van vast, mobiel of geen telefoonnummer bij uitbellen met de mobiel; het gebruik van de app op de smartphone (indien van toepassing).
- Het aan en afmelden in een huntgroep.
- Het doorverbinden met de mobiele telefoon.
- De thuiswerkplek:
 - Welke functionaliteit is beschikbaar op de thuiswerkplek.

Beheeraspecten:

- De stappen of handelingen te verrichten bij het toevoegen van een nieuwe gebruiker, het indien noodzakelijk verrijken van de nieuwe gebruiker en het verwijderen van een gebruiker.
- Het toekennen van rechten aan de gebruikers.
- Het aanpassen van de instellingen en alarmeringen bij de contactcenter applicatie.
- Het toevoegen van een ACD groep met een meldtekst bij het IC.
- Het inspreken en aanpassen van de meldteksten.
- Het genereren van een rapportage met de aangeboden rapportage applicaties voor IC afdelingen en medewerkers.

De maximale duur van de demonstratie is 120 minuten.

Covid19 maatregelen

Er zal in de aanloop naar de presentaties bepaald worden, in overleg met de betreffende inschrijvers, of er binnen de dan geldende maatregelen en het beleid van HLTsamen een fysieke bijeenkomst georganiseerd kan worden. Als dit moeilijk te realiseren valt of onmogelijk blijkt te zijn zal gekozen worden voor een digitale presentatie vorm.

5.1.1.1 EISEN M.B.T. DE UITWERKING GUNNINGSCRITERIUM KWALITEIT

De uitwerking van de kwalitatieve gunningscriteria moet schriftelijk worden ingediend behalve voor het sub-gunningscriterium K-5. De uitwerking van de gunningscriteria dient deugdelijk en praktisch inhoud te geven aan de beschreven criteria.

HLTsamensamen wil de inschrijver de gelegenheid bieden om naar eigen inzicht de uitwerking van (sub)gunningscriteria in te vullen en stelt daarom geen eis aan het maximumaantal pagina's. Wel verwacht HLTsamen dat de uitwerking van K-3 'Implementatieplan' ongeveer 5 tot 10 A4 pagina's zal bedragen exclusief eventuele voorzijde en inhoudsopgave; en inclusief eventuele bijlagen.

5.1.2 GUNNINGSCRITERIUM PRIJS

Inschrijver dient Bijlage D Prijzenblad volledig in te vullen waarbij hij de volgende uitgangspunten in acht neemt:

- Alle prijzen dienen ingevuld te worden.
- Alle prijzen moeten worden afgerond tot twee cijfers achter de komma.
- Alle prijzen moeten worden opgegeven in Euro's per aangegeven eenheid.
- Alle prijzen moeten worden opgegeven exclusief omzetbelasting (BTW).
- Alle prijzen zijn inclusief alle bijkomende kosten. Dit betekent dat HLTsamen, behalve de door de inschrijver geoffreerde tarieven niets aan de inschrijver is verschuldigd.
- Waar gevraagd is biedt de inschrijver specifieke diensten en/of producten als optie.
- HLTsamen controleert niet of de prijzen juist zijn ingevuld en/of doorberekend op

het prijzenblad.

- De inschrijver (of combinatie) is zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de ingevulde gegevens.
- Aantallen genoemd in het prijzenblad zijn deels indicatief. Er kunnen geen rechten worden ontleend op de genoemde aantallen.
- Het aantal gebruikersprofielen is gebaseerd op de huidige situatie d. d. maart 2021. Tijdens de implementatie worden een definitief aantal gebruikersprofielen ten behoeve van de eerste maandelijkse facturatie vastgesteld. Wijzigingen in het aantal gebruikersprofielen wordt bij elke maandelijkse facturatie verwerkt op basis van daadwerkelijke aantal gebruikersprofielen.

Let op! Het prijzenblad bevat twee tabbladen. Beide tabbladen moeten ingevuld zijn.

In de inschrijfprijs zijn o.m. de volgende kosten inbegrepen:

- de kosten van alle voorkomende leveringen, diensten, werkzaamheden uit de opdracht (overeenkomstig het aanbestedingsdocumenten en bijlagen);
- de kosten van alle voorkomende leveringen, diensten, werkzaamheden uit de door inschrijver ingediende inschrijving;
- de kosten van opties;
- de kosten van wensen;
- de uurtarieven voor het inzetten van verschillende functionarissen op incidentele basis (op basis van fictief/indicatief aantal uren);
- de kosten voor administratieve handelingen, reis- en verlijfkosten;
- in het geval de inschrijver een oplossing aanbiedt gebaseerd op MS Teams voor de profielen, wordt € 5,29 per maand per profiel aan de kosten van Microsoft voor de Phone system licentie bij de door inschrijver ingediende inschrijfprijs opgeteld.

Voor de inschrijfprijs geldt een plafondbudget van maximaal € 600.000,- excl. BTW.

Het plafondbedrag = de totale inschrijfprijs – tarieven ondersteuning (subtotaal 7 op het prijzenblad).

De toetsing aan het plafondbudget vindt als volgt plaats:

De door inschrijver ingediende totale inschrijfprijs excl. BTW over de periode van 7 jaar minus het totale bedrag tarieven ondersteuning (subtotaal 7 op het prijzenblad).

Indien dit bedrag in de inschrijving wordt overschreden wordt de inschrijving terzijde gelegd en niet meegenomen voor verdere beoordeling.

5.2 BEOORDELING

De beoordelingsmethodiek in deze aanbesteding is 'Gewogen factor methode'. Deze methode werkt als volgt:

- Er zijn gunningcriteria opgesteld en deze zijn voorzien van een gewicht door middel van maximaal te behalen punten.
- Voor de eindscore worden de behaalde scores van elk sub-gunningscriterium bij elkaar opgeteld en de inschrijver met de hoogste som van de scores heeft de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding ingediend en is de winnende inschrijver.

5.2.1 BEOORDELING GUNNINGSCRITEIRIUM KWALITEIT

Kwalitatieve gunningscriteria worden onafhankelijk van elkaar beoordeeld. De beoordeling vindt plaats per gunningcriterium: beschrijvingen die bij één gunningcriterium/onderdeel van gunningscriterium vermeld worden, worden niet meegenomen bij de beoordeling van een ander gunningcriterium/ onderdeel van gunningscriterium.

Beoordeling K-1 Programma van wensen

Het aantal punten dat de inschrijver scoort op het onderdeel 'Programma van wensen' is de som van de punten per wens van de wensen waar de inschrijver met 'ja' beantwoord heeft.

Beoordeling K-2 'Technisch en functioneel ontwerp (incl. integratie)', K-3 'Implementatieplan' en K-4 'Service Level Agreement'.

De uitwerking van de kwalitatieve subgunningscriteria K-2, K-3 en K-4 wordt op basis van de volgende parameters beoordeeld:

- Naarmate de inschrijving meer specifiek en concreet is, leidt dat tot een hogere waardering.
- De mate waarin de inschrijving wordt onderbouwd en vertrouwen wekt. Waarom voor deze aanpak/oplossing wordt gekozen, welke afwegingen zijn gemaakt, wat zijn de voordelen, kan inschrijver aantonen dat de aanpak werkt en toelichten op welke wijze wordt gegarandeerd dat de aanbidding haalbaar is en daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Het ontbreken van een toelichting leidt tot een lagere waardering. Duidelijke en concrete onderbouwing leidt tot een hogere waardering.
- De mate van volledigheid van de uitwerking van gunningscriteria. In hoeverre alle aspecten en elementen van kwalitatieve gunningscriteria zijn beantwoord en verwoord.

De scores voor de kwalitatieve (sub)gunningscriteria worden berekend aan de hand van een kwalitatieve scoretabel.

Beoordelingscijfer	% van de maximaal te behalen punten
<p>Uitstekend: Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een uitstekend antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk uitstekend beantwoord. De inschrijving biedt meer dan gevraagd is en/of uitstekend onderbouwt en/of wekt vertrouwen. De wijze van invulling is zeer overtuigend en/of bevat creatieve/innovatieve elementen.</p>	100%
<p>Goed: Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een goed antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk goed beantwoord. Het antwoord past bij de vraag. De beschrijving is in grote mate concreet, realistisch en werkwijze wordt goed onderbouwd en/of wekt voldoende vertrouwen. Onderbouwing is degelijk en overtuigend.</p>	75%

<p>Voldoende: Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver voldoende antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk voldoende beantwoord. Beschreven werkwijze is realistisch maar is matig concreet, en/ of is matig onderbouwd en/of wekt onvoldoende vertrouwen. En/of er ontbreekt tenminste één belangrijk onderdeel in het antwoord.</p>	35%
<p>Minimaal of slecht: Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver geen, een slecht of een minimaal antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk niet, slecht of minimaal beantwoord. Geen beschrijving en/of is niet concreet en/of niet realistisch en/of niet onderbouwd. Beantwoording geeft geen/nauwelijks of gebrekkig inzicht in de wijze van invulling.</p>	0% (knock-out)

Indien de uitwerking van subgunningscriteria *K-2, K-3 of K-4* het beoordelingscijfer **Minimaal of slecht** krijgt, wordt de inschrijving uit de verdere beoordeling uitgesloten. Deze inschrijver komt dan niet in aanmerking voor het onderdeel 'Demonstratie', en ook niet voor de gunning.

Beoordeling K-5 Demonstratie

De demonstratie wordt op twee subonderdelen beoordeeld:

- de getoonde functionaliteiten;
- de beheeraspecten.

De gebruiksvriendelijkheid van de getoonde functionaliteit wordt beoordeeld op basis van de volgende aspecten:

- intuïtiviteit: de mate waarin de uit te voeren handelingen logisch en intuïtief zijn;
- efficiëntie: de hoeveelheid handelingen die nodig is om het gewenste resultaat te bereiken;
- plaatsonafhankelijkheid: de mate waarin de aangeboden oplossing functionaliteiten biedt onafhankelijk van een plaats van gebruik (thuis, onderweg of op kantoor);
- effectiviteit: de mate waarin de aangeboden oplossing over functionaliteit beschikt die van toegevoegde waarde is voor de gebruiker;
- informatiegehalte: hoeveel informatie over statussen van de medewerkers/collega's zijn beschikbaar in de applicaties om te bepalen of, hoe en/of wanneer deze kan worden benaderd en via welk kanaal: telefoon, mail, chat.

De te tonen functionaliteiten worden beoordeeld bijvoorbeeld op:

- het aantal kliks om schermen te openen;
- hoe de status wordt weergegeven in het telefoonboek;
- hoe eenvoudig een actie kan worden uitgevoerd.

De gebruiksvriendelijkheid van de beheeraspecten wordt beoordeeld op basis van de volgende aspecten:

- intuïtiviteit: de mate waarin de uit te voeren handelingen logisch en intuïtief zijn;
- efficiëntie: de hoeveelheid handelingen die nodig is om het gewenste resultaat te bereiken (bijvoorbeeld het aantal applicaties en schermen te gebruiken voor

- beheeracties);
- plaatsonafhankelijkheid: de mate waarin de aangeboden oplossing functionaliteiten biedt onafhankelijk van een plaats van gebruik (thuis, onderweg of op kantoor)
- effectiviteit: de mate waarin de aangeboden oplossing over functionaliteit beschikt die van toegevoegde waarde is voor beheerders.
- integratie: de mate van integratie met de Active Directory;
- meldteksten: de mate waarin de mogelijkheid bestaat om meldteksten te voorprogrammeren.

De scores voor deze kwalitatieve gunningscriteria worden beoordeeld aan de hand van een kwalitatieve scoretabel.

Beoordelingscijfer	% van de maximaal te behalen punten
Uitstekend: Naar het oordeel van de beoordelaar is de gepresenteerde oplossing in grote mate gebruiksvriendelijk.	100%
Goed: Naar het oordeel van de beoordelaar is de gepresenteerde oplossing grotendeels gebruiksvriendelijk.	75%
Voldoende: Naar het oordeel van de beoordelaar is de gepresenteerde oplossing deels gebruiksvriendelijk.	35%
Minimaal of slecht: Naar het oordeel van de beoordelaar is de gepresenteerde oplossing niet gebruiksvriendelijk.	0% (knock-out)

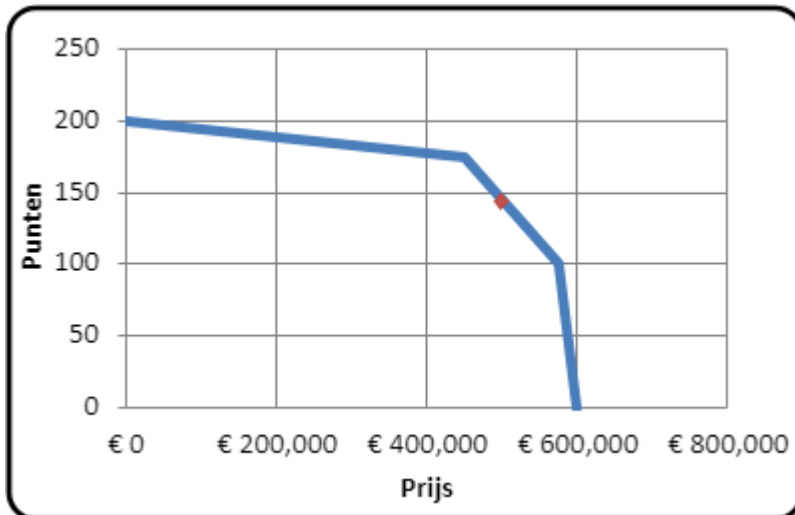
Indien de inschrijving op het beoordelingscijfer **Minimaal of slecht** krijgt, wordt de inschrijving uit de verdere beoordeling uitgesloten. Deze inschrijver komt dan niet in aanmerking voor de gunning.

Nadat de definitieve waardering van de kwalitatieve gunningscriteria is vastgesteld, wordt vervolgens de waardering omgerekend naar het bijbehorende aantal punten via de navolgende formule:

Behaalde score per subgunningscriterium = % van de maximaal te behalen punten x maximaal te behalen punten per (sub)gunningscriterium

5.2.2 BEOORDELING GUNNINGSCRITERIUM PRIJS

Voor de prijsbeoordeling wordt "lineair methode" gebruikt. De score voor prijs verloopt lineair en is absoluut bepaald. Het scoreverloop wordt grafisch als volgt weergegeven:



Het bovenstaande scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de prijspunten in de tabel wordt de score lineair (naar rato) toegekend. Een prijs van bijvoorbeeld € 500.000, leidt tot een score van 145,00 punten. (zie voor formule Excel Bijlage L Lineaire grafiek).

Prijs	Score
€ 600.000,-	0,00
€ 575.000,-	100,00
€ 450.000,-	175,00

Alle scores worden afgerond op 2 decimalen achter de komma.

Let op! Op dit gunningscriterium is een plafondbudget voor toepassing. Zie paragraaf 5.1.2.

5.3 BEOORDELINGSPROCES

De inschrijvingen worden op het gunningcriterium kwaliteit beoordeeld door een beoordelingsteam bestaande uit de specialist(en) IC, de inkoopmanager, de systeembeheerder, de functioneel beheerder(s), projectleider en materiedestundige van B'rightlined.

De beoordeling gaat in vier fases verlopen. Het doel hiervan is administratieve lasten voor zowel inschrijvers als HLTsamen te verlagen en de objectiviteit van het beoordelingsproces te borgen.

Fase 1

Ieder lid van het beoordelingsteam zal de inschrijvingen op gunningscriteria K-1, K-2, K-3, K-4 eerst individueel beoordelen. Vervolgens zal het beoordelingsteam in gezamenlijk overleg op basis van consensus tot één puntentoekenning komen. Op basis van de consensus scores op gunningscriteria K-1 tot en met K-4 wordt door Stichting Rijk een voorlopige ranking van de inschrijvers opgesteld.

De voorlopige score wordt als volgt berekend:
score K-1 + score K-2 + score K-3 + score K-4 + score Prijs.

In beginsel worden de twee (2) inschrijvers met de voorlopig hoogste scores uitgenodigd voor het onderdeel K-5 'Demonstratie'. De twee inschrijvers met de voorlopig hoogste scores worden hierna verder de "twee best scorende inschrijvers" genoemd.

Om te verifiëren of één of meerdere inschrijvers, dan de "twee best scorende inschrijvers", kans maken om deze opdracht (toch) te winnen, worden theoretische scores berekend.

Mocht het voor één of meerdere inschrijvers theoretisch mogelijk zijn middels de maximale score (=100%) op subgunningscriterium K-5 ('Demonstratie') een gelijke of hogere theoretische score te behalen dan de inschrijver met de voorlopige rangorde 1, dan wordt (worden) ook deze inschrijver(s) voor K-5 ('Demonstratie') uitgenodigd.

De theoretische score wordt als volgt berekend: score K-1 + score K-2 + score K-3 + score K-4 + 170(maximale score K-5) + score Prijs.

Alle theoretische scores worden afgerond op 2 decimalen achter de komma.

Mocht het zijn dat, er twee (of minder) inschrijvingen op deze aanbesteding zijn gedaan dan wordt (worden) de betreffende inschrijver(s) voor onderdeel K-5 ('Demonstratie') uitgenodigd. In dat geval wordt er dan geen voorlopige ranking opgesteld of de berekening van voorlopige en theoretische scores gedaan.

Bij een gelijke score ter bepaling van de "twee best scorende inschrijvers" geeft de score behaald op het criterium K-1, K-2, K-3 en K-4 de doorslag. In het geval, dat er dan nog sprake is van een gelijke score vindt loting plaats.

Vervolgens worden alle inschrijvers gelijktijdig geïnformeerd als volgt:

1. De "twee best scorende inschrijvers" (of meerdere inschrijvers afhankelijk van de berekening van de theoretische score) met de voorlopig hoogste score worden uitgenodigd voor K-5 ('Demonstratie').
2. De overige inschrijvers worden geïnformeerd dat ze niet in aanmerking komen voor onderdeel K-5 ('Demonstratie').

Ten behoeve van de borging van de objectiviteit van het beoordelingsproces worden in Fase 1 de inschrijfprijzen en de voorlopige ranking niet aan het beoordelingsteam en de inschrijvers bekend gemaakt.

Fase 2

Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt K-5 ('Demonstratie') eerst individueel. Vervolgens zal het beoordelingsteam in gezamenlijk overleg op basis van consensus tot één score per inschrijver komen.

De prijzen zullen pas na de consensus-beoordeling van gunningscriterium K-5 ('Demonstratie') aan het beoordelingsteam bekend gemaakt worden.

Bij gelijke score geeft de score behaald op het gunningscriterium kwaliteit de doorslag. In het geval dat er dan nog sprake is van een gelijke score vindt loting plaats.

Fase 3

Na afloop van fase 2 en voorafgaand aan de gunningsbeslissing zal HLTsamen de hoogst scorende inschrijver vragen de inschrijving nader toe te lichten door middel van een additionele demonstratie van de aangeboden oplossing.

In de additionele demonstratie worden in ieder geval de navolgende aspecten gecontroleerd en beproefd:

- de door de inschrijver aangeboden invulling van wensen;
- de invulling van opties.

De definitieve lijst van de te tonen functionaliteiten wordt met de uitnodiging voor de additionele demonstratie aan de hoogst scorende inschrijver toegezonden.

Het is toegestaan om deze functionaliteiten aan te tonen middels een referentieoplossing (oplossing welke is aangeboden bij een andere klant).

Indien uit de additionele demonstratie blijkt, dat niet aan alle eisen wordt voldaan en/of indien tegenstrijdigheid met de eerder door de inschrijver ingediende stukken wordt geconstateerd, dan wordt de inschrijving terzijde gelegd en komt deze dan niet (meer) in aanmerking voor de (voorlopige) gunning. In dat geval zal de daarop best scorende volgende inschrijver van de in de fase 2 opgestelde rangorde worden uitgenodigd voor de additionele demonstratie volgens dezelfde procedure. Dit wordt zo nodig herhaald.

Fase 4

Na succesvol verloop van fase 3 wordt de opdracht vervolgens voorlopig gegund aan de betreffende hoogst scorende inschrijver (uit fase 2). De overige inschrijvers worden gelijktijdig gemotiveerd afgewezen.

Inschrijfprijzen worden niet bekend gemaakt behalve het aantal toegekende punten op het onderdeel prijs van de winnende inschrijver.

5.4 VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN

De aangeboden prijzen zijn reëel en transparant.

Dit houdt in:

- Inschrijver mag niet met symbolische prijzen voor de diverse onderdelen inschrijven.
- De opgegeven prijzen moeten vanuit kostenperspectief te verantwoorden zijn.

6. KLACHTENREGELING

Stichting RIJK biedt de mogelijkheid een klacht over deze aanbesteding digitaal in te dienen via mailadres: klachten@stichtingrijk.nl

In deze mail geeft u duidelijk aan dat het over een klacht gaat, wat uw klacht is en hoe volgens u het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, kenmerk en omschrijving van de aanbesteding en uw volledige contactgegevens.

De klachtafhandeling gebeurt onafhankelijk en objectief: dit betekent dat de personen die de klacht behandelen niet inhoudelijk betrokken zijn bij de betreffende aanbesteding.

7. BIJLAGEN:

7.1 BEGRIPPENLIJST

aanbestedingsstukken	Dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, alsmede nader opgestelde documenten, zoals nota's van inlichtingen.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, gewijzigd op 1 juli 2016.
app	Een applicatie geïnstalleerd op de smartphone en tablet met de in deze aanbestedingsstukken geëiste en gewenste functionaliteit.
combinatie	Ondernemers (combinanten) die een gezamenlijke inschrijving doen. Ook te noemen samenwerkingsverband.
derde	De ondernemer op wie inschrijver een beroep doet ten behoeve van de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid.
hoofdaannemer	De natuurlijke of rechtspersoon die voor de uitvoering van de opdracht één of meerdere onderaannemers wenst in te schakelen.
inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon of combinatie die een inschrijving doet.
inschrijving	Een rechtsgeldig ondertekende aanbieding van een inschrijver.
Interactive voice response (IVR)	IVR is een telefonische toepassing om opdrachten via telefoontoetsen (DTMF) of de stem (met spraaktechnologie) door een computer uit te laten voeren. Door middel van keuzemenu's en meldteksten wordt de beller zonder tussenkomst van een menselijke operator te woord gestaan of doorverbonden naar ACD groep of afdeling.
JKC	JOIN Klant Contact, de applicatie waarmee de informatie adviseurs van het informatiecentrum de gesprekken aannemen, registreren, bemiddelen en doorverbinden.
kantooruren/kantoortijden	Alle uren op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur CET.
onderaannemer	Een ondernemer aan wie de hoofdaannemer (een deel van) de uitvoering van de werkzaamheden, voortvloeiend uit de opdracht, in onderaanneming zal geven.
opdracht	De opdracht zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen.

opdrachtgever	De gemeente of gemeenschappelijke regeling die een overeenkomst aangaat met opdrachtnemer.
opdrachtnemer	De inschrijver aan wie de opdracht is gegund.
percelen	Onderdelen van de opdracht waar een inschrijver afzonderlijk op kan inschrijven.
profielen	Een rol met bepaalde configuratiegegevens, functionaliteit, rechten en instellingen die aan een gebruiker wordt toegekend.
RIJK	Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland
UC applicatie	Een applicatie geïnstalleerd op of webapplicatie te benaderen met de PC, thin client, laptop met de in deze aanbestedingsstukken geëiste en gewenste functionaliteit.
werkdagen	Kalenderdagen, behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 eerste lid van de Algemene Termijnenwet.

7.2 APARTE BIJLAGENOVERZICHT

Onderstaande bijlagen zijn separaat bijgevoegd:

Bijlage A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
-----------	----------------------------------------

- uea_309183_20210413175224.xml
- Bijlage A1 UEA voor onderaannemer(s) s of combinatie

De gebruiksaanwijzing UEA is opgenomen in bijlage 1 van de UITVOERINGSVERORDENING (EU) 2016/7 VAN DE COMMISSIE van 5 januari 2016 houdende een standaardformulier voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Bijlage B	Algemene Verklaring
-----------	---------------------

Bijlage C	Referentieverklaring
-----------	----------------------

Bijlage D	Prijzenblad
-----------	-------------

Bijlage E	Programma van Eisen
-----------	---------------------

Bijlage F	Programma van Wensen
-----------	----------------------

Bijlage G	Toelichting Operationele Rapportages IC
-----------	-----------------------------------------

Bijlage H	(Concept) Verwerkersovereenkomst
-----------	----------------------------------

Bijlage I	Overzicht van de (netwerk-)infrastructuur (op aanvraag beschikbaar)
-----------	----------------------------------------------------------------------

Bijlage J	(Concept) Wachtkamerovereenkomst
-----------	----------------------------------

Bijlage K	Eisen Service Level Agreement
-----------	-------------------------------

Bijlage L	Lineaire grafiek
-----------	------------------

Bijlage M	(Concept) Overeenkomst
-----------	------------------------

Bijlage N	GIBIT 2020
-----------	------------

Bijlage O Regionale Uitvoeringsvoorwaarden SRoI-KBD

Bijlage P Toelichting Tactische Rapportagetool IC

Bijlage Q Toelichting data export voor strategische rapportage IC

Bijlage R Toelichting data export voor strategische rapportage overige teams

7.3 CHECKLIJST

Onderstaande bijlagen dient u aan te leveren bij inschrijving.

Bijlage	Omschrijving	Indienen op TenderNed:
A	UEA	Bij Eisen: UEA
B	Algemene Verklaring (<u>rechtsgeldig ondertekend</u>)	Bij Eisen: Aan te leveren bijlagen bij inschrijving
C	Referentieverklaring (eventueel met uitvoeringsverklaring)	Bij Eisen: Eisen inzake technische bekwaamheid
D	Prijzenblad	Bij gunningscriterium: prijs
	Uitwerking kwalitatieve gunningscriterium	Bij gunningscriterium: kwaliteit
	Uittreksel van het beroeps- of Handelsregister (kopie)	Bij Eisen: Uittreksel KvK