

Aanbestedingsleidraad Europese aanbesteding volgens de openbare procedure



Telefonie

Gemeente Landgraaf/ gemeente Brunssum

6 juli 2021

© 2021 BCZ/Inkoop & Aanbestedingen gemeente Landgraaf. Referentie nummer: 2111.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Dienst BCZ/Inkoop en aanbestedingen van de gemeente Landgraaf. Gegevens uit dit document zijn uitsluitend bedoeld voor deze opdracht.

INLEIDING/LEESWIJZER	5
A. UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	6
A.1 DEEL I: GEGEVENS OVER DE AANBESTEDINGSPROCEDURE EN DE AANBESTEDENDE DIENST OF AANBESTEDENDE ENTITEIT	6
A.1.1 IDENTITEIT VAN DE AANBESTEDER(S)	6
A.1.2 OM WELKE AANBESTEDING GAAT HET?	6
A.2 MOTIVERING CLUSTERING EN NIET OPDELEN IN (MEER) PERCELEN	8
A.3 DEEL II: GEGEVENS MET BETREKKING TOT DE ONDERNEMER.....	8
A.3.1 A. GEGEVENS OVER DE ONDERNEMER	8
A.3.1.1 CONTACTPERSOON.....	8
A.3.1.2 VOORBEHOUDEN OPDRACHT	9
A.3.1.3 OFFICIËLE LIJST VAN ERKENDE ONDERNEMINGEN VOOR VOORBEHOUDEN OPDRACHTEN	9
A.3.1.4 WIJZE VAN DEELNEMING (COMBINATIES).....	9
A.3.2 B. VERTEGENWOORDIGERS VAN DE ONDERNEMER.....	9
A.3.3 C. BEROEP OP DRAAGKRACHT (FINANCIËEL OF ERVARING) VAN ANDERE ENTITEITEN	10
A.3.4 D. ONDERAANNEMERS MET DRAAGKRACHT WAAROP DE ONDERNEMER GEEN BEROEP DOET	10
A.4 DEEL III: UITSLUITINGSGRONDEN	10
A.4.1 GRONDEN DIE VERBAND HOUDEN MET STRAFRECHTELIJKE VEROOORDELINGEN	10
A.4.2 GRONDEN DIE VERBAND HOUDEN MET DE BETALING VAN BELASTINGEN OF SOCIALE PREMIES.....	11
A.4.3 GRONDEN MET BETREKKING TOT INSOLVENTIE, BELANGENCONFLICTEN OF BEROEPSFOUTEN	11
A.4.4 ANDERE UITSLUITINGSGRONDEN WAARIN DE NATIONALE WETGEVING VAN DE LIDSTAAT VAN DE AANBESTEDENDE DIENST OF AANBESTEDENDE ENTITEIT KAN VOORZIEN	12
A.5 DEEL IV: SELECTIECRITERIA.....	12
A.5.1 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT	12
A.5.2 TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID	13
A.5.3 INFORMATIEBEVEILIGINGSREGELINGEN EN NORMEN.....	14
A.5.4 MET BETREKKING TOT BEROEPSBEVOEGDHEID.....	14
A.6 DEEL V: BEPERKING VAN HET AANTAL GEKWALIFICEERDE GEGADIGDEN... 	14
A.7 DEEL VI: SLOTOPMERKINGEN	14
A.8 ADDITIONELE PASSAGES DIE VAN TOEPASSING WORDEN VERKLAARD ECHTER NIET IN HET UEA ZIJN OPGENOMEN.	15
A.8.1 KLACHTENREGELING	15
A.8.2. PASSAGE SROI.....	15
A.8.3 PASSAGE ‘TEGENGAAN UITBUITING WERKNEMERS’	16
A.8.4 WET BEVORDERING INTEGRITEITSBEOORDELINGEN DOOR HET OPENBAAR BESTUUR (WET BIBOB)	16
A.8.5 BOETEBEDING	17
A.8.6 PRIVACY EN DE AVG: DE VERWERKING VAN PERSOONSgegevens	17
A.8.7 DUURZAAM INKOPEN	18
A.8.8 AANPASSINGEN AAN OVEREENKOMST GEDURENDE DE LOOPTIJD.....	18
A.8.9 AANVULLENDE WERKEN, DIENSTEN OF LEVERINGEN	18
A.8.10 OVEREENKOMST EN INKOOPVOORWAARDEN	19
A.8.11 INDEXERING	19

B.	PROGRAMMA VAN EISEN	20
B.1	DOEL	20
B.2	SAMENSTELLING REQUIREMENTS	20
C.	DE AANBESTEDINGSPROCEDURE	22
C.1	ALGEMEEN	22
C.2	PLANNING	23
C.3	SPELREGELS	24
C.4	RANGORDE DOCUMENTEN	25
C.5	VARIANTEN/ALTERNATIEVE INSCHRIJVING	25
C.6	INLICHTINGEN	25
C.7	INFORMATIE OVER VERPLICHTINGEN INSCHRIJVERS	26
C.8	INDIENING VAN DE INSCHRIJVING	26
C.9	BEOORDELING	27
C.10	GUNNINGSCRITERIA	29
C.14	MEDEDELING VAN DE GUNNINGSBESLISSING (VOORNEMEN TOT GUNNEN) ...	33
C.15	GESTANDDOENINGSTERMIJN	34
C.16	VOORBEHOUD GUNNING / NIET GUNNEN	34
	BIJLAGE 1.1 UNIFORM EUROP. AANBESTEDINGSDOCUMENT	35
	BIJLAGE 1.2 INSCHRIJFBILJET	36
	BIJLAGE 1.2.2 INSCHRIJFBILJET SPECIFICATIE GEMEENTE LANDGRAAF	38
	BIJLAGE 1.3 EISEN	39
	BIJLAGE 1.4 GUNNINGSCRITERIUM-WENSEN	42
	BIJLAGE 1.5 KERNCOMPETENTIE 1	45
	BIJLAGE 1.6 KERNCOMPETENTIE 2	46
	BIJLAGE 1.7 VERKLARING BEROEP OP TECHNISCHE BEKWAAMHEID DERDE	47
	BIJLAGE 2 VISIE-DOCUMENT	48
	BIJLAGE 3 PROOF OF CONCEPT	49
	BIJLAGE 4 PERSONAS	51
	BIJLAGE 5 OVERZICHT MOBIELE TELECOMMUNICATIE (SPRAAK & DATA) ...	54
	BIJLAGE 5.1 OVERZICHT GESPREKKEN BRUNSSUM 2020	55
	BIJLAGE 5.2 OVERZICHT GESPREKKEN LANDGRAAF 2020	56

BIJLAGE 6 SOCIAL RETURN	57
BIJLAGE 7 KWALITEITSBORGINGSREGELINGEN EN NORMEN INZAKE MILIEUBEHEER.....	59
BIJLAGE 8 VERWERKERSOVEREENKOMST	60
BIJLAGE 9 GIBIT	65
BIJLAGE 10 ICT-INFRASTRUCTUUR ARCHITECTUUR PARKSTAD-IT (PIT).....	66

Inleiding/Leeswijzer

De overeenkomst die wordt aanbesteed is bedoeld voor de levering en uitvoering van de dienst: Telefonie en het uitvoeren van bijkomende dienstverlening voor de gemeente Landgraaf én de gemeente Brunssum.

Middels EU-verordening 2016/7 heeft de Europese Commissie een standaardformulier voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: "UEA") vastgesteld. Het UEA vervangt de Eigen verklaring. Aangezien in het UEA de (belangrijke) eisen die gelden voor deze aanbesteding terugkomen, volgt deze aanbestedingsleidraad de structuur van het UEA.

- Deze leidraad geeft in **hoofdstuk A** een toelichting op eisen, geldend voor deze aanbesteding, welke ook genoemd zijn in het UEA, zoals het UEA, specifiek voor deze aanbesteding, door inschrijvers ingevuld moet worden.

Aan het einde van hoofdstuk A zijn verschillende passages opgenomen die door de gemeente Landgraaf van toepassing zijn verklaard voor aanbestedingen;

- **Hoofdstuk B** gaat over de inhoud van de overeenkomst die (eventueel) met de winnaar(s) gesloten zal worden;
- **Hoofdstuk C** geeft inschrijvers informatie over het verloop van de procedure;
- **Hoofdstuk D** bestaat uit diverse bijlagen.

Elektronisch aanbestedingsproces

Deze aanbesteding vindt volledig digitaal plaats via TenderNed. Dit betekent dat alle communicatie via TenderNed verloopt en dat inschrijvingen uitsluitend via TenderNed kunnen worden ingediend. In afwijking hierop wordt het voornemen tot gunning/afwijzing en de definitieve gunning/afwijzing per post verstuurd.

Voor meer informatie wordt verwezen naar de bijlagen de brochure "Stappenplan digitaal inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed" en de brochure "In zes stappen digitaal volledig digitaal aanbesteden via TenderNed"

Ondernemingen dienen rekening te houden met de technische aspecten van elektronisch aanbesteden. In dat kader wordt geadviseerd om de inschrijving niet op het laatst mogelijke moment te verzenden. In geval van onvoorziene storingen wordt geadviseerd om direct telefonisch contact op te nemen met de in de colofon en/of TenderNed vermelde contactpersonen van deze aanbesteding. Daarnaast dienen ondernemingen contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed.

Diegene die de aanmelding of inschrijving in TenderNed indient en daarmee ook ondertekent, dient daartoe bevoegd te zijn.

A. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

A.1 Deel I: Gegevens over de aanbestedingsprocedure en de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit

De basisinformatie over deze aanbesteding is door de aanbesteder verwerkt in het UEA dat inschrijvers dienen in te vullen. Hieronder vindt u de weergave, waar nodig met een toelichting, van de informatie die u in het UEA vindt.

Het naar waarheid en actuele ingevulde UEA dient u toe te voegen bij de inschrijving.

A.1.1 Identiteit van de aanbesteder(s)

De aanbestedende dienst, tevens een van de toekomstig opdrachtgevers is de gemeente Landgraaf hieronder in beginsel aangeduid als "aangebesteder". Inschrijvers kunnen zich over enige kwestie terzake deze aanbesteding wenden tot onderstaande contactpersoon.

Gemeente Landgraaf			
Contactpersoon	J. Huynen	Functie	Medewerker Inkoop- en Aanbesteding
E-mail	jean-marie.huynen@landgraaf.nl	Bezoek/ correspondentie adres	P/a Gemeente Landgraaf Sweelinckplein 1 6371 LB Landgraaf

A.1.2 Om welke aanbesteding gaat het?

Deze leidraad betreft de aanbesteding van een overeenkomst voor de levering, uitvoering en onderhoud van de dienst: Telefonie in al zijn facetten en het uitvoeren van bijkomende dienstverlening voor de gemeente Landgraaf en de gemeente Brunssum, referentienummer 2111.

De hardware voor mobiele telefonie valt hier niet onder.

De aanbesteding verloopt volgens de Europese openbare procedure.

A.1.3 Omvang en duur van de overeenkomst

De gemeente Landgraaf en de gemeente Brunssum zullen ieder zelfstandig een overeenkomst met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding (winnaar) aangaan.

In onderstaande tabel staat de omvang van iedere deelnemende gemeente aangegeven, op basis van mogelijke gebruikers in 2020. Daarbij wordt uitdrukkelijk vermeld dat de inschrijver dan ook geen enkele rechten kan ontleen aan deze cijfers.

	Aantal medewerkers
Gemeente Landgraaf	400
Gemeente Brunssum	400

Aantallen zoals vermeld vormen de basis voor de aanbesteding. Er kunnen echter geen rechten aan deze cijfers ontleend worden.

Het betreft hier een overeenkomst die start zo spoedig mogelijk na gunning en na de succesvolle implementatieperiode, doch uiterlijk op 1 januari 2022 en duurt tot 1 januari 2027 waarbij de eerste 12 maanden gelden als proefperiode. De implementatie is succesvol als de dienst kan worden uitgevoerd zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad en de inschrijving. De

implementatie dient uiterlijk 01 januari 2022 bij iedere opdrachtgever te zijn afgerond. Daarna heeft iedere opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst tweejaarlijks te verlengen. Tijdens de proefperiode vindt er bij iedere opdrachtgever een evaluatie plaats waarin de bevindingen van de afgelopen periode in beschouwing worden genomen. Op basis van deze evaluatie wordt, uiterlijk 1 maand voor het beëindigen van het proefjaar, besloten of de overeenkomst wel of niet voortgezet wordt. Indien noodzakelijk kan er op verzoek van zowel opdrachtgever alsook opdrachtnemer een tussentijdse evaluatie plaatsvinden gedurende de proefperiode.

Als de overeenkomst met 2 jaar wordt verlengd, kan uiterlijk 1 maand voor het beëindigen van dat jaar, weer een evaluatie plaatsvinden over de voorgaande periode waarin de bevindingen van die periode opnieuw in beschouwing worden genomen. Mede op basis van deze evaluatie wordt dan door iedere opdrachtgever besloten of de overeenkomst wel of niet verlengd wordt voor 2 jaar. De inschrijver wordt er uitdrukkelijk op gewezen dat de optie tot verlenging uitdrukkelijk is voorbehouden aan de iedere opdrachtgever en dat het voor de opdrachtnemer niet mogelijk is om het contract te verbreken wanneer de opdrachtgever gebruik maakt van de hiervoor genoemde opties tot verlenging.

Indien er reden is voor ontevredenheid aan de zijde van de opdrachtgever, omdat opdracht niet wordt uitgevoerd zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad en inschrijving zal alsnog een tussentijdse evaluatie plaatsvinden waarin nadere afspraken gemaakt worden. Als niet tegemoetgekomen wordt door de opdrachtnemer om de nader gemaakte afspraken bij deze tussentijdse evaluatie tijdig na te komen, kan het contract eenzijdig worden ontbonden door iedere opdrachtgever. De opdrachtgever(s) behoud(en) zich het recht voor om zonder opgave van reden het contract na de initiële contracttermijn, zonder opgave van reden niet te verlengen. De opdrachtnemer heeft geen enkel recht op enige schadevergoeding c.q. schadeloosstelling bij een dergelijke beëindiging.

Tevens is iedere opdrachtgever bevoegd om het contract tussentijds te ontbinden indien de inschrijver:

- niet voldoet aan de verplichtingen voortvloeiende uit de eisen en/of bepalingen en/of voorwaarden gesteld in de aanbestedingsdocumenten
- niet voldoet aan de verplichtingen die voortvloeien uit de kwaliteitseisen van het uit te voeren werk volgens dit bestek.

Vanwege het strategische aspect is de initiële looptijd 5 jaar. De opdrachtgever(s) wil(len) steeds met de nieuwste versie (updates) werken. U dient dit in uw prijsopgave mee te nemen.

Zowel de gemeente Landgraaf alsook de gemeente Brunssum maken deel uit van Parkstad-IT (PIT). Parkstad-IT fungeert als ICT serviceprovider. Een gedeelte van de dienstverlening wordt reeds uitgevoerd door Parkstad-IT. De IT architectuur zoals voorzien door Parkstad-IT is bijgevoegd als bijlage 10. Als in de toekomst de gemeente Landgraaf en/of de gemeente Brunssum de dienstverlening overhevelen naar Parkstad-IT, dient de opdrachtnemer de overeenkomst(en) onder gelijke voorwaarden over te nemen. Parkstad-IT kan dan opdrachtgever worden. Een andere mogelijkheid is dat Parkstad-IT aan wil sluiten.

De geschatte omvang van de opdracht is naar schatting hoger dan € 214.000,-.

Programma van eisen

In hoofdstuk B staat het Programma van Eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht.

A.2 Motivering clustering en niet opdelen in (meer) percelen

Uit het bovenstaande blijkt dat bepaalde werkzaamheden geclusterd zijn althans dat de aanbesteder ervoor gekozen heeft de opdracht niet in percelen op te delen.

De betrokken opdrachtgevers opereren in dezelfde regio, hebben vergelijkbare behoeften en wensen een mogelijkheid om de invulling van die behoeften in toenemende mate te integreren. Daarom achten zij het clusteren van deze opdracht wenselijk.

De opdracht wordt niet verdeeld in percelen. De reden daarvoor is dat het niet efficiënt is om, gezien het ontzorgende karakter dat de opdrachtgevers wensen, de overeenkomst niet met meerdere partijen aan te gaan. Iedere opdrachtgever wil immers één aanspreekpunt en één contract hoeven te beheren. Verder betreft het hier de levering van een homogene productgroep. Het is ook vanuit dat oogpunt organisatorisch niet efficiënt, logisch en duurzaam om deze opdracht in meerdere percelen in te delen.

A.3 Deel II: Gegevens met betrekking tot de ondernemer

De ondernemer dient deel II van het UEA volledig en naar waarheid in te vullen. Een aantal invulvelden in het UEA vereisen een toelichting op wat er van de ondernemer gevraagd wordt in het kader van zijn inschrijving en de door hem te verstrekken informatie. De ondernemer dient alle vragen van het UEA in te vullen tenzij in deze paragraaf anders is vermeld.

In deze paragraaf zal de aanbesteder, voor zover nodig, deel II van het UEA bespreken.

Een ondernemer kan slechts inschrijven hetzij als zelfstandig ondernemer, hetzij als lid van een combinatie. Indien een onderneming ten tijde van de inschrijving onderaannemer is van een inschrijver, kan deze onderneming nog eenmaal als zelfstandig ondernemer of lid van een combinatie op dat perceel inschrijven. Inschrijver kan eenmaal inschrijven als onderaannemer. In inschrijver vaker inschrijft zijn alle inschrijvingen ongeldig.

Met het oog op de toepassing van het verbod in voorgaande paragraaf wordt met het begrip ondernemer gelijkgeschakeld een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW en de daarvan deel uit makende rechtspersonen, tenzij de rechtspersonen die deel uitmaken van de groep en in concurrentie inschrijven, aantonen dat zij zelfstandig, dat wil zeggen onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de ander afkomstig uit de groep, op de opdracht ingeschreven hebben.

A.3.1 A. Gegevens over de ondernemer

A.3.1.1 Contactpersoon

De aanbesteder wenst het contact met de ondernemer te laten verlopen via één contactpersoon van de ondernemer.

De naam, het adres, e-mail en telefoonnummer van de contactpersoon dient de ondernemer op zijn laatst te vermelden in UEA, maar bij voorkeur al bij vragen die door de ondernemer gesteld worden.

A.3.1.2 Voorbehouden opdracht

De aanbesteder heeft de overeenkomsten niet voorbehouden, waardoor de ondernemer de vraag in het UEA omtrent de voorbehouden opdracht niet hoeft te beantwoorden.

A.3.1.3 Officiële lijst van erkende ondernemingen voor voorbehouden opdrachten

De vraag of de ondernemer ingeschreven staat op een officiële lijst van erkende ondernemingen voor voorbehouden opdrachten of in het bezit is van een gelijkwaardig certificaat, is niet van toepassing. Hierdoor hoeft de ondernemer deze informatie met betrekking tot de gegevens van de ondernemer, niet in te vullen in zijn UEA.

A.3.1.4 Wijze van deelneming (combinaties)

Het onderdeel omtrent de wijze van deelneming in de aanbesteding moet door de ondernemer altijd met 'ja' of 'nee' beantwoord worden. De ondernemer dient 'ja' in te vullen indien hij inschrijft in combinatie met een andere ondernemer, dus als deelnemer van een combinatie, consortium of joint venture.

Iedere deelnemer, als bedoeld in voorgaande paragraaf, moet een eigen afzonderlijke UEA volledig en juist invullen. De deelnemer van de combinatie, consortium of joint venture verklaart daarin:

- a. zijn rol binnen de combinatie;
- b. de identiteit van de andere ondernemers binnen de combinatie.

Indien van toepassing, moet ook het volgende worden verklaard in het UEA:

- c. de naam van de deelnemende combinatie, in het geval dat ondernemers die als combinatie willen inschrijven, hun combinatie hebben benoemd;

Het vormen van nieuwe combinaties of het wijzigen van bestaande combinaties is tussen inschrijving en gunning niet mogelijk. Eventuele mogelijkheden na gunning, voor zover wettelijk toegestaan, zijn geregeld in de overeenkomst.

A.3.2 B. vertegenwoordigers van de ondernemer

De ondernemer dient deel B van deel II van het UEA volledig en naar waarheid in te vullen. Hier moet de ondernemer invullen welke persoon of personen gemachtigd is/zijn om de ondernemer bij deze aanbestedingsprocedure te vertegenwoordigen en te binden. Deze persoon of personen moeten bevoegd zijn om namens de ondernemer de inschrijving te ondertekenen en te verrichten. Let op: de in dit onderdeel in te vullen persoon of personen hoeft/behoeven niet gelijk te zijn aan de contactpersoon die door de ondernemer bij deel A van deel II van het UEA ingevuld is.

De aanbesteder verlangt specifiek bewijs ter zake de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de persoon of personen, welke namens de ondernemer de inschrijving tekenen en verrichten. Bewijs bestaat uit een uittreksel van het handelsregister, dan wel een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming, althans statuten of machtigingen, waaruit blijkt dat de in onderdeel B van deel II van het UEA opgevoerde persoon of personen bevoegd zijn de inschrijver te binden voor de verplichtingen waarvoor hij inschrijft. Ondernemer toont op verzoek van de aanbesteder aan dat de personen bevoegd zijn.

Dit bewijsstuk dient u toe te voegen bij de inschrijving.

A.3.3 C. Beroep op draagkracht (financieel of ervaring) van andere entiteiten

Wanneer de ondernemer, om te kunnen voldoen aan het gestelde in Deel IV van het UEA (de geschiktheidseisen), een beroep doet op de draagkracht van een andere entiteit, moet de ondernemer in zijn UEA 'ja' aankruisen. Wanneer de ondernemer geen beroep doet op de draagkracht van een andere entiteit om te kunnen voldoen aan deel IV van het UEA, moet de ondernemer 'nee' invullen.

Indien de ondernemer een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten, moet de ondernemer, op straffe van uitsluiting, bij inschrijving, voor elke entiteit, een afzonderlijk door elke entiteit ingevuld UEA in dienen, dat betrekking heeft op de betreffende entiteit. Zij hoeven enkel delen A en B van deel II en deel III van het UEA in te vullen. Deel IV hoeft alleen ingevuld te worden wanneer eisen hieruit van toepassing zijn op het beroep dat de ondernemer op de betrokken entiteit doet.

Let op: Voor zulke betrokken entiteiten gelden dezelfde eisen als hiervoor en in het UEA benoemd voor de ondernemer! Dat geldt ook voor de bewijsstukken en het tijdstip van aanreiken daarvan.

Indien een beroep wordt gedaan op de ervaring van een derde, dan moet deze derde jegens de opdrachtgever(s) en jegens de partij die zich op die ervaring beroept, verklaren, conform bijlage 1.7, dat de betreffende ervaring effectief ter beschikking wordt gesteld bij de uitvoering van de overeenkomst (Hoofdstuk B van deze aanbestedingsleidraad).

A.3.4 D. Onderaannemers met draagkracht waarop de ondernemer geen beroep doet

De aanbesteder vereist van de ondernemer gegevens betreffende de Onderaannemer(s) aan wie een gedeelte van de opdracht in onderaanneming wordt gegeven. Let op: het betreft hier geen draagkracht als genoemd in de vorige paragraaf, echter onderaannemer(s) die worden ingeschakeld ten behoeve van het daadwerkelijk uitvoeren van werkzaamheden.

A.4 Deel III: Uitsluitingsgronden

Door ondertekening van het UEA aanvaardt de ondernemer de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen die op deze aanbestedingsprocedure van toepassing zijn.

Door het invullen van de bij deze aanbesteding gevoegde UEA verklaart de ondernemer, op straffe van uitsluiting naar waarheid, of uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de geschiktheidseisen. Maar ook of hij voldoet of zal voldoen aan technische specificaties en uitvoeringsspecificaties die het milieu en/of het dierenwelzijn betreffen of die gebaseerd zijn op sociale overwegingen. Indien blijkt dat de ondernemer voor gunning in aanmerking komt zal de opdrachtgever de onderliggende bewijsmiddelen bij de ondernemer opvragen. Aan het opvragen van de bewijsmiddelen kunnen geen rechten worden ontleend.

A.4.1 Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen

De ondernemer dient in Deel III, onderdeel A van zijn UEA te verklaren of de uitsluitingsgronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen op hem van toepassing zijn of niet. Indien een uitsluitingsgrond op de ondernemer van toepassing is, dient deze in het UEA de informatie te verstrekken die in het standaardformulier is opgenomen en de aanvullende vragen daarover uit het UEA te beantwoorden.

Indien de ondernemer in aanmerking komt voor gunning dient hij, ter onderbouwing van

het UEA, als bewijs dat de voornoemde situaties zich niet voordoen een **Gedragsverklaring Aanbesteden** te overleggen, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar;

A.4.2 Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies

De ondernemer dient in Deel III, onderdeel B van zijn UEA te verklaren of de uitsluitingsgronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies op hem van toepassing zijn of niet. Indien een uitsluitingsgrond op de ondernemer van toepassing is, dient deze in het UEA de informatie te verstrekken die in het standaardformulier is opgenomen en de aanvullende vragen daarover uit het UEA te beantwoorden.

Indien de ondernemer in aanmerking komt voor gunning dient hij, ter onderbouwing van het UEA, als bewijs dat de voornoemde situaties zich niet voordoen een verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet ouder is dan zes maanden (uitsluitingsgrond artikel 2.86, vierde lid en artikel 2.87, eerste lid, onderdeel j), te overleggen.

A.4.3 Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten

De ondernemer dient in Deel III, onderdeel C van zijn UEA te verklaren of de uitsluitingsgronden die verband houden met insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten, op hem van toepassing zijn of niet. Indien een uitsluitingsgrond op de ondernemer van toepassing is, dient deze in het UEA de informatie te verstrekken die in het standaardformulier is opgenomen en de aanvullende vragen daarover uit het UEA te beantwoorden.

De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding zijn in het UEA aangekruist en zijn als volgt:

- Schending verplichtingen op basis van milieu, sociaal of arbeidsrecht
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig
- Vervalsing van de mededinging
- Prestaties uit het verleden
- Valse verklaring
- Onrechtmatige beïnvloeding

Indien de ondernemer in aanmerking komt voor gunning dient hij, ter onderbouwing van het UEA, als bewijs dat de voornoemde situaties zich niet voordoen de volgende bewijsmiddelen te overleggen:

- een actuele gedragsverklaring aanbesteden (GVA), die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar [uitsluitingsgronden, bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87, eerste lid, onderdelen c en d 2.87, onderdelen b en c, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft].
- een actuele verklaring van de belastingdienst betaling loonbelasting en sociale premies, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet ouder is dan zes maanden (uitsluitingsgrond artikel 2.86, vierde lid en artikel 2.87, eerste lid, onderdeel j).
- een actuele verklaring van de Kamer van Koophandel (KvK) waarin de KvK verklaart dat uit de inschrijving in het Handelsregister niet blijkt dat er sprake is van een faillissement of surseance van betaling, die op het tijdstip van indienen van indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden of een acte non-failliet van de Rechtbank waarin deze verklaart dat de onderneming

niet verkeert in staat van faillissement, insolventie of gelijksoortig, als bedoeld in Deel 3, punt G. van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument die op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.

A.4.4 Andere uitsluitingsgronden waarin de nationale wetgeving van de lidstaat van de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit kan voorzien

De aanbesteder heeft geen andere uitsluitingsgronden op deze aanbesteding van toepassing verklaard.

A.5 Deel IV: Selectiecriteria

Ondernemers dienen te voldoen aan de navolgende selectie-eisen (bedoeld worden geschiktheidseisen), waartoe zij het UEA volledig en naar waarheid dienen in te vullen. Ook gedurende de uitvoering van de opdracht dient de inschrijver, op dat moment de contractant, te blijven voldoen aan de navolgende selectie-eisen (geschiktheidseisen) die zijn gesteld in deze aanbestedingsleidraad. Indien de inschrijver zich beroept op de financiële en/of economische draagkracht, dan wel op technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, dan dient inschrijver er zorg voor te dragen dat ook deze derden blijven voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Voor vervanging van de in de vorige zin bedoelde natuurlijke personen of rechtspersonen is voorafgaande schriftelijke toestemming vereist van de aanbestedende dienst, tenzij directe vervanging noodzakelijk is. In dat geval kan worden volstaan met mondelinge toestemming van de aanbestedende dienst. Indien niet (of niet langer) wordt voldaan aan de gestelde geschiktheidseisen wordt de overeenkomst ontbonden.

A.5.1 Financiële en economische draagkracht

De onderneming beschikt voor de uitvoering van de overeenkomst over voldoende financiële en economische draagkracht. Dit verklaart de ondernemer in eerste instantie door het invullen en ondertekenen van het UEA.

Verder zijn de volgende bewijsstukken v.w.b. financiële en economische draagkracht conform art. 2.91 Aanbestedingswet 2016 van toepassing:

- 1) Inschrijver, of indien van toepassing de derde waarop zij een beroep doet inzake de financiële en economisch draagkracht beschikt over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van de aanbestedende dienst adequaat dekt, zoals beschreven in artikel 13: aansprakelijkheid van de GIBIT-voorwaarden (bijlage 9). Deze aansprakelijkheid wordt beperkt tot tienmaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis.

Indien de ondernemer in aanmerking komt voor gunning dient hij, ter onderbouwing van het uniform Europees Aanbestedingsdocument een kopie van een recente (op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder dan twaalf maanden) geldige en relevante polis van de aansprakelijkheidsverzekering, of een recente (op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder dan twaalf maanden) verklaring van de verzekeringsmaatschappij waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid. Uit de gevraagde polis of verklaring dient duidelijk te blijken dat inschrijver verzekerd is, zowel voor zijn eigen handelen/nalaten als voor de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

In het geval van een samenwerkingsverband, geldt deze geschiktheidseis voor het samenwerkingsverband als geheel als er een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering is afgesloten, of individueel voor elke ondernemer indien er geen sprake is van een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering.

A.5.2 Technische en beroepsbekwaamheid

De ondernemer beschikt voor de uitvoering van de overeenkomst over voldoende technische- en beroepsbekwaamheid. Dit verklaart u in eerste instantie door het invullen en ondertekenen van het UEA.

Verder zijn de volgende bewijsstukken v.w.b. voldoende technische- en beroepsbekwaamheid conform art. 2.93 Aanbestedingswet 2016 van toepassing:

1. De ondernemer dient aan te tonen dat hij over voldoende technische en beroepsbekwaamheid beschikt door het indienen van referenties (zoals bedoeld in artikel 2.93 lid 1 sub a indien werk c.q. sub b indien levering of dienst Aanbestedingswet 2012).

Als referentie m.b.t. deze aanbesteding geldt:

Kerncompetentie 1: Inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het implementeren en onderhouden van een telefonieplatform, bij voorkeur bij een overheidsinstelling met een Klant Contact Centrum (KCC), waarin vaste en mobiele telefonie gemengd worden gebruikt met minimaal 200 aansluitingen bij één opdrachtgever.

Kerncompetentie 2: Inschrijver dient gedurende de afgelopen drie jaar ervaring te hebben opgedaan met het oplossen van bereikbaarheids-/dekkingsgraad problemen op specifieke werklocaties (zoals kantoorpanden en bedrijfsruimtes) en buitengebieden.

Voor de referenties geldt verder het volgende:

- Met één opdrachtgever wordt tevens bedoeld een samenwerkingsverband tussen verschillende organisaties vergelijkbaar met onderhavige aanbesteding.
- Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.
- De ingediende referentie mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar.
- Indien meer dan 1 referentieopdracht wordt opgegeven, wordt slechts de eerste opgegeven referentieopdracht beoordeeld.

Als bewijs voor het beschikken over de geëiste ervaring dient inschrijver bij inschrijving bijlage 1.5 en bijlage 1.6 in te vullen, te (laten) ondertekenen en bij inschrijving bij te voegen. Een aparte tevredenheidsverklaring van betreffende opdrachtgever waarin minimaal dezelfde gegevens staan volstaat ook.

Bij de beschrijving van bovengenoemde referentie dient het referentieblad te worden gevuld met de volgende onderdelen:

- Een beknopte samenvatting (max. 1 x A4 enkelzijdig) van de uitgevoerde werkzaamheden met daarin opgenomen: periode van uitvoering, locatie & hoeveelheden data/gebruikers.
- Looptijd van de opdracht: begin- en einddatum;
- Hoe de samenwerking met de ICT afdeling of de ICT-service provider werd vormgegeven.

- Een ondertekende tevredenheidsverklaring van de betreffende opdrachtgever, waaruit blijkt dat de opdrachtgever tevreden is over alle werkzaamheden binnen het project ten behoeve van het referentiewerk (zie bijlage 1.5 en bijlage 1.6).
- Zonder tussenkomst en/of toestemming van Inschrijver kan de aanbestedende dienst en/of opdrachtgever(s) contact opnemen met de referenten om deze te verifiëren. Indien blijkt dat er onwaarheden zijn opgenomen zal de inschrijving als ongeldig worden verklaard. U dient derhalve volledige en recente naam-, adres-, e-mail- en telefoongegevens te vermelden.

A.5.3 Informatiebeveiligingsregelingen en normen

De aanbesteder verlangt dat de ondernemer in het kader van deze aanbesteding voldoet aan informatiebeveiligingsregelingen en normen (ISO 27001). Dit verklaart u in eerste instantie door het invullen en ondertekenen van het UEA en het invullen op de eisenlijst (bijlage 1.3).

U kan hier ook alternatieven voor aandragen. NB: indien u alternatieven aandraagt voor ISO 27001, dan dient u met het volgende rekening te houden:

In uw alternatief voor ISO 27001 dient u in de toelichting minimaal op de volgende punten in te gaan:

- Welk beleid heeft u opgesteld ten aanzien van informatiebeveiliging?
- Hoe zorgt u ervoor dat al uw medewerkers op de hoogte zijn van dit beleid?
- Hoe is de controle en corrigerende maatregelen op informatiebeveiliging geregeld?
- Hoe borgt u dat uw producten en diensten voldoen aan de wettelijke eisen (zoals AVG) die daarop van toepassing zijn?
- Hoe heeft u informatiebeveiliging met onderaannemers geregeld.
- Het doel van deze vraag is om na te gaan in welke mate de inschrijver de informatieveiligheid heeft georganiseerd en behoudt in de toekomst.

Indien u in aanmerking komt voor gunning dient u op verzoek van de aanbestedende dienst een kopie van een geldig ISO 27001 certificaat te overleggen. Bij het ontbreken van een geldig ISO 27001 certificaat dient u een alternatief te overleggen dat voldoet aan bovenstaande criteria.

A.5.4 Met betrekking tot beroepsbevoegdheid

Wanneer uw onderneming wettelijk verplicht is ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de eisen van het land waar uw onderneming is gevestigd, vult u op de eigen verklaring het nummer in van de inschrijving in het handelsregister/beroepsregister.

Ter onderbouwing van de rechtsgeldige inschrijving van de onderneming dient u een bewijs van inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister (artikel 2.98 Aanbestedingswet 2016), toe te voegen bij de inschrijving. Deze dient de actuele situatie van uw bedrijf weer te geven.

A.6 Deel V: Beperking van het aantal gekwalificeerde gegadigden

Deel V van het UEA is niet op deze aanbesteding van toepassing, doordat deze aanbesteding verloopt volgens de Europese openbare procedure waarbij geen voorafgaande selectie van ondernemers plaatsvindt.

A.7 Deel VI: Slotopmerkingen

Eenieder die het UEA invult dient deel VI rechtsgeldig te ondertekenen. Hiermee verklaart de ondertekenaar dat zijn verklaring juist is en dat hij weet wat consequenties zijn van het afleggen van een valse verklaring. Het afleggen van een valse verklaring in het kader van een inschrijving, ook al heeft de inschrijver zelf niet valselijk verklaard, leidt tot uitsluiting van de inschrijver. Het

UEA dient door de persoon die de ondernemer vertegenwoordigt en die door de ondernemer in onderdeel B van deel II van het UEA is opgegeven, te worden ondertekend.

A.8 Additionele passages die van toepassing worden verklaard echter niet in het UEA zijn opgenomen.

A.8.1 Klachtenregeling

Iedere belanghebbende heeft de gelegenheid om vragen te stellen. De gemeente zal deze vragen middels de Nota van Inlichtingen op basis van haar ervaring en deskundigheid beantwoorden. Indien de vragensteller het niet eens is met het antwoord en dit kenbaar wil maken in de vorm van een klacht of indien een belanghebbende anderszins een klacht heeft over de aanbestedingsprocedure dient deze de klacht in eerste instantie, zo spoedig mogelijk na constatering schriftelijk kenbaar te maken aan mevrouw T. Triepels – Huijten op het volgende e-mailadres: gemeente@landgraaf.nl. U wordt tevens verzocht een kopie hiervan te sturen naar: jean-marie.huynen@landgraaf.nl.

Een klacht moet per (e-mail) worden ingediend, voorzien van dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van deze aanbesteding. In de klacht moet duidelijk worden omschreven waarover het gaat en hoe deze eventueel kan worden verholpen.

Indien u het niet eens bent met de klachtbeslissing van de gemeente Landgraaf, kan men zich wenden tot de door de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie ingestelde Commissie van Aanbestedingsexperts (zie art. 4.27 Aanbestedingswet 2012). Als bij deze Commissie van Aanbestedingsexperts een klacht m.b.t. deze aanbestedingsprocedure wordt ingediend, wordt klager verzocht hiervan een afschrift te zenden aan de onder paragraaf A.1.1 genoemde contactpersoon van de gemeente Landgraaf. Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure. Een uitspraak van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor de gemeente.

A.8.2. Passage SROI

De gemeenten in Zuid-Limburg hebben als sociale doelstelling dat een investering naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doen de gemeenten door Social Return (SR) als voorwaarde te stellen bij inkoop- en aanbestedingstrajecten.

Door de sociale investering van de opdrachtnemer worden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (zie onderstaand voor een beschrijving van de doelgroep) voorbereid en/of geplaatst op een duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Zo krijgt de Social Return kandidaat een kans zich te ontwikkelen als volwaardig werknemer. Invulling van de Social Return verplichting betreft maatwerk en kan passend worden gemaakt op eigen bedrijfsvoering, waarbij opdrachtgevers openstaan voor initiatieven en gelijkwaardige alternatieven, wanneer eerdergenoemde vormen niet mogelijk zijn.

De invulling gaat altijd in overleg met de Coördinator Social Return, die wordt ingezet door de gemeente en verantwoordelijk is voor de naleving van Social Return. Tenslotte kunnen rapportage- en evaluatiemomenten gedurende de looptijd van het contract aanleiding geven tot verandering van de Social Return invulling in samenspraak met de coördinator SR en met goedkeuring van opdrachtgever(s).

Contactgegevens coördinatiepunt Social Return

De coördinatie van Social Return is belegd bij WSP Parkstad en deze organisatie zorgt voor coördinatie, controle, monitoring van en ondersteuning bij de realisatie. Voor advies en ondersteuning met betrekking tot Social Return neemt u contact op met Daniëlle Slangen, sroiparkstad@wsparkstad.nl, 06-11374774.

Percentage opdrachtwaarde

Bij de toepassing van Social Return dient 2% of 5% van de opdrachtwaarde te worden omgezet in werkgelegenheid voor de doelgroep van Social Return. Als het om een kapitaalintensief project dan wel diensten/leveringen gaat, dan geldt 2% van de opdrachtwaarde. In een kapitaalintensief project bedraagt de verhouding materiaal/arbeid minimaal 70/30%.

In deze aanbesteding wordt de inschrijver verplicht om tenminste 2% van de opdrachtwaarde (realisatie excl. btw en excl. latere wijzigingen van dat bedrag door meer-/minderwerk') aan te wenden voor Social Return door de inzet van kandidaten uit de doelgroep. De verplichting mag breder binnen de bedrijfsvoering van opdrachtnemer worden ingevuld dan alleen op onderliggende opdracht, zolang het verband houdt met het voorwerp van de opdracht. De Social Return verplichting dient binnen de looptijd van de opdracht (inclusief eventuele verlengingen en onderhoudstermijn) te worden gerealiseerd. Zie verder bijlage 6.

A.8.3 Passage 'tegengaan uitbuiting werknemers'

Door het inschrijven op deze aanbesteding verklaart de inschrijver (inclusief eventuele combinanten/onderaannemers) dat deze bij de inschrijving rekening heeft(hebben) gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden op de plaats waar de verrichting wordt uitgevoerd en dat hij(zij) deze verplichtingen ook zal(zullen) nakomen. Een en ander conform artikel 2.80 en 2.81 van de Aanbestedingswet 2016.

Houdt de contractant (inclusief eventuele combinanten/onderaannemers) tijdens het uitvoeren van de opdracht zich niet aan het verklaarde dan kan de gemeente Landgraaf het contract ontbinden. In dat geval vergoedt de contractant de meerkosten. De meerkosten zijn het verschil tussen de oorspronkelijke, door de contractant ingediende inschrijving, en de kosten die de gemeente uiteindelijk moet betalen om de opdracht af te maken.

A.8.4 Wet Bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (Wet Bibob)

Overeenkomstig het bepaalde in de Beleidslijn voor de toepassing van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur gemeente Landgraaf 2021 voert de gemeente ten aanzien van een gegadigde of onderaannemer in de zin van de wet een volledige Bibob-toets uit bij voorgenomen overheidsopdrachten, indien sprake is van een vermoeden dat sprake is van feiten en omstandigheden die reden zijn voor de toepassing van een of meerdere uitsluitingsgronden als bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet, dan wel van een vermoeden dat een gegadigde of onderaannemer wordt gefinancierd met uit gepleegde strafbare feiten verkregen of te verkrijgen, op geld waardeerbare voordelen, dan wel van een vermoeden dat er sprake is van gevaar dat een gegadigde, indien de overheidsopdracht aan hem zou worden gegund, of de onderaannemer bij de uitvoering van die opdracht, strafbare feiten zal plegen.

Dit vermoeden wordt gebaseerd op:

- eigen ambtelijke informatie en/of;
- informatie afkomstig van een of meerdere partners binnen het samenwerkingsverband RIEC en/of;
- informatie verkregen vanuit het OM zoals bedoeld in artikel 26 van de Wet Bibob en/of;
- informatie verkregen van het Bureau Bibob zoals bedoeld in artikel 11 of 11a van de Wet Bibob.

In overeenkomsten met betrekking tot een overheidsopdracht wordt een integriteitsclausule opgenomen, die het mogelijk maakt om de overeenkomst op te schorten, te beëindigen of te ontbinden, indien er sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 9, tweede lid, Wet Bibob dan wel indien de contractant weigert vragen te beantwoorden die zijn gesteld op grond van artikel 7a, derde lid of artikel 12, derde lid, van de Wet Bibob.

De BIBOB-toets kan niet worden vervangen door de Gedragsverklaring Aanbesteden. De reden hiervoor is dat de integriteitstoets van de Gedragsverklaring Aanbesteden een beperktere is dan het Bibobonderzoek. De gemeenten willen de mogelijkheid behouden om een Bibobonderzoek te verrichten als daar aanleiding voor is.

De gemeente voert ten aanzien van een contractspartij na een aanbesteding een volledige Bibob-toets uit indien sprake is van een vermoeden dat sprake is van feiten en omstandigheden die tijdens de aanbestedingsprocedure reden zouden zijn geweest voor de toepassing van een of meerdere uitsluitingsgronden, dan wel van een vermoeden dat de contractant of onderaannemer wordt gefinancierd met uit gepleegde strafbare feiten verkregen of te verkrijgen, op geld waardeerbare voordelen, dan wel van een vermoeden dat er sprake is van gevaar dat een contractant of de onderaannemer bij de uitvoering van die opdracht, strafbare feiten zal plegen. Voor meer informatie over de Wet Bibob wordt verwezen naar de website: <https://www.justis.nl/producten/bibob/wet-bibob/>

A.8.5 Boetebeding

De implementatie en de proefperiode maakt deel uit van het af te sluiten contract. Als het de opdrachtnemer niet lukt een – naar tevredenheid van de opdrachtgever(s) – implementatie en/of proefperiode door te voeren, zal de overeenkomst beëindigd worden. In dergelijk geval is de opdrachtnemer aansprakelijk voor alle door opdrachtgever(s) te maken kosten tot een maximum van de waarde van de opdracht.

A.8.6 Privacy en de AVG: de verwerking van persoonsgegevens

Indien de opdracht betrekking heeft op een dienst waarbij handelingen met persoonsgegevens (ieder gegeven op basis waarvan je terecht kunt komen bij een bepaald individu, van medewerkers of inwoners van de gemeente Landgraaf) zijn betrokken dan moet de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) in acht worden genomen.

De AVG is van toepassing op iedere verwerking van persoonsgegevens. Onder een verwerking vallen alle denkbare handelingen (denk aan: het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bewerken, toegang hebben tot, gebruiken, raadplegen van persoonsgegevens etc.) die je met een persoonsgegeven kunt verrichten.

Op het moment dat de gemeente Landgraaf persoonsgegevens te zijnen behoeve laat verwerken door een onafhankelijke verwerker (bijv. de inschrijvende partij bij aanbesteding), draagt de gemeente Landgraaf zorg dat deze verwerker passende, technische en organisatorische maatregelen treft om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen. Uit artikel 28

lid 3 AVG volgt dat de gemeente Landgraaf verplicht is om met de onafhankelijke verwerker een verwerkersovereenkomst af te sluiten. In de **verwerkersovereenkomst** worden zaken als: een meldverplichting van iedere inbreuk op beveiligingsmaatregelen (datalek), de bewaartermijn en vernietiging van persoonsgegevens, de aansprakelijkheidstelling, een geheimhoudingsverplichting etc. geregeld. De **verwerkersovereenkomst conform het model van de gemeente Landgraaf/VNG** maakt in een dergelijk geval onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten. Zie bijlage 8.

A.8.7 Duurzaam Inkopen

Overheden hebben een voorbeeldfunctie in het maatschappelijk verkeer. Er wordt dan ook naar gestreefd om 100 % duurzaam in te kopen. Duurzaam inkopen is het meenemen van sociale en milieuaspecten in het inkoopproces.

Met betrekking tot een aantal door de gemeente Landgraaf in te kopen productgroepen zijn door Pianoo Expertisecentrum Aanbesteden van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat zogenaamde 'duurzaamheidscriteria' opgesteld.

Door het opnemen van deze duurzaamheidscriteria in de aanbestedingsdocumenten worden aanbieders genoodzaakt een duurzame oplossing aan te bieden. Zodoende wordt duurzaam ingekocht. Op deze aanbesteding zijn de wensenlijst (Bijlage 1.4) duurzaamheid wensen opgenomen (ISO 14001). Zie ook bijlage 7.

A.8.8 Aanpassingen aan overeenkomst gedurende de looptijd

De opdrachtgever(s) behouden zich dan ook het recht voor de overeenkomst jaarlijks aan te passen op basis van dan actuele behoeften en/of beschikbare middelen, zoals o.a. inzet andere technieken (bijvoorbeeld cloud), bijstellingen in beleidsprioriteiten, aanpassingen aan wet- en regelgeving en (financiërings)beleid, ervaringen welke uit de evaluatie naar voren komen. De opdrachtgever(s) behouden zich tevens het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken en eventueel toe te passen al dan niet structureel of tijdelijk, waardoor aanpassingen in positieve en negatieve zin op de overeenkomst kunnen worden doorgevoerd. Opdrachtnemer kan in dergelijke gevallen geen enkele aanspraak maken op enige schadevergoeding.

Binnen de duur van deze overeenkomst kunnen mutaties plaatsvinden in de uitvoering van de opdracht, zoals bijvoorbeeld: de werkwijze, te gebruiken (nieuwe) technieken/functionaliteiten. Deze wijzigen hebben geen effect op de overeenkomst, zolang deze mutaties de aard van de opdracht niet wijzigen. Met andere woorden als er gedurende de looptijd wijzigen plaatsvinden kunnen deze in de lopende overeenkomst worden opgenomen.

A.8.9 Aanvullende werken, diensten of leveringen

Indien de opdrachtgever(s) gedurende de duur van overeenkomst besluit om aanvullende werken, leveringen en/of diensten aan te schaffen dan kunnen deze uitbreidingen onderdeel gaan uitmaken van de naar aanleiding van deze aanbesteding te sluiten overeenkomst.

De opdrachtgever(s) behouden zich echter het recht voor om deze eventuele aanvullende werken en/of leveringen en/of diensten buiten deze overeenkomst te laten en derhalve door een derde te laten uitvoeren.

Aanvullende werken, leveringen en diensten zijn werkzaamheden en/of leveringen en/of diensten die niet in de opdrachtbeschrijving zijn vermeld, maar die qua aard overeenkomen en/of samenhangen met de werkzaamheden en/of leveringen en/of diensten die wel in de opdrachtbeschrijving zijn vermeld.

Binnen de duur van deze overeenkomst zal er altijd hardware en/of software wijzigen, functionaliteiten, updates plaatsvinden en/of anderen mutaties plaatsvinden. Het is voor de opdrachtgevers een must dat dit geen effect heeft op de overeenkomst. M.a.w. als er gedurende de looptijd hardware en/of software en/of functionaliteiten en/of updates en/of andere mutaties worden toegevoegd zal dit in de lopende overeenkomst worden opgenomen. Verder kunnen binnen de duur van deze overeenkomst zullen er altijd gebruikers bijkomen/afvallen. Het is voor de opdrachtgevers een must dat dit geen effect heeft op de looptijd. M.a.w. als er gedurende de looptijd, extra gebruikers worden toegevoegd zal dit in de lopende overeenkomst worden opgenomen en geldt voor deze gebruikers dezelfde einddatum als voor de overige gebruikers.

A.8.10 Overeenkomst en inkoopvoorwaarden

Met de gegunde partij wordt een overeenkomst afgesloten op basis van de contractengenerator Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden IT (GIBIT 2020). De opdrachtgevers hebben de verplichting om de GIBIT van toepassing te verklaren.

Op de te verstrekken opdracht zijn bovengenoemde overeenkomst en de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2020) van toepassing (bijlage 9).

Inschrijver gaat ermee akkoord dat de normaal door zijn onderneming te hanteren voorwaarden bij gunning van de opdracht aan zijn onderneming niet van toepassing zullen zijn en verklaart zich hiermee bereid om bij gunning af te wijken van de door hem gehanteerde standaardvoorwaarden. Indien hieraan niet voldaan kan worden, dient de Inschrijver deze bepaling(en) en de reden hiervoor te vermelden in de vragen voor de Nota van Inlichtingen. Een en ander ter beoordeling van de opdrachtgever(s). Eventuele wijzigingen die in de Nota van Inlichtingen worden geaccepteerd zullen worden opgenomen in de uiteindelijke overeenkomst. De ondertekening van de overeenkomsten geldt als definitief gunningsbesluit. Aan het gunningsvoornemen geuit namens de aanbesteder, kunnen geen rechten worden ontleend.

A.8.11 Indexering

De tarieven jaarlijks opnieuw vast te stellen op basis van de CBS-index Dienstenprijsindex (DPI) aggregaat J Informatie en communicatie op basis van het jaargemiddelde conform de in de aanbestedingsstukken opgenomen voorwaarden.

Eventuele prijsindexeringen dienen jaarlijks uiterlijk 2 maanden voor einde van het betreffende jaar schriftelijk aangekondigd te worden aan iedere opdrachtgever.

Geoffreerde prijzen hebben betrekking op het jaar 2022.

B. Programma van eisen

B.1 Doel

Doel van de gemeentes Landgraaf en Brunssum is het vernieuwen van de telefooncentrale (hardware en software), mobiele telecommunicatie (spraak & data) en het integreren van telefonie met gelieerde systemen/werkzaamheden zoals het KCS.

Zowel de gemeente Landgraaf alsook de gemeente Brunssum hebben ieder een lopende overeenkomst voor mobiele telecommunicatie (spraak & data) en vaste telefonie, welke uiterlijk eindigen op 01 augustus 2022, als deze overeenkomsten eindigen zal mobiele telecommunicatie (spraak & data) en vaste telefonie, onderdeel gaan uitmaken van de overeenkomst. U dient bij een inschrijving in bijlage 1.2 een overzicht te verschaffen van de aan te bieden mobiele telecommunicatie (spraak & data) met de daarbij behorende prijzen en het kortingspercentage, wat voor de opdrachtnemer(s) van toepassing is. Aangezien een goed werkend telefonielandschap een van de funderingen van onze dienstverlening is, wordt telefonie met mobiele telecommunicatie (spraak en data) en bijhorende oplossingen dan ook als strategisch gezien. Een goede en stabiele uitvoering/werking van deze diensten zijn een must voor de goede dienstverlening van de opdrachtgevers. In de aanbesteding zijn de behoeftes van de opdrachtgevers benoemd met als uitgangspunt een optimale dienstverlening, zowel naar medewerkers als naar klanten. Indien de opdrachtnemer aanvullend advies heeft om de oplossing te verbeteren of de toekomstbestendigheid te verhogen, kan dit steeds worden aangegeven. De hardware voor mobiele telefonie valt niet onder deze opdracht.

De inschrijver dient rekening te houden met de volgende nummerblokken gereserveerd voor de gemeente Brunssum (045 5278100 – 199, 045 5278400 – 699 en 045 5735700 – 799) en Landgraaf (045 5695100 – 689).

Er moet hierbij rekening worden gehouden dat zowel de gemeente Brunssum alsook de gemeente Landgraaf telefonie voorzien voor meerdere organisaties met hun eigen telefoonnummer, zoals (niet limitatief) Beter Buren (045)7271250, Zorgloket: (045) 5278630, ISD BOL (045) 5253747, Bibliotheek Landgraaf-Onderbanken (045) 5695660, Mens Ontwikkel Bedrijf (MOB) (045) 5695448, etc.

B.2 Samenstelling Requirements

Om een goede uitvraag te kunnen doen, hebben we onze requirements in een aantal onderdelen ondergebracht:

Eisen (knock out criteria)

In bijlage 1.3 zijn de eisen weergegeven. U dient per eis expliciet aan te geven of u aan deze eis wel of niet kunt voldoen. De eisen hebben een knock-out karakter. Het niet (kunnen) voldoen aan één van deze eisen, leidt automatisch tot uitsluiting van de inschrijving.

Mocht u zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen, dan dient u dit aan te geven in de inlichtingenronde, zoals elders in dit document beschreven. Aan de hand daarvan beslist de aanbesteder of zij de betreffende eis handhaaft, dan wel aanpast.

Middels het indienen van een inschrijving, gaat inschrijver automatisch expliciet akkoord met alle (al dan niet in de inlichtingenronde aangepaste) eisen van het Programma van Eisen.

Wensen-gunningscriteria

In bijlage 1.4 zijn de wensen(gunningscriterium) weergegeven. Deze leiden niet rechtstreeks tot uitsluiting maar zijn belangrijk voor de goede werking en worden als zodanig beoordeeld.

Visievragen

In bijlage 2 zijn de visievragen weergegeven. Middels deze visievragen willen de opdrachtgevers inzoomen op de implementatie-aanpak, partnership/dienstverlening in de beheersfase en enkele inhoudelijke aspecten (gunningscriteria).

C. De aanbestedingsprocedure

C.1 Algemeen

De voor deze aanbesteding gebruikte aanbestedingsprocedure is de Europese aanbesteding volgens de openbare procedure, conform de herziene aanbestedingswet 2012. Bij deze procedure kan in principe iedere geïnteresseerde marktpartij deelnemen, mits voldaan wordt aan een aantal eisen. Naar aanleiding van een publicatie van de betreffende opdracht op www.tenderned.nl kunnen belangstellenden een inschrijving doen.

De motivatie voor het uitvoeren van een Europese procedure is dat de contractwaarde de Europese drempelwaarde overschrijdt.

De motivatie voor de openbare procedure is terug te vinden in paragraaf 3.4.2. van de gids proportionaliteit 1e herziening 2016. Uit de aanwezige marktkennis binnen de organisatie blijkt dat naar verwachting niet meer dan 10 bedrijven gaan inschrijven. Zodoende is het verdedigbaar een openbare aanbesteding uit te voeren.

Daarnaast wordt in de gemeente Landgraaf het uitgangspunt gehanteerd om bij aanbestedingen te kijken naar voldoende concurrentie én met de publieke gelden verantwoord in te kopen.

Om in aanmerking te kunnen komen voor gunning van de overeenkomst voldoet de inschrijver aan het gestelde in dit aanbestedingsdocument en zijn er geen uitsluitingsgronden op hem van toepassing. Daarnaast moet de inschrijver voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.

Om de administratieve lasten zo laag mogelijk te houden wordt in deze aanbesteding een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gevraagd (afdeling 2.3.4 Aw 2012) dat in bijlage 1.1 is opgenomen.

Door ondertekening van dit UEA-formulier verklaart de ondernemer, op straffe van uitsluiting, naar waarheid of uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de geschiktheidseisen. Maar ook of hij voldoet aan technische specificaties en uitvoeringsspecificaties die het milieu en/of het dierenwelzijn betreffen of die gebaseerd zijn op sociale overwegingen. Indien de ondernemer samen met anderen deelneemt aan de aanbestedingsprocedure (Deel II A – wijze van deelneming), dient iedere deelnemer een afzonderlijk UEA-formulier in te dienen. Indien de ondernemer een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten (Deel II C) dan dient hij voor elk van de betrokken entiteiten een afzonderlijk UEA-formulier te verstrekken met de informatie die gevraagd wordt in de afdelingen A en B van deel II en deel III, naar behoren ingevuld en ondertekend.

Indien de inschrijver een beroep doet op onderaannemers (Deel II D) dan dient dat als zodanig opgegeven te worden. Voor zover bekend bij inschrijver dient inschrijver de namen van de onderaannemers bekend te maken.

De selectie- en gunningprocedure is als volgt:

Stap 1: Beoordeling van de inschrijvingen op volledigheid.

Allereerst wordt beoordeeld of alle gegevens die de inschrijvers moeten overleggen aanwezig zijn. Verder wordt bekeken of de overlegde gegevens voldoen aan de geformuleerde criteria.

Stap 2: Beoordeling van de inschrijver aan de hand van de uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria. Aan de hand van de door de inschrijver aangereikte documenten wordt beoordeeld of de inschrijver aan alle gestelde selectiecriteria voldoet.

Stap 3: Beoordeling van de inschrijvingen aan de hand van de gunningcriteria.

De inschrijvingen die de vorige stappen met goed gevolg hebben doorlopen, worden aan de hand van de gestelde gunningcriteria beoordeeld.

Stap 4: Afronding oordeel

Op grond van alle beschikbare informatie komt de beoordelingscommissie met een gezamenlijk voorstel voor de te selecteren inschrijver. Dit is de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs/kwaliteit.

Stap 5: Proof of Concept (PoC)

De inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs/kwaliteitsverhouding wordt uitgenodigd voor de testperiode/PoC. Dit is een testperiode die verder wordt toegelicht in bijlage 3.

Blijkt uit de evaluatie van de PoC dat de leverancier niet voldoet aan het gevraagde en/of niet naar behoren werkt conform eisen, wensen en inschrijving, dan zal de betrokken inschrijver alsnog afvallen. In dergelijk geval is inschrijver aansprakelijk voor alle te maken kosten door opdrachtgevers.

In gevallen als deze zal in de regel besloten worden vanaf stap 5 met de als tweede geëindigde inschrijver te starten, vervolgens eventueel de derde, dan wel de gehele procedure opnieuw te starten.

Stap 6: Contractbespreking/verificatiegesprek

De inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving en de PoC positief heeft afgerond, wordt uitgenodigd voor een toelichting op de offerte, verificatie van gegevens en/of bespreking van de eventueel te sluiten overeenkomsten.

Blijkt tijdens de besprekingen met de inschrijver dat in de offerte onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan zal de betrokken inschrijver alsnog afvallen. Ook kan blijken dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de af te sluiten overeenkomst. In gevallen als deze zal in de regel besloten worden vanaf stap 5 met de als tweede geëindigde inschrijver te starten, vervolgens eventueel de derde, dan wel de gehele procedure opnieuw te starten.

Zolang er niet op alle punten volledige overeenstemming is bereikt en ter zake geen schriftelijke overeenkomst is gesloten of opdracht is verstrekt, is er geen sprake van enige gebondenheid van de opdrachtgever(s). In dat geval is er ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.

De beoordelingscommissie kan de procedure afronden met een advies aan het College van Burgemeester en Wethouders van de opdrachtgever(s), inzake 'telefonie' met de door hun geselecteerde leverancier.

Stap 7: Voornemen tot gunnen

Het voornemen tot gunnen wordt aan de betreffende leverancier verstuurd. De inschrijvers die (vooralsnog) niet in aanmerking komen voor gunning van de opdracht krijgen hiervan eveneens bericht.

Stap 8: Opdrachtverstrekking

Indien geen bezwaar wordt ingediend kan na 20 dagen de definitieve opdracht worden verstrekt

C.2 Planning

6 juli 2021	Publicatie op www.TenderNed.nl
21 juli 2021, uiterlijk 10:00 uur	<i>Uiterste datum voor het stellen van vragen door inschrijvers, vragenronde 1. Via www.Tenderned.nl.</i>
2 augustus 2021	Verzenden Nota van Inlichtingen 1. <i>Via www.Tenderned.nl.</i>

<i>10 augustus 2021, uiterlijk 10:00 uur</i>	<i>Uiterste datum voor het stellen van vragen door inschrijvers, vragenronde 2. Via www.Tenderned.nl.</i>
20 augustus 2021	Verzenden Nota van Inlichtingen 2. Via www.Tenderned.nl .
<i>maandag, 30 augustus 2021, 10:00 uur</i>	<i>Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van inschrijvingen. Via www.Tenderned.nl.</i>
31 augustus 2021 – 3 september 2021	Beoordeling inschrijvingen
7 september 2021	Uitnodigingen aanleveren Proof of Concept
10 september 2021	Gesprek bespreking PoC
Uiterlijk 17 september 2021	Aanleveren Proof of Concept
20 september 2021 – 24 september 2021	Testperiode Proof of Concept
28 september 2021	Verificatiegesprek, bespreken resultaat Proof of Concept en contractbespreking (bij positief resultaat PoC).
30 september 2021	Verzending voornemen tot afwijzing(en) en voornemen tot gunnen incl. verzoek om bewijsmiddelen ten aanzien van UEA. Per post.
21 oktober 2021	Verzending definitieve gunning/afwijzing(en). Per post.
1 november 2021 tot en met december 2021	Implementatie-periode
1 januari 2022	Ingangsdatum overeenkomst, alle opdrachtgevers

De *cursief* weergegeven data zijn fatale data, mits de gemeente Landgraaf niet voorafgaand schriftelijk anders bericht. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

C.3 Spelregels

- Het doen van een inschrijving houdt in dat de inschrijver onvoorwaardelijk instemt met de bepalingen uit de Nota('s) van Inlichting(en), de aanbestedingsleidraad met bijlagen en de conceptovereenkomst met bijlagen;
- De inschrijver dient de inschrijving in overeenstemming met deze aanbestedingsleidraad, bijlage(n), bijbehorende documenten en eventuele nota(s) van inlichtingen in te dienen en aan te leveren;
- Bij deze aanbesteding en de uitvoering van de overeenkomst is Nederlands, in woord en geschrift, voertaal;
- Indien zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in de bedrijfsvoering van de inschrijver die van invloed zijn op de voortgang en afhandeling van de aanbesteding, dient u dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan de aanbesteder;
- De aanbesteder gaat ervan uit dat de inschrijver zijn inschrijving, en alle onderdelen (bijlagen, verklaringen, documentatie) daarvan, als vertrouwelijk aanmerkt, in de zin van artikel 2.57 van de Aanbestedingswet. Uitzonderingen hierop zijn bepaalde onderdelen die kennelijk niet-vertrouwelijk zijn en de situatie waarin de aanbesteder informatie openbaart uit hoofde van een wettelijke plicht, of op grond van enig rechterlijk vonnis;
- Het risico van het ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van overzichten, gegevens en verklaringen, berust bij de inschrijver;
- Door de inschrijver gemaakte kosten worden niet vergoed. Aanbesteder kan door een inschrijver niet aansprakelijk worden gesteld voor kosten en/of andere uitgaven, gemaakt of te maken met betrekking tot de aanbesteding;

- De aanbesteder behoudt zich het recht voor, bij elke stand van de aanbestedingsprocedure, ook na uiting van het gunningsvoornemen, de opdracht niet te gunnen, te wijzigen, opnieuw aan te besteden volgens een daartoe door hem geschikt geachte procedure, of onderhands te gunnen, een en ander voor zover dat niet in strijd is met dwingend recht. Door inschrijving aanvaardt de ondernemer dat hij de eigen gevolgen van een dergelijke gebeurtenis in volle omvang zal dragen, en verplicht de ondernemer zich ertoe zich tegen die gebeurtenis niet te verzetten en ook overigens de aanbesteder in verband met deze gebeurtenis niet aan te spreken.

C.4 Rangorde documenten

Voor zover ondergenoemde documenten met elkaar in tegenspraak zijn, geldt dat het hoger document prevaleert boven het lager genoemde (no. 1 prevaleert boven no. 2 enz):

1. De overeenkomst, inclusief alle bijlagen;
2. Eventuele) Nota(s) van inlichtingen (*);
3. Aanbestedingsleidraad, inclusief alle bijlagen;
4. Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2020 (GIBIT 2020);
5. Verwerkersovereenkomst;
6. Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Landgraaf 2019;
7. De inschrijving.

(*) Indien er meer nota's van inlichtingen zijn, prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente nota van inlichtingen.

C.5 Varianten/alternatieve inschrijving

Het indienen van varianten en/of alternatieve inschrijvingen is niet toegestaan. Indien op grond van deze aanbestedingsleidraad door één inschrijver verschillende inschrijvingen voor hetzelfde perceel worden ingediend, wordt geen van deze inschrijvingen in behandeling genomen.

C.6 Inlichtingen

Er worden twee inlichtingenrondes georganiseerd. Vragen ten behoeve van deze inlichtingenrondes kunnen enkel via www.tenderned.nl, worden gesteld aan de contactpersoon van de aanbesteder. Mondelinge informatie bindt de aanbesteder niet.

De uiterste datum voor het indienen van vragen voor de eerste inlichtingenronde is 21 juli 2021, uiterlijk 10:00 uur. De antwoorden op deze vragen zullen naar verwachting op 2 augustus 2021 middels een geanonimiseerde nota van inlichtingen beschikbaar worden gesteld via www.tenderned.nl.

Vragen voor de tweede inlichtingenronde mogen uitsluitend betrekking hebben op antwoorden uit de eerste ronde. De uiterste datum voor het indienen van vragen voor de tweede inlichtingenronde is 10 augustus 2021, uiterlijk 10:00 uur. De antwoorden op deze vragen zullen naar verwachting op uiterlijk 20 augustus 2021 beschikbaar worden gesteld via www.tenderned.nl.

Uiterlijk tegelijk met de Nota van Inlichtingen, laat de aanbesteder de inschrijvers weten of de gestelde vragen aanleiding hebben gegeven tot aanpassing van de conceptovereenkomst en zo ja, hoe de overeenkomst wordt aangepast.

Mocht een inschrijver in de (eventuele) Nota(s) van inlichtingen, de Aanbestedingsleidraad, inclusief alle bijlagen en in de conceptovereenkomst inclusief alle bijlagen, los of in samenhang

met elkaar, onduidelijkheden en/of onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden aantreffen, dan wel redelijkerwijs kunnen aantreffen, dan wel anderszins bezwaren hebben tegen de opdracht, de procedure, de bepalingen en/of de gestelde eisen, dan dient de inschrijver de aanbestede daarvan op de hoogte stellen. Dit dient te gebeuren op de omschreven wijze voor vragen en uiterlijk op de bovengenoemde uiterste datum voor het indienen van de vragen.

Maakt de inschrijver van de geboden mogelijkheid geen gebruik, dan komt dit voor risico van de inschrijver. In dat geval mogen zowel de aanbestede als de overige inschrijvers er van uitgaan dat de inschrijver tegen de procedure van de aanbesteding, de bepalingen, eisen en de overige inhoud van de aanbestedings- en contractdocumenten, geen bezwaar heeft. Door inschrijving doet de inschrijver nadrukkelijk en zonder voorbehoud afstand van een eventueel recht nog na inschrijving bezwaren te uiten tegen de procedure van de aanbesteding, de bepalingen, eisen en de overige inhoud van de aanbestedings- en contractdocumenten.

C.7 Informatie over verplichtingen inschrijvers

Inschrijvers zijn verplicht om de wet na te leven. Informatie over de verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de overeenkomst op de verrichtingen van de inschrijver van toepassing zijn, zijn onder meer verkrijgbaar bij:

- Voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst www.belastingdienst.nl;
- Voor bepalingen inzake milieubescherming: het ministerie van Infrastructuur en Milieu www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm;
- Voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

C.8 Indiening van de inschrijving

De inschrijving dient uiterlijk **maandag 30 augustus 2021, 10:00 uur** digitaal te zijn ingediend via **www.tenderned.nl**.

1. Inschrijvingen die na de sluitingstermijn ingediend worden zijn ongeldig;
2. Inschrijvingen die ter hand zijn gesteld, per post, fax, e-mail zijn ingediend of langs welke andere weg dan ook, zijn ongeldig;
3. Indien gebruik wordt gemaakt door de aanbestede van haar wettelijke bevoegdheid, maar geen plicht, om (nadere) informatie te vragen en een inschrijver in staat te stellen bepaalde tekortkomingen in zijn inschrijving te repareren, zullen inschrijvingen die niet voldoen aan de voorschriften, eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de wet, aanbestedingsleidraad en bijlagen, ongeldig zijn.

Indeling van de inschrijving

De inschrijving dient de volgende stukken en onderdelen te bevatten. Wij verzoeken onderstaande indeling aan te houden.

Aan te reiken documenten bij inschrijving	Omschrijving
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).	Bijlage 1.1
Prijzenblad, Inschrijfbiljet	Bijlage 1.2
Eisenlijst (requirements)	Bijlage 1.3
Wensenlijst	Bijlage 1.4
Referentieproject kerncompetentie 1	Bijlage 1.5
Referentieproject kerncompetentie 2	Bijlage 1.6
Verklaring beroep op technische bekwaamheid van derde	Bijlage 1.7

Inschrijving Kamer van Koophandel.	
Plan van aanpak met resultaatsverplichting: op basis van vragen uit het visiedocument (bijlage 2) en de functionaliteiten en overige criteria zoals beschreven tot uitdrukking te komen.	
Onderscheidende factoren zoals functionaliteiten, dienstverlening/ ontzorging.	

Invullen / ondertekening documenten

Een deel van de bijlagen bij deze aanbestedingsleidraad zijn documenten die bij inschrijving moeten worden ondertekend. U dient deze documenten te printen met het oog op de ondertekening, waarna deze in gescande vorm aan de aanbesteder ter beschikking kunnen worden gesteld. Op (eventueel) verzoek van de aanbesteder zal de winnende inschrijver voor de gunning de originele documenten aan de aanbesteder verstrekken.

LET OP:

Het risico van het niet tijdig uploaden van de inschrijving berust te allen tijde volledig bij de inschrijver. In verband met het tijdig uploaden van de inschrijving wordt ook verwezen naar de gebruikersvoorwaarden van www.tenderned.nl

Proces Verbaal

De aanbesteder maakt een proces-verbaal op van de opening van de tijdig binnengekomen inschrijvingen.

C.9 Beoordeling

Beoordeling van de inschrijving

Tijdig ingediende inschrijvingen worden getoetst op compleetheid.

Niet complete inschrijvingen kunnen als ongeldig ter zijde gelegd worden. De aanbesteder kan gebruik maken van zijn recht een aanvulling op en/of verduidelijking van inschrijvers te verlangen of om toezending van bepaalde ontbrekende documenten/ bewijsstukken te vragen. De aanbesteder is hiertoe echter niet verplicht.

Daarna wordt op grond van artikel 2.101 van de Aanbestedingswet aan de hand van de UEA en – voor zover bij inschrijving vereist – de met behulp van verklaring (**bijlage 1.5 en bijlage 1.6**) ingediende referenties beoordeeld of de inschrijvers voldoen aan de in paragraaf **A.4 en A.5** genoemde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Tot slot worden de geldige inschrijvingen verder beoordeeld aan de hand van de werkwijze zoals omschreven.

Gelijke beoordeling

Als meerdere inschrijvers gelijk eindigen wint de inschrijver met de hoogste score op kwaliteit.

Rangschikking

Indien de winnaar alsnog afvalt tijdens de testperiode/PoC, het verificatiegesprek/contractbespreking, of de implementatieperiode niet succesvol afsluit, zal in gevallen als deze in de regel besloten worden vanaf stap 5 met de als tweede geëindigde inschrijver te starten, vervolgens eventueel de derde, dan wel de gehele procedure opnieuw te starten. In dergelijke gevallen zal de rangschikking opnieuw bepaald worden.

De leden van het beoordelingscommissie beoordelen de inschrijvingen eerst afzonderlijk van elkaar en kennen een individuele waardering toe voor het kwalitatieve sub-gunningscriterium 3 en 4, op basis van de bij het kwalitatieve sub-gunningscriterium vermelden mogelijke waarderingen. Verschillen tussen de individuele waardering worden besproken en kunnen aanleiding zijn om een individuele waardering aan te passen en/of kunnen aanleiding zijn om een nadere toelichting van inschrijver te vragen op het desbetreffende aspect, ten einde zeker te stellen dat de toegekende waardering op basis van de juiste informatie is genomen. Vervolgens worden de individuele beoordelingen gemiddeld. Bij deze methode is het niet noodzakelijk dat één van de inschrijvers de hoogste, of laagste waardering behaalt en kunnen meerdere inschrijvers dezelfde waardering behalen.

Voor de kwalitatieve gunningscriteria 3 en 4 geldt dat per subgunningcriterium wordt door ieder lid een punt toegekend van 0 tot en met 10 met een interval van 2,5 punten (dus 0; 2,5; 5; 7,5; 10).

De verstrekte gegevens worden beoordeeld op de volgende punten:

- De mate waarin de beschreven oplossing aansluit bij de gewenste situatie;
- De mate waarin de visie op de geboden oplossing aansluit bij de verwachtingen van opdrachtgever;
- Het flexibel en doelmatig inrichten van communicatiestructuren met opdrachtgever;
- De mate waarin innovatie doelmatig onderdeel uitmaakt van de oplossing.
- Adequaatheid en volledigheid van de SLA.

De scores worden per (sub)gunningscriterium opgeteld en gemiddeld.

De inschrijver met de beste gemiddelde score per (sub)gunningscriterium krijgt als puntentotaal de maximale score voor dit subgunningscriterium. De overige inschrijvers krijgen een puntentotaal dat is vastgesteld volgens de formule: maximale score x (score / hoogste score). Het totaal van het gunningscriterium is de optelsom van de puntentotalen van de (sub)gunningscriteria. De inschrijver met de beste totaalscore van het betreffende gunningscriterium krijgt de maximale score voor dit gunningscriterium. De overige inschrijvers krijgen een puntentotaal dat is vastgesteld volgens de formule: maximale score x (score / hoogste score).

Voor de subgunningscriteria 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, dient voor ieder genoemd subgunningscriterium minimaal gemiddeld een 5,50 (vijf en een half punt) gescoord te worden. Indien lager dan gemiddeld een 5,50 gescoord wordt zal deze inschrijving ter zijde worden gelegd en zal de opdracht niet aan de betreffende inschrijver gegund worden.

De scores worden afgerond op 2 decimalen achter de komma.

Bij de waarderingen wordt gebruik gemaakt van onderstaande waarden:

Punten:	Toelichting op de puntenscore
0	De kwaliteit van de oplossing is niet beschreven, of wordt als niet adequaat ervaren. <i>(De beoordelingscommissie heeft er op basis van het antwoord geen vertrouwen in dat inschrijver in staat is de opdracht naar tevredenheid te managen)</i>
2,5	De kwaliteit van de oplossing wordt als minder adequaat ervaren. <i>(De beoordelingscommissie heeft er op basis van het antwoord onvoldoende vertrouwen in dat inschrijver onvoldoende in staat is de opdracht naar tevredenheid te managen, er is echter geen sprake van een duidelijke toegevoegde waarde)</i>
5	De kwaliteit van de oplossing wordt als adequaat ervaren. <i>(De beoordelingscommissie heeft er op basis van het antwoord vertrouwen in dat inschrijver in staat is de opdracht naar tevredenheid te managen, waarbij er sprake is van toegevoegde waarde)</i>
7,5	De kwaliteit van de oplossing wordt als zeer adequaat ervaren. <i>(De beoordelingscommissie heeft er op basis van het antwoord een groot vertrouwen in dat inschrijver in staat is de opdracht naar tevredenheid te managen, waarbij er sprake is van een grote toegevoegde waarde)</i>
10	De kwaliteit van de oplossing wordt als boven verwachting adequaat ervaren.

(De beoordelingscommissie heeft er op basis van het antwoord een zeer groot vertrouwen in dat inschrijver in staat is de opdracht naar tevredenheid te managen, waarbij er sprake is van een zeer grote toegevoegde waarde.)

De mate waarin de kwaliteit van de geboden oplossing als adequaat wordt ervaren, dat wil zeggen als relevant, realistisch en doelmatig worden ervaren, voldoende diepgang heeft, onderbouwd is met relevante en dominante gegevens én er sprake is van ontzorging.

C.10 Gunningscriteria

Gunningsmethodiek: het gunningscriterium economisch meest voordelige inschrijving

Inschrijver dient te beschrijven hoe hij op een verantwoordelijke wijze de uitvoering van de dienstverlening gaat oppakken/uitvoeren en tot welk resultaat u zich verplicht. Inschrijver dient in zijn plan van aanpak te beschrijven hoe inschrijver de opdracht werkelijk gaat uitvoeren indien de opdracht aan hem gegund wordt.

Nadat er uit de inschrijving is gebleken dat er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, de inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en hetgeen is opgenomen in dit aanbestedingsdocument, wordt de inschrijving verder beoordeeld. Hiervoor is een beoordelingscommissie opgericht die tot taak heeft te beoordelen welke inschrijving op grond van de hierna beschreven gunningcriteria als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteit moet worden aangemerkt. De beoordelingscommissie bestaat uit vakinhoudelijke deskundigen, gebruikers, verantwoordelijken en een inkoopadviseur. De rol van de inkoopadviseur bestaat uit het zorgen voor een goede begeleiding van de procedures en processen.

Op basis van het door de beoordelingscommissie opgesteld gunningsadvies neemt de aanbesteder het besluit wie wordt uitgenodigd voor de testperiode voor het Proof en Concept en als het PoC met positief resultaat wordt afgelegd het verificatiegesprek. Als deze voldoen kan het een gunningsbesluit volgen. Het gunningsbesluit zal aan alle inschrijvers schriftelijk bekend gemaakt worden.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit document gestelde eisen én naar oordeel van de aanbesteder de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding het gedaan, de Proof of Concept positief afgelegd en het verificatiegesprek.

Beoordeling van de inschrijvingen geschiedt op basis van de volgende verdeling:

	Omschrijving	Subweging	Weging
1	ALL-IN Prijs / Inschrijfsom		45
2.	Wensenlijst		15
3.	Plan van aanpak met resultaatsverplichting: op basis van vragen uit het visiedocument (bijlage 2) en de functionaliteiten en overige criteria zoals beschreven tot uitdrukking te komen.		35
3.1	Implementatieplan – plan van aanpak met resultaatsverplichting. Hoe wordt de oplossing geïmplementeerd (bijlage 2: vraag 1)	30	
3.2	SLA en beschrijving dienstverlening/ontzorging. Kwaliteit beheersfase, o.a. reactietijd/ oplossen van storingen; (bijlage 2: vraag 2, 3, 4)	40	
3.3	Visievragen ten aanzien van functionaliteiten. (bijlage 2: Vraag 5, 6, 7, 8)	20	
3.4	Visievragen ten aanzien van toekomst en uitvraag. (bijlage 2: vraag 9, 10)	10	
4	Onderscheidende factoren zoals functionaliteiten, dienstverlening/ontzorging.		5

4.1	Functionaliteiten	40	
4.2	Dienstverlening/ontzorging	40	
4.3	Overige factoren	20	
	TOTAAL		100

De visievragen, implementatieplan, SLA en de onderscheidende factoren (gunningscriterium 3 en 4) mogen maximaal 25 pagina's lang zijn (paginaformaat A4, lettergrootte 10), exclusief voorpagina, inhoudsopgave, flowcharts, tijdsschema's.

De verschillende gunningcriteria worden hierna uitgebreid toegelicht.

1. ALL-IN Prijs

De inschrijver dient prijzen aan te bieden conform het prijzenblad zoals weergegeven in bijlage 1.2. Het prijzenblad dient door inschrijver volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te worden. Iedere door de aanbestedende dienst niet goedgekeurde en niet gecommuniceerde wijziging van het prijzenblad leidt tot een ongeldige inschrijving en daarmee tot uitsluiting. De prijzen die u opgeeft dienen geoffreerd te worden in euro's, exclusief btw. Het moet gaan om ALL-IN tarieven. Ze bevatten dus alle kosten die nodig zijn voor het leveren, dan wel uitvoeren van de dienstverlening, inclusief overhead, uitvoeringskosten, implementatiekosten, reiskosten, administratieve kosten e.d.

Niet geoffreerde functionaliteiten en/of dienstverlening, welke naar inzicht van de opdrachtgever(s) noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht en/of voor het optimaal functioneren de dienst dienen om niet geleverd te worden. Noodzakelijke updates die ongevraagd extra functionaliteit/modules bevatten, worden om niet meegeleverd.

Beoordeling gebeurt op basis van het totaalbedrag van alle opgetelde prijzen samen.

Beoordeling van de ALL-IN prijs vindt plaats met de volgende formule.

$$\left(\frac{\text{prijs}_{\text{Laagst}}}{\text{prijs}_{\text{Geboden}}}\right) \times \text{Max.Score} = \text{Score}$$

waarbij wordt bedoeld met:

Prijs Laagst = de laagst aangeboden prijs;

Prijs Geboden = de door Inschrijver aangeboden prijs;

MaxScore = het op dit onderdeel maximaal te behalen puntenaantal.

De partij met de laagste prijs krijgt het maximum aantal punten, te weten: 45 punten.

Alle overige inschrijvers worden gerelateerd aan de inschrijvingen met de laagste prijs volgens de formule. Negatieve scores worden niet toegekend, de laagst mogelijke score is 0 punten.

Over prijzen wordt tot slot het volgende opgemerkt:

Strategisch inschrijven is niet verboden. Inschrijver dient dan wel rekening te houden met de volgende vier zaken:

- inschrijver dient reëel en transparant in te schrijven. Een prijs van nul euro of negatieve prijzen worden niet geacht reëel en transparant te zijn.
- er mag niet met symbolische prijzen worden ingeschreven. Prijzen moeten passen binnen de systematiek van het bestek/Programma van eisen;
- inschrijver mag geen gebruik maken van "price dumping" (abnormaal lage prijsaanbieding) en "predatory pricing" (het misbruik maken van een economische machtspositie in de zin van artikel 102 Verdrag over de werking van de Europese Unie (oud-artikel 82 EG-Verdrag));
- inschrijver mag geen misbruik maken van de gunningssystematiek (manipulatief inschrijven).

Indien inschrijver geen rekening houdt met de hierboven genoemde punten, zal haar inschrijving ongeldig worden verklaard zonder dat enig recht op vergoeding van gemaakte kosten ontstaat. De inschrijver wordt dan uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

2. Wensen lijst

De inschrijver dient per wens (bijlage 1.4) aan te geven in welke mate hij geheel, gedeeltelijk en niet kan voldoen aan de gevraagde wens. Hieraan is een vast score verbonden voor geheel, gedeeltelijk of niet voldoen aan de wens. De zwaarte van de score kan per wens verschillen, de zwaarte en de daarbij behorende score is per wens aangegeven. De wens die geheel voldoet krijgt de hoogste score. De gedeeltelijk voldoet krijgt de middelste score. De wens die niet voldoet krijgt de laagste score.

Indien de inschrijver denkt geheel of gedeeltelijke te voldoen aan de wens dient hij een toelichting te geven. De leden van de beoordelingscommissie kunnen afhankelijk van de toelichting de score van een wens wijzigen.

De scores van alle wensen worden opgeteld. De inschrijver met de hoogste score krijgt het maximaal aantal punten, te weten: 15 punten. De overige inschrijvers krijgen een puntentotaal dat is vastgesteld volgens de formule: $15 \times (\text{score} / \text{hoogste score})$.

3. Plan van aanpak met resultaatsverplichting: op basis van vragen uit visiedocument (bijlage 2)

Iedere inschrijver wordt gevraagd om een plan van aanpak met resultaatsverplichting in te dienen. In het plan van aanpak beschrijft de inschrijver hoe hij bij gunning aan hem de opdracht werkelijk gaat uitvoeren. Onderdelen van een PvA zijn bijvoorbeeld (niet uitputtend) de vereiste input voor realisatie, planning, checklisten, testscripts, draaiboek migratie etc. Zie ook bijlage 2 vraag 1.

Iedere inschrijver wordt gevraagd om een Service Level Agreement (SLA) in te dienen. Middels de SLA wordt de kwaliteit van de dienstverlening tijdens de beheersfase getoetst. Hierbij gaat de aandacht naar o.a. oplostijden, componenten die al dan niet tot de standaard dienstverlening in de beheersfase horen etc. Het beschrijft alsook de ontzorging (uitvoeren van beheertaken (move, add & changes)). Zie ook bijlage 2 vraag 2, 3, 4.

Om de visie van de opdrachtnemer te toetsen, zijn een aantal vragen inzake functionaliteit (zie bijlage 2 vraag 5, 6, 7, 8) en ten aanzien van ontwikkelingen in het telefonielandschap (zie bijlage 2 vraag 9, 10) opgenomen.

Indien componenten en/of taken zoals ten aanzien van functionaliteiten, SLA, voorbereiding, implementatie, realisatie, oplevering, uitvoering/nazorg, ontzorging, advisering en/of visie, etc. optioneel zijn en niet in de inschrijfsom zijn opgenomen en niet noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht en/of voor het optimaal functioneren van de dienst, dient dit in een aparte paragraaf, duidelijk en expliciet aangegeven te worden met de daarbij behorende kosten (excl BTW).

De inschrijver met de beste gemiddelde score per (sub)gunningscriterium krijgt als puntentotaal de maximale score voor dit subgunningscriterium. De overige inschrijvers krijgen een puntentotaal dat is vastgesteld volgens de formule: $\text{maximale score} \times (\text{score} / \text{hoogste score})$. Het totaal van het gunningscriterium is de optelsom van de puntentotalen van de subgunningscriteria. De inschrijver met de beste totaalscore van het betreffende gunningscriterium krijgt de maximale score voor dit gunningscriterium. De overige inschrijvers krijgen een puntentotaal dat is vastgesteld volgens de formule: $\text{maximale score} \times (\text{score} / \text{hoogste score})$.

Voor de subgunningscriteria 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, dient voor ieder genoemd subgunningscriterium minimaal gemiddeld een 5,50 (vijf en een half punt) gescoord te worden. Indien lager dan gemiddeld een 5,50 gescoord wordt zal deze inschrijving ter zijde worden gelegd en zal de opdracht niet aan de betreffende inschrijver gegund worden. De scores worden afgerond op 2 decimalen achter de komma.

4. Onderscheidende functionaliteiten/factoren/dienstverlening inschrijving

Oprachtgevers verwachten dat er in de huidige markt meer mogelijkheden zijn dan beschreven in de leidraad, echter wel door inschrijver aangeboden willen worden in de offerte.

Iedere inschrijver heeft de mogelijkheid om onderscheidende functionaliteiten/factoren/dienstverlening op te geven, welke in de inschrijfsom zijn meegenomen, echter niet zijn beschreven in de eisen en/of wensen lijst van opdrachtgever(s).

Als onderscheidende functionaliteiten/factoren/dienstverlening niet in de inschrijfsom zijn opgenomen en niet noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht en/of voor het optimaal functioneren van de dienst dient dit in een aparte bijlage, duidelijk en expliciet met bijhorende kosten (excl. BTW), te worden aangegeven.

De inschrijver met de beste gemiddelde score per (sub)gunningscriterium krijgt als puntentotaal de maximale score voor dit subgunningscriterium. De overige inschrijvers krijgen een puntentotaal dat is vastgesteld volgens de formule: maximale score x (score / hoogste score). Het totaal van het gunningscriterium is de optelsom van de puntentotalen van de (sub)gunningscriteria. De inschrijver met de beste totaalscore van het betreffende gunningscriterium krijgt de maximale score voor dit gunningscriterium. De overige inschrijvers krijgen een puntentotaal dat is vastgesteld volgens de formule: maximale score x (score / hoogste score).

C.11 Proof of Concept (PoC) (zie bijlage 3)

De PoC wordt getest door een afvaardiging van de beoordelingscommissie en een/of meerdere gebruikers, bij voorkeur ten kantore van de gemeente Landgraaf. Voordat de test plaats vindt wordt in de bespreking PoC op 10 september 2021 de testperiode PoC besproken. De inschrijver krijgt de mogelijkheid om de PoC in te richten tot 17 september 2021. De PoC wordt beoordeeld in de testperiode van 20 september 2021 tot uiterlijk 24 september 2021. Bij deze test mogen een Inhoudsdeskundige en accountmanager aanwezig zijn.

De test is een onderdeel van de aanbestedingsprocedure, de inschrijver in kwestie is verplicht hieraan deel te nemen en verplicht zich ertoe kosteloos de nodige medewerking te verlenen en agenda-technisch met de datum rekening te houden.

Indien het PoC negatief wordt beoordeeld wordt de inschrijver alsnog uitgesloten. In gevallen als deze zal in de regel besloten worden vanaf stap 5 met de als tweede geëindigde inschrijver te starten, vervolgens eventueel de derde, dan wel de gehele procedure opnieuw te starten.

Aan deelname aan de test kunnen in het geheel geen rechten worden ontleend; het geeft dus geen enkel recht op het voorlopig gegund krijgen van de opdracht

C.12 Contractbesprekingen/Verificatie

Met de inschrijver die met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs kwaliteitsverhouding en een positieve beoordeling van Het PoC heeft gedaan vindt een verificatiegesprek en de contractbespreking plaats. Dit zal plaatsvinden op 28 september 2021 bij de gemeente Landgraaf.

Het doel van de verificatie is om eventuele onduidelijkheden of vragen bij de inschrijving weg te nemen en kan nimmer leiden tot een aanpassing van de inschrijving. Aan deelname aan een verificatie kunnen in het geheel geen rechten worden ontleend; het geeft dus geen enkel recht op het voorlopig gegund krijgen van de opdracht. De verificatie is een onderdeel van de aanbestedingsprocedure.

Indien in het verificatie blijkt of in de contractbesprekingen partijen niet tot een akkoord kunnen komen wordt de inschrijver alsnog uitgesloten. In gevallen als deze zal in de regel besloten worden vanaf stap 5 met de als tweede geëindigde inschrijver te starten, vervolgens eventueel de derde, dan wel de gehele procedure opnieuw te starten.

De aanbesteder behoudt zich het recht voor om op ieder gewenst moment de verificatie en/of de contractbespreking stop te zetten en af te breken. Indien het PoC negatief wordt beoordeeld wordt de inschrijver alsnog uitgesloten.

C.13 Mededeling van directe uitsluiting en/of afwijzing

Indien de beoordeling aanleiding geeft tot uitsluiting en/of afwijzing van één of meer inschrijvers, zal de aanbesteder hen dat volgens artikel 2.103 van de Aanbestedingswet schriftelijk mededelen. De aanbesteder kan die mededeling integreren in de gunningsbeslissing.

Inschrijvers die zich niet met de directe uitsluiting en/of afwijzing of het gunningsvoornemen kunnen verenigen, kunnen tegen de uitsluiting, de afwijzing maar ook het gunningsvoornemen bezwaar aantekenen middels een kort geding, uiterlijk binnen de termijn aangegeven in de gunningsbeslissing.

Na beoordeling van de gunningcriteria worden de eindscores van de gunningcriteria opgeteld. De inschrijver die dan de hoogste totaalscore heeft, heeft daarmee de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding gedaan.

C.14 Mededeling van de gunningsbeslissing (Voornemen tot gunnen)

Alvorens tot gunning over te gaan, uit de aanbesteder een gunningsvoornemen (de zogenoemde mededeling van de gunningsbeslissing als bedoeld in artikel 2.130 van de Aanbestedingswet). Deze gunningsbeslissing, die geen gunning inhoudt doch slechts de mogelijkheid te gunnen, wordt aan de inschrijvers per e-mail en/of schriftelijk medegedeeld.

Bij de gunningsbeslissing gelden de volgende regels:

- a. De inschrijver aan wie de aanbesteder voornemens is de opdracht te gunnen, ontvangt volgens artikel 2.102 van de Aanbestedingswet het schriftelijke verzoek om binnen een redelijke termijn de bewijsmiddelen als bedoeld in paragraaf **A.4.3** aan te leveren. Die bewijsstukken moeten de juistheid van de UEA bevestigen. Inschrijver stemt in met de voorwaarde dat de bewijsstukken van UEA schriftelijk opgevraagd zullen worden door de aanbesteder en deze vervolgens door inschrijver binnen een redelijke termijn zullen worden overhandigd aan de aanbesteder;
- b. Indien aanbesteder een verzoek doet als genoemd in sub a. en uit de beoordeling van de in dat verband ontvangen bewijsstukken blijkt dat de inschrijver niet voldoet, zal aanbesteder de gunningsbeslissing herroepen;
- c. Ingeval van een situatie als bedoeld in sub b., kan aanbesteder opnieuw aan de hand van het bepaalde in hoofdstuk C.10 bepalen welke inschrijver de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan. De aanbesteder kan vervolgens een nieuwe gunningsbeslissing bekendmaken;

- d. Inschrijvers die zich niet kunnen verenigen met de gunningsbeslissing en/of uitsluiting dan wel afwijzing dienen, op straffe van niet-ontvankelijkverklaring, uiterlijk binnen de termijn genoemd in de aan hen verzonden gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde Voorzieningenrechter.

Door inschrijving aanvaarden inschrijvers een opschortende termijn van 20 dagen voor vorderingen, samenhangend met de onderhavige aanbesteding. Ook aanvaarden zij niet-ontvankelijk te zijn in hun vorderingen, en deze verwerkt te hebben, indien het kort geding na voornoemde periode van 20 dagen, nog aanhangig zou worden gemaakt. De vervaltermijn waarborgt de voortvarendheid van de procedure en het beschermt de gerechtvaardigde belangen van onder andere de winnende inschrijver bij rechtszekerheid.

C.15 Gestanddoeningstermijn

Inschrijver doet zijn inschrijving gestand gedurende tenminste 3 maanden na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van een inschrijving is verstreken. Mocht tegen onderhavige aanbesteding een kortgeding worden aangespannen, dan wordt de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch verlengd tot 30 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. In overige gevallen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

C.16 Voorbehoud gunning / niet gunnen

Indien zich een situatie voordoet, die daartoe aanleiding geeft, behoudt de aanbesteder zich het recht voor om, zelfs na uiting van het gunningsvoornemen, het aanbestedingstraject geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, zonder opgaaf van reden. De aanbesteder heeft dus geen verplichting tot gunning. Inschrijvers kunnen in het geval van intrekking geen aanspraak maken op vergoeding van enigerlei kosten in verband met die intrekking of anderszins. Door het uitbrengen van een inschrijving verklaart de inschrijver zich akkoord met deze voorwaarden.

BIJLAGE 1.1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Het wettelijk verplichte model Uniforme Europees Aanbestedingsdocument is bijgevoegd als separate bijlage. Het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument dient volledig te worden ingevuld en rechtsgeldig te worden ondertekend.

Inschrijver dient het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument bij de inschrijving toe te voegen.

Het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument dient te worden geopend met Adobe Reader. Indien het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument met andere programma's dan Adobe Reader wordt geopend, kan de inhoud van het document zijn gewijzigd. Openen en/of bewerken van het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument met andere software dan Adobe Reader is voor eigen rekening en risico van de inschrijver.

Adobe Reader is gratis te downloaden via onderstaande link: <http://get.adobe.com/nl/reader/>

Het UEA is als separate bijlage opgenomen in pdf-formaat.

BIJLAGE 1.2 INSCHRIJFBILJET

Ondergetekende, _____ statutaire naam van de rechtspersoon _____, gevestigd te _____, verklaart zich door ondertekening dezes bereid de gevraagde dienstverlening Telefonie overeenkomstig alle bepalingen in deze leidraad.

Iedere opdrachtgever sluit een overeenkomst op basis van dit inschrijfbiljet:

Op deze bijlage dient u de totaaltellingen van bijlage 1.2.1 en 1.2.2 over te nemen.

TOTAAL PRIJSOPGAVE ALL-IN		
Gemeente Landgraaf en gemeente Brunssum		
Specificatie inschrijfsom	Prijzen exclusief BTW	
Subtotaal (TCO gebaseerd op 5 jaar) Brunssum	€	
Subtotaal (TCO gebaseerd op 5 jaar) Landgraaf	€	
TOTAAL GENERAAL INSCHRIJFSOM (exclusief BTW)	€	
	BTW	% €
	BTW	% €
TOTAAL GENERAAL INSCHRIJFSOM (inclusief BTW)	€	

Naam:	
Functie:	
Bedrijf:	
Handtekening:	
Datum:	

Prijzen zijn inclusief alle kosten (ALL-IN), voor zover van toepassing, zoals, maar niet uitputtend: voorbereiding, implementatie, licentiekosten, beheer- en onderhoudskosten, visievorming, ontwikkeling, uitvoering, overhead, reiskosten, verblijfskosten, naslagwerken, hard- of software technische hulpmiddelen, etc.

Niet geoffreerde functionaliteiten en/of dienstverlening, welke naar inzicht van de opdrachtgever(s) noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht en/of voor het optimaal functioneren van het telefonieplatform dienen om niet geleverd te worden. Noodzakelijke updates die ongevraagd extra functionaliteit/modules bevatten, worden om niet meegeleverd. Indien componenten en/of taken zoals ten aanzien van functionaliteiten, SLA, voorbereiding, implementatie, realisatie, oplevering, uitvoering/nazorg, advisering en/of visie, etc. optioneel zijn en niet in de inschrijfsom zijn opgenomen en niet noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht en/of voor het optimaal functioneren van het telefonieplatform, dienen in een aparte bijlage, duidelijk en expliciet aangegeven te worden met de daarbij behorende kosten (excl. BTW). Er mogen alleen additionele kosten in rekening worden gebracht, welke buiten de gevraagde aanbidding vallen. Indien opdrachtnemer van oordeel is dat hij geconfronteerd wordt met kosten voor additionele functionaliteiten/werkzaamheden, dient opdrachtgever hierover vooraf schriftelijke toestemming te hebben verleend. Zonder schriftelijke toestemming kunnen geen additionele kosten worden gefactureerd.

Bovenstaande prijzen hebben betrekking op het jaar 2022

BIJLAGE 1.2.1 INSCHRIJFBILJET specificatie gemeente Brunssum

Het inschrijfbiljet voor Brunssum is als separate bijlage opgenomen in Excel-formaat. Inschrijver is verantwoordelijk voor een correcte berekening van het totaalbedrag.

BIJLAGE 1.2.2 INSCHRIJFBILJET specificatie gemeente Landgraaf

Het inschrijfbiljet voor Landgraaf is als separate bijlage opgenomen in Excel-formaat. Inschrijver is verantwoordelijk voor een correcte berekening van het totaalbedrag.

BIJLAGE 1.3 EISEN

Eisen		
FUNCTIONEEL (EISEN)	VOLDAAN	
Algemeen		
1	<p>Opdrachtnemer levert een vaste telefonie dienstverlening op basis van een SaaS (Cloud) oplossing. De te leveren functionaliteiten komen overeen met die van een moderne telefoniecentrale, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - KCC, ACD, groeps- en teamschakeling, - Functionele vaste-mobiele integratie, - Presence en chat van en tussen gebruikers, - Doorverbinden, doorschakelen, ruggespraak, wachtstand, - Diverse vormen van nummer weergave. 	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
2	<p>De telefonievoorzieningen zoals die door Opdrachtnemer worden geleverd, zijn flexibel en schaalbaar en in te zetten naar behoefte van opdrachtgever. Dit betekent dat voorzieningen op elk ogenblik gedurende de looptijd opgeschaald als afgeschaald kunnen worden. Onder telefonie voorzieningen wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kantoortelefonie op vaste en mobiele endpoints, - Multi Channel Contact Center, - Call Recording (gespreksopname), - Management rapportages, - Piket functionaliteit. <p>Momenteel heeft Gemeente Landgraaf 3 piketdiensten. Gemeente Brunssum heeft 2 piketdiensten.</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
3	<p>De geboden cloudoplossing is stabiel, 24/7 beschikbaar en is voor 99% storingsvrij (betrouwbaar).</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
4	<p>De opdrachtnemer voorziet een concept SLA die onderdeel uitmaakt van de aanbidding.</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
5	<p>De opdrachtnemer voorziet een implementatie/migratieplan met acceptatievoorwaarden dat onderdeel uitmaakt van de aanbidding.</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
6	<p>Opdrachtnemer borgt een goede gesprekskwaliteit (minimaal een MOS waarde van 3.5) binnen haar telefoniedienst. D.w.z. gesprekken zijn goed verstaanbaar, bevatten geen haperingen, zijn niet blikkerig en hebben geen vertraging.</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
7	<p>Systeemdokumentatie en technische beheer handleidingen moeten in het Nederlands of Engels beschikbaar worden gesteld. Handleidingen voor (eind)gebruikers over het gebruik van de hard- of software dienen in het Nederlands beschikbaar te zijn of beschikbaar gesteld te worden. De Nederlandstalige servicedesk van de opdrachtnemer is integraal en kosteloos onderdeel van de opdracht.</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
8	<p>De geboden oplossing moet werkend zijn op de gemeentelijke aansluiting (14045) van de VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeentes). Het 14+netnummer realiseert één telefonische ingang voor gemeenten. Bijna alle bewoners van Nederland kunnen met dit nummer gemakkelijk hun gemeente bellen. Het bestaat uit het cijfer 14 plus het netnummer van de gemeente.</p> <p>De beller belt naar 14045, spreekt daar Landgraaf of Brunssum (of een andere gemeente met kengetal 045) in en wordt dan doorverbonden naar de telefooncentrale van de juiste gemeente, in ons geval Brunssum of Landgraaf.</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
9	<p>De door Opdrachtgever beschikbaar gestelde nummers en nummerblokken blijven eigendom van de Opdrachtgever gedurende en na de looptijd van de overeenkomst. Het nummerplan zal per gemeente worden verstrekt wanneer de inschrijver wordt uitgenodigd voor het deelnemen aan de PoC.</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
10	<p>Het project moet vóór 1 januari 2022 opgeleverd zijn.</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
11	<p>De geboden oplossing kan de beschreven persona's (zie bijlage 4) bedienen</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
12	<p>Met de geboden oplossing is intern belverkeer tussen medewerkers van de organisaties gratis.</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		

13	De opdrachtnemer kan deskundigheid ten aanzien van informatiebeveiliging aantonen middels een ISO 27001 certificaat of alternatief. Zie paragraaf A.5.3.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
14	De dekkingsgraad, zowel binnen als buiten de gebouwen, bedraagt minimaal 97%	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		

FUNCTIONEEL (EISEN)		VOLDAAN
Telefooncentrale		
15	Binnen de geboden oplossing kunnen meerdere groepsnummers worden ingericht, met daarin zowel vaste- als mobiele gebruikers die kunnen deelnemen in de groepsschakeling.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
16	Gebruikers moeten in meerdere groepen kunnen deelnemen en de beschikbaarheid per groep aan- en uit kunnen schakelen, daarbij kunnen zij gebruik maken van functietoetsen binnen de applicatie (zowel Softphone applicatie als werkplekclient).	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
17	Gebruikers moeten in staat zijn om naast de deelname in de groep ook bereikbaar te blijven op hun eigen individuele nummer.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
18	Bij het niet beantwoorden of bezet zijn van een medewerker in de belgroep, dient het gesprek te worden aangeboden op een volgende vrije medewerker, behorende tot de groep.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
19	Indien geen van de medewerkers beschikbaar is in de belgroep, dient er een terugval gerealiseerd te worden naar een van de mogelijke opties: KCC, een alternatieve belgroep of naar een specifiek collega. Deze terugval is mogelijk ongeacht het gebruikte endpoint.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		

FUNCTIONEEL (EISEN)		VOLDAAN
Klant Contact Centrum (KCC)		
20	De standaard wachtrijmanagement functionaliteiten zijn beschikbaar, waaronder het communiceren van de positie van de beller in de wachtrij. Beschrijf in de toelichting de functionaliteiten die beschikbaar zijn.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
21	Wanneer een vooraf ingesteld maximumaantal personen in de wachtrij staan, krijgt de volgende beller het advies om op een later moment terug te bellen.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
22	Het communiceren van alternatieve contactmogelijkheden. Bijvoorbeeld: verwijzing naar website of contacteren via mail.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
23	Er kan wachtmuziek worden afgespeeld voor de mensen in de wachtrij	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
24	Real time weergave van gegevens (bv. actuele wachtrijen, agenten en gesprekken van elke gewenste ingang). De gegevens kunnen via een wallboard en werkplek worden getoond. Specificeer in het veld toelichting welke gegevens er worden getoond (dit mag ook met een schermprint van de software).	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
25	Omwille van trainingsdoeleinden moet het mogelijk zijn om mee te luisteren met gesprekken of deze op te nemen. Schets in het toelichtingsveld of in een extra bijlage de functionaliteiten en hoe het proces van opnames verloopt en hoe een supervisor indien nodig de gesprekken terug kan luisteren. Bij gemeente Landgraaf dienen 3 medewerkers supervisor functionaliteiten te krijgen, die gelijktijdig ingelogd moeten kunnen zijn. Voor gemeente Brunssum zijn dit 8 medewerkers.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
26	Inzicht in de wachtrij en schakelen tussen gesprekken moet mogelijk zijn.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
27	Ruggespraak en wachtstand moet ongeacht toestel of softphone mogelijk zijn. De beller krijgt dan een wachtmelodie of -tekst te horen.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		
28	Het moet mogelijk zijn voor de KCC-medewerker om eenvoudig de beschikbaarheidsstatus te veranderen in (on)beschikbaar.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
<i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>		

FUNCTIONEEL (EISEN)		VOLDAAN
Telefonie		
29	Er is een softphone applicatie die zowel werkt op lokale desktops als in een gevirtualiseerde desktop (VmWare). De softphone applicatie ondersteunt altijd de laatste windows versie. <i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
30	De Softphone applicatie dient zodanig te zijn ingericht dat deze op alle gangbare smartphones (Android én IOS) kan worden ingericht. De basis functionaliteit is dezelfde als deze op de werkplekclient. <i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
31	De geboden oplossing bevat voorkeurslijsten zodat een collega snel wordt gevonden <i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
32	Het is mogelijk om eenvoudig met de geboden oplossing door te verbinden naar een collega, waarbij ook de beschikbaarheid van die collega zichtbaar is <i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
33	Leverancier geeft een aantal opties voor een softphone, eenvoudig vast toestel, geavanceerd vast toestel en KCC vast toestel die passen bij de beschreven persona's. Op de vaste toestellen kan worden ingelogd en uitgelogd. Het overzicht bevat de functionaliteit en prijs per toestel. In bijlage 5 vindt u de aantallen van gewenste toestellen terug. <i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
34	Leverancier geeft een offerte voor zowel vaste als mobiele spraak&data abonnementen. In bijlage 4 vindt u een indicatie van het huidige verbruik. Bij gemeente Landgraaf zijn momenteel 46 SIP trunks in gebruik, bij gemeente Brunssum 39. <i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
35	Leverancier geeft een aantal opties voor verschillende headsets (mono, stereo). Het overzicht bevat de functionaliteit en prijs per toestel. In bijlage 5 vindt u de aantallen van gewenste headsets terug. <i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee

FUNCTIONEEL (EISEN)		VOLDAAN
Beheer		
36	Mogelijkheid om openingstijden van de centrale zelf te kunnen inregelen + programmeren wacht/afwezigheid bandjes als er zich een calamiteit voordoet. Per gemeente dienen 3 medewerkers gelijktijdig te kunnen inloggen in de beheeromgeving. <i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
37	Mogelijkheid om eenvoudig (nieuwe) medewerkers te kunnen toevoegen, wijzigen en verwijderen. <i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
38	Mogelijkheden voor het opstellen van policy (bijvoorbeeld het verbieden van buitenlands nummers te bellen). <i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
39	Het is mogelijk om tijdens het contract persoonlijke nummers van nieuwe medewerkers te importeren wanneer deze in dienst komen of nummers te exporteren uit het contract wanneer deze de organisatie verlaten (inbrengen en meenemen van nummers). Voor 10% van het aantal contracten behoren de kosten bij de standaard dienstverlening van het contract. <i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
40	In geval van diefstal of verlies moet 24 uur per dag 7 dagen in de week de mogelijkheid bestaan voor het direct blokkeren van de simkaart. <i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee

FUNCTIONEEL (EISEN)		VOLDAAN
Rapportages		
41	Standaard rapportages binnen de oplossing, waaronder agentrapportages, wachtrijrapportages, beltikken. De leverancier beschrijft de standaard aanwezige rapportages. <i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
42	Gegevens moeten op generieke wijze geëxporteerd (bijvoorbeeld CSV, XML, webservice, API, ODBC) kunnen worden naar andere applicaties/omgevingen door middel van bestanden of koppelmogelijkheden. Opdrachtnemer beschrijft de koppelmogelijkheden in het toelichtingenveld. <i>Toelichting bij niet of gedeeltelijke aan de eis voldaan:</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Naam		datum
functie		handtekening
bedrijf		

BIJLAGE 1.4 GUNNINGSCRITEIRIUM–WENSEN

GUNNINGSCRITEIRIA		
FUNCTIONEEL	GEWICHT	
Algemeen		
1	Bij uitval van alle connectiviteit tussen Opdrachtnemer en de datacenters van Opdrachtgever, dient de telefonie voorzieningen middels een (semi) automatisch mechanisme een calamiteitenschakeling in werking te stellen. Hierbij blijven tenminste de KCC-voorzieningen, de piket ingangen en de applicaties op de smartphones via de Softphone applicatie bereikbaar. <i>Toelichting:</i>	0-4-9 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
2	De dienstverlening wordt geleverd vanuit een land dat deel uitmaakt van de EEG, bij voorkeur Nederland. <i>Toelichting:</i>	0-3-7 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
3	De leverancier stuurt een melding/notificatie bij landelijke storingen naar de gemeente. <i>Toelichting:</i>	0-2-5 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
4	Medewerkers van de Opdrachtgever kunnen plaats- en tijdsafhankelijk gebruik maken van de door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde telefonie dienstverlening. <i>Toelichting:</i>	0-3-7 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
5	De opdrachtnemer kan borging van kwaliteit aantonen middels een ISO 9001 certificaat of alternatief. Zie bijlage 7. <i>Toelichting:</i>	0-3-7 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
6	De opdrachtnemer kan bewustzijn ten aanzien van milieu aantonen middels een ISO 14001 certificaat of alternatief. Zie bijlage 7. <i>Toelichting:</i>	0-3-7 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet

TECHNISCH		GEWICHT
Koppelingen		
7	Het platform kan worden gekoppeld met diverse achterliggende taak- en zaakapplicaties, op basis een koppelvak (uitwisselbaarheid van gegevens, status et cetera). De opdrachtnemer benoemt de reeds gerealiseerde koppelingen en geeft een koppelprijs (per applicatiekoppeling). Opdrachtgever kan hiervoor een nadere opdracht verstrekken. Het staat Opdrachtgever vrij hier wel of geen gebruik van te maken. <i>Toelichting:</i>	0-3-7 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
8	Het platform kan worden gekoppeld met het KCS van leverancier SIM, wat door gemeente Landgraaf wordt gebruikt. Indien de koppeling er nog niet is, is het mogelijk om deze te bouwen. Het koppelvak is gebaseerd op API. De leverancier geeft een koppelprijs aan. <i>Toelichting:</i>	0-4-9 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
9	Het platform kan worden gekoppeld met het Zaaksysteem Djuma van leverancier Visma Circle, wat door gemeente Brunssum wordt gebruikt. Indien de koppeling er nog niet is, is het mogelijk om deze te bouwen. Het koppelvak is gebaseerd op API of webservices. De leverancier geeft een koppelprijs aan. <i>Toelichting:</i>	0-4-9 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
10	Medewerkergegevens kunnen uit AD gehaald worden (bv. naam, functie, afdeling, telefoonnummer) <i>Toelichting:</i>	0-4-9 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet

FUNCTIONEEL		GEWICHT
Telefooncentrale		
11	Het is mogelijk om een incidentele boodschap in te stellen voor een belgroep indien er een calamiteit is. Bijvoorbeeld een ICT-applicatie die tijdelijk niet benaderbaar is, om en overvloed aan meldingen te vermijden een tijdelijke boodschap op het nummer plaatsen.	0-3-7 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
<i>Toelichting:</i>		
12	Indien een telefoongesprek naar het KCC of knooppunt terugvalt, is de herkomst van het gesprek dat terugvalt inzichtelijk.	0-3-7 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
<i>Toelichting:</i>		

FUNCTIONEEL		GEWICHT
Klant Contact Centrum (KCC)		
13	Het is mogelijk voor de KCC-medewerker om de optie nabewerking in te schakelen	0-3-7 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
<i>Toelichting:</i>		
14	De nawerkijd moet per rol in te stellen zijn	0-2-5 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
<i>Toelichting:</i>		

FUNCTIONEEL		GEWICHT
Telefonie		
15	Voicemailfunctionaliteit mogelijkheden voor alle type gebruikers/toestellen	0-3-7 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
<i>Toelichting:</i>		
16	Belzichtbaarheid (mobiel nummer, algemeen nummer of anoniem) bij bellen naar externen zelf kunnen instellen bij mobiele toestellen.	0-2-5 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
<i>Toelichting:</i>		
17	De mogelijkheid voor medewerkers om hun beschikbaarheid kenbaar te maken naar de organisatie op alle type toestellen.	0-3-7 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
<i>Toelichting:</i>		
18	Het moet mogelijk zijn om gesprekken met (naar keuze) warme of koude overdracht door te verbinden op alle type toestellen.	0-3-7 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
<i>Toelichting:</i>		
19	Het is mogelijk om voor een bepaald vast toestel/gebruiker restricties in te voeren, zoals het bellen van een beperkt aantal telefoonnummers.	0-2-5 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
<i>Toelichting:</i>		
20	Het is mogelijk om met een door de gebruiker aangemaakte favorieten contactlijst te werken op vaste en mobiele toestellen.	0-3-7 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
<i>Toelichting:</i>		

FUNCTIONEEL		GEWICHT
Beheer		
21	Het moet mogelijk zijn om eenvoudig inzicht te krijgen in een telefonie workflows, bijvoorbeeld door een visuele weergave. De leverancier beschrijft de mogelijkheden.	0-4-9 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
<i>Toelichting:</i>		

FUNCTIONEEL		GEWICHT
Rapportages		
22	Standaard rapportages en data export kunnen periodiek (bijvoorbeeld werkdag/week/maand) automatisch in batch over de voorgaande periode worden gegenereerd	0-3-7 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
<i>Toelichting:</i>		
23	Standaard rapportages en data export kunnen ad hoc worden gegenereerd	0-3-7 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
<i>Toelichting:</i>		
24	In de gehele keten blijft het telefonieplatform de data en interactie van het inkomende gesprek monitoren zodat over de gehele communicatieketen kan worden gerapporteerd.	0-3-7 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
<i>Toelichting:</i>		
25	Op basis van actuele en historische gegevens kan de servicegraad worden berekend	0-3-7 <input type="checkbox"/> Geheel <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> Niet
<i>Toelichting:</i>		

Naam:	
Functie:	
Bedrijf:	
Handtekening:	
Datum:	

BIJLAGE 1.5 KERNCOMPETENTIE 1

Indien voor een kerncompetentie gebruik wordt gemaakt van een andere referent, dan dient dit formulier apart voor elke kerncompetentie te worden ingevuld.

Contactgegevens Referent	
Naam en adres Referent alsmede KvK nummer indien van toepassing	
Naam, telefoonnr. en e-mail adres van de contactpersoon bij Referent	
Naam en korte beschrijving referentieopdracht:	
Aanneemsom of opdrachtsom van de referentieopdracht:	
Kerncompetenties	
<p>Kerncompetentie 1: Inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het implementeren en onderhouden van een telefonieplatform, bij voorkeur bij een overheidsinstelling met een Klant Contact Centrum (KCC), waarin vaste en mobiele telefonie gemengd worden gebruikt met minimaal 200 aansluitingen bij één opdrachtgever. (*) Met één opdrachtgever wordt tevens bedoeld een samenwerkingsverband tussen verschillende organisaties vergelijkbaar met onderhavige aanbesteding.</p>	<p>Voldoet de referentieopdracht aan kerncompetentie 1?</p> <p><input type="checkbox"/> Ja</p> <p><input type="checkbox"/> Nee</p> <p>De aanbesteder behoudt zich het recht voor dit bij de Referent te verifiëren.</p>
Tevredenheidverklaring	<p>Is de referentieopdracht door de opdrachtnemer naar behoren uitgevoerd, zowel met betrekking tot de wijze van de uitvoering als met betrekking tot het resultaat?</p> <p><input type="checkbox"/> Ja</p> <p><input type="checkbox"/> Nee</p> <p>De aanbesteder behoudt zich het recht voor dit bij de Referent te verifiëren.</p>

Naar waarheid ingevuld en ondertekend: Door de Referent:

Op		[datum]
Te		[plaats]
Door		[naam Referent]
		[handtekening]

Naar waarheid ingevuld en ondertekend: Door de Inschrijver:

Op		[datum]
Te		[plaats]
Door		[naam rechtsgeldige vertegenwoordiger. Ingeval van <u>samenwerkingsverband</u> (combinatie) dienen alle deelnemers in het samenwerkingsverband de verklaring rechtsgeldig te ondertekenen]
Van		[onderneming]
		[handtekening]

BIJLAGE 1.6 KERNCOMPETENTIE 2

Indien voor een kerncompetentie gebruik wordt gemaakt van een andere referent, dan dient dit formulier apart voor elke kerncompetentie te worden ingevuld.

Contactgegevens Referent	
Naam en adres Referent alsmede KvK nummer indien van toepassing	
Naam, telefoonnr. en e-mail adres van de contactpersoon bij Referent	
Naam en korte beschrijving referentieopdracht:	
Aanneemsom of opdrachtsom van de referentieopdracht:	
Kerncompetenties	
<p>Kerncompetentie 2: Inschrijver dient gedurende de afgelopen 3 jaar ervaring te hebben opgedaan met het oplossen van bereikbaarheids-/dekkingsgraad problemen op specifieke werklocaties (zoals kantoorpanden en bedrijfsruimtes) en buitengebieden.</p> <p>(*) Met één opdrachtgever wordt tevens bedoeld een samenwerkingsverband tussen verschillende organisaties vergelijkbaar met onderhavige aanbesteding.</p>	<p>Voldoet de referentieopdracht aan kerncompetentie 2?</p> <p><input type="checkbox"/> Ja</p> <p><input type="checkbox"/> Nee</p> <p>De aanbesteder behoudt zich het recht voor dit bij de Referent te verifiëren.</p>
Tevredenheidverklaring	<p>Is de referentieopdracht door de opdrachtnemer naar behoren uitgevoerd, zowel met betrekking tot de wijze van de uitvoering als met betrekking tot het resultaat?</p> <p><input type="checkbox"/> Ja</p> <p><input type="checkbox"/> Nee</p> <p>De aanbesteder behoudt zich het recht voor dit bij de Referent te verifiëren.</p>

Naar waarheid ingevuld en ondertekend: Door de Referent:

Op		[datum]
Te		[plaats]
Door		[naam Referent]
		[handtekening]

Naar waarheid ingevuld en ondertekend: Door de Inschrijver:

Op		[datum]
Te		[plaats]
Door		[naam rechtsgeldige vertegenwoordiger. Ingeval van <u>samenwerkingsverband</u> (combinatie) dienen alle deelnemers in het samenwerkingsverband de verklaring rechtsgeldig te ondertekenen]
Van		[onderneming]
		[handtekening]

BIJLAGE 1.7 VERKLARING BEROEP OP TECHNISCHE BEKWAAMHEID DERDE

Indien de Inschrijver zich voor zijn technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid beroept op een of meer derden als bedoeld in artikel 2.94 Aanbestedingswet, dan dient inschrijver zulks op straffe van uitsluiting aan te geven in het UEA. Voorts dienen de Inschrijver alsmede de derde(n) als bedoeld in artikel 2.94 van de Aanbestedingswet deze verklaring volledig en naar waarheid in te vullen en te ondertekenen. Deze verklaring dient eerst na een verzoek daartoe als bedoeld in paragraaf A3.3 en C10 aan de Opdrachtgever te worden overhandigd.

<p>Inschrijver verklaart door ondertekening dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hij zich voor de uitvoering van de aan te besteden opdracht op grond van artikel 2.94 Aanbestedingswet beroept op de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van een of meerdere derden als bedoeld in artikel 2:94 Aanbestedingswet, meer in het bijzonder ten behoeve van de eis(en) ten aanzien van de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid uit paragraaf A5.1/A5.2 van de aanbestedingsleidraad,; • hij gezien het voorgaande een beroep doet op de draagkracht van (naam derde): -----, gevestigd te (vestigingsadres derde) ----- die - indien van toepassing- is ingeschreven in het handelsregister onder nummer : ----- (KvK-nummer derde), hierna te noemen 'de Derde'; • hij kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de Derde;
<p>De Derde verklaart door ondertekening dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver kan beschikken over haar, voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke, middelen, waarop ten bewijze van voldoende technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid door de Inschrijver een beroep wordt gedaan; • de hierboven gegeven verklaringen ook voortduren, ongeacht of sprake is van (kapitaal)deelneming van de Derde in de Inschrijver; • de hier boven gegeven verklaringen onherroepelijk en onvoorwaardelijk zijn.

Aldus naar waarheid ingevuld en door **inschrijver** ondertekend.

Op		[datum]
Te		[plaats]
Door		[naam rechtsgeldige vertegenwoordiger van inschrijver. Ingeval van <u>samenwerkingsverband</u> (combinatie) dienen alle deelnemers in het samenwerkingsverband de verklaring rechtsgeldig te ondertekenen]
Van		[onderneming]
		[handtekening]

Aldus naar waarheid ingevuld en door **derde** ondertekend.

Op		[datum]
Te		[plaats]
Door		[naam rechtsgeldige vertegenwoordiger derde]
Van		[naam Derde]
		[handtekening]

BIJLAGE 2 VISIE-DOCUMENT

Visievragen worden op de volgende punten beoordeeld:

- De mate waarin het implementatieplan beschrijft hoe de oplossing wordt gerealiseerd, onder meer door:
 - Het beschrijven van de benodigde input en samenstelling projectteam;
 - Beschrijven van de planning en milestones;
 - Flexibel en doelmatig ingerichte communicatiestructuren met opdrachtgever;
 - De wijze waarop er tussentijds wordt gerapporteerd;
- Adequaatheid en volledigheid van de SLA;
- De mate waarin de visie op de geboden oplossing aansluit bij de verwachtingen van opdrachtgever;

Visievragen

1. Welk implementatieplan stelt u voor, gebaseerd op de requirements van deze uitvraag? Dit implementatieplan dient als extra bijlage aan de beantwoording te worden toegevoegd. Hierbij is ook belangrijk om aan te geven hoe de oplossing de periode tussen januari 2022 en augustus 2022 overbrugd, aangezien de huidige mobiele contracten pas op 1 augustus 2022 eindigen.
2. Continuïteit en kwaliteit van onze dienstverlening zijn belangrijk in onze band met inwoners en relaties. Graag ontvangen we in bijlage uw beste SLA die onderdeel vormt van uw aanbieding (inschrijfsom). Belangrijk is om goed te definiëren hoe de afstemming met toeleveranciers en leveranciers onderling verloopt. Daarnaast willen graag een overzicht van andere SLA varianten en welke invloed (vermindering) deze hebben op de prijs.
3. We gaan voor een optimale ontzorging en partnership. Geef expliciet aan welke beheerstaken en changes geen onderdeel vormen van de aanbieding en welke prijzen hiervoor worden aangerekend.
4. Het is steeds mogelijk dat er zich ernstige calamiteiten voordoen waardoor alle connectiviteit tussen opdrachtnemer en de datacenters van opdrachtgever uitvallen. Welke voorzieningen biedt u aan die (tenminste) de KCC-voorzieningen en de piket ingangen bereikbaar houden?
5. Welke ondersteuning biedt de leverancier aan om (nieuwe) medewerkers kennis te laten maken met het systeem? Hoe ziet u het onboardingproces tijdens het project?
6. Welke oplossing (toestel, software) raadt u aan voor medewerkers die slecht horen of slecht zien? Geef aan welke prijzen hiervoor worden aangerekend.
7. Welke oplossing biedt u aan voor medewerkers die wonen in een gebied waarbij de bereikbaarheid en mobiele dekking te wensen overlaat of die in het grensgebied/buitenland wonen?
8. Inzage in wie bereikbaar is, is een van de belangrijkste aandachtspunten die we bij de gebruikers hebben opgehaald. Welke mogelijkheden zijn er om de aanwezigheid met een app in te stellen en welke mogelijkheden zijn er om te koppelen met andere aanwezigheidssystemen zoals Outlook? De prijs van de aanwezigheidsintegratie via Outlook maakt onderdeel uit van de inschrijfsom, de andere prijsopbouw dient in de beantwoording van deze vraag te worden vermeld.
9. Welke ontwikkelingen ziet u in het telefonielandschap waar we rekening mee moeten houden en hoe houdt u hier mee rekening in de aanbieding?
10. Welke requirements ziet u bij andere gemeentes die we niet hebben gevraagd en volgens u wel bij ons passen?

BIJLAGE 3 PROOF OF CONCEPT

Toelichting Proof of Concept (PoC)

Vaste telefonie als dienst in combinatie met mobiele telefoontoestellen wordt de nieuwe norm binnen de gemeentes Landgraaf en Brunssum. Dat vergt een andere manier van bereikbaar zijn voor zowel de 1e lijningangen zoals het KCC als de 2de lijn taakspecialisten.

Om vast te kunnen stellen of de door Inschrijver aangeboden totaaloplossing voldoet zal dit door middel van een testperiode Proof of Concept getest worden.

Het PoC-traject bestaat uit drie periodes, namelijk:

- de periode vóór de feitelijke PoC;
- de PoC;
- de periode na de PoC.

(1) Periode vóór de feitelijke PoC

De inschrijver die voldoet aan de gestelde eisen in de aanbestedingsleidraad en de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs/kwaliteitsverhouding heeft gedaan wordt uitgenodigd voor deelname aan de testperiode PoC. Binnen 2 dagen na de uitnodiging vindt er een gesprek plaats ten kantore van de gemeente Landgraaf waarin eventuele onduidelijkheden besproken worden. De testperiode start in overleg met de aanbestedende dienst, uiterlijk 10 werkdagen na de uitnodiging. In de testperiode dient de aangeboden oplossing inclusief apparatuur en specialisten t.b.v van de PoC kosteloos ter beschikking te worden gesteld. Voor de testperiode dient de uitgenodigde inschrijver een test-set op te stellen. De uitvoering van de PoC wordt bij voorkeur afgenomen op één van de locaties van opdrachtgevers. Eventuele voorzieningen om de testperiode PoC optimaal te kunnen laten functioneren dienen door de betreffende inschrijver zelf, al dan niet met PIT georganiseerd te worden.

(2) De testperiode PoC

Na de opstellen (punt 1) van de test-set gaat de PoC-testperiode in. De testperiode van de PoC duurt maximaal vijf (5) werkdagen. De ter beschikking gestelde oplossing zal getest worden door de daadwerkelijke gebruiker(s) en een afvaardiging van de beoordelingscommissie. De betreffende inschrijver is hierbij met maximaal 2 personen aanwezig en bedient o.a. de apparatuur en geeft o.a. de aanwezigen uitleg en de mogelijkheid om de apparatuur te bedienen. Tevens is hij verantwoordelijk voor een juiste verslaglegging tijdens de PoC. De verslaglegging zal aan het einde van de testperiode overhandigd worden.

Tijdens de testperiode PoC zullen minimaal de volgende zaken/functioniteiten getoetst worden.

1. Toetsen of de dienst voldoet aan de gestelde eisen, wensen en de inschrijving, verder zal getoetst worden of de door inschrijver geheel of gedeeltelijke bevestigde wensen correct zijn;
2. Toetsen van de werking van de KCC-dienstverlening, op basis van een door opdrachtgever nog op te stellen /opgestelde call flow. Opdrachtgever overhandigt uiterlijk in het gesprek, genoemd in punt 1 de genoemde call flows voor de 1ste lijningangen en op basis van 2-3 agents en een supervisor;

3. Toetsen van de werking en het gebruik van de vaste telefonie voorziening op een 5-tal mobiele telefoontoestellen, gemengd Iphone/Android en 2 vaste VOIP toestellen, in combinatie met groepsnummers en management functies;
4. Toetsen van de door Inschrijver voorgestelde piketinrichting, op basis van maximaal 3 mobiele toestellen;
5. Toetsen en inzage in de ketenrapportagemogelijkheden van de totale lijn tussen 1e en 2e lijn (KCC en smartphones);
6. Toetsen van gespreksopname en kwaliteitstoetsing van agenten door supervisor;
7. Ook zullen zaken welke naar aanleiding van de inschrijving vragen en/of onduidelijkheden opwierpen getoetst worden.

(3) Periode na de PoC

De periode na de test periode PoC duurt maximaal vijf (5) werkdagen. De inschrijver die een positieve testperiode aflegt, zal worden uitgenodigd voor het verificatiegesprek/contractbesprekingen. Een positief resultaat wordt bereikt wanneer opdrachtgevers de oplossing als passend en adequaat beoordelen.

Tot slot

De testperiode PoC is een onderdeel van de aanbestedingsprocedure.

Indien de testperiode PoC uitwijst, dat de aangeboden oplossing van de Inschrijver niet voldoet aan: (1) het Programma van Eisen zoals gesteld in de aanbestedingsleidraad, 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, zal de Inschrijver niet worden uitgenodigd voor het verificatiegesprek /contractbespreking en worden afgewezen en daarmee uitgesloten worden van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. In dergelijk geval is inschrijver aansprakelijk voor alle te maken kosten door opdrachtgever. In gevallen als deze zal In de regel besloten worden vanaf stap 5 met de als tweede geëindigde inschrijver te starten, vervolgens eventueel de derde, dan wel de gehele procedure opnieuw te starten.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om op ieder gewenst moment de testperiode PoC stop te zetten of af te breken.

BIJLAGE 4 PERSONAS

De Opdrachtgever heeft zich, voorafgaand aan deze aanbesteding, op de hoogte gebracht van de wensen en behoeften van de verschillende doelgroepen binnen de gemeenten. Opdrachtgever heeft dit gedaan door onder andere workshops te organiseren met de verschillende afdelingen waarbij een viertal persona's zijn geformuleerd die gebruik maken van telefonie. Met de persona's willen we inzicht geven welke plek telefonie heeft in de dagdagelijkse werkzaamheden.

1.1 Marleen, de medewerkster Klant Contact Centrum (KCC)

Dit is Marleen, een échte babbelkous die elke werkdag klaarstaat om mensen te helpen. Marleen is een medewerkster op het klantcontactcentrum van de gemeente. Ze start haar werkdag met het aanzetten van haar computer en de verschillende systemen die nodig zijn om haar werk goed te kunnen uitvoeren. Wat zou het toch fijn zijn als alles meer geïntegreerd is in 1 systeem, denkt Marleen. Na het opstarten, hebben Marleen en haar collega's nog even tijd om de dag door te nemen. Marleen vindt het heerlijk om samen op kantoor te werken, maar ze vindt het ook fijn dat zij de mogelijkheid heeft om thuis te werken.

Om 8:30u haalt Marleen de koptelefoon van het basisstation en zet deze op 'actief'. Ze verandert haar status naar beschikbaar en krijgt haar eerste telefoontje. Marleen klikt op haar PC op antwoorden en heeft mevrouw Janssen aan de lijn. Mevrouw Janssen wil graag worden doorverbonden met de afdeling Beheer Openbare Ruimte. Marleen probeert allereerst zelf de vraag van mevrouw Janssen te beantwoorden. De vraag blijkt toch iets te specifiek en Marleen besluit mevrouw Janssen door te verbinden met de verantwoordelijke vakambtenaar. Ze ziet in het systeem dat de desbetreffende collega niet beschikbaar is. Marleen besluit een terugbelverzoek te maken voor de vakambtenaar.

Tijdens de lunchpauze zet Marleen haar status op bezet, zodat de inkomende oproepen haar niet kunnen bereiken. Ze kijkt naar het Real-Time controle-panel en ziet dat zij en haar collega's al 100 telefoontjes hebben gehad die ochtend en er 7 wachtenden in de wachtrij staan. Ze besluit haar pauze nog even uit te stellen. Aan het einde van de dag zet Marleen haar koptelefoon weer terug op het basisstation, zodat deze opgeladen is voor haar volgende werkdag.

1.2 Els, de medewerkster Secretariaat

Dit is Els, een echte doener die graag de touwtjes in handen heeft. Els is een medewerkster van het secretariaat Financiën en vandaag werkt ze op het gemeentehuis. Zij zorgt er namelijk voor dat het secretariaat fysiek bemand is. Morgen heeft Els vrij en zorgt haar collega Yvonne voor de fysieke bezetting van het secretariaat.

Els start haar werkdag met het aanzetten van de computer en de (mobiele) telefoon. Zijn de systemen opgestart, dan bekijkt ze haar mailbox en verdeelt ze de post. Het is 08:30. Ze krijgt haar eerste telefoontje van een medewerker van het KCC. Ze wordt doorverbonden met meneer de Vries die benieuwd is naar de status van zijn aanvraag. Els kan zich deze meneer nog herinneren en weet meteen welke collega de aanvraag in behandeling heeft. Zij zoekt vervolgens de contactgegevens op van de desbetreffende collega in het systeem of op de telefoon. Fijn, hij is beschikbaar! Els verbindt meneer de Vries door. Wat is het toch fijn dat het opzoeken van de contactgegevens en het doorverbinden zo simpel gaat, denkt Els. Dit zorgt ervoor dat zij haar werk goed kan uitvoeren.

Om 15:00 heeft Els een overleg met haar leidinggevende, maar ze ziet in het systeem/op de telefoon dat haar leidinggevende nog telefonisch in gesprek is. Ze besluit nog even te wachten tot de status op "beschikbaar" springt. Yes! Ze is beschikbaar. Ze drukt op de sneltoets om haar te bellen. Het is fijn om direct inzicht te hebben in de beschikbaarheid van directe collega's. Het is 17:00. Einde werkdag. Els zet haar (mobiele) telefoon uit en keert huiswaarts.

1.3 Jan, de medewerker binnen- en buitendienst

Dit is Jan, een echte duizendpoot die elke werkdag klaarstaat om de openbare ruimte veilig en netjes te houden. Jan start zijn dag met het aanzetten van zijn computer. Na het opstarten, loopt Jan naar de kantine waar hij graag een praatje maakt met zijn collega's onder het genot van een lekkere kop koffie. Een mooie start van de dag! Eenmaal terug bij zijn computer bekijkt Jan zijn agenda en controleert hij of er nog openstaande meldingen zijn in het meldsysteem. Hij ziet dat één melding direct moet worden opgepakt. Deze melding stuurt hij dan ook direct door naar zijn collega die buiten aan het werk is.

De collega ontvangt de melding op zijn mobiele telefoon en gaat direct aan de slag. Zodra de melding is opgelost en Jan bericht krijgt via het meldsysteem, kan hij contact opnemen met de burger die de melding heeft gemaakt. Fijn om een medeburger snel te kunnen helpen, denkt Jan. Het is 11:30, net voor de middagpauze. Jan besluit naar buiten te gaan en een korte ronde te maken. Hij maakt een aantal foto's van zaken die hem opvallen én die dienen te worden opgepakt. Doordat het meldsysteem ook op zijn mobiele telefoon staat kan Jan de foto's direct in het systeem zetten.

Tijdens de ronde komt hij ook iets tegen waar hij de inhoudelijke kennis van een directe collega nodig heeft. Hij selecteert de naam van zijn collega in de voorkeurlijst op de mobiele telefoon en ziet dat de collega beschikbaar is. Hij belt de collega en het probleem wordt snel opgelost. Na terugkomst heeft Jan een overleg gepland. Hij wijzigt zijn status naar 'niet beschikbaar' op de computer. Zo weten zijn collega's dat ze Jan niet kunnen bereiken. Aan het einde van de dag schakelt Jan zijn mobiele telefoon uit. De wachtdienst is nu aanzet.

1.4 Emma, de consulent WMO/Jeugd

Dit is Emma, iemand die graag voor iedereen zorgt. Zij werkt als consulent WMO/Jeugd bij de gemeente. Ze start haar dag met het aanzetten van haar computer en de verschillende systemen die nodig zijn om haar werk goed te kunnen uitvoeren. Wat zou het toch fijn zijn als alles meer geïntegreerd is in 1 systeem, denkt Emma. Na het opstarten, hebben Emma en haar collega's nog even tijd om de dag door te nemen.

Emma voert de meeste telefoongesprekken in de ochtend. Haar afdeling is namelijk bereikbaar tussen 08:30 en 12:30. Gedurende deze tijdstippen kunnen cliënten haar team telefonisch bereiken óf op spreekuur langskomen. Na 12:30 heeft Emma tijd om haar administratie bij te werken. Ze besluit in de middag toch nog even mevrouw Janssen terug te bellen die gisteren een telefoonnotitie heeft achtergelaten. Emma geeft op haar mobiele telefoon aan dat het algemene telefoonnummer van de gemeente zichtbaar moet zijn. Hierdoor weet mevrouw Janssen dat een medewerker van de gemeente haar belt. Om 15:00 heeft Emma twee huisbezoeken gepland. Ze past haar beschikbaarheid aan naar 'niet beschikbaar' op haar mobiele telefoon. Het gevolg is dat inkomende telefoongesprekken worden doorgestuurd naar één van haar collega's. Tijdens de huisbezoeken maakt Emma via haar mobiele telefoon een hotspot aan. Hierdoor kan ze haar laptop gebruiken en heeft ze altijd toegang tot het internet.

Pascal, de generieke medewerker

Een generieke medewerker heeft telefonie basisfunctionaliteiten nodig, om zijn/haar werk te kunnen uitvoeren.

Dit is Pascal. Vandaag werkt ze vanuit thuis. Ze heeft een drukke werkdag, met veel vergaderingen. Daarom heeft Pascal haar status vandaag op 'niet beschikbaar' gezet via haar mobiele telefoon.

Voor de middag controleert zij haar mail en ziet dat ze een aantal terugbelnotities heeft gekregen. Zij belt als eerste mevrouw Janssen terug en Pascal komt erachter dat zij bij een andere collega moet zijn. Pascal controleert de beschikbaarheid van de betreffende collega en ziet dat zij de collega kan bereiken. Zij verbindt mevrouw Janssen door.

Aan het eind van haar werkdag schakelt Pascal haar mobiele telefoon uit. Zij heeft haar voicemail ingesproken.

Functionaliteiten die belangrijk zijn:

- Tijd- en plaats onafhankelijk werken.
- Doorverbinden vanaf mobiel.
- Actueel telefoonboek met voorkeurslijst + simpel opzoeken van gegevens.
- Beschikbaarheid organisatie inzien en een simpele manier om dit zelf aan te geven.

BIJLAGE 5 Overzicht mobiele telecommunicatie (spraak & data)

Deze bijlage bevat een overzicht van persona's, benodigde hardware en huidig belgedrag (gebaseerd op juni 2020).

Persona overzicht Landgraaf

Persona ID	Persona titel	Aantallen medewerkers	Vast toestel	Headset
1	Medewerker KCC - agent	6	Ja	Ja
*1	Medewerker KCC - standaard	3	Nee	Ja
2	Medewerker Secretariaat	19	Ja	Ja
3	Medewerker binnen- en buitendienst	38	Nee	Nee
4	Consulent WMO Jeugd	37	Nee	Nee
5	Algemeen	297	Nee	Nee

Persona overzicht Brunssum

Persona ID	Persona titel	Aantallen medewerkers	Vast toestel	Headset
1	Medewerker KCC - agent	9	Ja	Ja
*1	Medewerker KCC - standaard	63	Nee	Ja
2	Medewerker Secretariaat	6	Ja	Ja
3	Medewerker binnen- en buitendienst	54	Nee	Nee
4	Consulent WMO Jeugd	18	Nee	Nee
5	Algemeen	244	Nee	Nee

*1: Bij beide gemeenten zijn er een aantal medewerkers (Brunssum - 63, Landgraaf - 3), die wel vallen onder het persona 'Medewerker KCC, maar qua hardware andere eisen hebben. We hebben dit persona opgesplitst in 'standaard' en 'agent'. De 'medewerker KCC - standaard' dient gebruik te kunnen maken van dezelfde functionaliteiten als een 'Medewerker KCC - agent', zoals het multi channel contact center. Echter krijgen deze medewerkers geen eigen vast toestel.

Gebruik mobiel spraak en data

Het mobiele spraak en datagebruik is per persona weergegeven. We verwachten dat het mobiele belgedrag en dataverbruik zal verhogen door plaats- en tijdsafhankelijk werken. Op dit ogenblik worden data-abonnementen van 3GB gebruikt in combinatie met onbeperkt bellen in de EU.

Mobiel gebruik			Internetverbruik		
Persona	Gem. Belverbruik	Gem. Aantal gesprekken	Gem. Internetverbruik KB	Gem. MB	Gem. GB
Medewerker KCC	Niet beschikbaar (bellen nu enkel vast)				
Medewerker Secretariaat	02:29:26	47	724157	724,2	0,7
Medewerker binnen- en buitendienst	03:45:02	125	837085	837,1	0,8
Consulent WMO Jeugd	05:15:52	74	623579	623,6	0,6
Algemeen	04:00:17	65	80233	80,2	0,1
Totaal / Gemiddelde	03:52:39	77,75	566264	566,3	0,6

Gebruik vaste lijnen

Het gebruik van vaste lijnen wordt in de bijlage 5.1 (Brunssum) en bijlage 5.2 (Landgraaf) aan de uitvraag toegevoegd.

BIJLAGE 5.1 Overzicht gesprekken Brunssum 2020

Het overzicht gesprekken Brunssum 2020 is als separate bijlage opgenomen in pdf-formaat.

BIJLAGE 5.2 Overzicht gesprekken Landgraaf 2020

Het overzicht gesprekken Landgraaf 2020 is als separate bijlage opgenomen in pdf-formaat.

BIJLAGE 6 SOCIAL RETURN

Social Return Arbeidsmarktregio Zuid-Limburg behorende bij de Beleidsregels Social Return Zuid-Limburg 2020

Algemeen deel

Social Return

De gemeenten in Zuid-Limburg hebben als sociale doelstelling dat een investering naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doen de gemeenten door Social Return (SR) als voorwaarde te stellen bij inkoop- en aanbestedingstrajecten.

Door de sociale investering van de opdrachtnemer worden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (zie onderstaand voor een beschrijving van de doelgroep) voorbereid en/of geplaatst op een duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Zo krijgt de Social Return kandidaat een kans zich te ontwikkelen als volwaardig werknemer. Invulling van de Social Return verplichting betreft maatwerk en kan passend worden gemaakt op eigen bedrijfsvoering, waarbij opdrachtgever openstaat voor initiatieven en gelijkwaardige alternatieven, wanneer eerdergenoemde vormen niet mogelijk zijn.

De invulling gaat altijd in overleg met de Coördinator Social Return, die wordt ingezet door de gemeente en verantwoordelijk is voor de naleving van Social Return. Tenslotte kunnen rapportage- en evaluatiemomenten gedurende de looptijd van het contract aanleiding geven tot verandering van de Social Return invulling in samenspraak met de coördinator SR en met goedkeuring van opdrachtgever.

Contactgegevens coördinatiepunt Social Return

De coördinatie van Social Return is belegd bij WSP Parkstad en deze organisatie zorgt voor coördinatie, controle, monitoring van en ondersteuning bij de realisatie. Voor advies en ondersteuning met betrekking tot Social Return neemt u contact op met Daniëlle Slangen, croiparkstad@wsparkstad.nl, 06-11374774.

Programma van Eisen

Percentage opdrachtwaarde

Bij de toepassing van Social Return dient 2% of 5% van de opdrachtwaarde te worden omgezet in werkgelegenheid voor de doelgroep van Social Return. Als het om een kapitaalintensief project dan wel diensten/leveringen gaat, dan geldt 2% van de opdrachtwaarde. In een kapitaalintensief project bedraagt de verhouding materiaal/arbeid minimaal 70/30%.

In deze aanbesteding wordt de inschrijver verplicht om **tenminste 2%** van de opdrachtwaarde (realisatie excl. btw en excl. latere wijzigingen van dat bedrag door meer-/minderwerk') aan te wenden voor Social Return door de inzet van kandidaten uit de doelgroep. De verplichting mag breder binnen de bedrijfsvoering van opdrachtnemer worden ingevuld dan alleen op onderliggende opdracht, zolang het verband houdt met het voorwerp van de opdracht. De Social Return verplichting dient binnen de looptijd van de opdracht (inclusief eventuele verlengingen en onderhoudstermijn) te worden gerealiseerd.

Doelgroep

Tot de doelgroep van Social Return behoren:

- Uitkeringsgerechtigden in het kader van de
 - Participatiewet, Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (Ioaw) en Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen Ioaz
 - Werkloosheidswet
 - Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA)/ Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)
 - Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong)
 - Algemene Nabestaandenwet (ANW)
 - Dan wel rechtsopvolgers van deze regelingen
- Personen die gebruik maken van voorzieningen/instrumenten van één van bovengenoemde regelingen en daardoor geen uitkering meer ontvangen (waaronder personen werkzaam op een gesubsidieerde arbeidsplaats)
- Niet uitkeringsgerechtigden zoals bedoeld in de Participatiewet
- Met werkloosheid bedreigde inwoners
- Personen behorende tot de doelgroep Wet Sociale Werkvoorziening (Wsw-ers)
- Kandidaten doelgroepregister
- BOL/BBL-leerlingen (voor maximaal 50% van de opdrachtwaarde)

Duur meetellen

Medewerkers met een vastgestelde arbeidsbeperking mogen minimaal twee jaar en langer bij een voortdurende indicatie worden meegeteld. Wanneer medewerkers vanuit de doelgroep zijn geplaatst via Social Return dan mogen zij minimaal gedurende twee jaar worden meegeteld voor Social Return. Leerlingen die BOL/BBL-traject volgen, mogen gedurende de gehele opleiding worden meegeteld.

Procedure na gunning

Oprachtnemer dient binnen zeven dagen na de mededeling omtrent gunnen contact op te nemen met het coördinatiepunt SR. Met opdrachtnemer worden binnen de kaders van onderliggende aanbesteding na de gunning nadere prestatieafspraken gemaakt over de concrete invulling van de Social Return verplichting. De prestatieafspraken (inclusief de wijze waarop de nakoming ervan verantwoord zal worden) maken vervolgens onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Verantwoording en rapportage Social Return

- Alvorens een kandidaat kan worden opgevoerd als kandidaat Social Return dient dit worden voorgelegd en geaccordeerd.
- De opdrachtnemer rapporteert periodiek –conform afspraak- met behulp van het rapportageformat over de voortgang van de invulling van de Social Return-verplichting en onderbouwt deze met bewijsstukken,
- Wanneer er sprake is van inleenconstructies dienen op aanvraag facturen inzichtelijk te worden gemaakt.
- Kosten in het kader van scholing dienen onderbouwd te worden met gedetailleerde nota's van de scholing. In geval van interne scholing dienen de gemaakte kosten schriftelijk te worden onderbouwd.

Om de gerealiseerde resultaten ten aanzien van Social Return te kunnen bepalen, gelden in ieder geval de volgende uitgangspunten:

- Inschaling van kandidaten uit de genoemde Doelgroep geschiedt conform de voor hem/haar geldende CAO, bij het bedrijf zelf of – indien de kandidaat elders wordt geplaatst- bij een andere werkgever. Opgemerkt wordt dat voor de Wsw-doelgroep een aparte CAO geldt.
- Indien opdrachtnemer bij het plaatsen van de doelgroep gebruik maakt van subsidies of overige premies dan worden deze afgetrokken van - of in mindering gebracht op - het bedrag te voldoen onder de Social Return verplichting.
- Scholing en opleiding vinden plaats bij een erkend opleidingsinstituut.
- Begeleidingskosten, mits noodzakelijk, aannemelijk en deugdelijk onderbouwd. Begeleidingskosten zijn kosten die noodzakelijkerwijs gemaakt worden bij de te werkstelling of inzet van een kandidaat uit de doelgroep, en bedragen niet meer dan gemiddeld 20% van de totale verplichting.
- Opdrachtnemer rapporteert periodiek zijn voortgang in het kader van Social Return aan het coördinatiepunt SR en tenminste na afloop van het contract.

Voldoen aan verplichting

Wanneer een opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan de verplichting in het kader van Social Return, dan is sprake van wanprestatie in de nakoming van de overeenkomst en wordt het niet ingevulde Social Return bedrag verrekend. Uiteraard wordt de naleving van de verplichting gedurende de looptijd gemonitord en wordt de opdrachtnemer in gebreke gesteld indien hij daar niet aan voldoet. Na ingebrekestelling volgt verrekening van het niet ingevulde Social Return-bedrag.

Het te verrekenen bedrag wordt geïnd via de laatste betalingen aan de opdrachtnemer.

Verantwoordelijkheid

De opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return verplichtingen, zoals het werven, selecteren, opleiden, plaatsen en begeleiden van de Doelgroep. Dit geldt ook wanneer opdrachtnemer de Social Return verplichting (deels) overdraagt aan bijvoorbeeld onderaannemers. De opdrachtnemer kan bij de invulling gebruik maken van de advisering en faciliteiten van het coördinatiepunt SR.

BIJLAGE 7 Kwaliteitsborgingsregelingen en normen inzake milieubeheer.

De aanbesteder wenst dat de ondernemer in het kader van deze aanbesteding aan kwaliteitsborgingsregelingen (ISO 9001), normen inzake milieubeheer (ISO 14001) XXXX. U kan hier ook alternatieven voor aandragen. Dit kunt u aangeven op de wensenlijst (bijlage 1.4). NB: indien u alternatieven aandraagt voor ISO 9001 en/of ISO 14001, dan dient u met het volgende rekening te houden:

In uw alternatief voor ISO 9001 dient u in de toelichting minimaal op de volgende punten in te gaan:

- Welk beleid heeft u opgesteld ten aanzien van het managen van kwaliteit?
- Hoe zorgt u ervoor dat al uw medewerkers op de hoogte zijn van dit beleid?
- Hoe speelt u in op klanttevredenheid?
- Hoe borgt u dat uw producten en diensten voldoen aan de wettelijke eisen die daarop van toepassing zijn?
- Hoe zorgt u voor beheersing van uw bedrijfsprocessen?
- Hoe toont u deze beheersing van uw bedrijfsprocessen aan?
- Het doel van deze vraag is om na te gaan in welke mate de inschrijver de kwaliteit van de dienstverlening stelselmatig verbetert.

In uw alternatief voor ISO 14001 dient u in de toelichting minimaal op de volgende punten in te gaan:

- Welk beleid heeft u opgesteld ten aanzien van milieuaspecten?
- Wat is uw planning, inclusief milieu-risicoanalyse en milieuplan?
- Hoe is de implementatie en uitvoering van uw milieubeleid geregeld?
- Hoe is de controle en corrigerende maatregelen op milieugebied geregeld?
- Hoe is de beoordeling door de directie geregeld?
- Het doel van deze vraag is om na te gaan in welke mate de inschrijver de duurzaamheid van de dienstverlening verbetert.

Indien u in aanmerking komt voor gunning dient u op verzoek van de aanbestedende dienst een kopie van een geldig ISO 9001 certificaat en een kopie van een geldig ISO 14001 certificaat te overleggen. Bij het ontbreken van een geldig ISO 9001 en/of ISO 14001 certificaat dient u een alternatief te overleggen dat voldoet aan bovenstaande criteria.

BIJLAGE 8 VERWERKERSOVEREENKOMST

Verwerkersovereenkomst gemeente Landgraaf/Brunssum - <bedrijf> ter uitvoering van <naam hoofdovereenkomst>

Gemeente Landgraaf/Brunssum, waarvan het college van Burgemeester en Wethouders, de verwerkingsverantwoordelijke is, verder te noemen Verwerkingsverantwoordelijke, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de <heer of mevrouw> <persoonsnaam>, <functie>

en

<Bedrijf>, gevestigd te <plaatsnaam>, KVK-nummer <nummer> verder te noemen Verwerker, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de <de heer of mevrouw>, <persoonsnaam>, <functie>,

hierna afzonderlijk te noemen "Partij", of gezamenlijk "Partijen"

Overwogen het volgende:

- a) Partijen hebben op <datum> de <titel hoofdovereenkomst>, hierna Hoofdovereenkomst, afgesloten, op grond waarvan Verwerker de volgende dienst(en) levert aan de Verwerkingsverantwoordelijke: <specificatie dienst(en)>;
- b) Verwerker verwerkt voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst Persoonsgegevens voor Verwerkingsverantwoordelijke;
- c) Op de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) van toepassing;
- d) Partijen willen in aanvulling op de AVG en de UAVG de volgende afspraken over de verwerking van Persoonsgegevens vastleggen in deze verwerkersovereenkomst (hierna: de Verwerkersovereenkomst);

En komen het volgende overeen:

Artikel 1 Definities

- 1.1 Begrippen uit de AVG en de UAVG die in deze Verwerkersovereenkomst worden gebruikt, hebben dezelfde betekenis.
- 1.2 Bijlagen: aanhangsels bij deze Verwerkersovereenkomst, die onlosmakelijk deel uitmaken van deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 2 Ingangsdatum en duur

- 2.1 Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op het moment dat de Hoofdovereenkomst tot stand is gekomen, tenzij Partijen anders overeenkomen.
- 2.2 Deze Verwerkersovereenkomst eindigt op het moment dat Verwerker de verwerking van Persoonsgegevens op grond van de Hoofdovereenkomst heeft beëindigd en de afspraken over het teruggeven en/of wissen van Persoonsgegevens zijn nagekomen.

Artikel 3 Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst

- 3.1 Verwerker verwerkt de door of via Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst en uitsluitend overeenkomstig schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij een op Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke wettelijke bepaling hem tot verwerking verplicht. In dat geval zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, daarvan zonder onredelijke vertraging in kennis stellen, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.
- 3.2 De door Verwerker uit te voeren verwerkingen staan beschreven in tabel 1 van Bijlage 1.

Artikel 4 Inhoudelijke afspraken

4.1 Beveiligingsmaatregelen

Verwerker zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 AVG. De wijze waarop Verwerker de passende technische en organisatorische maatregelen aantoont, staat in Bijlage 2.

4.2 Audits

Verwerker verleent alle benodigde medewerking aan audits uitgevoerd door een gecertificeerde auditor over de nakoming van de afspraken binnen deze Verwerkersovereenkomst en Bijlagen, tenzij Verwerker door middel van een geldige certificering, die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat Verwerker de gemaakte afspraken nakomt. De kosten van deze audit worden gedragen door Verwerkingsverantwoordelijke (zowel eigen kosten als kosten van Verwerker), tenzij de auditor één of meer

tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Verwerker constateert die ten nadele zijn van Verwerkingsverantwoordelijke.

4.3 **Verwerking buiten de EER**

Verwerker mag Persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (laten) verwerken wanneer is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. Wanneer er sprake is van een verwerking buiten de EER, dan stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarvan vooraf op de hoogte.

4.4 **Geheimhouding**

Personen die werken voor (sub)Verwerker en (sub)Verwerker zelf, moeten Persoonsgegevens waarmee zij werken geheimhouden. De personen die werken voor Verwerker en subverwerkers hebben daarom een geheimhoudingsverklaring getekend, of zich op een andere manier schriftelijk gebonden aan de geheimhouding.

4.5 **Subverwerkers**

De ten tijde van het afsluiten van deze Verwerkersovereenkomst bekende subverwerkers vermeldt Verwerker in tabel 3 van Bijlage 1. Verwerkingsverantwoordelijke verleent hierbij algemene toestemming voor de inschakeling van subverwerkers. Verwerker houdt na de start van de werkzaamheden Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van de beoogde inschakeling van nieuwe subverwerkers. Bij de inschakeling van subverwerkers blijven de artikelen 28.2 en 28.4 AVG onverkort van kracht.

4.6 **Rechten van betrokkenen**

Als een betrokkene een beroep doet op zijn rechten zoals genoemd in artikel 12 t/m 22 AVG, helpt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke om daarop binnen de wettelijke termijnen een beslissing te nemen.

4.7 **Gegevensbeschermingseffectbeoordeling en voorafgaande raadpleging**

Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke werkt Verwerker altijd mee aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging als bedoeld in artikel 35 en 36 AVG.

Artikel 5 Inbreuk in verband met Persoonsgegevens

- 5.1 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens. Verwerker vermeldt hierbij voor zover bekend de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) Inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen.
- 5.2 In geval van een Inbreuk neemt Verwerker zonder onredelijke vertraging alle maatregelen om de Inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere Inbreuken te voorkomen.
- 5.3 Verwerker heeft een gedetailleerd logboek van de Inbreuken en de maatregelen die op Inbreuken zijn genomen. Verwerkingsverantwoordelijke mag dat inzien, wanneer deze daarom vraagt.
- 5.4 Verwerkingsverantwoordelijke beslist of de Inbreuk moet worden gemeld bij de toezichthoudende autoriteit en/of Betrokkene. Verwerker ondersteunt de Verwerkingsverantwoordelijke waar nodig bij de melding aan de toezichthoudende autoriteit en/of Betrokkene.

Artikel 6 Aansprakelijkheid

- 6.1 Verwerker is aansprakelijk op grond van het bepaalde in artikel 82 AVG, voor schade of nadeel voortvloeiende uit het niet nakomen van deze verwerkersovereenkomst, daaronder begrepen wanneer bij de verwerking niet wordt voldaan aan de specifiek tot verwerkingsgerichte verplichtingen van de AVG, of buiten de rechtmatige instructies van verwerkingsverantwoordelijke is gehandeld.
- 6.2 Verwerker vrijwaart verwerkingsverantwoordelijke voor schade of nadeel voor zover ontstaan door werkzaamheid van de verwerker.
- 6.3 Indien verwerker de in artikel 5 lid 1 van deze verwerkersovereenkomst neergelegde verplichting niet of niet-tijdig nakomt en de toezichthouder de verwerkingsverantwoordelijke dientengevolge een bestuurlijke boete oplegt, is verwerker aansprakelijk en zal verwerkingsverantwoordelijke een contractuele boete ter hoogte van hetzelfde bedrag opleggen aan verwerker. Deze boete is niet vatbaar voor verrekening en opschorting en laat de rechten van verwerkingsverantwoordelijken op nakoming en schadevergoeding onverlet.

Artikel 7 Beëindigen verwerkersovereenkomst

- 7.1 Zodra de samenwerking is beëindigd, zal de verwerker naar keuze van de verwerkingsverantwoordelijke (i) alle of een door verwerkingsverantwoordelijke bepaald gedeelte van haar in het kader van deze verwerkersovereenkomst ter beschikking gestelde persoonsgegevens aan de verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking stellen (ii) de persoonsgegevens die hij van de verwerkingsverantwoordelijke heeft ontvangen op alle locaties vernietigen, in welke vorm dan ook en toont dit aan, tenzij partijen iets anders overeenkomen. De verwerkingsverantwoordelijke kan zo nodig nadere eisen stellen aan de wijze van beschikbaarstelling, waaronder eisen aan het bestandsformaat, dan wel vernietiging. Deze werkzaamheden moeten, binnen nader overeen te komen redelijke termijn, uitgevoerd worden en hiervan wordt een verslag gemaakt.
- 7.2 De geheimhouding geldt ook nog na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 8 Overige bepalingen

8.1 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen, ook als alleen één Partij vindt dat er een geschil is, zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan dezelfde bevoegde rechter als genoemd in de Hoofdovereenkomst.

Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Ingangsdatum: <.....>

Gemeente Landgraaf/Brunssum

namens deze: <naam, functie>

plaats: <.....>

datum: <.....>

<Naam organisatie>

namens deze: <naam, functie>

plaats: <.....>

datum: <.....>

Bijlage 1: Overzicht van te verwerken persoonsgegevens

1. Naam verwerking, doeleinden categorieën van betrokkenen, categorieën persoonsgegevens en eventuele doorgifte naar derde landen.

Naam verwerking	Verwerkingsdoeleinden	Categorieën van Betrokkenen	Categorieën Persoonsgegevens (waaronder bijzondere persoonsgegevens)	Doorgifte naar derde landen	Doorgifte-instrument	Aanvullende maatregelen (indien van toepassing)

2. Contactgegevens

Contactpersoon Verwerkingsverantwoordelijke (NB: Ook buiten kantooruren)	<p>Naam: <verantwoordelijk ambtenaar i.h.k.v. inhoudelijke vragen – is vaak de contactpersoon></p> <p>Contactgegevens voor vragen over de verwerkersovereenkomst: Mr. Y. Ottenbros, Functionaris voor gegevensbescherming yannick.ottenbros@landgraaf.nl</p> <p>Contactgegevens ingeval van een datalek of informatiebeveiligingsincident: meldpuntdatalekken@landgraaf.nl</p>
Contactpersoon Verwerker (NB: Ook buiten kantooruren)	<p>Naam:</p> <p>Contactgegevens:</p>
Contactgegevens IBD	Telefoonnummer 070-373 8011

NB: Eventuele wijzigingen in bovenstaande tabellen geven partijen op korte termijn aan elkaar door.

3. Ingeschakelde subverwerkers

Naam en contactgegevens subverwerker	KvK-nummer	Uitbestede verwerkingen	Toepassing

Bijlage 2: Aantonen passend niveau van beveiliging

I) Normenstelsel

- De verwerker werkt volgens een algemeen erkende norm voor informatiebeveiliging, te weten: (vermeld normenstelsel, zoals bijvoorbeeld NEN7510, NEN/ISO 27001, PCI/DSS) en is volgens deze norm wel/niet gecertificeerd.
- De verwerker werkt volgens een algemeen erkende overheidsnorm zoals de BIO, of vergelijkbaar, te weten:
- De verwerker werkt volgens een andere norm, te weten:

II) Toereikendheid

De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit het volgende:

- Certificering en verklaring van toepasselijkheid (VVT);
- Rapportages van periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISAE3xxx SOC type II);
- Een assurance rapport (TPM) van een auditor die is aangesloten bij NOREA;
- Eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen zoals hieronder beschreven (in lijn met de aanpak uit hoofdstuk 4.4 uit de BIO, een ICV):

NB: Uit de certificering/periodieke externe controles/audits of uit de eigen controles/beschrijvingen blijkt of kan afgeleid worden dat de beveiliging passend is bij de verwerking(en) genoemd in Bijlage 1.

Aansluiting bij goedgekeurde gedragscode

Verwerker is aangesloten bij een door een toezichthoudende autoriteit goedgekeurde gedragscode, te weten

BIJLAGE 9 GIBIT

De GIBIT voorwaarden zijn als separate bijlage opgenomen in pdf-formaat.

BIJLAGE 10 ICT–infrastructuur architectuur Parkstad–IT (PIT).

De ICT–infrastructuur architectuur PIT zijn als separate bijlage opgenomen in pdf–formaat.