



Aanbestedingsleidraad Openbare Europese aanbesteding Telefonie

**ten behoeve van
IBN**

Colofon:	
Contactpersoon:	Berend van der Hoeven 06 – 1821 6646
Datum:	21 mei 2021
Versie:	1.0

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
BEGRIPSBEPALING.....	4
1. INLEIDING EN BESCHRIJVING OPDRACHT	6
1.1 DE AANBESTEDENDE DIENST.....	6
1.2 DE OPDRACHT.....	6
2. PROCEDURE	16
2.1 ALGEMEEN.....	16
2.2 TENDERNED	16
2.3 CONTACTPERSOON	16
2.4 AANBESTEDINGSSTUKKEN	16
2.5 PLANNING	16
2.6 VRAGENRONDEN	17
2.7 VOORWAARDEN	19
2.8 INSCHRIJVINGEN INDIENEN.....	22
2.9 BEOORDELING INSCHRIJVINGEN	22
3. EISEN AAN DE INSCHRIJVER	24
3.1 HOEDANIGHEID INSCHRIJVER	24
3.2 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	26
3.3 UITSLUITINGSGRONDEN.....	27
3.4 GESCHIKTHEIDSEISEN	28
3.5 UITVOERINGSVOORWAARDEN	33
4. GUNNING	34
4.1 GUNNINGSMETHODIEK.....	34
4.2 KWALITATIEF GUNNINGSCRITERIUM	34
4.3 FINANCIEL GUNNINGSCRITERIUM	40
4.4 BEOORDELING	41
4.5 GUNNINGSBESLISSING.....	42

Overzicht Bijlagen
Bijlage 1 – Programma van Eisen
Bijlage 2 – Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 3 – IBN Inkoopvoorwaarden
Bijlage 4 – Concept dienstverleningsovereenkomst
Bijlage 5 – Prijsblad
Bijlage 6 - Referentieformat
Bijlage 7 – Concept overeenkomst Social Return invulling
Bijlage 8 – Samenvatting marktconsultatie
Bijlage 9 – Praktijkvoorbeeld Utility Index
Bijlage 10 – Concept Verwerkersovereenkomst

Begripsbepaling

De definities zoals beschreven in artikel 1.1 Aw 2012 zijn van toepassing tenzij er een alternatief is opgenomen in deze begripsbepaling.

Aanbestedende dienst: IBN Kader BV, na het moment van gunning te noemen: opdrachtgever.

Aanbestedingsleidraad: Het onderhavige document op basis waarvan geïnteresseerde ondernemingen een inschrijving kunnen indienen en waarin onder meer de aanbestedingsprocedure wordt beschreven en toegelicht.

Aanbestedingsstukken: Alle documenten (inclusief de bijlagen), vragenlijsten, planning, vraag & antwoord module en alle overige informatie die door de aanbestedende dienst gepubliceerd zijn c.q. op het TenderNed platform ter beschikking zijn gesteld aan de geïnteresseerde ondernemingen.

Directe schade: Schade die rechtstreeks door een schadeveroorzakende gebeurtenis is ontstaan, ofwel alle toerekenbare schade in de zin van artikel 6:98 BW.

Implementatie: Het uitvoeren van (voorbereidende) activiteiten en maatregelen die nodig zijn voor het conform de aanbestedingsstukken uitvoeren van de opdracht.

Implementatieperiode/-fase: Periode die loopt vanaf definitieve gunning tot de ingangsdatum van de overeenkomst, waarin de uitvoering van de opdracht wordt voorbereid.

Indirecte schade: Schade welke niet valt onder directe schade.

Inschrijving: Alle documenten die een inschrijver aanbiedt via TenderNed ter beantwoording van het gestelde in de aanbestedingsstukken.

Kantooruren (kantoortijden): Alle uren op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur CET.

Kalendermaand: Periode van de eerste tot en met de laatste dag van een maand.

Nota van inlichtingen: Een document waarin de antwoorden op de geanonimiseerde vragen van de geïnteresseerde ondernemers (selectiefase), dan wel geselecteerde gegadigden (gunningsfase), alsmede eventuele wijzigingen en/of aanvullingen op de aanbestedingsstukken zijn opgenomen.

Opdracht: De op basis van de overeenkomst te verzorgen diensten en leveringen ten behoeve van de aanbestedende dienst, zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.

Overeenkomst: Het door de opdrachtnemer en de aanbestedende dienst te ondertekenen c.q. ondertekende document waarin het geheel van rechten en plichten tussen partijen is opgenomen.

De aanbestedingsstukken en de verwerkingsovereenkomst maken integraal onderdeel uit van overeenkomst.

Prijsblad: Het document waarin inschrijver de prijzen en/of percentages m.b.t de opdracht dient op te geven.

Vragenlijsten: De op het TenderNed platform gepubliceerde kenmerken, eisen en criteria. De vragenlijsten maken integraal deel uit van de aanbestedingsstukken.

Werkdagen: Kalenderdagen, behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 eerste lid van de Algemene Termijnenwet.

Interpretatie

- Daar waar definities in de aanbestedingsstukken luiden in het meervoud respectievelijk enkelvoud, worden zij ook geacht het enkelvoud respectievelijk het meervoud te omvatten, tenzij anders vermeld.
- Het aanhalen van een tijdsperiode doelt op een aaneengesloten periode.
- Het gebruik van woorden zoals 'inclusief', 'mede begrepen', 'waaronder', 'omvattende' en 'met inbegrip van' betekenen 'met inbegrip van, maar niet beperkt tot'.
- Het aanhalen van enige (bepaling uit) wet- of regelgeving geacht worden om ook het aanhalen van enige rechtsgeldige modificatie en hernieuwde vaststelling daarvan te omvatten, alsmede enige bepaling van wet- of regelgeving die in werking is getreden met het doel de aangehaalde bepaling te vervangen of daarvan een nadere uitwerking te zijn, zulks zonder afbreuk te doen aan het eventueel toepasselijke overgangsrecht.

1. Inleiding en beschrijving opdracht

Deze aanbestedingsleidraad is opgesteld ten behoeve van de aanbesteding Telefonie. In dit document wordt een beschrijving van de opdracht gegeven, alsmede alle geldende eisen en voorwaarden benoemd.

1.1 De aanbestedende dienst

IBN

IBN biedt kansen aan mensen die het zonder deze steun niet redden op de arbeidsmarkt.

Als sociale werkgever investeert IBN in mensen. IBN leidt via werkleerlijnen medewerkers op tot vakkrachten. Tijdens of na deze leerperiode kan de medewerker via een detachering of rechtstreeks bij een werkgever in de regio aan de slag. Daarnaast heeft IBN diverse werkzaamheden binnen de eigen bedrijfsonderdelen. Deze facilitaire en productiematige diensten zoals schoonmaak, beheer, groenonderhoud, in-, om- en verpakken, assemblage en montage worden uitgevoerd door mensen die extra ondersteuning op de arbeidsmarkt nodig hebben.

Het werk gaat verder dan het vinden van een passende werkplek. IBN wil dat mensen weer mee kunnen doen. Dat mensen vanuit hun eigen talenten en ambities kunnen bouwen aan een loopbaan. Want, werken maakt mensen gelukkiger. En gelukkige mensen maken onze samenleving mooier.

Voor meer informatie zie <https://www.ibn.nl>

AevesBenefit

AevesBenefit begeleidt voor IBN deze aanbestedingsprocedure en heeft derhalve ook de aanbestedingsstukken opgesteld. Voor meer informatie zie www.aevesbenefit.com.

1.2 De opdracht

1.2.1 *Onderwerp*

IBN wenst in het kader van de telefonie een overeenkomst af te sluiten met een leverancier voor de dienstverlening omtrent telefonie. Het uitgangspunt hierbij is 'mobile first'. IBN wil toe naar een situatie waarin de telefonie hoofdzakelijk bestaat uit de afname van mobiele data/spraak abonnementen. Vaste telefonie zal op een aantal plaatsen echter noodzakelijk blijven. Het eigen beheer wordt daarnaast als een belangrijk onderdeel gezien voor de nieuw te sluiten overeenkomst.

Doelstelling van IBN is te komen tot één overeenkomst inzake de telefonie volgens de Europese aanbestedingsrichtlijnen, waarbij rechtmatigheid, doelmatigheid, duurzaamheid en kostenbesparing voorop staan.

Werkgebied

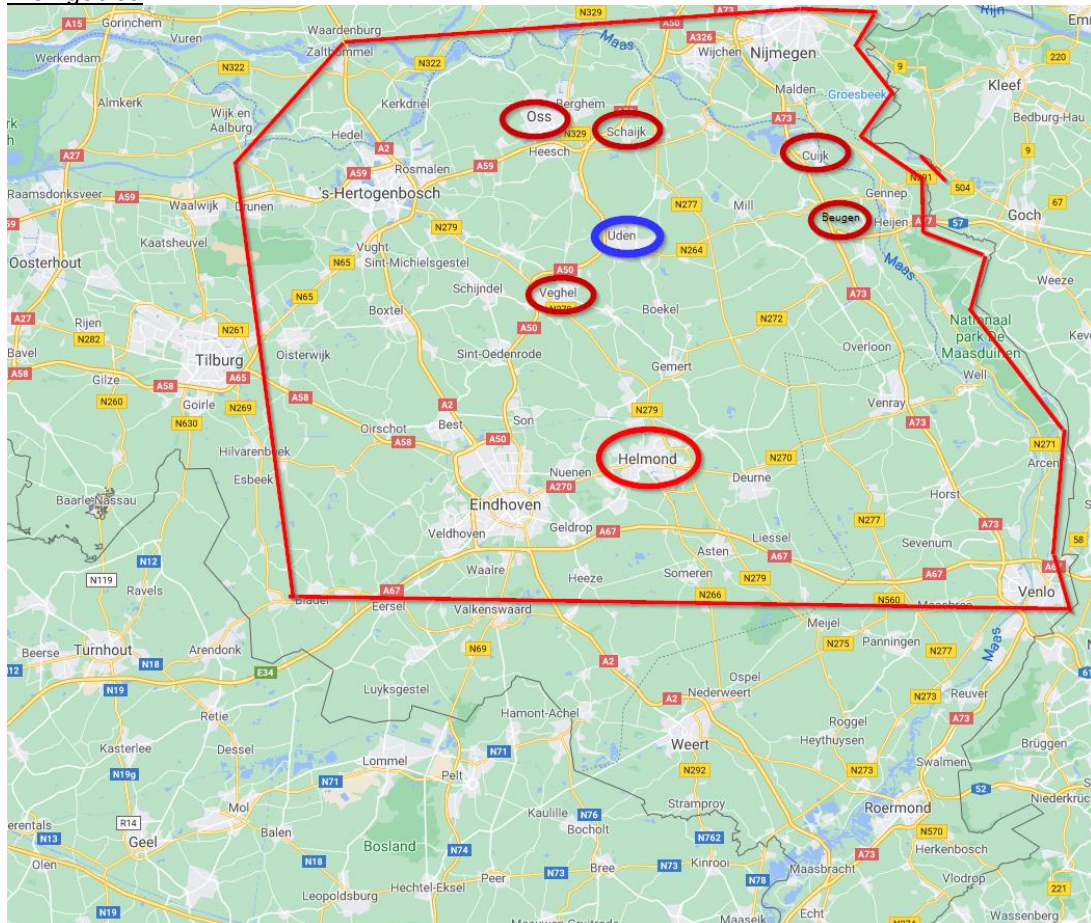


Fig 1. In Uden is de hoofdvesting en kwekerij Uden. In Oss, Veghel, Cuijk, Schaijk, Beugen en Helmond zijn nevenvestigingen.

De eisen worden toegelicht in **bijlage 1 Programma van Eisen en wensen**.

Productgroep en CPV codes

Onderhavige opdracht betreft diensten en leveringen omtrent telefonie. Onderstaande CPV codes zijn hierop van toepassing:

- 32500000-8 Telecommunicatiebenodigheden
- 64200000-8 Telecommunicatiediensten
- 64212000-5 Mobieletelefoondiensten
- 64214000-9 Specifieke telefoonnetwerkdiensten voor ondernemingen

Duur overeenkomst

Het rechtmatig en doelmatig selecteren en contracteren van één leverancier voor een periode van minimaal 3 jaar en maximaal 5 jaar (een initiële looptijd van 3 jaar plus tweemaal 1 optie jaar) voor het verzorgen van de dienstverlening ten behoeve van de telefonie. De leverancier dient te gehele dienstverlening optimaal te kunnen bieden.

1.2.2 Huidige situatie

Vaste telefonie

IBN heeft 134 vaste telefoonaansluitingen waarbij er 168 medewerkers zijn die op een vast toestel zouden kunnen inloggen middels een flex profiel. Deze gebruikers maken gebruik van een van de twee type vaste toestellen van het merk Yealink. De T41 of de T19P E2. Van de 134 toestellen zijn er 21 toestellen van het type T41.

Vaste oproepen komen op de volgende manier bij IBN binnen:



Een medewerker logt in met een verkort nummer en een persoonlijke pincode op een vast toestel. Een gebruiker meldt zich hiermee automatisch aan in de belgroep en kan een telefoonoproep opzetten, telefoonoproepen aankondigen, doorschakelen of een gesprek terugnemen. Middels de hosted voice app op de smartphone kan de gebruiker zich afmelden voor een belgroep maar nog wel persoonlijke gesprekken ontvangen.

Er zijn vaste telefoons met een vast nummer op specifiek locaties in de IBN vestigingen welke gebruikt kunnen worden door werknemers. Elke vergaderruimte alsmede de spreekkamers in de IBN vestigingen zijn uitgerust met een vast toestel met een vast nummer.

Intercoms

Op de verschillende IBN vestigingen zijn intercoms bij toegangsdeuren en slagbomen. Deze intercoms hebben een vast nummer binnen de centrale. De intercoms kunnen middels een vaste telefoon bediend worden via de numerieke toetsen.

Het huidige merk type model intercom is de Portadial S01. Deze intercom kan alleen via spraak communiceren. Zodra je op de knop van de intercom drukt gaat er een oproep via de SIP server naar een vast toestel bij bijvoorbeeld de receptie. Via het vaste toestel kan er gesproken worden met de persoon bij de intercom. Om toegang te geven tot het terrein/pand typ je op het vaste toestel een code in. Hiermee gaat de slagboom/deur open.

De intercoms maken via een WAN verbinding met een SIP server. Van den Broek Systemen heeft deze SIP server in beheer waarbij ze gebruik maken van een eigen nummerreeks.

Totaal aantal intercoms binnen IBN is 12 waarbij 9 aansluitingen via een SIP verbinding werken. De overige 3 aansluitingen zijn analoog.

Infrastructuur centrale

- 7 IVR (Interactive Voice Response-systeem) ;
- 1 Huntgroep (De Huntgroep service maakt het mogelijk om inkomende gesprekken naar een groepsnummer te verdelen over een specifieke groep of team volgens het ingestelde beleid van de Huntgroep);
- 31 callcenter(groepen). Betreft groepen van afdelingen. Bijvoorbeeld een financiële administratie of een groep gebouwenbeheer.

Receptionisten

Op de vestigingen Uden, Veghel, Cuijk en Oss heeft IBN een receptie. De recepties kunnen elkaar helpen door middel van het bijschakelen in de juiste groep. Voorbeeld: Uden heeft het druk en Oss schakelt bij met twee vaste toestellen. Ondertussen kunnen receptionisten ook nog de inkomende gesprekken van Oss ontvangen.

Centralisten

IBN centralisten gebruiken vaste telefoontoestellen van het merk Yealink Type T41. De centralisten gebruiken headsets middels een bekabeld basisstation. De receptie op IBN hoofdkantoor heeft 4 bedieningsposten. On-premise centralisten nemen oproepen aan van interne medewerkers, van externe klanten en voor diverse interne IBN bedrijven (Meeters, Doegoods, Ploegmakers, meldpunt Boekel).

Een centralist logt in met een verkort nummer in combinatie met een persoonlijke pincode. Een centralist kan zich aanmelden in de centralistenbelgroep. Een centralist kan interne en externe telefoonoproepen aannemen en telefoongesprekken opzetten. Centralisten kunnen gesprekken aankondigen aan andere gebruikers en een gesprek doorschakelen. Als een gesprek na het doorverbinden niet wordt aangenomen door de andere gebruiker kan een gesprek teruggenomen worden door de centralist. Een centralist kan een gesprek niet in de wacht zetten. Wegens privacy worden er geen mobiele nummers van gebruikers aan externen doorgegeven door de centralisten. Er worden alleen vaste nummers gecommuniceerd.

Broadsoft Hosted voice platform is het onderliggende platform dat gebruikt wordt voor telefonie. *Broadworks Receptionisten software* is benodigd voor de behandeling van inkomende en uitgaande gesprekken door de centralisten. Toaster software zorgt voor de koppeling van Broadworks Receptionisten software en het CRM platform (Microsoft Dynamics365). De Toaster software is van een externe leverancier en maatwerk. Middels de Toaster software kunnen de centralisten zien welke persoon belt. De centralisten zien de naam van een extern persoon of leverancier mits deze in CRM staat geregistreerd.

Licenties:

Er zijn 8 centralisten accounts voor Broadworks Receptionisten Software met koppeling met Toaster software. Er zijn 3 supervisorlicenties Broadworks. Met deze licenties kunnen diverse rapportages worden ingezien en gegenereerd voor publicatie.

In verband met Corona werken centralisten ook thuis. Middels een smartphone met een Hosted Voice App kan in de centralistenbelgroep aangemeld worden. Toaster software zorgt voor de koppeling tussen Broadworks Receptionisten software en het CRM platform (Microsoft Dynamics365). Middels de Toaster software kunnen de centralisten zien welke persoon belt. De centralisten zien de naam van een extern persoon of leverancier mits deze in CRM staat geregistreerd.

Een nadeel met thuiswerken is dat een gesprek niet aangekondigd kan worden door de centralist middels de smartphone en de Hosted Voice App. Er kan alleen direct doorgeschakeld worden (koud doorverbinden) middels de Hosted Voice App. Gesprekken kunnen ook niet teruggenomen worden. Oproepen kunnen niet in de wacht gezet worden. De functionaliteiten op dit vlak zijn daarmee enigszins beperkt.

Servicedesks

IBN maakt gebruik van twee servicedesks. Een algemeen servicedesk genaamd Servicepunt en een HR gerelateerde servicedesk genaamd HR Servicepunt. Het Servicepunt bestaat uit 5 medewerkers en het HR Servicepunt bestaat uit 13 medewerkers. Per servicedesk zijn de medewerkers aan elkaar gekoppeld via een IVR/Callcenter. Alle oproepen die deze afdelingen binnen krijgen worden gelijkwaardig verdeeld mits ze zijn aangemeld. Beide Servicepunten zijn erg belangrijk voor IBN en zijn het eerste aanspreekpunt binnen IBN bij storingen, vragen, aanvragen of verzoeken.

Mobiele telefonie

Mobiele telefonie is bij IBN ondergebracht in spraak/data en data only abonnementen:

Abonnementen	Aantallen
T-Mobile spraak/data	575
T-Mobile data only	50
KPN spraak/data	27
KPN data only	31
Totaal	683

Bundels

T-Mobile

Binnen de overeenkomst met T-Mobile heeft IBN spraak/data en data only abonnementen. De spraak/data bundels hebben 1 GB per gebruiker en de gezamenlijke databundel hiervan is 575 GB (zo groot als alle abonnementen samen). Daarnaast heeft IBN bij T-mobile data only bundels van 2,5 GB per gebruiker (gezamenlijk databundel hiervan is ongeveer 125 GB groot). Deze twee aparte bundels worden samengevoegd tot een grote bedrijfsbundel waar iedere medewerker toegang toe heeft.

KPN

De gezamenlijke databundel van KPN is 270 GB. Alle abonnementen bij KPN maken gebruik van deze bundel. Alle spraak/data abonnementen zijn voorzien van onbeperkte belminuten.

Gebruik/beheer mobiele telefonie

IBN gebruikt Android toestellen in combinatie met een fysieke simkaart en een Hosted Voice App. De Hosted Voice app is te vinden in de Playstore van Android.

Met de Hosted Voice app kan een gebruiker de beschikbaarheid instellen, status instellen, interne contacten opzoeken, gesprekkenlijsten opvragen, doorschakelen naar een andere gebruiker (zonder aankondiging) en de voicemailinstellingen beheren. De Identiteit kan men instellen (Of je zakelijk of privéstatus hebt) Bij privéstatus ben je niet beschikbaar voor oproepen intern. Middels de callcenterstatus kan je instellen zodat je kan inloggen in een belgroep. Middels de Hosted Voice App kan men alle contacten binnen het bedrijf opzoeken. Er kan een gesprekkenlijst opgevraagd worden van de inkomende en uitgaande gesprekken in het verleden. Middels de Hosted Voice App kan men diverse instellingen doorvoeren zoals anoniem bellen en voicemail aan/uit zetten, wisselgesprek aan uit en automatisch doorschakelen naar een ander nummer instellen.

Algemeen

Doordat elke medewerker met een mobiel abonnement naast zijn mobiele nummer ook een vast nummer heeft kan deze medewerker toegevoegd worden aan een IVR of belgroep. Bij indiensttreding krijgen medewerkers hier toegang toe. De medewerker kan kiezen met welk nummer de medewerker uitbelt. Dit kan bijvoorbeeld met een 0413 (vast) nummer, het 06 (mobiel) nummer of met algemeen nummer/belgroep (afdeling). Het voordeel hiermee is dat je 0413 aan zakelijke klanten kan geven en je 06 nummer aan collega's. Heb je een vrije dag dan kan je het 0413 nummer op afwezig zetten waarbij je 06 nummer bereikbaar blijft voor collega's.

1.2.3 Gewenste situatie

Algemeen

IBN wil toe naar de situatie 'mobile first', waarbij de afname van mobiele telefonie het belangrijkste onderdeel moet zijn van de afgenomen dienstverlening. Daarbij is het behoud van vaste telefonie in zekere mate belangrijk. De wenselijke uitkomst is een optimale integratie tussen het 'mobiele' en het 'vaste'.

IBN heeft een groot werkgebied en veel locaties. Goede onderlinge bereikbaarheid is essentieel. In de gewenste situatie komt dan ook een optimale dekking over het gehele werkgebied tot stand. Kan een optimale dekking niet worden gehaald dan verwachten wij een oplossing aan de kant van de Opdrachtnemer.

Tijdens de migratie dient de bereikbaarheid te worden gegarandeerd voor zowel IBN medewerkers als voor de klanten en relaties van IBN.

Doordat elke medewerker met een mobiel abonnement naast zijn mobiele nummer ook een vast nummer heeft kan deze medewerker toegevoegd worden aan een IVR of belgroep. Bij indiensttreding krijgen medewerkers hier toegang toe. De medewerker kan kiezen met welk nummer de medewerker uitbelt. Dit kan bijvoorbeeld met een 0413 (vast) nummer, het 06 (mobiel) nummer of met algemeen nummer/belgroep (afdeling). Het voordeel hiermee is dat je 0413 aan zakelijke klanten kan geven en je 06 nummer aan collega's. Heb je een vrije dag dan kan je het 0413 nummer op afwezig zetten waarbij je 06 nummer bereikbaar blijft voor collega's.

Vaste telefonie

Vaste telefonie moet op een aantal plaatsen worden behouden. Dit betreft onder andere de centrale, de recepties en de publieke telefoons. Alle vaste telefonie gebruikers moeten flex-functionaliteiten hebben waarmee ze op vaste toestellen kunnen inloggen.

Elke IBN vestiging heeft een gezamenlijk vast toestel waar medewerkers gebruik van kunnen maken. Op deze vaste toestellen willen we een vaste instelling plaatsen waarbij de mogelijkheid om uit te loggen wordt uitgeschakeld.

Receptionisten

Op dit moment maken we voor de koppeling met CRM gebruik van externe software. Hierdoor kunnen we niet makkelijk op- en afschalen. Krijgen we bv een stagiaire dan kan deze niet gebruik maken van deze software vanwege de licentie. We willen daarom dat de Opdrachtnemer een standaard oplossing heeft voor ons huidige CRM pakket Microsoft Dynamics 365 zodat iedereen ten aller tijde hiervan gebruik kan maken.

De receptie behandelt meerdere oproepen van IBN bedrijven. Bij inkomende oproepen is duidelijk te zien voor wie dit bedoelt is. Bellen ze bv naar een nummer van Doegoods, Ploegmakers, Meldpunt Boekel, Meeters vergadercentrum, Receptie Uden etc., dan kan de oproep op een juiste manier aangenomen worden.

De centrale software moet gebruik kunnen maken van een agenda en notities. Zo wordt het mogelijk om de vakanties en opmerkingen/wensen per medewerker te noteren. Iedereen die zich aanmeld in de centrale is dan direct hiervan op de hoogte.

Werken vanuit thuis moet een identieke ervaring zijn als werken op kantoor. Dit houdt onder andere in dat je op een juiste manier (koud, lauw en warm) kan doorverbinden, je oproepen terug kan nemen wanneer deze niet gewenst is, je oproepen in de wacht kan zetten en kan zien of iemand beschikbaar is. Dit zou allemaal met de smartphone mogelijk moeten zijn.

Servicedesks

IBN maakt gebruik van twee servicedesks. Een algemeen servicedesk genaamd Servicepunt en een HR gerelateerde servicedesk genaamd HR Servicepunt. Het Servicepunt bestaat uit 5 medewerkers en het HR Servicepunt bestaat uit 13 medewerkers. Per servicedesk zijn de medewerkers aan elkaar gekoppeld via een IVR/Callcenter. Alle oproepen die deze afdelingen binnen krijgen worden gelijkwaardig verdeeld mits ze zijn aangemeld. Beide Servicepunten zijn

erg belangrijk voor IBN en zijn het eerste aanspreekpunt binnen IBN bij storingen, vragen, aanvragen of verzoeken.

Toestellen

De huidige vaste toestellen zijn verouderd en dienen te worden vervangen.

Intercoms

De intercom ondersteuning maakt onderdeel uit van de dienstverlening

Mobiele telefonie

IBN maakt gebruik van zakelijke (Android) Enterprise smartphones.

Bundel

Alle medewerkers die niet gebonden zijn aan een vaste telefonie moeten een mobiele spraak/databundel tot hun beschikking krijgen. Deze bundels dienen minimaal 1 GB te zijn met onbeperkte belminuten. Een bedrijfsbundel is ook noodzakelijk. Het is daarnaast wenselijk dat alle mobiele gebruikers ook toegang blijven houden tot hun vaste nummers waarmee ze aan belgroepen of IVR's kunnen worden toegevoegd.

Smartphone App

IBN tracht het eigen beheer op individueel niveau zoveel mogelijk bij de gebruiker te beleggen. Dat wil zeggen, dat de gebruiker toegang heeft tot bijvoorbeeld een app (of andere omgeving) waarmee ze zichzelf af en aan kunnen melden, op afwezig/aanwezig kunnen zetten, automatisch kunnen doorschakelen, voicemail uit en aanschakelen, contactgegevens van andere medewerkers kunnen vinden etc.

Warm doorverbinden moet ook mogelijk zijn via bv de app. Wenst de ontvanger dit telefoontje niet aan te nemen dan moet je de oproep kunnen terug halen.

Beheer

Het eigen beheer maakt daarnaast een essentieel deel uit van de gewenste situatie. IBN wil zijn mogelijkheden en efficiëntie met betrekking tot het beheer zoveel mogelijk vergroten.

Portaal

Middels een webbased portaal dienen alle beheerderstaken afgehandeld te kunnen worden. Dit zullen zaken zijn zoals het beheer van de belgroepen, keuzemenu's, IVR's, call centers, niet geactiveerde simkaarten aanvragen, simkaarten activeren en deactiveren, simkaarten blokkeren, toekennen van personen aan kostenplaatsen, groepsstructuur instellen, inzicht in verbruik individueel en organisatie, instellen van alarmering, facturatie etc.

Abonnementen

Het op- en afschalen van zowel mobiele als vaste telefonie moet gedurende de hele looptijd van de overeenkomst mogelijk zijn.

Meldingen

Via het beheerdersportaal kunnen wij Incidenten, wijzigingen en bestellingen plaatsen. Tevens is het mogelijk om de algemene storingen en gepland onderhoud in te kunnen zien.

1.2.4 Scope

Binnen de scope van de opdracht valt:

- Vaste telefonie/mobiele telefonie integratie
- Mobiele data en spraak abonnementen
- Porteren van nummers
- Beheer
- Levering vaste toestellen

Buiten de scope van deze aanbesteding valt:

- Levering smartphones, tablets en accessoires
- Service & Onderhoud smartphones en tablets

1.2.5 Omvang

De geschatte omvang van de opdracht over de gehele duur (5 jaar) van de overeenkomst bedraagt naar schatting €500.000,-. Per jaar komt dit neer op een geschatte omvang van €100.000,-

Mobiele abonnementen	Aantallen
Spraak/data	Ongeveer 600
Data only	Ongeveer 80
Totaal	Ongeveer 680

Tabel 1: Geschatte aantal benodigde mobiele abonnementen

Aan voornoemde raming kunnen geen rechten ontleend worden voor de toekomst. Het is niet meer en niets minder dan een inschatting, welke gebaseerd is op historische cijfers. Dit betekent dat de mogelijkheid bestaat dat de genoemde raming in de praktijk hoger of lager uitkomt.

De aanbestedende dienst behoudt zich daarnaast het recht voor om gebruik te maken van de mogelijkheid uit artikel 2.163c lid 2 Aw 2012.

1.2.6 Clustering

De opdracht is geclusterd in de markt gezet omdat de opdracht een logisch, onlosmakelijk en samenhangend geheel vormt waarbij de diverse onderdelen van de opdracht los van elkaar geen zelfstandige functie hebben. Daarnaast is de beheersbaarheid van de (uitvoering van de) opdracht een reden de opdracht als één geheel in de markt te zetten.

1.2.7 Contractvorm

Het doel van de aanbesteding is te komen tot een overeenkomst met één opdrachtnemer voor een basisduur van drie jaar met de mogelijkheid voor de aanbestedende dienst om ééenzijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden tweemaal te verlengen voor een duur van maximaal twaalf maanden. De maximale looptijd van de overeenkomst is vijf jaar.

De verwachte ingangsdatum van de overeenkomst is 1 september 2021.

1.2.8 *Herzieningsclausule*

Gedurende de looptijd van de opdracht behoudt IBN zich het recht voor om de opdracht op basis van artikel 2.163c Aw als volgt te wijzigen:

- De duur van de overeenkomst te verlengen met tweemaal twaalf maanden.
- De tarieven bij aanvang van elke verlening van de overeenkomst 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 en formule.
- Aanvullende opdrachten welke nauw verband houden met de opdracht, onder de overeenkomst rechtstreeks te gunnen aan de opdrachtnemer, met een maximum van 10% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde.
- De overeenkomst naast de reguliere verlengingen eenmalig tegen gelijkblijvende voorwaarden te verlengen voor een periode van maximaal twaalf maanden indien zich een situatie voordoet waarin beëindiging van de overeenkomst tot discontinuering van de uitvoering leidt.

2. Procedure

2.1 Algemeen

De opdracht wordt in de markt gezet op basis de Aanbestedingswet 2012 (hierna: Aw 2012), zoals laatstelijk gewijzigd en gepubliceerd in het Staatsblad op 28 juli 2017, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten, waarbij gebruik gemaakt wordt van de Europese openbare aanbestedingsprocedure.

2.2 TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt in het kader van de administratieve lastenverlichtingen volledig digitaal via het online platform van TenderNed (hierna: TenderNed).

Dit betekent dat alle aanbestedingsstukken via TenderNed ter beschikking worden gesteld, dat alle communicatie verloopt via TenderNed, én dat het uitsluitend is toegestaan een inschrijving in te dienen via TenderNed. Ondernemers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale inschrijving.

Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden via TenderNed kan geselecteerde gegadigde vinden in de supportomgeving van TenderNed (<https://www.tenderned.nl/cms/help>). Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met De servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@Tenderned.nl.

2.3 Contactpersoon

De contactpersoon voor deze aanbesteding is Berend van der Hoeven. De contactpersoon is bereikbaar via de berichtenmodule van TenderNed.

Met betrekking tot deze aanbesteding is het niet toegestaan contact te zoeken met personen van de aanbestedende dienst, anders dan deze contactpersoon. Indien een ondernemer hier wel toe overgaat en met name wanneer sprake is van de schijn van beïnvloeding, op welke manier dan ook, is de aanbestedende dienst gerechtigd de betrokken ondernemer uit te sluiten van verdere deelname aan de procedure. Contact met betrekking tot lopende werkzaamheden bij de aanbestedende dienst is uiteraard wel toegestaan.

2.4 Aanbestedingsstukken

De aanbestedingsstukken bestaan uit alle op TenderNed gepubliceerde documenten, alsmede alle via TenderNed gedeelde informatie.

2.5 Planning

De planning van de aanbestedingsprocedure is als volgt:

Activiteit	Datum
Publicatie op TenderNed	21 mei 2021
Uiterste datum voor het stellen van vragen eerste vragenronde	2 juni 2021, tot 10.00 uur
Streefdatum publicatie eerste nota van inlichtingen	9 juni 2021
Uiterste datum voor het stellen van vragen tweede vragenronde	18 juni 2021, tot 10.00 uur
Streefdatum publicatie tweede nota van inlichtingen	25 juni 2021
Uiterste datum voor het indienen van een inschrijving	19 juli 2021, tot 10.00 uur
Streefdatum verzenden gunningsbeslissing	30 juli 2021
Einde opschortende termijn	20 augustus 2021
Gunning	23 augustus 2021
Ingangsdatum overeenkomst	1 september 2021

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor eenzijdig wijzigingen aan te brengen c.q. van de planning af te wijken. Een dergelijke aanpassing wordt gecommuniceerd via een nota van inlichtingen en/of een bericht via TenderNed en indien nodig verwerkt in de planning op TenderNed.

In geval van tegenstrijdigheden tussen de planning op TenderNed en de planning in dit document prevaleert de planning in dit document.

2.6 Vragenronden

Inhoudelijke en procedurele vragen en/of suggesties voor omtrent de aanbestedingsprocedure en de opdracht kunnen uitsluitend via de vraag & antwoord module van TenderNed gedurende de vragenronden worden gesteld/gedaan.

Onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden en/of bezwaren

De aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht ondernemer desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tussen de aanbestedingsstukken onderling, of tussen de aanbestedingsstukken en de tekst van de aankondiging tegenkomen, en/of bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel, of aspecten van de procedure, dan dient ondernemer dit tijdig, bij voorkeur tijdens de eerste vragenronde, doch voor de sluiting van de inschrijftermijn, kenbaar te maken aan de aanbestedende dienst.

Indien na sluiting van de inschrijftermijn blijkt dat de aanbestedingsstukken tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevatten en deze niet door ondernemer(s) zijn gemeld via TenderNed, zijn deze voor rekening en risico van de ondernemer.

Vragen gesteld tijdens een tweede, of volgende vragenronde mogen enkel betrekking hebben op de antwoorden die gegeven zijn in de voorgaande vragenronde. Van ondernemers wordt dan ook een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Planning

De planning van de vragenronden en de publicatie van de nota's van inlichtingen is opgenomen in de planning (paragraaf 2.5 van deze aanbestedingsleidraad).

Voorschriften stellen van vragen en melden onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden

Voor het stellen vragen en het melden van onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden gelden de onderstaande voorwaarden. Indien er niet voldaan wordt aan deze voorwaarden behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de betreffende vragen niet te beantwoorden tenzij de vraag dermate essentieel is dat beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle ondernemers (dit ter beoordeling van de aanbestedende dienst).

- De vragen dienen gesteld te worden via de vraag & antwoord module van TenderNed.
- Elke vraag dient gekoppeld te worden aan het onderwerp waar deze betrekking op heeft.
- Alle vragen dienen anoniem gesteld te worden. Dit betekent dat er geen bedrijfsnaam of andere bedrijfsspecifieke kenmerken in vermeld worden.
- Alle vragen worden separaat van elkaar gesteld, het indienen van meerdere vragen als één vraag is niet toegestaan.
- Vragen dienen tijdig gesteld te worden, hierbij is de datum en het tijdstip waarop de aanbestedende dienst de vragen ontvangt leidend.
- Vragen mogen alleen betrekking hebben op de fase waarin de aanbestedingsprocedure zich bevindt.
- Vragen gesteld tijdens een tweede of volgende vragenronde hebben enkel betrekking op de antwoorden gegeven in de voorgaande vragenronde.
- Individuele vragen mogen enkel gesteld worden indien de vragensteller zich beroept op artikel 2.53 lid 3 Aw 2012. Vragensteller dient een dergelijk beroep duidelijk aan te geven. Indien de vraag, naar beoordeling van de aanbestedende dienst, geen bedrijfseconomisch belang kent dat de individuele beantwoording van de betreffende vraag rechtvaardigt wordt de betreffende vraag niet beantwoord, tenzij vragensteller alsnog toestemming verleent de vraag op te nemen in de nota van inlichtingen. Het antwoord op een individuele vraag wordt middels de vraag & antwoord module op TenderNed aan de vragensteller verzonden en heeft dezelfde (juridische) status als een nota van inlichtingen.
- Het melden van onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden is niet gebonden aan de genoemde vragenronde. Deze dienen echter wel onverwijld (doch vóór de sluitingstermijn voor het doen van een inschrijving) via de vraag & antwoord module gemeld te worden.

Nota's van inlichtingen

De vragen inclusief de antwoorden worden uiterlijk op de in de planning genoemde datum behorende bij de betreffende vragenronde (geanonimiseerd), in de vorm van een nota van inlichtingen gepubliceerd middels de vraag & antwoord module op TenderNed. Ondernemers worden geacht van de inhoud van de nota('s) van inlichtingen kennis te nemen.

Indien ondernemer van mening is dat een antwoord in een nota van inlichtingen niet correct is dient dit voor sluitingsdatum van de inschrijving gemeld te worden via TenderNed, of dient ondernemer een klacht in te dienen conform de klachtenprocedure.

Voorgaande geldt onverkort het recht om terstond een kortgeding procedure aan te spannen middels een betekende dagvaarding aan de aanbestedende dienst zulks op straffe van verval van rechten.

2.7 Voorwaarden

2.7.1 Juridische voorwaarden

Op de overeenkomst zijn de algemene inkoopvoorwaarden van de aanbestedende dienst van toepassing (**Bijlage 3 Inkoopvoorwaarden IBN**). De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.

2.7.2 Gestanddoening

Inschrijver doet zijn inschrijving gestand gedurende tenminste 60 dagen 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.

2.7.3 Taal

De voertaal tijdens de gehele aanbestedingsprocedure is Nederlands, zowel in woord als geschrift. De inschrijving dient in de Nederlandse taal te worden gedaan. Dit is enkel anders voor officiële bewijsstukken die in de taal van afgifte verstrekt mogen worden, deze dienen vergezeld zijn van een gewaarmerkte Nederlandse vertaling van een beëdigd tolkvertaler. Gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht dienen alle medewerkers van/namens opdrachtnemer, die zorgdragen voor de uitvoering van de opdracht en in dat kader in direct contact staan met de aanbestedende dienst, de Nederlandse taal in woord en geschrift te gebruiken.

2.7.4 Gebruik merknamen, typen of octrooien

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor een bepaalde ondernemer, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Mocht in de aanbestedingsstukken een voorwaarde, eis en/of een gunningscriterium betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, dan dient steeds gelezen te worden "of gelijkwaardig".

Indien inschrijver van mening is dat er sprake is van gelijkwaardigheid dan dient deze dit op eerste verzoek van de aanbestedende dienst aan te tonen door het overleggen van documenten waaruit de gelijkwaardigheid blijkt.

2.7.5 *Voorbehouden aanbestedende dienst*

De aanbestedende dienst behoudt zich, zonder op enigerlei wijze schadeplichtig te zijn, het recht voor om vóór definitieve gunning:

- de procedure tussentijds op te schorten of af te breken;
- de opdracht geheel of gedeeltelijk niet te gunnen;
- de planning te wijzigen;
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien.

2.7.6 *Wijzigingen inschrijver*

Inschrijver houdt de aanbestedende dienst gedurende het aanbestedingsproces, gevraagd en ongevraagd, op de hoogte van ontwikkelingen ten aanzien van haar organisatie die van belang kunnen zijn voor de aanbestedende dienst bij de beoordeling van de door inschrijver verstrekte informatie. Met dergelijke ontwikkelingen wordt bijvoorbeeld bedoeld een materiële negatieve wijziging in de door inschrijver verstrekte financiële informatie, reorganisaties en veranderingen van eigendomsstructuur.

2.7.7 *Mededinging*

Ondernemer onthoudt zich van gedragingen die de mededinging tussen ondernemers (kunnen) beperken. In het bijzonder: ondernemer wisselt geen informatie over haar inschrijving uit met andere inschrijvers, of derden.

2.7.8 *Vergoeding kosten*

Kosten die verband houden met het opstellen en indienen van de inschrijving worden vanwege de eenvoudige aard van deze aanbestedingsprocedure en de geringe kosten van de inschrijver om een daadwerkelijke inschrijving te doen niet vergoed door de aanbestedende dienst, ook niet ingeval van stopzetten van de aanbestedingsprocedure als bedoeld in de paragraaf met betrekking tot de voorbehouden van de aanbestedende dienst. Slechts indien en voor zover sprake is van het laattijdig stopzetten van de aanbestedingsprocedure waarvan de oorzaak aan de zijde van de aanbestedende dienst is te wijten, kan aanbestedende dienst besluiten om coulance halve een kostenvergoeding toe te kennen van maximaal € 1.500, 00.

2.7.9 *Toepasselijk recht en geschillen*

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige aanbestedingsprocedure alsmede uit de te sluiten overeenkomst worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechtbank te 's-Hertogenbosch.

2.7.10 *Intrekken en/of aanvullen inschrijving*

Een inschrijver kan haar inschrijving na sluiting van de inschrijvingstermijn niet meer intrekken. Ook het aanvullen van de inschrijving is dan niet meer mogelijk, tenzij de aanbestedende dienst daartoe een verzoek heeft gedaan. Aan een zodanig verzoek kan door inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.

De aanbestedende dienst kan verlangen dat de inschrijver haar inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat er in dat geval

geen sprake is van een herkansing. Een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver haar inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de aanbestedende dienst een duidelijk beeld heeft van hetgeen is aangeboden.

2.7.11 Manipulatieve inschrijvingen

Inschrijvers moeten reële en marktconforme prijzen aanbieden. Een reële prijs betekent dat de prijs op werkelijkheid moet zijn gegrond ofwel er moet een verband bestaan tussen de (deel)prijzen en de kosten van de achterliggende dienstverlening.

Indien naar het oordeel van de aanbestedende dienst sprake is van onaanvaardbaar hoge of abnormaal lage prijzen, wordt de inschrijver in de gelegenheid gesteld om aan de hand van de concrete constatering van aanbestedende dienst te motiveren waarom er geen sprake is van abnormaal lage prijzen of onaanvaardbaar hoge prijzen. Een voldoende motivering is niet gelegen in het gegeven dat op andere prijzen een hogere prijs is geoffreerd dan het minimum en/of met de hogere prijzen wordt gecompenseerd.

Van een manipulatieve inschrijving kan sprake zijn wanneer door de inschrijver de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord. Een inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief als één of meerdere prijzen de gehanteerde formule frustreren.

Indien uit de inschrijving en/of motivering blijkt dat inschrijver de beoordelingsmethodiek/formule heeft gemanipuleerd is er sprake van een ongeldige inschrijving.

2.7.12 Ongeldige inschrijving

Een inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer:

- Niet voldaan wordt aan de inschrijvingsvereisten, waaronder het niet tijdig indienen van de inschrijving. Dit laatste is alleen mogelijk in de situatie dat de aanbestedende dienst toestemming heeft gegeven om de inschrijving vanwege een storing via een andere weg dan TenderNed in te dienen. Indien de inschrijving via TenderNed moet worden ingediend is het vanwege de digitale kluissluiting niet mogelijk om een inschrijving niet tijdig in te dienen.
- De inschrijving niet voldoet aan alle door de aanbestedende dienst gestelde voorwaarden en eisen als opgenomen in de aanbestedingsstukken.
- De inschrijving onder voorwaarden, of met voorbehouden is gedaan, dan wel dat de gevraagde informatie niet verstrekt is dan wel dat de verstrekte informatie niet volledig, of onjuist is.

Indien sprake is van een kennelijke omissie, of geringe fout heeft de aanbestedende dienst daarentegen het recht om de inschrijver te vragen de inschrijving te herstellen.

Onder een kennelijke omissie of geringe fout wordt verstaan een eenvoudige precisering, die kan worden aangemerkt als een materiële fout en eenvoudig kan worden rechtgezet en waarop geen uitsluitingssanctie staat.

2.8 Inschrijvingen indienen

Uiterlijk op de in de planning (paragraaf 2.5 van deze aanbestedingsleidraad) opgenomen datum en tijdstip dient de inschrijving, inclusief alle vereiste documenten, ingediend te zijn via TenderNed. Ondernemer dient hiertoe de inschrijving te uploaden in de daarvoor bestemde digitale kluis. Inschrijvingen die niet via TenderNed worden ingediend, worden niet geaccepteerd. Het risico van te late indiening ligt bij ondernemer.

Na sluiting van de termijn voor het indienen van een inschrijving wordt de digitale kluis door de aanbestedende dienst geopend. Er worden geen inschrijvers toegelaten bij de opening van de kluis. Van het openen van de kluis wordt een proces-verbaal opgemaakt, welke op eerste verzoek aan een inschrijver wordt toegestuurd.

2.8.1 Storing TenderNed

Ingeval van een aantoonbare storing van TenderNed, waardoor het indienen van de inschrijving voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, kan de aanbestedende dienst na afloop van de uiterste termijn besluiten deze termijn te verlengen. Ondernemer dient hiertoe onverwijld na constatering van de storing van TenderNed een (gemotiveerde) e-mail te zenden aan b.vanderhoeven@aevesbenefit.com onder vermelding van 'storing TenderNed aanbesteding 'Storing TenderNed aanbesteding EA telefonie - IBN'.

De mogelijkheid van verlenging betreft een eenzijdig recht van de aanbestedende dienst en nadrukkelijk geen plicht. Het staat de aanbestedende dienst niet vrij van dit recht gebruik te maken vanaf het moment waarop de kluis is geopend, aangezien zij dan reeds kennis heeft kunnen nemen van de binnengekomen inschrijvingen. Ondernemer blijft zelfstandig verantwoordelijk voor het tijdig en op juiste wijze indienen van haar inschrijving. Indien de aanbestedende dienst besluit de termijn te verlengen worden alle ondernemer in kennis gesteld van de verlenging. De inschrijvers welke reeds een inschrijving (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen en/of aan te vullen.

2.9 Beoordeling inschrijvingen

De beoordeling van de inschrijvingen wordt uitgevoerd conform de onderstaande beschrijving. Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de inschrijvingen worden beoordeeld op basis van hetgeen door inschrijvers is ingediend.

Indien een inschrijving enkel op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept kan aanbestedende dienst besluiten de inschrijving verder te beoordelen en navraag/verificatie voorafgaand aan de gunningsbeslissing enkel uit te voeren bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. Indien uit navraag blijkt dat een inschrijving niet voldoet, wordt deze alsnog terzijde gelegd.

2.9.1 Onvoorwaardelijk en volledig

De aanbestedende dienst voert eerst een toets op de geldigheid van de inschrijvingen uit. Ingediende inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en volledig te zijn.

- Onvoorwaardelijk wil zeggen dat aan de inschrijving geen voorwaarden en/of voorbehouden verbonden mogen zijn. Een voorwaardelijke inschrijving is een ongeldige inschrijving.
- Volledig wil zeggen dat alle verplichte documenten bij de inschrijving zijn ingediend en waar voorgeschreven door een uit de bij inschrijving ingediende bewijsstukken blijkende rechtsgeldige functionaris zijn ondertekend. Een onvolledige inschrijving is een ongeldige inschrijving, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door de aanbestedende dienst als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Het ontbreken van een verplicht document in het kader van de gunningscriteria wordt in elk geval niet aangemerkt als een kennelijke omissie.

2.9.2 Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en uitvoeringvoorwaarden

Vervolgens worden de geldige inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de uitsluitingsgronden, de geschiktheidseisen, en de uitvoeringsvoorwaarden.

2.9.3 Gunningscriteria

Tenslotte worden alle geldige inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria. Aan de hand van deze beoordeling ontstaat een ranking van de inschrijvingen.

3. Eisen aan de inschrijver

3.1 Hoedanigheid inschrijver

Een geïnteresseerde ondernemer (inschrijver) kan in één van de onderstaande hoedanigheden deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure. De hoedanigheid van de inschrijver geldt gedurende de gehele duur van de aanbestedingsprocedure en de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verleningen.

Zelfstandig individueel inschrijver:

Dit is de rechtspersoon, of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, zonder inzet van (een) onderaannemer(s) of derde(n) waarop een beroep gedaan wordt.

Individueel inschrijver als hoofdaannemer

Dit is de rechtspersoon, of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, waarbij gebruikt gemaakt wordt van één of meerdere onderaannemers of derden. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is in geval van gunning de enige contractuele wederpartij van de aanbestedende dienst.

Zelfstandig samenwerkingsverband

Dit is een, voor de gelegenheid aangegaan, samenwerkingsverband (ook wel genoemd combinatie, consortium, of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk de inschrijving doen en waarbij ieder lid van het samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, zonder inzet van (een) onderaannemer(s) of derde(n) waarop een beroep gedaan wordt.

Samenwerkingsverband als hoofdaannemer

Dit is een, voor de gelegenheid aangegaan, samenwerkingsverband (ook wel genoemd combinatie, consortium, of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk de inschrijving doen en waarbij ieder lid van het samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, waarbij gebruikt gemaakt wordt van één of meerdere onderaannemers of derden. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is in geval van gunning de enige contractuele wederpartij van de aanbestedende dienst.

Let op: de deelname van een samenwerkingsverband dient in overeenstemming te zijn met de mededingingsrechtelijke uitgangspunten (zie: Beleidsregels van de Minister van Economische Zaken van 31 maart 2013, nr. WJZ / 12354959, met betrekking tot de toepassing door de Autoriteit Consument en Markt van artikel 6 van de Mededingingswet ten aanzien van combinatieovereenkomsten (Beleidsregels Combinatieovereenkomsten 2013)).

3.1.1 Onderaannemers

Onder een onderaannemer wordt verstaan, een derde partij, zijnde een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver, die een deel van de opdracht (werkzaamheden, of diensten al dan niet in combinatie met het leveren van goederen) in onderaanneming zal gaan uitvoeren. Een derde partij die alleen goederen levert zonder een deel van de opdracht (werkzaamheden of diensten) uit te voeren is een toeleverancier en geen onderaannemer

In het kader van deze aanbesteding worden twee typen onderaannemers onderscheiden:

Onderaannemer type I

Een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver (ook zijnde de holding/het concern waaronder ondernemer valt), die inschrijver (hoofdaannemer) voornemens is in te zetten bij de uitvoering van onderhavige opdracht, teneinde te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen met betrekking tot de technische bekwaamheid.

Indien er sprake is van een onderaannemer type I, dient dit op het UEA (Deel II C) aangegeven te worden. Bij de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen is aangegeven welke documenten ingediend dienen te worden voor een onderaannemer type I.

Let op: De onderaannemer type I dient tijdens de uitvoering van de opdracht de betreffende werkzaamheden waarvoor een beroep gedaan is op deze onderaannemer ook daadwerkelijk uit te voeren, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

Onderaannemer type II

Een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver (ook zijnde de holding/het concern waaronder ondernemer valt), die inschrijver (hoofdaannemer) voornemens is in te zetten bij de uitvoering van onderhavige opdracht, zonder dat hij deze ondernemer nodig heeft om aan de gestelde geschiktheidseisen te voldoen.

Indien er sprake is van een onderaannemer type II, dient dit op het UEA (Deel II D) aangegeven te worden.

3.1.2 Beroep op derde

Inschrijver kan een beroep doen op een derde, zijnde een andere rechtspersoon, of een natuurlijk persoon dan inschrijver (ook zijnde de holding/het concern waaronder ondernemer valt), teneinde te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen inzake de financiële en economische draagkracht.

Indien inschrijver zich beroept doet op een derde inzake de financiële en economische draagkracht dient dit op het UEA (Deel II C) aangegeven te worden. In de vragenlijsten is aangegeven welke documenten ingediend dienen te worden voor een derde waarop inschrijver een beroep doet inzake de financiële en economische draagkracht.

Let op: Indien inschrijver onderdeel is van een groep en haar resultaten zijn opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening dan is er naar het oordeel van de aanbestedende dienst sprake van het doen van een beroep op de financiële en economische draagkracht van een derde (te weten het consoliderende vennootschap).

3.1.3 Aantal inschrijvingen per onderneming

Een ondernemer mag slechts eenmaal inschrijven, hetzij als individuele inschrijver, hetzij als samenwerkingsverband, hetzij als onderaannemer, waarbij in de hoedanigheid van individuele inschrijver, of samenwerkingsverband gebruik gemaakt kan worden van onderaannemers en een beroep gedaan kan worden op derden. Het meerdere malen deelnemen als onderaannemer, zonder in te schrijven als individueel inschrijver of samenwerkingsverband is wel toegestaan.

Indien een onderneming meerder keren inschrijft hetzij als individueel inschrijver hetzij, als samenwerkingsverband al dan niet zelfstandig of als hoofdaannemer zijn al deze inschrijvingen ongeldig.

Indien een onderneming zowel als individueel inschrijver, of samenwerkingsverband inschrijft, als in de hoedanigheid van onderaannemer, of derde waarop een beroep gedaan wordt inzake de financiële en economische draagkracht, voor een andere inschrijver, of samenwerkingsverband deelneemt aan de aanbestedingsprocedure dan beoordeelt de aanbestedende dienst slechts de inschrijving waarin de onderneming als onderaannemer, of derde waarop een beroep gedaan wordt inzake de financiële en economische draagkracht deelneemt en is de individuele inschrijving, of de inschrijving als samenwerkingsverband ongeldig.

Moedermaatschappij, of holding

Een moedermaatschappij, of holding mag niet met meerdere onderdelen van dezelfde groep, of holding inschrijven, of een deelneming bezitten in andere ondernemingen die inschrijven. Indien meerdere rechtspersonen binnen één holding inschrijven zijn de inschrijvingen van al deze rechtspersonen ongeldig, tenzij bij inschrijving naar genoegen van de aanbestedende dienst wordt aangetoond dat er voldoende en adequate maatregelen zijn getroffen waardoor oneerlijke mededinging is uitgesloten. De volgende ondernemingen worden als één beschouwd:

- aan elkaar gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a BW; of
- met elkaar verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW; of
- aan elkaar gelieerd in aan artikel 2:24a of 2:24b BW vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Inschrijver dient de Bijlage UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. In het geval van een samenwerkingsverband geldt dit voor alle deelnemende ondernemingen. Het niet (rechtsgeldig) ondertekenen, het niet volledig invullen en/of het aanbrengen van wijzigingen in de Bijlage UEA leidt tot een ongeldige inschrijving.

Onderaannemers type I, alsmede derde(n) waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht (tenzij er van deze derde een verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek wordt overlegd) dienen eveneens de Bijlage UEA volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij inschrijving in te dienen.

Het niet rechtsgeldig ondertekenen, het niet volledig invullen en/of het aanbrengen van wijzigingen in het UEA leidt tot een ongeldige inschrijving.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken inschrijver

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende **Bijlage 2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument**.

In te vullen onderdelen inschrijver:

- Deel II A, B, C en D (gegevens ondernemer)
- Deel III A en B (verplichte uitsluitingsgronden)
- Deel III C (facultatieve uitsluitingsgronden)
- Deel IV (geschiktheidseisen)
- Deel VI (naam en functie rechtsgeldig vertegenwoordiger)

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken onderaannemer type I:

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende Bijlage UEA

In te vullen onderdelen onderaannemer type I:

- Deel II A en B (gegevens ondernemer)
- Deel III A en B (verplichte uitsluitingsgronden)
- Deel III C (facultatieve uitsluitingsgronden)
- Deel IV (geschiktheidseisen)
- Deel VI (naam en functie rechtsgeldig vertegenwoordiger)

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht waarvan geen 403-verklaring wordt ingediend:

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende Bijlage UEA

In te vullen onderdelen derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht waarvan geen 403-verklaring wordt ingediend:

- Deel II A en B (gegevens ondernemer)
- Deel III A en B (verplichte uitsluitingsgronden)
- Deel III C (facultatieve uitsluitingsgronden)
- Deel VI (naam en functie rechtsgeldig vertegenwoordiger)

3.3 Uitsluitingsgronden

Inschrijver verklaart door middels het UEA dat gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht geen van de daarin geselecteerde uitsluitingsgronden op haar van toepassing zijn. Een onderaannemer type I, en een derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht (tenzij er van deze derde een verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek wordt overlegd) verklaart dit eveneens middels het UEA.

Indien één of meer uitsluitingsgronden op de inschrijver, of op een onderaannemer type I, of een derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht van toepassing zijn stelt de aanbestedende dienst inschrijver in de gelegenheid te bewijzen dat er voldoende vertrouwenwekkende maatregelen zijn genomen om de betrouwbaarheid aan te tonen.

Indien de aanbestedende dienst dat bewijs toereikend acht, is er sprake van een geldige inschrijving. In alle andere gevallen is er sprake van een ongeldige inschrijving.

Inschrijver dient voor alle ondernemers waarvoor een UEA, of een 403-verklaring wordt ingediende de volgende bewijsstukken op eerste verzoek te overleggen:

Ondernemer(s) waarvoor een UEA wordt ingediend:

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden;
- Een verklaring van de Belastingdienst waaruit blijkt dat gegadigde voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies, die op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Ondernemer(s) waarvoor een 403-verklaring wordt ingediend

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden.

Let op: Inschrijver dient rekening te houden met de behandeltermijn van de officiële instanties die de bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden afgeven!

- Gedragsverklaring aanbesteden: Officiële instantie in Nederland: Dienst Justis/COVOG van het Ministerie van Veiligheid en Justitie via <http://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen>. Indicatie behandeltermijn: maximaal 8 weken.
- Verklaring betaling belastingen en sociale premies: Officiële instantie in Nederland: Belastingdienst. Indicatie behandeltermijn: 1 week.

Wanneer ondernemer niet afkomstig is uit Nederland en zodoende niet het bewijsstuk kan verstrekken als bovengenoemd, kan volstaan worden met een verklaring onder ede, of een plechtige verklaring die door de betrokkene ten overstaan van een bevoegde rechtelijke instantie, notaris of bevoegd beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst wordt afgelegd.

In het geval van een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen de gevraagde bewijsstukken op eerste verzoek te overleggen.

3.4 Geschiktheidseisen

Inschrijver verklaart middels het UEA gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht aan de in deze paragraaf opgenomen geschiktheidseisen te voldoen. Indien inschrijver niet kan voldoen aan alle geschiktheidseisen, is er sprake van een ongeldige inschrijving.

Dit geldt tevens voor een onderaannemer type I en een derde waarop een beroep wordt gedaan inzake de financiële en economische draagkracht voor wat betreft de geschiktheidseis(en) waarvoor er een beroep gedaan wordt op deze onderaannemer.

3.4.1 Geschiktheidseisen: Beroepsbevoegdheid

Inschrijving beroeps- of handelsregister

Alle ondernemingen waarvoor een UEA ingediend wordt dienen ingeschreven te zijn in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar zij is gevestigd.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Een bewijs van inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister (gewaarmerkt KvK uittreksel) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van ondernemer aangevuld met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de ondertekende documenten blijkt (statuten, volmacht(en) etc.).

Let op: Inschrijver dient rekening te houden met de behandeltermijn van de officiële instanties die de bewijsstukken inzake de beroepsbevoegdheid afgeven!

- Bewijs van inschrijving (uittreksel) handels- of beroepsregister: Officiële instantie in Nederland: Kamer van Koophandel. Indicatie behandeltermijn: 1 werkdag.

In het geval van een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen de gevraagde bewijsstukken op eerste verzoek te overleggen.

3.4.2 Geschiktheidseisen: Financiële en economische draagkracht

Beroep op derde

Inschrijver kan voor het voldoen aan de geschiktheidseisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht een beroep doen op een derde. Indien hier sprake van is dient dit aangegeven te worden op het UEA (Deel II C).

De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op inschrijver zijn ook van toepassing op een derde waarop een beroep gedaan wordt inzake financiële en economische draagkracht.

Let op: Indien inschrijver onderdeel is van een groep en haar resultaten zijn opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening dan is er naar het oordeel van de aanbestedende dienst sprake van het doen van een beroep op de financiële en economische draagkracht van een derde (te weten het consoliderende vennootschap).

Bij inschrijving door derde(n) te overleggen bewijsstukken

- Een bewijs van inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister (gewaarmerkt KvK uittreksel) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van ondernemer aangevuld met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de ondertekende documenten blijkt (statuten, volmacht(en) etc.).
- Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid conform het format **Bijlage Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid**.
- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende **Bijlage UEA**

Op eerste verzoek door derde(n) te overleggen bewijsstukken

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden;
- Een verklaring van de Belastingdienst waaruit blijkt dat ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen, of sociale zekerheidspremies, die op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden.
- Bewijsmiddelen inzake de geschiktheidseis(en) met betrekking tot de financiële en economische draagkracht waarvoor er een beroep gedaan wordt op deze derde.

Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

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, in ieder geval tot een bedrag van € 500.000 euro per schadeveroorzakende gebeurtenis met een jaarmaximum van € 1.250.000 voor directe schade.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- 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

3.4.3 Geschiktheidseisen: Technische en beroepsbekwaamheid

Kerncompetenties

Inschrijver dient, al dan niet door inzet van een onderaannemer type I, te beschikken over de verschillende benodigde kerncompetenties voor het uitvoeren van de opdracht. De volgende kerncompetenties dienen daarom door middel van een referentie aan getoond te tonen:

- **Kerncompetentie 1:** Inschrijver dient gedurende de afgelopen drie jaar ervaring te hebben opgedaan met een migratie/oplossing zoals beschreven in deze aanbestedingsleidraad bij een organisatie waarmee minimaal 400 aansluitingen (bestaande uit vast, mobiel en data) zijn gerealiseerd.

- **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.
- **Kerncompetentie 3:** Inschrijver dient gedurende de afgelopen drie jaar ervaring te hebben opgedaan met het leveren van één geïntegreerd beheerportaal voor vaste en mobiele telefonie waarmee opdrachtgever regulier voorkomende werkzaamheden via één portaal kan beheren.

Gevraagd wordt om per kerncompetentie met één referentie aan te tonen dat er wordt voldaan aan de kerncompetentie (de ervaring dient dus bij één opdrachtgever opgedaan te zijn).

Indien er binnen één bepaalde referentieopdracht ervaring is opgedaan met meerdere kerncompetenties dan mag deze referentie voor alle kerncompetenties waaraan wordt voldaan gebruikt worden. Het is dus niet nodig om voor elke kerncompetentie een andere referentie te overleggen.

Voorwaarden referentieopdracht:

- Indien een inschrijver voor een kerncompetentie een beroep doet op een onderaannemer type I, dient dit duidelijk te blijken uit de referentie. Deze onderaannemer dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing is ook daadwerkelijk uit te voeren.
- Indien de referentieopdracht samen met (een) andere ondernemer(s) is uitgevoerd, dient duidelijk aangegeven te worden welk deel door inschrijver, of onderaannemer type I is uitgevoerd en welk deel door (een) andere ondernemer(s). Alleen het daadwerkelijk door inschrijver, of onderaannemer type I uitgevoerde deel van de referentieopdracht mag als zodanig worden gebruikt. Indien inschrijver toch gebruik wenst te maken van de volledige referentieopdracht dien(t)(en) de andere ondernemer(s) als onderaannemer type I ingezet te worden bij de uitvoering van de onderhavige opdracht en als zodanig ook opgenomen te worden in de inschrijving.
- In het geval van een samenwerkingsverband dienen de combinanten gezamenlijk te voldoen aan de kerncompetenties. De combinant op wie inzake een kerncompetentie een beroep gedaan wordt, dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing is ook daadwerkelijk uit te voeren.
- De referentieopdracht is actueel. Dat wil zeggen dat de referentieopdracht niet langer dan drie jaar geleden is uitgevoerd, of op het moment van uitbrengen van de inschrijving in uitvoering is. Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende overeenkomst worden opgegeven.
- Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om zonder tussenkomst van inschrijver de juistheid van alle verstrekte informatie omtrent de referentie(s) te verifiëren bij de referent en/of nadere bewijsstukken op te vragen bij inschrijver, zoals het bewijs van de duur en omvang van de referentieopdracht.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Per referentie een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende referentieverklaring conform het format **Bijlage 6 referentieformat**.

Kwaliteitsborging

Inschrijver verklaart dat haar systeem van kwaliteitsborging, of indien van toepassing het systeem van kwaliteitsborging van de onderaannemer(s) type I die de opdracht gaat uitvoeren voldoet aan de Europese normenreeks NEN/ISO 9001:2015 serie, of een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een kopie van het meest recente, geldende kwaliteitscertificaat met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw, of;
- In het geval er sprake is van een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsborgingssysteem gebaseerd op een andere norm dan de NEN/ISO 9001:2015: Een kopie certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN/ISO-9001:2015 systeem. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
 - Visie op kwaliteitszorg;
 - Kwaliteitszorgsystemen;
 - Procedure voor behandeling van afwijkingen;
 - Procedure voor de afhandeling van klachten;
 - Methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
 - Verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
 - Beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit. of;
- Indien geen certificaat kan worden overlegd: een beschrijving van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit voldoende is geborgd, alsmede van de maatregelen die worden genomen ter optimalisatie van de kwaliteit. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
 - Visie op kwaliteitszorg
 - Kwaliteitszorgsystemen;
 - Procedure voor behandeling van afwijkingen;
 - Procedure voor de afhandeling van klachten;
 - Methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
 - Verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
 - Beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit.

In het geval van een samenwerkingsverband geldt deze geschiktheidseis voor alle combinanten.

In het geval dat inschrijver gebruik maakt van een onderaannemer type I voor de uitvoering van de opdracht geldt deze geschiktheidseis ook voor deze onderaannemer(s) type I.

3.5 Uitvoeringsvoorwaarden

Inschrijver verklaart middels het UEA gedurende de uitvoering van de opdracht aan de volgende uitsluitingsgronden te voldoen. Indien inschrijver niet kan voldoen aan alle uitvoeringsvoorwaarden, is er sprake van een ongeldige inschrijving.

Dit geldt tevens voor een onderaannemer type I voor wat betreft de uitvoeringsvoorwaarden waarbij nadrukkelijk is aangegeven dat deze ook voor een onderaannemer type I gelden.

3.5.1 Social Return

Als onderdeel van het beleid voor duurzaam inkopen kiest Aanbestedende dienst voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en die mensen perspectief bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan wil Aanbestedende dienst ondersteuning geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden.

Met de toepassing van social return zorgt Aanbestedende dienst in deze aanbesteding ervoor dat dit een concrete sociale winst oplevert in de vorm van het creëren van extra (leer)werkplekken. Inschrijver dient in geval van gunning van de dienstverlening Telefonie aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt.

Binnen een termijn van drie (3) maanden na ondertekening van de overeenkomst dient Inschrijver een social return plan in te dienen waarin is vastgelegd hoe Inschrijver invulling gaat geven aan de gevraagde 5% social return investering. Dit plan kan worden opgesteld op eigen initiatief of in afstemming met het social return punt van IBN (socialreturn@ibn.nl). In het social return plan moet in elk geval de volgende onderwerpen zijn uitgewerkt:

- de wijze waarop Inschrijver zal garanderen dat de vereiste 5% investering voor de doelgroep wordt gehaald;
- de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de social return eis;
- in geval dat Inschrijver schat dat meer dan 5% investering social return haalbaar is, hierover uitleg geven;
- de wijze waarop Inschrijver de doelgroep op een efficiënte en effectieve wijze gaat inzetten;
- de borging en garanties die Inschrijver zal nemen om de werkwijze en de begeleiding van de doelgroep daadwerkelijk te realiseren.

De Social return verplichting wordt vastgelegd in de overeenkomst social return, als **bijlage 7 Concept social return overeenkomst** bij de aanbestedingsdocumenten gevoegd.

4. Gunning

De overeenkomst wordt gegund aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs- kwaliteitsverhouding (beste PKV).

4.1 Gunningsmethodiek

Ter bepaling van de beste PKV wordt gebruik gemaakt van de gunningmethodiek utility index, waarbij de inschrijving met de hoogste index de inschrijving met de beste PKV is. De ranking van inschrijver 2 tot en met laatste wordt bepaald door het prijsdeficiet van de inschrijvingen.

Utility Index

De formule
$$U_i = \frac{1 - (Q_{Best} - Q_i) R}{P_i / P_{Best}}$$

U_i = utiliteit index van elke individuele Inschrijving
 Q_{Best} = kwaliteit van de Inschrijving met de hoogste kwaliteit
 Q_i = kwaliteit van elke individuele Inschrijving
 R = kwaliteit/prijs verhouding gedefinieerd als $\frac{\text{gewicht}_{\text{kwaliteit}}}{\text{gewicht}_{\text{prijs}}}$
 P_i = prijs van elke individuele Inschrijving
 P_{Best} = prijs van de Inschrijving met de laagste prijs

4.1.1 Sub)gunningscriteria - Beste kwaliteit

Ter bepaling van de beste PKV heeft de aanbestedende dienst de in onderstaande tabel weergegeven (sub-)gunningscriteria vastgesteld met elk een eigen gewicht.

Gunningcriterium	Weging in %	Sub-gunningcriteria	Subweging in %
Financieel	40 %	Inschrijfprijs	n.v.t.
Kwalitatief	60 %	1: Kwaliteit geboden oplossing	20 %
		2: Implementatieplan	25 %
		3: Dekking	15 %
Totaal	100 %		

4.2 Kwalitatief gunningscriterium

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

Sub-gunningscriterium 1: Kwaliteit geboden oplossing

Percentage	Kwalitatief sub-gunningscriterium 1: Kwaliteit geboden oplossing
20 %	De aanbestedende dienst hecht grote waarde aan inzicht in de kwaliteit van de geboden oplossing. Inschrijver besteed in het plan minimaal aandacht aan de volgende punten: - Deel de visie op de geboden oplossing conform de aanbestedingsdocumenten; - Geef een beschrijving van de geboden oplossing; - Hoe richt u de communicatiestructuren met opdrachtgever in, inclusief rapportage; - Ga in op de wijze waarop innovatie wordt meegenomen in de dienstverlening; - Stuur daarnaast een voorstel SLA mee (deze telt niet mee in het maximaal aantal pagina's die voor dit subgunningscriterium gelden). Inschrijver dient daarom in maximaal 3 A4's (enkelzijdig) het de kwaliteit van de geboden oplossing te beschrijven. Beoordeling Het plan van aanpak wordt 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 wijze waarop de rapportage volledig en informierend wordt ingericht; - De mate waarin innovatie doelmatig onderdeel uitmaakt van de oplossing. - Adequaatheid en volledigheid van de SLA. 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 van de aanbestedende dienst • Onvoldoende: De kwaliteit van de oplossing is niet beschreven, of wordt als niet adequaat ervaren. 0 punten (Het beoordelingsteam heeft er op basis van het antwoord geen vertrouwen in dat inschrijver in staat is de opdracht naar tevredenheid te managen)

	• Voldoende: De kwaliteit van de oplossing wordt als adequaat ervaren. 3 punten (Het beoordelingsteam heeft er op basis van het antwoord voldoende vertrouwen in dat inschrijver in staat is de opdracht naar tevredenheid te managen, er is echter geen sprake van een duidelijke toegevoegde waarde) • Ruim voldoende: De kwaliteit van de oplossing wordt als meer dan adequaat ervaren. 6 punten (Het beoordelingsteam 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 een duidelijke toegevoegde waarde) • Goed: De kwaliteit van de oplossing wordt als zeer adequaat ervaren. 8 punten (Het beoordelingsteam 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) • Zeer goed/uitmuntend: De kwaliteit van de oplossing wordt als boven verwachting adequaat ervaren. 10 punten (Het beoordelingsteam 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.)
--	---

Sub-gunningscriterium 2: Implementatieplan

Percentage	Kwalitatief sub-gunningscriterium 2: Implementatieplan
25 %	De aanbestedende dienst hecht grote waarde aan inzicht in de te doorlopen implementatie. Inschrijver dient daarvoor een implementatieplan op te stellen waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan de volgende punten: - Geef een overzicht van de voorbereiding, planning, tijdlijn en doorlooptijden van de implementatie; - Benoem de 4 grootste risico's, kansen en bijhorende beheersmaatregelen; - Beschrijf hoe de medewerker gedurende de implementatieperiode wordt meegenomen en ontzorgd? Hoe worden medewerkers getraind? - Beschrijf de nazorg na afloop van de implementatieperiode; - Geef aan welke verwachtingen u ten aanzien van opdrachtgever heeft gedurende de implementatieperiode. Inschrijver dient daarom in maximaal 4 A4's (enkelzijdig) het implementatieplan te beschrijven

	Beoordeling Het plan van aanpak wordt beoordeeld op de volgende punten: - De mate waarin het implementatieplan doelmatig/haalbaar is en aansluit op de wensen en eisen van opdrachtgever; - De mate waarin urgente risico's zijn toegelicht en ondervangen door relevante beheersmaatregelen; - De mate waarin de kennis en omgang met de geboden oplossing adequaat en volledig aan de medewerker wordt overgebracht; - De mate waarin opdrachtgever in de nazorgperiode wordt ontzorgd. De mate waarin het implementatieplan 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 van de aanbestedende dienst • Onvoldoende: De implementatie is niet beschreven, of wordt als niet adequaat ervaren. 0 punten (Het beoordelingsteam heeft er op basis van het antwoord geen vertrouwen in dat inschrijver in staat is de opdracht naar tevredenheid te managen) • Voldoende: De implementatie wordt als adequaat ervaren. 3 punten (Het beoordelingsteam heeft er op basis van het antwoord voldoende vertrouwen in dat inschrijver in staat is de opdracht naar tevredenheid te managen, er is echter geen sprake van een duidelijke toegevoegde waarde) • Ruim voldoende: De implementatie wordt als meer dan adequaat ervaren. 6 punten (Het beoordelingsteam 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 een duidelijke toegevoegde waarde) • Goed: De implementatie wordt als zeer adequaat ervaren. 8 punten (Het beoordelingsteam 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) • Zeer goed/uitmuntend: De implementatie wordt als boven verwachting adequaat ervaren. 10 punten (Het beoordelingsteam 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.)
--	---

Sub-gunningscriterium 3: Dekking

Percentage	Kwalitatief sub-gunningscriterium 3: Dekking
15 %	De aanbestedende dienst hecht grote waarde aan inzicht in de dekking op de verschillende IBN werklocaties. Opdrachtgever vraagt inschrijver derhalve om een dekkingplan op te stellen. Daarin dient inschrijver voor ieder van de vijf (5) IBN hoofdlocaties dekkingsschema's in (deze tellen niet mee in het maximaal aantal pagina's voor dit subgunningscriterium). Inschrijver gaat daarnaast per hoofdlocatie minimaal in op de volgende punten: - Geef aan wat de drie grootste dekkingsschema's zijn; - Licht toe welke beheersmaatregelen inschrijver neemt om de risico's te beperken; - Beschrijf welke maatregelen opdrachtgever zelf kan nemen; - Geef een advies over de optimaal te gebruiken devices (High-end, mid-range en budget) - Geef aan welk dekkingpercentage u te allen tijde garandeert? Opdrachtgever wenst dit graag mee te nemen als KPI in de SLA. Inschrijver dient daarom in maximaal 3 A4's (enkelzijdig) het plan van aanpak te beschrijven. Beoordeling Het plan van aanpak wordt beoordeeld op de volgende punten: - De mate waarin inschrijver zorgt voor een duidelijk dekkingsoverzicht per hoofdlocatie; - De mate waarin urgente risico's zijn toegelicht en ondervangen door relevante beheersmaatregelen; - De mate waarin het door inschrijver gegeven advies aansluit op de situatie. De mate waarin dekking 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 van de aanbestedende dienst - Onvoldoende: Dekking zijn niet beschreven, of wordt als niet adequaat ervaren. 0 punten (Het beoordelingsteam heeft er op basis van het antwoord geen vertrouwen in dat inschrijver in staat is de opdracht naar tevredenheid te managen) - Voldoende: Dekking wordt als adequaat ervaren. 3 punten

	(Het beoordelingsteam heeft er op basis van het antwoord voldoende vertrouwen in dat inschrijver in staat is de opdracht naar tevredenheid te managen, er is echter geen sprake van een duidelijke toegevoegde waarde) - Ruim voldoende: Dekking wordt als meer dan adequaat ervaren. 6 punten (Het beoordelingsteam 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 een duidelijke toegevoegde waarde) - Goed: Dekking wordt als zeer adequaat ervaren. 8 punten (Het beoordelingsteam 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) - Zeer goed/uitmuntend: Dekking wordt als boven verwachting adequaat ervaren. 10 punten (Het beoordelingsteam 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.)
--	--

4.2.1 Beoordeling kwalitatief gunningscriterium

De beoordeling van de kwalitatieve sub-gunningcriteria vindt als volgt plaats.

Beoordeling open vragen

- De leden van het beoordelingsteam beoordelen de inschrijvingen eerst afzonderlijk van elkaar en kennen een individuele waardering toe voor het kwalitatieve sub-gunningcriterium op basis van de bij het kwalitatieve sub-gunningcriterium 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 vindt er een beoordeling per inschrijving en per kwalitatief sub-gunningcriterium plaats waarbij het beoordelingsteam op basis van consensus één eindscore vaststelt.
- 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.

Voorwaarden beoordeling open vragen

Inschrijver gaat door inschrijving akkoord met de voorwaarden die gehanteerd worden voor de beantwoording van open vragen (sub-gunningcriteria). Indien inschrijver zich niet houdt aan de voorwaarden dan heeft de aanbestedende dienst het recht om geen punten te geven voor het betreffende sub-gunningcriterium.

- Er dient gebruik gemaakt te worden van lettertype Arial, corpgrootte minimaal tien en regelafstand minimaal één. Uitzondering hierop vormen figuren en andere grafische uitingen

(niet zijnde tabellen) waarin een kleinere corpsgrootte en/of kleiner regelafstand gehanteerd mag worden mits de oppervlakte van al deze figuren en andere grafische uitingen samen niet meer dan 30% van de totale oppervlakte van het ingediende document bedragen. Inschrijver dient er hierbij rekening mee te houden dat het document afgedrukt wordt op A4-formaat en dat alleen de leesbare tekst beoordeeld kan worden.

- Indien het ingediende document (incl. figuren, tabellen, bijlagen etc.) langer is dan het toegestane aantal A4's wordt deze enkel voor het toegestane aantal A4 beoordeeld, waarna de overige A4's buiten de beoordeling worden gehouden. Voorbladen en inhoudsopgaven tellen niet mee als pagina en worden niet meegenomen in de beoordeling.
- Het is niet toegestaan om in het ingediende document te verwijzen naar andere bronnen (documenten, al dan niet ingediend bij inschrijving, internetsites etc.).
- Het ingediende document betreft een Ms Word document.

4.3 Financieel gunningscriterium

Financieel sub-gunningscriterium 1: Inschrijfprijs

Inschrijver dient voor de in het prijsblad gespecificeerde onderdelen een tarief op te geven.

De tarieven worden vermenigvuldigd met het geschatte aantal dat van het betreffende onderdeel gedurende een contractjaar, waarmee de geschatte kosten per onderdeel bepaald worden.

4.3.1 Beoordeling financieel gunningscriterium

De beoordeling van het financieel gunningscriterium vindt plaats op basis van de totale inschrijfprijs voor de uit te voeren opdracht. Deze totaalprijs volgt uit het prijsblad (Bijlage Prijsblad).

All inclusive

De inschrijfprijs en alle onderliggende prijzen zijn all-in prijzen waaronder wordt verstaan, inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot transport- en afleveringskosten, verpakkingskosten, opslagkosten, levering DDP (Incoterms®2020) op locatie van de aanbestedende dienst, installatie- en montagekosten, administratiekosten, overheadkosten, kantoorkosten, kosten voor verzekeringen, leges, heffingen, implementatie etc.. Andere kosten komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking.

Voorwaarden invullen prijsblad

Het prijsblad en de inschrijfprijs worden uitsluitend beoordeeld, indien deze voldoen aan onderstaande eisen en voorwaarden. Indien er niet wordt voldaan aan onderstaande eisen en voorwaarden leidt dit tot een ongeldige inschrijving.

- Prijzen zijn aangeboden in Euro's, maximaal twee decimalen exclusief btw;
- Er zijn geen negatieve en/of nul prijzen aangeboden;
- Op elk gevraagd onderdeel is een prijs aangeboden, dus alle licht groene cellen zijn volledig ingevuld (voorzien van alle gevraagde gegevens);

- Alle (individuele) prijzen zijn reëel;
- Het prijsblad is op geen enkele wijze aangepast;
- De prijzen zijn zonder enig voorbehoud gebaseerd op de aanbestedingsstukken zoals vastgesteld na de laatste nota van inlichtingen;
- Het prijsblad is rechtsgeldig ondertekend;
- Het prijsblad wordt in Excel-format ingediend en mag t.b.v. de ondertekening daarnaast in PDF-format ingediend worden. Bij tegenstrijdigheden prevaleert de ondertekende versie van het prijsblad.

4.4 Beoordeling

4.4.1 Beoordelingsteam

De aanbestedende dienst benoemt een beoordelingsteam van minimaal drie personen die op basis van hun professionaliteit de inschrijvingen beoordelen op de (sub-)gunningscriteria.

De beoordeling start met het beoordelen van de kwalitatieve sub-gunningscriteria. Pas nadat de definitieve score voor het kwalitatieve gunningscriterium is bepaald wordt het financiële gunningscriterium door de procesbegeleider toegevoegd en beoordeeld. Het kwalitatief en financieel gunningcriterium worden dus strikt afzonderlijk beoordeeld.

4.4.2 Knock-out criteria

Het niet voldoen aan één of meerdere knock-out vragenlijsten of eisen in het programma van eisen leidt tot een ongeldige inschrijving.

4.4.3 Kwalitatief gunningscriterium

Het totaal van alle scores op kwalitatieve sub-gunningscriteria bepaalt de score voor het kwalitatief sub-gunningscriterium.

4.4.4 Financieel gunningscriterium

Er wordt beoordeeld of het prijsblad en inschrijfprijs voldoen aan de gestelde voorwaarden zoals opgenomen in dit document. Indien hier niet aan voldaan wordt is er sprake van een ongeldige inschrijving.

4.4.5 Economisch meest voordelige inschrijving

Op basis van de inschrijfprijs en de score op het kwalitatief gunningscriterium wordt conform de gunningsmethodiek de ranking van de inschrijvers bepaald. Deze ranking bepaalt welke inschrijver voor gunning in aanmerking komt.

Gelijk eindigende inschrijvingen

Indien er meer dan één inschrijver in ranking op de eerste plaats eindigt, wordt de inschrijver met de hoogste score op het kwalitatieve gunningscriterium als eerst geëindigde inschrijver aangemerkt. Indien ook deze scores gelijk zijn wordt van de gelijk eindigende inschrijvers, de inschrijver met de hoogste score op het zwaarst wegende kwalitatieve sub-gunningscriterium als eerst geëindigde inschrijver aangemerkt. Indien dit nog steeds tot een gelijke stand leidt wordt dit proces herhaald met het daarop volgende zwaarst wegende kwalitatieve sub-gunningscriterium.

totdat er geen sprake meer is van een gelijke stand. Indien de scores van de betreffende inschrijvers voor alle kwalitatieve sub-gunningscriteria gelijk zijn wordt de ranking bepaald door loting.

4.5 Gunningsbeslissing

Alle inschrijvers worden middels de mededeling van de gunningsbeslissing gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd via TenderNed geïnformeerd over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure. Dit betekent dat de afgewezen inschrijvers een motivatie bevattende reden van afwijzing ontvangen, waarbij tevens rekening wordt gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de begunstigde inschrijver met betrekking tot bescherming van commerciële belangen en vertrouwelijke informatie.

Deze gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217, eerste lid van het Burgerlijk wetboek, van het aanbod van inschrijver.

Na ontvangst van de gunningsbeslissing kan een afgewezen inschrijver een beroep in rechte instellen tegen de gunningsbeslissing. Dit dient te gebeuren binnen 20 kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing. Dit betreft een vervaltermijn. In geval van een kortgedingprocedure schort de aanbestedende dienst de datum van de gunning op tot een nadere datum, afhankelijk van (het tijdstip en de inhoud van) de uitspraak van de voorzieningenrechter.

4.5.1 Verificatie

De aanbestedende dienst gaat na de bekendmaking van de gunningsbeslissing tijdens de opschortende termijn (tevens vervaltermijn) over tot het verifiëren van de gegevens in de aangeleverde UEA('s) van de best scorende inschrijver. Hiertoe dient inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, de vereiste bewijsstukken op eerste verzoek van de aanbestedende dienst binnen zeven kalenderdagen te overleggen. Daarnaast heeft de aanbestedende dienst de mogelijkheid om deze inschrijver te verzoeken de inschrijving toe te lichten tijdens een verificatiegesprek.

4.5.2 Gunning

Indien onomstotelijk vast komt te staan dat de inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is te gunnen aan alle vereisten voldoet én binnen 20 kalenderdagen na het verzenden van de gunningsbeslissing geen van de afgewezen inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen de gunningsbeslissing door het laten betekenen van een (kort-geding) dagvaarding bij de aanbestedende dienst, wordt de opdracht aan deze inschrijver gegund en wordt de overeenkomst getekend.

In het geval dat de inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is te gunnen niet (meer) aan de gestelde eisen c.q. voorwaarden voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kan de aanbestedende dienst een nieuwe gunningsbeslissing. De nieuwe mededeling van de gunningsbeslissing wordt in dat geval gelijktijdig aan alle inschrijvers verzonden en is de opschortende termijn (tevens vervaltermijn) van 20 kalenderdagen opnieuw van toepassing.