

# Europese aanbesteding Unified Communications Open Universiteit

Openbare procedure

*Aanbestedingsleidraad*

**Opdrachtgever** Open Universiteit  
**Datum** 17 januari 2022  
**Kenmerk** U2021-10934  
**Status** Definitief

Open Universiteit  
[www.ou.nl](http://www.ou.nl)



## Inhoudsopgave

0. Definities.....	4
0.1 Definities i.v.m. aanbesteding.....	4
0.2 Inhoudelijke definities.....	5
1. <i>Aanbestedende dienst</i> en opdracht.....	8
1.1 Open Universiteit.....	8
1.2 Contactpersoon.....	8
1.3 Beschrijving opdracht en huidige situatie.....	8
2. <i>Aanbestedingsprocedure</i> .....	9
2.1 Planning van de <i>aanbestedingsprocedure</i> .....	9
2.2 Aanbestedingsvoorwaarden.....	10
2.3 Nadere inlichtingen.....	13
2.4 Klachtenmeldpunt.....	14
2.5 Geschillen.....	14
2.6 Indienen van de <i>inschrijving</i> .....	15
3. Beoordeling van de <i>inschrijvingen</i> .....	16
3.1 Beoordelingsprocedure.....	16
3.2 Beoordelingscommissie.....	17
3.3 Beoordelen op tijdige indiening.....	17
3.4 Beoordelen op compleetheid en conformiteit.....	17
3.5 Beoordelen op <i>uitsluitingsgronden</i> .....	17
3.6 Beoordelen op <i>geschiktheidseisen</i> .....	18
3.6.1 Financiële en economische draagkracht.....	18
3.6.2 Technische bekwaamheid.....	19
3.6.3 Beroepsbevoegdheid.....	21
4. <i>Minimumeisen</i> inzake de uitvoering van de opdracht.....	22
5. Beoordeling <i>gunningscriteria</i> .....	23
5.1 Numerieke criteria.....	23
5.1.1 Prijs/tarief.....	23
5.2 Beschrijvende criteria.....	24
6. Beoordeling bewijs- en andere stukken voorgenomen begunstigde.....	26
6.1 Opvragen (bewijs)stukken voorgenomen begunstigde.....	26
6.2 <i>Overeenkomst</i> onder opschortende voorwaarde.....	26
7. <i>Bestek</i> .....	27
7.1 Beschrijving opdracht.....	27
7.1.1 Het doel van de opdracht.....	27
7.1.2 Scope.....	27
7.2 Huidige situatie.....	28
7.2.1 Aanleiding voor deze opdracht.....	28
7.2.2 De huidige telefonische infrastructuur.....	28
7.2.3 De rol van telefonie in de organisatie.....	30
7.2.4 Huidige aantallen.....	32
7.3 Gewenste situatie.....	33
7.3.1 Te bereiken doelen.....	33
7.3.2 Van de huidige vaste toestellen naar gebruikersprofielen in de gewenste situatie.....	33
7.3.3 Gebruikersprofielen vertaald naar afdelingen en personeelsgroepen.....	34
7.3.4 Benodigde aantallen IP telefoons en mobiele abonnementen.....	34
7.3.5 Contact center applicatie en de Digitale Campus.....	35
7.3.6 De receptie op de campus.....	36
7.3.7 Mobiele telefoons, Headsets voor IP Telefoons.....	36
7.4 Programma van eisen.....	37
7.5 Weging van de <i>gunningscriteria</i> .....	37

7.6 Prijs.....	38
7.7 Kwaliteit .....	39
7.7.1 Accountmanagement.....	39
7.7.2 Implementatie en projectmanagement.....	40
7.7.3 Functionaliteiten.....	40
7.7.4 Gebruiksgemak en <i>adoptie</i> .....	42
7.7.5 Beheer en ondersteuning .....	42
7.7.6 Kwaliteitsbeheer en kwaliteitszorg .....	44
7.7.7 Juridisch .....	44
7.7.8 Bestellen en leveren .....	44
7.7.9 AVG/Privacy/Informatieveiligheid.....	45
7.7.10 Milieu en duurzaamheid.....	45
7.7.11 Demo van de geboden oplossing .....	45
<i>Bijlage A.1 Lijst studiecetra</i> .....	46
<i>Bijlage A.2 Verbruik</i> .....	47

Inhoudelijke bijlagen

<b>Bijlage A.1</b>	Adressenlijst studiecetra
<b>Bijlage A.2</b>	Tabel verbruik mobiel bel- en dataverbruik OU 2020
<b>Bijlage A.3</b>	Beschrijving netwerkinfrastructuur OU
<b>Bijlage A.4</b>	Overzicht switches en bekabeling Open Universiteit
<b>Bijlage A.5</b>	Overzicht van alle telefoonnummers en toestellen van de OU
<b>Bijlage A.6</b>	Informatiebeveiligings- en privacy beleid van de Open Universiteit
<b>Bijlage A.7</b>	Beschrijving voor koppeling aan het SURF netwerk
<b>Bijlage A.8</b>	Vereiste onderdelen voor demo oplossing <i>inschrijver</i>
<b>Bijlage A.9</b>	Criteria, uitvoering en rolverdeling voor Proof of Concept

Indienen

<b>Bijlage B.1</b>	<i>Uniform Europees aanbestedingsdocument</i>
<b>Bijlage B.2</b>	Referentieprojecten (in Word en PDF beschikbaar)
<b>Bijlage B.3</b>	Programma van eisen (in Excel en PDF beschikbaar)
<b>Bijlage B.4</b>	Beoordelingsblad/ <i>gunningcriteria</i> kwaliteit (in Word en PDF beschikbaar)
<b>Bijlage B.5</b>	Prijzenblad/ <i>gunningcriteria</i> (in Excel en PDF beschikbaar)

Op verzoek indienen

<b>Bijlage C.1</b>	Format Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid combinanten
<b>Bijlage C.2</b>	Format Verklaring inzake beroep op middelen <i>derde(n)</i>
<b>Bijlage C.3</b>	Format Concernverklaring
<b>Bijlage C.4</b>	Format Polis/verklaring inzake verzekering

Overige

<b>Bijlage D.1a.1</b>	Concept overeenkomst (nummer 1)
<b>Bijlage D.1a.2</b>	Concept overeenkomst (wachtkamerconstructie nummer 2)
<b>Bijlage D.1b</b>	Verwerkersovereenkomst
<b>Bijlage D.1c</b>	De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2018 (ARBIT-2018)
<b>Bijlage D.2</b>	Beoordelingsmatrix

## 0. Definities

In deze aanbestedingsleidraad hebben de woorden die *cursief* worden geschreven, zowel in enkelvoud als in meervoud, de navolgende betekenis. Termen die niet in deze lijst zijn vermeld, maar wel zijn gedefinieerd in de *Aanbestedingswet* hebben de betekenis conform de *Aanbestedingswet*.

### 0.1 Definities i.v.m. aanbesteding

<i>Aanbestedende dienst</i>	de Open Universiteit ("OU").
<i>aanbestedingsleidraad</i>	het voorliggende document waarin de <i>aanbestedingsprocedure</i> wordt beschreven.
<i>aanbestedingsstukken</i>	alle documenten die door of namens de OU in de <i>aanbestedingsprocedure</i> zijn gebracht, waaronder tevens de <i>aankondiging</i> en de <i>nota van inlichtingen</i> .
<i>aanbestedingsprocedure</i>	de onderhavige Europese openbare aanbestedingsprocedure waarmee het sluiten van de <i>overeenkomst</i> wordt aanbesteed.
<i>Aanbestedingswet</i>	Aanbestedingswet 2012, zijnde de Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stbl. 2012 542, ook wel afgekort als " <i>Aanbestedingswet</i> " of "Aw".
<i>aankondiging</i>	de aankondiging van de <i>aanbestedingsprocedure</i> op <a href="http://www.tenderned.nl">www.tenderned.nl</a> .
<i>bestek</i>	het document waarin de technische beschrijving van de uit te voeren opdracht is beschreven.
<i>bijlage</i>	de bijlagen bij de <i>aanbestedingsleidraad</i> , te weten A.1 tot en met A.9 – inhoudelijke bijlagen met extra (technische) informatie. B.1 tot en met B.5 – zijnde de formats die de <i>inschrijver</i> dient te gebruiken bij het <u>indienen</u> van zijn Inschrijving, C.1 tot en met C.4 – zijnde de formats die de voorgenomen begunstigde dient te gebruiken ten behoeve van het <u>op verzoek</u> van de OU indienen van bewijsstukken inzake het <i>Uniform Europees Aanbestedingsdocument</i> , D.1 tot en met D.2 – zijnde documenten die deel uitmaken van de <i>aanbestedingsleidraad</i> en niet bestemd zijn voor indiening door de <i>inschrijver</i> of de voorgenomen begunstigde.
<i>combinatie</i>	een samenwerkingsverband van ondernemers dat gezamenlijk inschrijft als één <i>inschrijver</i> .
<i>conceptovereenkomst</i>	de conceptvorm van de <i>overeenkomst</i> dienstverlening zoals opgenomen in <i>bijlage</i> D.1a.1 en D.1a.2 van de <i>aanbestedingsleidraad</i> inclusief bijbehorende <i>bijlage</i> D.1b en D.1c.
<i>derde</i>	natuurlijke personen op wie, of rechtspersonen waarop, een marktpartij zich kan beroepen om te kunnen voldoen aan de eisen van de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid, ongeacht de juridische aard van zijn banden met die <i>derde</i> .
<i>geschiktheidseisen</i>	de eisen die de OU stelt aan de op basis van de uitsluitingsgronden niet-uitgesloten <i>inschrijvers</i> , waaraan <i>inschrijvers</i> minimaal moeten voldoen om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen.

<i>gunningcriterium</i>	het criterium dat de OU hanteert bij de beoordeling en rangschikking van de <i>inschrijvingen</i> ten behoeve van de gunning van de opdracht, zijnde het criterium 'de economisch meest voordelige <i>inschrijving</i> ' dat uiteenvalt in de <i>sub(sub)gunningcriteria</i> zoals beschreven in de <i>aanbestedingsleidraad</i> .
<i>inschrijver</i>	een geïnteresseerde marktpartij die een <i>inschrijving</i> indient.
<i>inschrijving</i>	een aanbieding/offerte van een <i>inschrijver</i> .
<i>minimumeisen</i>	de eisen die de OU stelt aan de wijze waarop de <i>opdrachtnemer</i> de opdracht dient uit te voeren.
<i>nadere overeenkomst</i>	de <i>overeenkomst</i> die de opdrachtgever sluit met de <i>opdrachtnemer</i> voor een opdracht die gebaseerd is op de <i>overeenkomst</i> .
<i>nota van inlichtingen</i>	het document dat nadere informatie bevat over de <i>aanbestedingsprocedure</i> en/of de <i>aanbestedingsstukken</i> en waarin de OU de vragen van de <i>inschrijvers</i> geannimiseerd weergeeft en beantwoordt.
<i>opdrachtgever</i>	de Open Universiteit
<i>opdrachtnemer</i>	de <i>inschrijver</i> waarmee de <i>overeenkomst</i> wordt gesloten.
<i>overeenkomst</i>	de conceptovereenkomst, het raamcontract of de overheidsopdracht voor leveringen, werken of dienstverlening die op grond van de uitkomst van de <i>aanbestedingsprocedure</i> wordt gesloten met <i>opdrachtnemer</i> .
<i>programma van eisen</i>	de eisen die de OU stelt aan de uit te voeren werkzaamheden, de te leveren diensten en/of producten en aan alle aspecten van de uitvoering van de <i>overeenkomst</i> , zoals vastgelegd in hoofdstuk 7 en bijlage B.3 behorend bij deze aanbestedingsleidraad.
<i>sub(sub)gunningcriterium</i>	het criterium aan de hand waarvan de OU onderdelen van de <i>(sub)gunningcriteria</i> afzonderlijk toetst in de <i>inschrijvingen</i> van de <i>inschrijvers</i> , teneinde de economisch meest voordelige <i>inschrijving</i> vast te stellen.
<i>Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)</i>	de verklaring als bedoeld in artikel 2.84 van de <i>Aanbestedingswet</i> , die de OU als <i>bijlage B.1</i> bij de <i>aanbestedingsleidraad</i> heeft gevoegd.
<i>uitsluitingsgronden</i>	gronden tot uitsluiting van deelname aan de <i>aanbestedingsprocedure</i> , die –afhankelijk van het bepaalde in de <i>aanbestedingsstukken</i> – zien op omstandigheden betreffende de (persoon van de) <i>inschrijver</i> , de (persoon van de) <i>derde</i> en/of de (persoon van de) onderaannemer.

## 0.2 Inhoudelijke definities

<i>adoptie of Gebruikers-adoptie</i>	het adopteren van de <i>Unified Communications oplossing</i> door de <i>gebruikers</i> , met als voornaamste doel dat de <i>gebruikers</i> begrip hebben van en vrijuit en passend gebruik (kunnen) maken van de voor hen relevante functionaliteiten van de <i>Unified Communications oplossing</i> , teneinde de telefonische bereikbaarheid van de OU na de implementatie op een direct op een goed peil te brengen en te houden.
<i>adoptieproces</i>	het proces dat <i>Adoptie</i> ondersteunt.
<i>algemene Internetverbinding</i>	internetverbinding van een willekeurige aanbieder, inclusief <i>Inschrijver</i> en o.b.v. minimaal de volgende technieken: xDSL, glasvezel, breedband, 4G (via 4G router).

<i>analoge gateway</i>	hardware device dat op één of meerdere locaties, analoge telefonie-apparaten als (lift)toestellen en faxapparaten ondersteunt.
<i>belgroep</i>	groep van <i>gebruikers</i> die telefonisch bereikbaar zijn onder één telefoonnummer.
<i>campus</i>	de campus van de OU in Heerlen.
<i>contact center applicatie</i>	applicatie die klantcontact op afstand door een contact center van de OU ondersteunt en die minimaal telefonisch contact biedt en geschikt is om zeer frequent, gelijktijdig en hoog-volume klantcontact via meerdere ingangen op een klantvriendelijke en efficiënte wijze af te handelen.
<i>click2dial of click-to-dial</i>	Een nummer kunnen bellen met de <i>softphone</i> of <i>Teams applicatie</i> , door in een applicatie een telefoonnummer te kiezen en door middel van een muisklik en/of sneltoets de oproep op te starten.
<i>decentrale netwerk</i>	de Nederlandse <i>studiecentra</i> van de Open Universiteit. Dit zijn fysieke locaties waar b.v. examens worden afgenomen en docenten spreekuur kunnen houden.
<i>doorkiesnummer</i>	een <i>doorkiesnummer</i> is een telefoonnummer van een specifieke <i>gebruiker</i> die onderdeel uitmaakt van bedrijfstelefonie; een <i>doorkiesnummer</i> kan een regionaal-, 088- of 085 nummer zijn.
<i>flexibele locatie</i>	Met flexibele werkplek wordt minimaal bedoeld: een thuiswerkplek, een locatie onderweg en/of een willekeurige locatie van de OU.
<i>gebruiker</i>	de medewerker van de OU die de <i>Unified Communications oplossing</i> gebruikt en/of dient te gebruiken.
<i>headset IP telefoon</i>	een <i>headset IP telefoon</i> is een hoofdtelefoon inclusief een microfoon die aan een IP telefoon gekoppeld kan worden. Hiermee kan tijdens een telefoongesprek, geluid beluisterd worden en met de microfoon kan geluid worden opgenomen.
<i>headset PC</i>	een headset is een hoofdtelefoon inclusief een microfoon, die aan een <i>PC client</i> gekoppeld kan worden. Hiermee kan tijdens een telefoongesprek, geluid beluisterd worden en met de microfoon kan geluid worden opgenomen.
<i>IP telefoon</i>	een <i>IP telefoon</i> is een telefoontoestel dat een verbinding kan maken met een IP-telefooncentrale, waarbij gebruik gemaakt wordt van het SIP-protocol.
<i>mobiel nummer</i>	het 06 nummer waarmee men kan bellen of gebeld kan worden op een mobiele telefoon.
<i>mobiele Teams applicatie</i>	Teams applicatie op een smartphone.
<i>mobiele nummerbestand</i>	de mobiele nummers voor spraak die de OU in gebruik heeft op basis van het bestaande contract met een mobiele provider.
<i>Mobile Device Management</i>	een systeem of applicatie waarbij het op afstand beheren van de mobiele telefoons mogelijk is. Voorbeelden van functies zijn: het op afstand onbruikbaar maken van mobiele telefoons, het veilig installeren van bepaalde software en het veilig verwijderen van software op mobiele telefoons.
<i>n.v.t. of nvt</i>	veelgebruikte afkorting in hoofdstuk 7 <i>Bestek</i> , die betekent: niet van toepassing.
<i>PC clients</i>	de Personal Computers, zoals deze in gebruik zijn door de OU of door de OU in gebruik worden genomen. Het kan hierbij gaan om laptop PC clients en desktop PC clients.

<i>pick-up groep</i>	een groep <i>gebruikers</i> die een telefonische oproep kan beantwoorden die binnenkomt op de <i>IP telefoon</i> van een andere <i>gebruiker</i> .
<i>profiel of gebruikersprofiel</i>	Module van de <i>Unified Communications oplossing</i> die gekoppeld wordt aan een specifieke <i>gebruiker</i> en/of gebruikersgroep en die bepaalde functionaliteiten en/of faciliteiten biedt.
<i>receptie applicatie</i>	applicatie waarmee één of meerdere <i>gebruikers</i> kunnen bellen en die vooral het afhandelen van frequente inkomende telefonische oproepen van de OU ondersteunt om deze op een klantvriendelijke en efficiënte wijze af te handelen en bijvoorbeeld te kunnen doorverbinden naar andere <i>gebruikers</i> , <i>belgroepen</i> en/of afdelingen.
<i>softphone of softphone applicatie</i>	applicatie die het mogelijk maakt dat men vanaf een <i>PC Client</i> kan bellen naar vaste en mobiele nummers en gebeld kan worden op dezelfde <i>PC Client</i> , zonder dat hiervoor een telefoontoestel nodig is. De <i>softphone</i> is beschikbaar voor meerdere besturingssystemen.
SSO	Single Sign-on zorgt ervoor dat <i>gebruikers</i> eenmalig kunnen inloggen waarna automatisch toegang wordt verschaft tot diverse applicaties
<i>studiecentrum, studiecentra</i>	Zie <i>decentrale netwerk</i> .
<i>telefonieverbinding</i>	verbinding tussen het netwerk van de OU en het telefonienetwerk, zodat de OU inkomend bereikbaar is op vaste nummers en uitgaand kan bellen vanaf vaste nummers met behulp van Microsoft Teams Phone System
<i>Teams applicatie</i>	Gebruikersapplicatie van Microsoft die het mogelijk maakt dat men vanaf een PC of mobiele telefoon kan bellen naar vaste en mobiele nummers en gebeld kan worden op dezelfde PC of mobiele telefoon, zonder dat hiervoor een telefoontoestel nodig is. De Teams applicatie is beschikbaar voor meerdere besturingssystemen.
<i>Unified Communications oplossing</i>	de dienst die door <i>inschrijver</i> op basis van <i>inschrijving</i> en de <i>overeenkomst</i> wordt geleverd
<i>vast mobiel integratie/vast op mobiel/vast is mobiel</i>	met <i>vast mobiel integratie</i> worden koppelingsvormen tussen vaste telefonie (op basis van vaste nummers) met mobiele telefonie (op basis van mobiele nummers) met GSM/4G/5G gebaseerde mobiele toestellen bedoeld. Een voorbeeld van <i>vast mobiel integratie</i> met <i>vast is mobiel</i> is het kunnen uitbellen met een vast nummer met een mobiele telefoon zonder dat daar de mobiele Teams applicatie voor nodig is. Een voorbeeld van <i>vast op mobiel</i> is het kunnen uitbellen met een vast nummer met een mobiele telefoon met behulp van de mobiele Teams applicatie (en dus via de dataverbinding van de mobiele telefoon).
<i>verkeersklassen</i>	indeling in een verkeersklasse zorgt ervoor welke nummers wel en welke nummers niet gebeld mogen worden door bepaalde <i>gebruikers</i>
<i>zakelijk mobiel abonnement</i>	mobiel abonnement voor mobiele spraakdiensten van <i>inschrijver</i> dat deel uitmaakt van de <i>inschrijving</i> en daarmee hetzelfde contract en/of klantnummer als de overige dienstverlening

## 1. Aanbestedende dienst en opdracht

### 1.1 Open Universiteit

De Open Universiteit (OU) ontwikkelt, verzorgt en bevordert, in verwevenheid met onderzoek, open en innovatief hoger onderwijs. Zij gaat daarbij uit van de uiteenlopende leerbehoeften van individuen en van de eisen van de kennissamenleving als geheel. De OU telt circa 15.000 studenten en 600 medewerkers. De OU bestaat uit een hoofdvestiging (op ondergenoemd adres), alsmede 11 studiecetra in Nederland. Daarnaast werkt de OU samen met zes studiecetra in België. De OU is een publiekrechtelijk rechtspersoon.

Van de organisatie van de OU maakt onder meer – namelijk voor zover relevant voor de onderhavige opdracht – deel uit de dienst Informatietechnologie en facilitaire zaken (ITF). Deze aanbesteding valt onder verantwoordelijkheid van de dienst ITF. Genoemd organisatieonderdeel ondersteunt en faciliteert het primaire proces van de OU. Genoemde dienst is gevestigd in de hoofdvestiging van de OU op ondergenoemd adres.

De adresgegevens van de OU zijn:

Bezoekadres: Valkenburgerweg 177, 6419 AT Heerlen

Postadres: Postbus 2960, 6401 DL Heerlen

KvK: 14128608

Nadere informatie over de OU staat vermeld op de website: [www.ou.nl](http://www.ou.nl) .

### 1.2 Contactpersoon

Behoudens in geval de *inschrijver* het voornemen heeft tot indiening van formeel bezwaar ter zake van de *aanbestedingsprocedure* conform paragraaf 2.5 van deze *aanbestedingsleidraad*, verloopt het contact tussen de *inschrijvers* en de OU uitsluitend via TenderNed. Het is *inschrijvers* niet toegestaan om in het kader van de *aanbestedingsprocedure* via een andere weg dan via TenderNed en op een andere wijze dan voorgeschreven in de *aanbestedingsleidraad* contact op te nemen met de OU.

### 1.3 Beschrijving opdracht en huidige situatie

De beschrijving van de opdracht en de beschrijving van de huidige situatie treft u aan in hoofdstuk 7 *Bestek*.

## 2. Aanbestedingsprocedure

De OU hanteert de Europese openbare procedure. De OU heeft voor genoemde procedure gekozen, omdat er op grond van de beperkte concurrentie op het gebied van de opdracht relatief weinig *inschrijvers* worden verwacht, op grond waarvan de openbare procedure een efficiënte en kostenbesparende procedure betreft.

Op de procedure is de *Aanbestedingswet* van toepassing.

### 2.1 Planning van de aanbestedingsprocedure

De beoogde planning van de *aanbestedingsprocedure* is als volgt:

#### Openbaar

Nr.	Actiepunten	Beoogde deadline
1.	Publicatie <i>aankondiging</i> opdracht (op <a href="http://www.tenderned.nl">www.tenderned.nl</a> )	Maandag 24 januari 2022
2.	1 <sup>e</sup> termijn indiening van vragen door <i>inschrijvers</i>	Maandag 7 februari te 14:00 uur
3.	Verstrekken <i>Nota van Inlichtingen 1</i>	Maandag 21 februari
4.	2 <sup>e</sup> termijn indiening van vragen door <i>inschrijvers</i>	Donderdag 3 maart 2022 te 14:00 uur
5.	Verstrekken <i>Nota van Inlichtingen 2</i>	Donderdag 17 maart 2022
6.	Uiterste datum en tijdstip indienen <i>inschrijvingen</i>	Dinsdag 29 maart 2022 te 14:00 uur
7.	Uitnodiging en planning van de demo's voor inschrijvers met een geldige inschrijving	Dinsdag 5 april 2022
9.	Demo's van de geboden oplossing door inschrijvers bij de OU op locatie*	Maandag 18 april tot en met vrijdag 22 april
10.	Mededeling voorgenomen gunningsbeslissing	Vrijdag 29 april 2022
11.	Uiterste datum voor het indienen van bewijsstukken door de voorgenomen begunstigde	Maandag 9 mei
12.	Uiterste bezwaardatum	Vrijdag 20 mei 2022
13.	Definitieve gunning	Woensdag 25 mei 2022
14.	Ondertekening conceptovereenkomst	Dinsdag 31 mei 2022
15.	Goedkeuren Proof of Concept	Binnen vier maanden na ondertekening conceptovereenkomst

De data zijn indicatief. De OU behoudt zich het recht voor de data te wijzigen, uiteraard met inachtneming van de minimumtermijnen die de *Aanbestedingswet* voorschrijft.

\*Indien a.g.v. maatregelen omtrent Corona fysieke bijeenkomsten niet toegestaan zijn, worden deze via Microsoft Teams gehouden.

## 2.2 Aanbestedingsvoorwaarden

### a. Instemming

Het indienen van de *inschrijving* houdt in dat de *inschrijver* met de voorwaarden van de *aanbestedingsprocedure* instemt.

### b. Formats

De *inschrijver* dient de formats te gebruiken zoals bij deze *aanbestedingsleidraad* opgenomen in de *bijlagen*. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om wijzigingen in deze formats aan te brengen, tenzij de OU dat uitdrukkelijk anders heeft vermeld.

### c. Gebruik Uniform Europees Aanbestedingsdocument (*bijlage B.1*)

Voor het digitaal openen van *bijlage B.1* (het UEA) dient de *inschrijver* uitsluitend gebruik te maken van het softwareprogramma Adobe Reader. Het openen van *bijlage B.1* in een ander programma dan Adobe Reader kan ertoe leiden dat het UEA anders in beeld komt dan vooraf ingevuld door de OU. Het indienen van een UEA die afwijkt van de versie zoals de OU die bij de *aanbestedingsstukken* heeft verstrekt, leidt tot ongeldigheid van de *inschrijving*. De verantwoordelijkheid voor het op voorgeschreven wijze openen van *bijlage B.1* en het indienen van de juiste versie van het UEA berust bij de *inschrijver*.

### d. Rangorde aanbestedingsstukken

Bij strijdigheid tussen de inhoud van de verschillende *aanbestedingsstukken* geldt de volgende rangorde:

- Nota's van Inlichtingen op volgorde van meest recent naar minst recent;
- *aanbestedingsleidraad* met *bijlagen*;
- *aankondiging*.

### e. Mondelinge informatie

*Inschrijvers* kunnen geen rechten ontleen aan mondelinge uitspraken, toezeggingen en suggesties van medewerkers en/of adviseurs van de OU. *Inschrijvers* kunnen zich slechts beroepen op schriftelijke informatie verstrekt door of namens de OU.

### f. Taal

*Inschrijvingen* dienen gesteld te zijn in de Nederlandse taal. *Inschrijvingen* in andere talen dan de Nederlandse taal worden van deelname uitgesloten. Officiële documenten die niet in de Nederlandse taal kunnen worden aangeleverd mogen gesteld zijn in de taal van het land van herkomst van het document. Op verzoek daartoe dient *inschrijver* zorg te dragen voor een vertaling van een (beëdigd) tolk-vertaler.

### g. Eenmaal inschrijven

Een onderneming kan slechts eenmaal inschrijven, hetzij als zelfstandige *inschrijver*, hetzij als hoofdaannemer, hetzij als onderaannemer, hetzij als deelnemer in een *combinatie*. Van ondernemingen die behoren tot hetzelfde concern kan slechts een onderneming deelnemen aan de *Aanbestedingsprocedure*, tenzij de ondernemingen binnen het concern aantonen dat geen afhankelijkheidsverhouding tussen hen bestaat en/of dat geen invloed op een ander wordt uitgeoefend. Indien onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid tussen de ondernemingen binnen een concern gewaarborgd is, mogen meer ondernemingen binnen een concern op de opdracht inschrijven. De ondernemingen die het aangaat, tonen hun onafhankelijkheid ten opzichte van elkaar en de vertrouwelijke behandeling van hun *inschrijving* ten genoegen van de OU aan met alle middelen die zij daartoe dienstig achten. Ondernemingen die behoren tot hetzelfde concern kunnen in ieder geval wel gezamenlijk als één *inschrijver* meedoen (als hoofd-/onderaanneming of in *combinatie*).

### h. Onderaanneming

Een samenwerking in de vorm van hoofd- en onderaanneming kan inschrijven als één *inschrijver*. De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uit te voeren werkzaamheden. De hoofdaannemer verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemers. De werkzaamheden worden door de hoofdaannemer gefactureerd, ook als de werkzaamheden door een onderaannemer worden uitgevoerd. De hoofdaannemer is voor de gehele uitvoering van de opdracht, inclusief hetgeen door de onderaannemer wordt verricht, aansprakelijk.

Indien de *inschrijver* zich beroept op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid van een onderaannemer, is die onderaannemer (tevens) aan te merken als *derde*. In dat geval dient de *inschrijver*, de instructies op te volgen zoals beschreven onder **k** ten aanzien van het beroep op de middelen van (een) *derde(n)*.

Indien een *inschrijver* zelfstandig voldoet aan de gestelde *geschiktheidseisen* maar voor de uitvoering van de werkzaamheden gebruik wenst te maken van een onderaannemer is het nodig om de onderaannemer tijdens de *aanbestedingsprocedure* kenbaar te maken.

Daartoe dient de *inschrijver*, die blijkt de mededeling van de gunningsbeslissing door de OU wordt aangemerkt als voorgenomen begunstigde, op en conform verzoek van de OU de informatie over de onderaannemer te vermelden met gebruikmaking van *bijlage* C.1-4. In *bijlage* C.2 dient de betreffende *inschrijver* aan te geven welk onderdeel van de opdracht de onderaannemer uitvoert. Tezamen met de ingevulde en rechtsgeldig ondertekende *bijlage* C.2, dient de *inschrijver* een door de onderaannemer ingevulde en rechtsgeldig ondertekend *UEA* (*bijlage* B.1) in te dienen. De persoon die het *UEA* ondertekent dient zijn tekeningbevoegdheid aan te tonen door middel van de indiening van een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel van de onderneming namens welke hij ondertekent. De *inschrijver* dient het uittreksel tezamen met het *UEA* van de onderaannemer in, als onderdeel van *bijlage* C.2 waarin de *inschrijver* de onderaanneming aankondigt.

**i. Combinatie**

Een *combinatie* van ondernemingen kan gezamenlijk één *inschrijving* indienen. In dat geval dient in het *UEA* (*bijlage* B.1) te worden aangegeven welke ondernemingen deel uitmaken van de *combinatie*. De ondernemingen die deelnemen in de *combinatie* dienen bovendien ieder afzonderlijk het *UEA* in te vullen en in te dienen. Daarnaast dient in het *UEA* te worden aangegeven wie de penvoerder van de *combinatie* is. De combinanten dienen tevens ieder rechtsgeldig de verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid combinanten (*bijlage* C.1) te ondertekenen. Met ondertekening daarvan verklaren zij dat alle deelnemers in de *combinatie* gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de volledige en juiste uitvoering van de *overeenkomst* in al zijn onderdelen.

**j. Concernverklaring**

Indien de *inschrijver* een dochter- of werkmaatschappij is, dient er een ondertekende verklaring van de holding/concernmaatschappij bijgevoegd te worden overeenkomstig het in *bijlage* C.3 opgenomen model, waaruit blijkt dat zij bij eventuele gunning van de opdracht aan de *inschrijver*, zich volledig garant stelt voor de nakoming van de uit de opdracht voortvloeiende contractuele verplichtingen. Dit geldt alleen indien en voor zover de moedermaatschappij feitelijke werkzaamheden verricht. Indien de holding/concernmaatschappij bijvoorbeeld uitsluitend holdingactiviteiten uitvoert, zoals het houden van de aandelen en/of het voorzien in de pensioenvoorziening van de directeur, is de concernverklaring niet vereist.

**k. Beroep op middelen derde**

De *inschrijver* kan zich beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid van (een) *derde(n)*. In dat geval dient de *inschrijver* dit in het *UEA* (*bijlage* B.1) in te vullen:

- ten aanzien van welke *geschiktheidseisen* hij een beroep doet op de *derde(n)* en
- op welke *derde(n)* hij een beroep doet ten aanzien van die betreffende *geschiktheidseisen*.

Indien en voor zover de *inschrijver* zich beroept op de technische bekwaamheid van (een) *derde(n)*, dient de *inschrijver* naast de eventueel door hemzelf bij *inschrijving* in te dienen lijst van eigen referentieprojecten (*bijlage* B.2, format referentieprojecten), te overleggen een (lijst van) referentieproject(en) van die *derde(n)* op wiens/wier technische bekwaamheid de *inschrijver* zich beroept. Indien en voor zover de *inschrijver* referentieprojecten van (een) *derde(n)* overlegt dient hij daartoe eveneens gebruik te maken van het format referentieprojecten (*bijlage* B.2).

De *inschrijver* aan wie de OU op grond van de gunningsbeslissing voornemens is de opdracht te gunnen en die een beroep doet op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid van (een) *derde(n)*, dient op verzoek van de OU binnen de in hoofdstuk 0 van de *aanbestedingsleidraad* gestelde termijn, in te dienen:

een verklaring van die *derde(n)* waaruit blijkt dat de *inschrijver* daadwerkelijk kan beschikken over de middelen van de *derde(n)* waarop hij zich beroept, overeenkomstig het in *bijlage C.2* opgenomen format.

De *inschrijver* aan wie de OU op grond van de gunningsbeslissing voornemens is de opdracht te gunnen en die een beroep doet op de financiële en economische draagkracht van (een) *derde(n)*, dient op verzoek van de OU binnen de in hoofdstuk 0 van de *aanbestedingsleidraad* gestelde termijn, – naast de hiervoor genoemde derdenverklaring – in te dienen:

de stukken die in de plaats komen van hetgeen de *inschrijver* moet indienen ten bewijze dat hij voldoet aan de *geschiktheidseisen* ter zake van financiële en economische draagkracht. Indien de *inschrijver* zich in het kader van de financiële en economische draagkracht bijvoorbeeld beroept op de omzet van een *derde*, dienen de gevraagde bescheiden ter zake van de financiële en economische draagkracht van die *derde* te worden ingediend.

**l. 'Of gelijkwaardig'**

Daar waar in de *aanbestedingsstukken*, waaronder de *bijlagen*, wordt verwezen naar merknamen, octrooien, typen, fabricageprocedés et cetera dient de *inschrijver* aansluitend op de betreffende zinsnede 'of gelijkwaardig' te lezen.

**m. Voorbehouden van de OU**

1. De OU kan beslissen om de opdracht niet te gunnen. *Inschrijvers* kunnen alsdan geen aanspraak maken op enige vergoeding van gemaakte kosten of schade, direct of indirect het gevolg van dat besluit.
2. De OU behoudt zich het recht voor om de gehele *aanbestedingsprocedure* tijdelijk of definitief te stoppen. *inschrijvers* kunnen alsdan geen aanspraak maken op enige vergoeding van gemaakte kosten of schade, direct of indirect het gevolg van dat besluit.
3. De OU behoudt zich het recht voor te allen tijde de door *inschrijvers* verstrekte gegevens en verklaringen aan een nader onderzoek te onderwerpen en op juistheid te controleren, evenals de opgegeven referenties te benaderen.

**n. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

De *inschrijver* zal strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ter zake van alle informatie die hem bekend is of wordt van de OU. De informatie die hem ter beschikking staat, zal hij niet aan *derden* ter beschikking stellen en aan zijn personeel slechts bekendmaken voor zover dit nodig is voor het doen van de *inschrijving* dan wel – indien en voor zover van toepassing – het uitvoeren van de opdracht. De OU erkent de vertrouwelijkheid van de *inschrijving* van de *inschrijver* en zal de informatie die haar daaruit bekend is niet aan *derden* ter beschikking stellen. In het kader van de motivering van de gunningsbeslissing zal het in voorkomend geval noodzakelijk zijn om informatie uit de *inschrijving* wel bekend te maken. De *inschrijver* onderkent dit.

**o. Concurrentievervalsing**

Concurrentievervalsing leidt tot uitsluiting. Indien de OU vermoedt dat sprake is van vervalsing van de mededinging, dan stelt zij de desbetreffende *inschrijver* in de gelegenheid aan te tonen dat hij zich niet schuldig heeft gemaakt aan vervalsing van de mededinging. Slaagt de *inschrijver* naar het oordeel van de OU daarin niet, dan volgt uitsluiting van de *inschrijver* van de verdere *aanbestedingsprocedure*.

**p. Terugtrekking door *inschrijver***

De *inschrijver* die een *inschrijving* heeft ingediend, kan deze niet meer intrekken. De *inschrijving* is gedurende de gestanddoeningstermijn onherroepelijk.

**q. Gestanddoeningstermijn**

De *inschrijver* doet zijn *inschrijving* drie maanden gestand, gerekend vanaf het uiterste tijdstip tot indiening van de *inschrijving*. De gestanddoeningstermijn wordt automatisch verlengd tot het moment van definitieve sluiting van de *overeenkomst* met de als eerste in rang geëindigde *inschrijver(s)*.

Indien tegen de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, wordt de gestanddoeningstermijn – indien nodig – automatisch verlengd met een termijn van 30 kalenderdagen na de dag van de uitspraak van de rechter.

**r. Rechtsgeldige ondertekening**

De *inschrijving* en alle daartoe behorende stukken dienen rechtsgeldig ondertekend te zijn. “Rechtsgeldig ondertekend” betekent dat de ingediende stukken – indien en voor zover op basis van de *aanbestedingsstukken* vereist – door de daartoe bevoegde persoon door middel van een ‘*natte handtekening*’ (originele handtekening) zijn ondertekend. De origineel ondertekende documenten dienen na verzoek daartoe van de OU aan de OU te worden verstrekt, conform de voorschriften zoals verwoord in paragraaf 6 van de *aanbestedingsleidraad*. De ondertekeningbevoegdheid van de ondertekenaar dient te blijken uit het uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel van de onderneming namens welke de persoon ondertekent. Het uittreksel behoeft eerst na verzoek daartoe van de OU aan de OU te worden verstrekt, conform de voorschriften zoals verwoord in hoofdstuk 0 van de *aanbestedingsleidraad*.

**s. Vergoeding kosten *inschrijving***

De eventueel door *inschrijvers* gemaakte kosten voor het opstellen en het indienen van de *inschrijving* worden niet vergoed.

**t. Marktconforme en reële *inschrijving***

Alle door *inschrijver* op te geven en te hanteren prijzen en tarieven dienen marktconform en reëel te zijn. Onder ‘marktconform en reëel’ verstaat de OU prijzen en tarieven die passend zijn in verhouding tot de aard en omvang van de opdracht. Het hanteren van prijzen en tarieven die naar het oordeel van de OU sterk afwijken van hetgeen zij op grond van de aard en omvang van de opdracht verwacht kan leiden tot uitsluiting. *Inschrijvingen* met nulprijzen en negatieve prijzen worden ter zijde gelegd.

## 2.3 Nadere inlichtingen

De *aanbestedingsstukken* zijn met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. Uiterlijk op de in deze *aanbestedingsleidraad* vermelde datum in de planning, paragraaf 2.1, kunnen vragen over de *aanbestedingsprocedure* en/of de *aanbestedingsleidraad* worden gesteld. Dat geldt ook voor eventueel gesignaleerde onduidelijkheden, dubbelzinnigheden, tegenstrijdigheden en dergelijke.

De vragen en/of opmerkingen dienen in het Nederlands en uitsluitend via het TenderNed-platform te worden gesteld. Bij het stellen van vragen en/of het maken van opmerkingen, dient duidelijk aangegeven te worden op welk onderdeel van de *aanbestedingsleidraad* de vraag betrekking heeft. De OU zal de vragen en/of opmerkingen en de beantwoording daarvan geanonimiseerd opnemen in de Nota(s) van Inlichtingen die elektronisch, dat wil zeggen op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) worden gepubliceerd.

De verantwoordelijkheid voor het op tijd en juist indienen van vragen en/of opmerkingen ligt bij de *inschrijver*. Indien de *inschrijver* niet tijdig bezwaar maakt dan betekent dit dat hij het recht verwerkt heeft om tegen de geconstateerde gebreken in een later stadium bezwaar te maken.

De OU adviseert *inschrijvers* te wachten met het indienen van hun *inschrijving* tot de publicatie van de laatste *nota van inlichtingen*. De *nota van inlichtingen* kan immers nadere toelichtingen op en aanpassingen aan de *aanbestedingsleidraad* bevatten die van belang zijn voor het opstellen van de *inschrijving*.

## 2.4 Klachtenmeldpunt

De OU verzoekt *inschrijvers* eventuele klachten tegen de *aanbestedingsprocedure* kenbaar te maken via de inlichtingenronde zoals beschreven in paragraaf 2.3. Indien de *inschrijver* zich niet kan verenigen met de reactie daarop in de Nota('s) van Inlichtingen, staat het de *inschrijver* vrij om een klacht in te dienen bij het klachtenmeldpunt van de OU. De persoon die de klacht namens het klachtenmeldpunt in behandeling neemt is niet betrokken bij de *aanbestedingsprocedure*, noch bij het opstellen van de *aanbestedingsstukken*.

De klacht dient schriftelijk of per e-mail te worden ingediend via onderstaande contactgegevens. Van de *inschrijver* wordt verwacht dat hij de klacht in een zo vroeg mogelijk stadium indient. In de klacht dienen in ieder geval de volgende gegevens te worden vermeld:

- datum van indiening van de klacht
- naam en adres van de onderneming namens welke de klacht wordt ingediend
- naam en contactgegevens van de contactpersoon van de onderneming ter zake van de klacht
- kenmerk van de *aanbestedingsprocedure*
- gemotiveerde omschrijving van de klacht
- omschrijving van de wijze waarop de klacht volgens de klagende onderneming verholpen kan worden.

Na melding van een klacht verzendt het klachtenmeldpunt een ontvangstbevestiging van de klacht tezamen met een beschrijving van de klachtenprocedure. Het klachtenmeldpunt neemt de klacht vervolgens zo spoedig mogelijk in behandeling en bericht de *inschrijver* schriftelijk over zijn oordeel.

Het indienen van een klacht schort de *aanbestedingsprocedure* niet op. Het staat de OU vrij om eventueel tot opschorting van de *aanbestedingsprocedure* te besluiten. Indien de OU daartoe besluit, worden *inschrijvers* daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Klachtenmeldpunt Europees aanbestedende Open Universiteit

E-mailadres: [klachten.aanbestedingen@ou.nl](mailto:klachten.aanbestedingen@ou.nl)

Of per post:

Open Universiteit

Human resources, juridische zaken en inkoop (HJI)

T.a.v. de heer R. Obsteter

Valkenburgerweg 177, 6419 AT Heerlen

of: Postbus 2960, 6401 DL Heerlen

altijd onder vermelding van: formeel bezwaar inzake aanbestedingsprocedure (onderwerp: Unified Communications en kenmerk: U2021-10934).

Deelnemers aan de aanbesteding zijn verplicht om een klacht als bedoeld in deze paragraaf op straffe van verval van recht eerst kenbaar te maken aan OU alvorens een kort geding te starten.

## 2.5 Geschillen

Op de *aanbestedingsprocedure* is Nederlands recht van toepassing. De voorzieningenrechter van de Rechtbank Limburg, is bij uitsluiting bevoegd om geschillen te beslechten die verband houden met de onderhavige *aanbestedingsprocedure*.

*Inschrijvers* dienen hun bezwaren tegen (onderdelen van) de *aanbestedingsprocedure*, tegen (onderdelen van) de verstrekte informatie of tegen andere aspecten die verband houden met de *aanbestedingsprocedure*, op de kortst mogelijke termijn ter kennis te brengen van de OU door middel van verzending van een e-mailbericht aan:

E-mailadres: [aanbestedingen@ou.nl](mailto:aanbestedingen@ou.nl)

T.a.v. dhr. R. Obsteter

altijd onder vermelding van: formeel bezwaar inzake *aanbestedingsprocedure* (onderwerp: Unified Communications en kenmerk: U2021-10934).

De termijn waarbinnen in rechte moet worden opgekomen tegen het gunningsbesluit bedraagt 20 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dagtekening van de gunningsbeslissing. Binnen deze termijn dient een dagvaarding betekend te worden aan het adres van de OU. Indien deze termijn wordt overschreden zonder dat een juridische procedure is aangevangen door middel van het doen betekenen van een kortgedingdagvaarding, vervalt ieder recht daartoe.

Een *inschrijver* die bezwaar wenst te maken, wordt verzocht voorafgaand daaraan verhinderdata op te vragen bij de OU.

## 2.6 Indienen van de *inschrijving*

De *inschrijving* bestaat uit de ingevulde en rechtsgeldig ondertekende *bijlagen* B.1 t/m B.5, waarvan de formats als *bijlage* toegevoegd zijn aan de *aanbestedingsleidraad*.

De *inschrijving* moet digitaal ingediend worden via [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl), door middel van het uploaden van de voorgeschreven, rechtsgeldig ondertekende en vervolgens gescande, formats.

De *inschrijving* dient uiterlijk op de in deze *aanbestedingsleidraad* vermelde datum in de planning, paragraaf 2.1, beschikbaar te zijn op TenderNed.

Te laat ontvangen *inschrijvingen* worden niet in behandeling genomen en daarmee van deelname uitgesloten. *inschrijvers* blijven te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het op tijd en op juiste wijze indienen van hun *inschrijving*. *inschrijvers* wordt dan ook dringend aangeraden om enige tijds marge in te plannen bij het indienen van de *inschrijving*, zodat in geval van calamiteit – zoals bijvoorbeeld (technische) storingen – voor de *inschrijver* voldoende tijd resteert om in contact te treden met de beheerder van TenderNed en voor de beheerder van TenderNed voldoende tijd resteert om het probleem effectief op te lossen.

### 3. Beoordeling van de *inschrijvingen*

In de paragrafen hierna zijn de voorschriften geformuleerd, waaraan een *inschrijver* en de *inschrijving* in ieder geval moeten voldoen. Het niet voldoen aan één of meer van de voorschriften leidt onherroepelijk tot uitsluiting van verdere deelname aan de *aanbestedingsprocedure*, tenzij het een geringe ommissie betreft, die voor herstel in aanmerking komt. *Inschrijvingen* die voldoen aan alle in deze *aanbestedingsleidraad* gestelde eisen worden door de OU beoordeeld op het *gunningcriterium* economisch meest voordelige *inschrijving* en de daaraan ten grondslag liggende *subgunningcriteria*.

#### 3.1 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure verloopt als volgt:

Stap 1: vaststellen tijdige indiening van de *inschrijving* (paragraaf 3.3)

Stap 2: beoordelen of de *inschrijving* volledig en conform de *aanbestedingsstukken* is ingediend (paragraaf 3.4)

Stap 3: beoordelen of op de *inschrijver* geen Uitsluitingsgrond van toepassing is (paragraaf 3.5)

Stap 4: beoordelen of de *inschrijver* voldoet aan de *geschiktheidseisen* (paragraaf 3.6)

Stap 5: beoordelen of de *inschrijving* voldoet aan de *minimumeisen* (hoofdstuk 4)

Stap 6: de geldig bevonden *inschrijvingen* beoordelen op het *gunningcriterium* (hoofdstuk 5)

Stap 7: beoordelen of de bewijsstukken inzake de *eigen verklaring*, alsmede eventueel aanvullende stukken, van de voorgenomen begunstigde tijdig zijn ingediend, compleet zijn en inhoudelijk voldoen aan het vereiste (hoofdstuk 0).

Stap 8: Proof of concept: De *inschrijver* (die in aanmerking is gekomen voor definitieve gunning en ondertekening van de overeenkomst) dient een Proof of Concept van de door inschrijver conform het Programma van Eisen geboden oplossing te bieden, waarna de testonderdelen conform *bijlage A.9* werkend door de OU dienen te worden vastgesteld, alvorens te kunnen worden goedgekeurd.

Met de *inschrijver* die het hoogste aantal punten scoort wordt een overeenkomst gesloten. Indien twee (of meer) *inschrijvers* na toepassing van het *gunningcriterium* een exact gelijke puntenscore hebben en in aanmerking komen voor gunning, vindt loting door een beëdigd notaris plaats tussen de *inschrijvers* die op basis van hun puntenaantal gelijkelijk in aanmerking komen voor gunning. De desbetreffende *inschrijvers* worden er tijdig van op de hoogte gesteld dat een loting plaatsvindt en waar, wanneer en door wie de loting wordt gehouden. Zij zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde tegenwoordig te zijn.

#### **Wachtkamerconstructie Proof of concept**

Ingeval de overeenkomst met de winnaar (nummer 1) van de aanbestedingsprocedure onverhoopt eindigt naar aanleiding van de Proof of concept hoeft de Aanbestedende dienst niet opnieuw aan te besteden maar mag zij direct in zee met de opvolgend inschrijver (nummer 2). Deze opvolgend inschrijver doet zijn aanbod in dat geval onder de voorwaarden zoals opgenomen in de wachtkamer overeenkomst gedurende een nader te bepalen periode na gunning van de overeenkomst gestand. De wachtkamerconstructie houdt in dat er met de nummer twee een schaduwovereenkomst (wachtkamerovereenkomst) onder opschortende voorwaarde wordt gesloten. Zodoende kan de nummer 2 in rangorde de opdracht bij beëindiging overnemen. De concept wachtkamerovereenkomst is opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.

De voorwaarden zijn als volgt:

- door in te schrijven op de aanbesteding aanvaarden alle inschrijvers ook de voorwaarden van de wachtkamerovereenkomst. Als een inschrijver geen wachtkamerovereenkomst wil sluiten als hij tweede wordt, moet deze partij niet inschrijven.
- de aanbestedende dienst zal met de als tweede geëindigde inschrijver een wachtkamerovereenkomst sluiten.

- de aanbidding van de als tweede geëindigde inschrijver wordt onderdeel van de wachtkamerovereenkomst. De aangeboden kwaliteit en prijzen en tarieven die de nummer twee bij de inschrijving heeft opgegeven zijn geldend. Deze mogen alleen worden aangepast of gewijzigd als de wachtkamerovereenkomst daarin voorziet.
- direct na de definitieve gunning aan de winnende inschrijver wordt de wachtkamerovereenkomst met de als tweede geëindigde inschrijver gesloten.
- de duur van de wachtkamerovereenkomst loopt niet langer door dan na voltooiing en acceptatie van het Proof of concept.

### 3.2 Beoordelingscommissie

De *inschrijvingen* worden beoordeeld door een ter zake deskundig team, bestaande uit personen. De beoordelaars bekleden de volgende functies:

- Hoofd Operations Informatietechnologie en facilitaire zaken
- Hoofd Innovatie en development
- Projectmanager
- Senior medewerker Frontoffice
- Medewerker Service en informatie
- Medewerker Technische dienst
- Jurist
- Inkoop- en contractmanager

### 3.3 Beoordelen op tijdige indiening

De *inschrijving* moet tijdig ingediend zijn. Niet tijdig ingediende *inschrijvingen* zijn ongeldig en legt de OU ter zijde.

### 3.4 Beoordelen op compleetheid en conformiteit

De *inschrijvingen* die tijdig zijn ingediend worden beoordeeld op compleetheid en vervolgens op de vormvereisten die gelden in de *aanbestedingsprocedure*. Het ontbreken van antwoorden of gegevens leidt tot uitsluiting indien geen sprake is van een herstelbare omissie. Als – om welke reden dan ook – een vraag niet beantwoord kan worden, dan wel de gevraagde gegevens niet (compleet) overgelegd kunnen worden, dient dit voorzien van de reden daarvoor, bij de *inschrijving* uitdrukkelijk te worden vermeld. De OU zal afhankelijk van de aard van het gebrek beoordelen of de *inschrijving* ongeldig is en in dat geval ter zijde zal worden gelegd, of dat het gebrek voor herstel vatbaar is.

De OU verklaart *inschrijvingen* die niet compleet en/of niet aan alle vormvereisten voldoen ongeldig en worden ter zijde gelegd.

### 3.5 Beoordelen op uitsluitingsgronden

De *inschrijver* waarvan de *inschrijving* geldig is bevonden op grond van de in paragraaf 3.3 en 3.4 *aanbestedingsleidraad* beschreven beoordeling, wordt beoordeeld op de *uitsluitingsgronden*. De *inschrijver* verklaart door middel van een rechtsgeldige ondertekening van het *UEA* of de *uitsluitingsgronden* al dan niet op hem van toepassing zijn. Indien één of meer van de Uitsluitingsgronden op de *inschrijver* van toepassing is/zijn, wordt de *inschrijver* van deelneming aan de *aanbestedingsprocedure* uitgesloten.

Indien de *inschrijver* een *combinatie* is en een Uitsluitingsgrond van toepassing is op een van de deelnemers in die *combinatie*, zal de *combinatie* als geheel worden uitgesloten.

Ten bewijze dat de *uitsluitingsgronden* op de *inschrijver* niet van toepassing zijn, volstaat in eerste instantie het *UEA* van de *inschrijver* (*bijlage B.1*). Op verzoek van de OU levert de *inschrijver* waaraan de OU voornemens is de opdracht te gunnen – en indien sprake is van een *combinatie*, ieder lid van de *combinatie* waaraan de OU voornemens is de opdracht te gunnen – binnen de in hoofdstuk 0 van de *aanbestedingsleidraad* gestelde termijn, de bewijsstukken.

Deze bewijsstukken zijn:

- a. een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel dat op het moment van indienen van de *inschrijving* niet ouder is dan zes maanden;
- b. een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van indienen van de *inschrijving* niet ouder is dan twee jaar. Voor het aanvragen van een gedragsverklaring aanbesteden dient de *inschrijver* de website van Justis ([www.justis.nl](http://www.justis.nl)) te raadplegen en de instructies op te volgen die daarin vermeld staan ten aanzien van de aanvraag van een gedragsverklaring;
- c. een verklaring van de belastingdienst die op het moment van indienen van de *inschrijving* niet ouder is dan zes maanden ten bewijze van het feit dat de *inschrijver* heeft voldaan aan zijn verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen.

*Inschrijvers* worden erop gewezen dat het verkrijgen van sommige bewijsstukken enkele weken kan duren. *Inschrijvers* wordt geadviseerd de bewijsstukken dan ook in een zo vroeg mogelijk stadium aan te vragen, opdat deze tijdig – na eventueel verzoek daartoe van de OU – kunnen worden verstrekt. Indien de *inschrijver* na daartoe te zijn verzocht door de OU, de bewijsstukken niet tijdig indient, sluit de OU de betreffende *inschrijver* alsnog uit van de *aanbestedingsprocedure*. Zij zal dan overwegen om de opvolgend *inschrijver* in rang te verzoeken om indiening van de bewijsstukken.

### 3.6 Beoordelen op *geschiktheidseisen*

De *inschrijver* waarvan de *inschrijving* geldig is bevonden op grond van de in paragraaf 3.3 tot en met 3.5 *aanbestedingsleidraad* beschreven beoordeling, wordt beoordeeld op de *geschiktheidseisen*. De *geschiktheidseisen* zien op de vereiste financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbevoegdheid waaraan de *inschrijver* dient te voldoen om in aanmerking te komen voor het indienen van een *inschrijving*.

#### 3.6.1 Financiële en economische draagkracht

##### 3.6.1.1 Verzekering

De *inschrijver* dient verzekerd te zijn tegen wettelijke aansprakelijkheid met een dekking van minimaal € 1.000.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, dan wel bereid en in staat te zijn ingeval van voorgenomen gunning een dergelijke verzekering af te sluiten. De (af te sluiten) verzekering van de *inschrijver* dient te gelden voor ten minste de duur van de *overeenkomst*.

Ten bewijze van het feit dat *inschrijver* voldoet aan deze eis, volstaat in eerste instantie het *UEA* van de *inschrijver* (*bijlage B.1*).

Op verzoek van de OU levert de *inschrijver* die voor gunning in aanmerking komt, binnen de gestelde termijn, het bewijsstuk inzake de verzekering. Dit bewijsstuk is een polis van de vereiste verzekering of een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit blijkt dat de *inschrijver* verzekerd is zoals vereist in de *aanbestedingsstukken*. Indien een concernpolis wordt overgelegd dient de *inschrijver* door middel van een kopie daarvan aan te tonen dat hij is meeverzekerd.

Indien de *inschrijver* binnen de gestelde termijn (nog) niet beschikt over de polis of de toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij, dient hij in plaats daarvan een bereidverklaring te ondertekenen (*bijlage C.4*). Met die verklaring verklaart de *inschrijver* dat hij binnen zeven kalenderdagen na de mededeling van de OU dat zij – op basis van de beoordeling van de reeds ingediende (bewijs)stukken (zie hoofdstuk 0 van deze *aanbestedingsleidraad*) – voornemens is de *overeenkomst* met hem te sluiten onder de opschortende voorwaarde van de vereiste verzekering, hij alsnog een kopie van de polis dan wel van de toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij, verstrekt. Die mededeling zal de OU pas doen nadat de bezwaartermijn is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt of – indien wel een kort geding aanhangig is gemaakt – uit het betreffende vonnis blijkt dat de gunningsbeslissing in stand kan blijven. Eerst na ontvangst van het bewijs dat de *inschrijver* toereikend is verzekerd, wordt de *overeenkomst* gesloten. Indien de *inschrijver* binnen de gestelde termijn geen polis van de vereiste verzekering of een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij kan verstrekken, komt de *overeenkomst* niet tot stand en behoudt de OU het recht de opdracht alsnog te gunnen aan de eerstvolgende *inschrijver* in rang die zijn *inschrijving* gestand heeft gedaan.

Het format Polis/verklaring inzake verzekering is als *bijlage C.4* bij de *aanbestedingsleidraad* gevoegd.

### **3.6.2 Technische bekwaamheid**

#### **3.6.2.1 Referentieprojecten**

In het kader van de beoordeling van de technische bekwaamheid moet de *inschrijver* referentieopdrachten opgeven (conform het format van *bijlage B.2*). De *inschrijver* dient aan de hand van op te geven referentieprojecten aan te tonen dat hij ervaring heeft met de hierna vermelde kerncompetenties. Per kerncompetentie dient de *inschrijver* één referentieproject op te geven in *bijlage B.2*. Voor de verschillende kerncompetenties mag de *inschrijver* zich beroepen op eenzelfde referentieproject. Uit de beschrijving van het referentieproject moet per kerncompetentie blijken dat het betreffende project voldoet aan de bekwaamheden die volgen uit de betreffende kerncompetentie.

**Kerncompetentie 1** – De *inschrijver* heeft aantoonbare ervaring met de implementatie en ondersteuning van een Unified Communications oplossing op basis van Microsoft Teams Phone System zoals opgenomen in het *bestek* (hoofdstuk 7) of een daarmee vergelijkbaar dienstenspectrum.

**Referentieopdracht:** De *inschrijver* dient in de afgelopen 3 kalenderjaren, gerekend vanaf de datum van *aankondiging* van deze *aanbestedingsprocedure*, een opdracht te hebben afgerond die voldoet aan kerncompetentie 1 en waarvan het aantal *gebruikers* minimaal 500 bedraagt. De opdracht dient conform de destijds overeengekomen voorwaarden te zijn opgeleverd.

**Kerncompetentie 2** – De *inschrijver* heeft aantoonbare ervaring met het op bestelling leveren van mobiele telefoonabonnementen, zoals beschreven in het *bestek* (hoofdstuk 7).

**Referentieopdracht:** De *inschrijver* dient in de afgelopen 3 kalenderjaren, gerekend vanaf de datum van *aankondiging* van deze *aanbestedingsprocedure*, een opdracht te hebben afgerond die voldoet aan kerncompetentie 2 en waarvan de het aantal mobiele abonnementen uit minimaal 150 bestaat. De opdracht dient conform de destijds overeengekomen voorwaarden, waaronder de levertijd, te zijn opgeleverd.

**Kerncompetentie 3** – De *inschrijver* heeft aantoonbare ervaring met het op bestelling leveren van mobiele telefoons zoals opgenomen in het *bestek* (hoofdstuk 7).

**Referentieopdracht:** De *inschrijver* dient in de afgelopen 3 kalenderjaren, gerekend vanaf de datum van *aankondiging* van deze *aanbestedingsprocedure*, een opdracht te hebben afgerond die voldoet aan kerncompetentie 3 en waarvan de het aantal mobiele telefoons uit minimaal 250 bestaat. De opdracht dient conform de destijds overeengekomen voorwaarden, waaronder de levertijd, te zijn opgeleverd.

De OU wijst erop dat de gevraagde referentieprojecten direct bij het indienen van de *inschrijving* dienen te worden verstrekt. De OU behoudt zich het recht voor om referenties na te trekken. De OU gaat ervan uit dat de *inschrijver* de referenten daarvan op de hoogte heeft gebracht. Indien de *inschrijver* in zijn *inschrijving* niet heeft aangetoond te beschikken over de vereiste ervaring met alle kerncompetenties, leidt dat tot ongeldigheid van de *inschrijving* en uitsluiting van de *inschrijver* van verdere deelname aan de *aanbestedingsprocedure*.

### 3.6.2.2 Duurzaamheid

De *inschrijver* beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de aanbestede opdracht, over een procesbeschrijving waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld:

- de milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie;
- concrete maatregelen die worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht, in elk geval energieverbruik, gebruik van grondstoffen, afvalproductie, afvalscheiding, aan de opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal te beheersen en te verminderen;
- hoe bovenstaande milieumaatregelen van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten;
- hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerkers en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten.

Op verzoek van de OU levert de *inschrijver* binnen de in hoofdstuk 0 van de *aanbestedingsleidraad* gestelde termijn het bewijs hiervan aan. Als bewijsmateriaal dient een verklaring/certificaat van een externe organisatie. Indien u hierover (nog) niet beschikt dan volstaat een uittreksel uit een handboek over dit onderwerp. Indien u hierover (nog) niet beschikt dan volstaat een beschrijving over dit onderwerp die wordt gedragen en ondertekend (rechtsgeldig vertegenwoordiger) door het management van de inschrijver.

### 3.6.2.3 Klachtenprocedure

*Inschrijver* beschikt ten behoeve van de *opdrachtgever* over een klachtenprocedure die gerelateerd is aan de te leveren dienstverlening en producten.

Op verzoek van de OU levert de *inschrijver* binnen de in hoofdstuk 0 van de *aanbestedingsleidraad* gestelde termijn het bewijs hiervan aan.

### 3.6.2.4 Privacy

*Indien Inschrijver optreedt als Verwerker*

*Inschrijver* verklaart zich bewust te zijn van de taken en verantwoordelijkheden die op hem rusten omdat hij optreedt als Verwerker van Persoonsgegevens waarvoor Opdrachtgever de Verantwoordelijke is. Hij verplicht zich om Opdrachtgever in staat te stellen de betreffende Persoonsgegevens door *Inschrijver* te laten verwerken binnen de kaders van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze verplichting omvat, maar is niet beperkt tot:

- a) het afsluiten van een Verwerkersovereenkomst met opdrachtgever cf. het SURF model voor hoger onderwijs instellingen
- b) het treffen van technische en organisatorische maatregelen binnen de eigen organisatie om de veilige verwerking van Persoonsgegevens te garanderen en eventuele (vermoedens van) Datalekken binnen 24 uur aan opdrachtgever te melden,
- c) te garanderen dat eventuele Hulpleveranciers, en hun eventuele Hulpleveranciers, zich aantoonbaar via een keten van Verwerkersovereenkomsten aan Inschrijver hebben verplicht om Persoonsgegevens van Opdrachtgever binnen de kaders van de wet- en regelgeving te verwerken.

### 3.6.2.5 Kwaliteitsborging en certificering

Voor OU is de kwaliteitszorg en –borging van de *inschrijver* belangrijk. Daarom dient de *inschrijver* een opgave te doen van maatregelen waaruit duidelijk blijkt dat en op welke wijze de integrale kwaliteitszorg in het bedrijf wordt gewaarborgd en dat en op welke wijze de kwaliteit tijdens de uitvoering van de opdracht wordt gewaarborgd gerelateerd aan de te leveren dienstverlening. Op verzoek van de OU levert de *inschrijver* binnen de in hoofdstuk 0 van de *Aanbestedingsleidraad* gestelde termijn het bewijs hiervan aan.

#### 3.6.2.5.1 Certificering

Voor de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid en kwaliteit gelden m.b.t. kwaliteitsnormen en certificering achtereenvolgens de volgende eisen (AW artikel 2.96):

- a) *Inschrijver* beschikt over een geldig ISO 9001:2015 certificaat of een hieraan gelijkwaardige certificering, afgegeven door een daartoe geautoriseerde instantie, of over een actueel en geldig intern kwaliteitshandboek waarmee voldaan wordt aan de ISO 9001:2015 normering.
- b) *Inschrijver* beschikt over een geldig ISO 27001:2013 certificaat of een hieraan gelijkwaardige certificering, afgegeven door een daartoe geautoriseerde instantie, of een managementsysteem voor informatiebeveiliging dat voldoet aan deze normering.

Ten bewijze dat *inschrijver* voldoet aan deze eisen, volstaat in eerste instantie het *UEA* van de *inschrijver*. Op verzoek van de OU levert de *inschrijver* die met zijn *inschrijving* op de eerste plaats in rang is geëindigd, binnen de gestelde termijn, de bewijsstukken.

Indien de *inschrijver* niet over de gevraagde certificering beschikt, maar wel meent over gelijkwaardige certificering te beschikken, dient *inschrijver* aan de hand van onderstaande bewijzen de gelijkwaardigheid aan te tonen:

- een inhoudsopgave van de norm;
- samenvatting van de norm op 1 A4.

#### 3.6.2.5.2 Beleidsverklaring

Tevens dient *inschrijver* een beleidsverklaring van het management toe te voegen waaruit moet blijken dat het management:

- a) de inhoud van het interne kwaliteitshandboek onderschrijft en controleert;
- b) de inhoud van het interne managementsysteem voor informatiebeveiliging onderschrijft en controleert.

Ten bewijze dat *inschrijver* voldoet aan deze eisen, volstaat in eerste instantie het *UEA* van de *inschrijver*. Op verzoek van de OU levert de *inschrijver* die met zijn *inschrijving* op de eerste plaats in rang is geëindigd, binnen de gestelde termijn, de bewijsstukken.

### **3.6.3 Beroepsbevoegdheid**

De *inschrijver* verklaart door het invullen van het *UEA* (*bijlage B.1*) dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waarin hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven.

Op verzoek van de OU levert de *inschrijver* binnen de in hoofdstuk 0 van de *aanbestedingsleidraad* gestelde termijn, het bewijs hiervan aan:

- Voor ondernemingen die in Nederland zijn gevestigd, dient een gewaarmerkt origineel uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel te worden ingediend, dat op het moment van indiening van de *inschrijving* maximaal zes maanden oud is. Voor ondernemingen die buiten Nederland gevestigd zijn, dient een vergelijkbaar document te worden toegevoegd conform de van toepassing zijnde bepalingen van het betreffende land waarin de onderneming is gevestigd.
- Indien de *inschrijver* een maatschap is, legt de *inschrijver* de uittreksels over van degenen die de maatschap vormen (indien deze zijn geregistreerd bij het handelsregister) alsmede een door alle maten ondertekende verklaring waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid ten behoeve van deze aanbesteding blijkt.
- Indien de *inschrijver* een *combinatie* is, legt de *inschrijver* uittreksels over van alle deelnemers in die *combinatie*.
- Indien de *inschrijver* zich aanmeldt met een of meer *derden* c.q. onderaannemers legt de *inschrijver* uittreksels over van alle *derden* c.q. onderaannemers.

#### **4. Minimumeisen inzake de uitvoering van de opdracht**

De *inschrijvingen* die geldig zijn bevonden op grond van de in paragraaf 3.3 tot en met 3.6 *aanbestedingsleidraad* beschreven beoordeling, beoordeelt de OU op de *minimumeisen*.

De *minimumeisen* die de OU aan de uitvoering van de opdracht stelt, staan vermeld in het *bestek* (hoofdstuk 7).

Door het indienen van een *inschrijving* stemt *inschrijver* onvoorwaardelijk in met de *minimumeisen* en met het concept van de *overeenkomst* (*bijlage* D.1a en D.1b inclusief bijbehorende voorwaarden in *bijlage* D.1c).

Indien de *inschrijver* niet onvoorwaardelijk instemt met alle *minimumeisen* en/of met het concept van de *overeenkomst* (*bijlage* D.1a en D.1b en bijbehorende voorwaarden in *bijlage* D.1c) is zijn *inschrijving* ongeldig en legt de OU deze ter zijde.

## 5. Beoordeling *gunningscriteria*

De op grond van paragraaf 3.3 tot en met 3.6 en hoofdstuk 4 *aanbestedingsleidraad* geldig bevonden *inschrijvingen* worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het *gunningcriterium* beste prijs kwaliteit verhouding (*BPKV*). Dit criterium is verdeeld in *subgunningscriteria* Prijs en Kwaliteit, met de daarbij behorende wegingsfactoren.

Ten behoeve van het *subgunningcriterium* 'Prijs' dient de inschrijver het Prijzenblad bijlage B.5 in te vullen.

Ten behoeve van het *subgunningcriterium* 'Kwaliteit' dient de inschrijver in het Beoordelingsblad bijlage B.4 beschrijvingen te geven en vragen te beantwoorden.

### 5.1 Numerieke criteria

#### 5.1.1 Prijs/tarief

Ten behoeve van richtlijnen opgaaf prijs zie *bijlage* B.5 Prijzenblad.

De prijs wordt beoordeeld op grond van de *subsubgunningscriteria*, zoals opgenomen in hoofdstuk 7.

OU beoordeelt in eerste instantie elk afzonderlijk *subsubsubgunningcriterium* 'totaal prijsdeel A', 'totaal prijsdeel B', 'prijsdeel C1' en 'prijsdeel C2' dat valt onder het *subsubgunningcriterium* 'prijsdelen A tot en met C2'. Per *subsubsubgunningcriterium* 'totaal prijsdeel A', 'totaal prijsdeel B', 'prijsdeel C1' en 'prijsdeel C2' beoordeelt de OU welke *inschrijving* de laagste prijs vermeldt. De *inschrijving* met de laagste prijs ontvangt het hoogste aantal punten voor het betreffende *subsubsubgunningcriterium* 'totaal prijsdeel A', 'totaal prijsdeel B', 'prijsdeel C1' en 'prijsdeel C2'; aan de overige *inschrijvingen* wordt een lager aantal punten toegekend op basis van de volgende formule:

$$\text{maximale aantal punten} - \frac{(\text{geoffreerde prijs} - \text{laagste prijs})}{\text{laagste prijs}} * \text{maximale aantal punten} = \text{score}$$

Indien voor een numeriek criterium alle *inschrijvers* dezelfde waarde aanbieden, wordt de formule niet toegepast en krijgen alle *inschrijvers* voor dit criterium het maximum aantal punten behorende bij dat criterium.

Indien het prijzenblad niet volledig en correct is ingediend – onder welk laatste aspect de OU tevens maar niet uitsluitend verstaat kosten die onjuist zijn gealloceerd –, verklaart de OU de *inschrijving* ongeldig en sluit deze uit van verdere deelname aan de *Aanbestedingsprocedure*.

Ten aanzien van de geoffreerde prijzen en tarieven geldt dat deze ieder voor zich reëel moeten zijn, en dat houdt in dat de *inschrijver* de betreffende prijzen en tarieven voor de betreffende leveringen of diensten feitelijk waar kan maken. De *inschrijver* verklaart dat ook met het indienen van het prijzenblad. De OU gaat ervan uit dat negatieve prijzen en tarieven niet reëel zijn. Dat geldt ook voor prijzen en tarieven die de *inschrijver* voor € 0,- (nul euro) offreert of die als abnormaal laag beschouwd kunnen worden. Indien een *inschrijver* van oordeel is dat hij een abnormaal lage prijs of tarief of zelfs een prijs of tarief van € 0,- wel kan waar maken dan verstrekt hij bij het prijzenblad daartoe een toelichting. Indien die toelichting ontbreekt, dan wordt de *inschrijving* uitgesloten. Indien uit die toelichting volgt dat de lage prijs of het lage tarief kan worden aangeboden omdat de *inschrijver* deze compenseert met andere geoffreerde tarieven dan wordt de *inschrijving* uitgesloten omdat de *inschrijver* dan niet de betreffende prijzen en tarieven voor de betreffende leveringen of diensten feitelijk waar kan maken.

Voor de productbeschrijving van de verschillende producten verwijst de OU de *inschrijvers* naar het *bestek* (hoofdstuk 7). Indien bij de uitvoering van de *overeenkomst* producten geleverd moeten worden die geheel of gedeeltelijk afwijken van de producten, zoals beschreven in het *bestek* (hoofdstuk 7), dan geldt in beginsel dat het tarief dat de *opdrachtnemer* heeft geoffreerd voor het product dat het meest overeenstemt met het gevraagde product, toepasselijk is op het afwijkende product. Indien de *opdrachtnemer* een hoger tarief in rekening wenst te brengen, toont hij aan dat dit hogere tarief in dat specifieke geval samenhangt met hogere inkoopkosten. De OU behoudt zich in dergelijke gevallen het recht voor vergelijkend prijsonderzoek te doen in de markt, teneinde de door *opdrachtnemer* aangedragen rechtvaardiging voor de noodzakelijke prijsverhoging te verifiëren. Indien naar het oordeel van de OU, aan de door *opdrachtnemer* aangedragen argumenten voor de prijsverhoging gerechtvaardigde grondslag ontbreekt, stelt de OU *opdrachtnemer* in de gelegenheid de opdracht uit te voeren voor de prijs die *opdrachtnemer* heeft geoffreerd voor het product dat het meest met het gevraagde product overeenstemt. Indien de *opdrachtnemer* daarmee niet akkoord gaat, staat het de OU vrij dat specifieke deel van de opdracht te laten uitvoeren door een andere marktpartij dan *opdrachtnemer*.

Het *subgunningcriterium* 'Prijs' wordt beoordeeld als volgt.

De totaalscore voor het *subsubgunningcriterium* 'prijsdelen A tot en met C2' wordt vastgesteld aan de hand van de optelsom van de onderliggende scores per *subsubsubgunningcriterium*, te weten 'totaal prijsdeel A', 'totaal prijsdeel B, prijsdeel C1 en prijsdeel C2. De totaalscore voor het *subgunningcriterium* 'prijs' wordt vastgesteld aan de hand van de optelsom van de scores per *subsubsubgunningcriterium* 'prijsdelen A tot en met C2'.

## 5.2 Beschrijvende criteria

Ten behoeve van deze criteria dient de *inschrijver* een beschrijving in te dienen die de formulering van de criteria beantwoordt. Uw beschrijving is specifiek, concreet en meetbaar.

De wijze waarop *inschrijver* op de criteria antwoordt, de beschrijvingen en motivaties die bij de antwoorden worden gegeven, dragen in belangrijke mate bij tot de beoordeling en de waardering van de criteria en van de *inschrijving*.

*Inschrijver* houdt het maximaal aantal tekens aan zoals weergegeven bij de criteria. Waar in het *bestek* de zinsnede "Beschrijf in N tekens" voorkomt, dient dit te worden gelezen als: "Beschrijf in maximaal N tekens inclusief spaties" (zie ook Beoordeling *bijlage* D.2). Het programma Microsoft Word heeft faciliteiten om het aantal tekens inclusief spaties te tellen. Bij overschrijding van het aantal tekens wordt de score op het betreffende criterium nul punten.

Daarom mogen (verwijzingen naar) *bijlagen* in principe geen onderdeel vormen van het antwoord om op deze manier onder het gestelde maximum aantal tekens "uit te komen". Illustraties, schema's, organogrammen en voorbeeldrapportages kunnen wel onderdeel vormen van het antwoord. *Bijlagen* met tekst mogen geen onderdeel vormen van het antwoord en worden niet meegenomen in de beoordeling.

Beschrijvende criteria worden als volgt beoordeeld:

Kwaliteit	Beoordeling	Wegingsfactor
De beschrijving van het criterium overtuigt de OU dat op een uitstekende wijze aan haar gunningscriterium zal worden voldaan. De beschreven oplossingen en/of maatregelen hebben bovendien duidelijke toegevoegde waarde voor de OU.	U	100%
De beschrijving van het criterium overtuigt de OU dat goed aan haar gunningscriterium zal worden voldaan.	G	75%
De beschrijving van het criterium overtuigt de OU dat aan haar gunningscriterium zal worden voldaan.	V	50%
De beschrijving van het criterium overtuigt de OU dat matig aan haar gunningscriterium zal worden voldaan.	M	25%
De beschrijving van het criterium overtuigt de OU niet dat aan haar gunningscriterium zal worden voldaan.	O	0%

De totaalscore voor een subgunningcriterium wordt vastgesteld aan de hand van de optelsom van de onderliggende scores per (sub)subsubgunningcriterium.

Indien een beschrijving niet overeenkomstig de vermelde richtlijnen wordt opgemaakt, niet volledig en correct is ingediend, verklaart de OU de *inschrijving* ongeldig en sluit deze uit van verdere deelname aan de *aanbestedingsprocedure*.

## 6. Beoordeling bewijs- en andere stukken voorgenomen begunstigde

### 6.1 Opvragen (bewijs)stukken voorgenomen begunstigde

De *inschrijver* die voor gunning in aanmerking komt dient binnen 7 kalenderdagen na het verzoek daartoe van de OU de bewijsstukken inzake het *UEA* in te dienen, alsmede eventuele andere documenten en/of gegevens. Het gaat om de stukken die achter de *bijlagen* C.1 tot en met C.4 gevoegd dienen te worden en om overige documenten en/of gegevens die de OU in de verschillende paragrafen in de *aanbestedingsleidraad* heeft toegelicht. De OU specificeert in het verzoek aan de voorgenomen begunstigde welke stukken hij dient te verstrekken.

De stukken worden eerst getoetst op tijdige indiening en vervolgens op compleetheid.

Het ontbreken van (een deel/delen van) bewijsstukken en/of overige gegevens leidt tot uitsluiting indien geen sprake is van een herstelbare omissie. De OU zal afhankelijk van de aard van een eventueel gebrek beoordelen of de *inschrijving* als gevolg van dat gebrek in de bewijsstukken alsnog ongeldig is en ter zijde zal worden gelegd, of dat het gebrek voor herstel vatbaar is.

Ten slotte beoordeelt de OU of de *inschrijver* met de ingediende bewijsstukken aantoont dat hij voldoet aan hetgeen hij heeft verklaard door ondertekening van het *UEA*.

Er wordt met klem op gewezen dat *inschrijvingen* die (al dan niet na verificatie) onjuistheden blijken te bevatten of toezeggingen die niet (kunnen) worden waargemaakt, uitgesloten worden van de *aanbestedingsprocedure*. *Inschrijvers* dienen de *inschrijvingen* dan ook zeer zorgvuldig en naar waarheid op te stellen.

Er wordt met klem op gewezen, dat de *inschrijver* die foutieve of onvolledige inlichtingen verstrekt in het kader van de *aanbestedingsprocedure*, het risico loopt om op basis van het *UEA* te worden uitgesloten in toekomstige andere aanbestedingsprocedures.

### 6.2 Overeenkomst onder opschortende voorwaarde

Indien de *inschrijver* binnen de in de vorige paragraaf genoemde termijn geen kopie van de polis, noch een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij kan verstrekken, maar conform *bijlage* C.4 de bereidverklaring heeft ondertekend, dan zal de OU na een positieve uitkomst van de beoordeling van de overige (bewijs)stukken en nadat de bezwaartermijn is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt of – indien binnen de bezwaartermijn een kort geding aanhangig is gemaakt – uit het betreffende vonnis blijkt dat de gunningsbeslissing in stand kan blijven, aan de *inschrijver* mededelen dat de OU onder opschortende voorwaarde de *overeenkomst* met hem sluit. Die opschortende voorwaarde houdt in dat de *overeenkomst* pas daadwerkelijk wordt gesloten indien de *inschrijver* na de termijn van 7 kalenderdagen alsnog een kopie van de polis van de vereiste verzekering aan de OU verstrekt, dan wel de toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit blijkt dat de *inschrijver* verzekerd is zoals vereist in de *aanbestedingsstukken*. Eerst na ontvangst van een van beide stukken, wordt de *overeenkomst* gesloten.

Indien de *inschrijver* binnen de gestelde termijn geen polis van de vereiste verzekering of een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij kan verstrekken, komt de *overeenkomst* niet tot stand en behoudt de OU het recht de opdracht alsnog te gunnen aan de eerstvolgende *inschrijver* in rang.

## 7. Bestek

### 7.1 Beschrijving opdracht

#### 7.1.1 Het doel van de opdracht

Het doel van de aanbesteding is het sluiten van een overeenkomst met een (1) *opdrachtnemer* voor het leveren van implementatiediensten en randapparatuur voor Microsoft Teams Phone System (hierna te noemen Unified Communications oplossing), optionele aanvullende oplossingen, ondersteuning in functioneel beheer voor de Unified Communications oplossing, mobiele telefonie en mobiel internet, ten behoeve van de OU, conform het gestelde in dit *bestek*. Met de geselecteerde *opdrachtnemer(s)* wil de OU een *overeenkomst* aangaan met een looptijd van vier (4) jaren en deze zal naar verwachting ingaan per juni 2022. De OU heeft de mogelijkheid deze *overeenkomst* twee (2) keer met twee (2) optiejaren te verlengen.

Op de overeenkomst zijn de ARBIT-2018 voorwaarden van toepassing. Onderwerpen als contractstructuur, financiën (Dossier Financiële Afspraken, DFA), aansprakelijkheid, intellectueel eigendom, etc. worden hierin centraal geregeld.

#### 7.1.2 Scope

Binnen de scope van de opdracht zijn de volgende activiteiten vastgesteld:

- Implementatie en gebruiksklaar opleveren van Microsoft Teams Phone System, inclusief migratie van bestaande vaste telefoonnummers binnen een bestaande Microsoft 365 omgeving.
- Ondersteuning bij functioneel beheer voor het in bedrijf houden van Microsoft Teams Phone System binnen een bestaande Microsoft 365 omgeving.
- Leveren, implementatie, ondersteuning en in bedrijf houden van een *telefonieverbinding* met Microsoft Teams Phone System, zodat voor de OU inkomende en uitgaande telefonische oproepen mogelijk zijn.
- Optioneel: Levering, implementatie, ondersteuning en in bedrijf houden van een contact center applicatie voor het contact center, receptie, servicedesk en medewerkers van het decentrale netwerk van de OU, die geïntegreerd en naadloos functioneert met Microsoft Teams Phone System.
- Levering, ondersteuning en in bedrijf houden van mobiele telefonie voor mobiele spraakdiensten en mobiel internet (hierna ook te noemen 'data') met vast mobiel integratie, inclusief migratie van de huidige mobiele nummers voor spraak en/of data.
- Voicemail voor vaste nummers – al wordt deze wat betreft licenties, verondersteld onderdeel van Microsoft Teams Phone System te zijn
  - NB: voicemail voor mobiele telefonie is uiteraard afhankelijk van de vorm van vast mobiel integratie.
- Levering en ondersteuning van IP Telefoons.
- Levering van Mobiele telefoons.
- Levering van Headsets voor IP Telefoons.

*Opdrachtgever* heeft een aantal diensten die betrekking hebben op de *Unified Communications oplossing* uitgesloten van deze opdracht. De volgende diensten en/of producten worden reeds onder een bestaand contract aangeboden of sluiten niet aan bij de behoeftestelling van opdrachtgever en vallen daarmee buiten de scope van de opdracht:

- Headsets voor de PC clients.
- Levering van licenties voor Microsoft Teams Phone System.

- Ondersteuning en in bedrijf houden van de Microsoft 365 omgeving van de OU, waar Microsoft Teams Phone System een onderdeel van is.
- Levering, ondersteuning en het in bedrijf houden van een applicatie voor management van mobiele telefoons.
- Andere contactmogelijkheden voor de contact center applicatie, zoals e-mail en Whatsapp
- Levering, ondersteuning en in bedrijf houden van verbindingen op basis van bijvoorbeeld xDSL en glasvezel, uitgezonderd de *telefonieverbinding* of verbindingen die noodzakelijk zijn voor de telefonieverbinding.
- Ontmantelen en afvoeren van de telefooncentrale op de campus in Heerlen en VoIP telefonie voor het *decentrale netwerk*.
- Videoconferentie.
- LAN diensten.
- WAN diensten.

## 7.2 Huidige situatie

### 7.2.1 Aanleiding voor deze opdracht

De OU heeft momenteel verschillende leveranciers voor

- Mobiele telefonie (spraak en mobiel internet)
- Vaste telefonie campus in Heerlen (voor de 'tikken')
- Ondersteuning van de bestaande Alcatel telefooncentrale op de campus van de OU in Heerlen
- Een tijdelijke contact center applicatie op basis van VoIP van leverancier SPIE voor de afdeling S&I (voor belangstellenden en studenten) en servicedesk voor de medewerkers van de OU
- Tijdelijke VoIP telefonie van één leverancier voor een aantal locaties van het decentrale netwerk.
- Andere telefonie-oplossingen voor de overige locaties van het decentrale netwerk

Vanwege de volgende redenen worden al deze diensten samen aanbesteed als één totaaloplossing.

- 1) De huidige telefooncentrale in Heerlen dient vervangen te worden, daar deze reeds end-of-support is,
- 2) De huidige combinatie van de afgenomen telefoniediensten voldoet bij lange na niet meer aan de flexibele werkplekbehoefte van OU
- 3) Men heeft nu een andere kijk op bereikbaarheid, mede gedreven vanuit de bereikbaarheidsbehoeften van de organisatie en het gebruik van Microsoft 365 voor bedrijven.

### 7.2.2 De huidige telefonische infrastructuur

#### Telefonie op de Campus

Op de campus van de OU in Heerlen, bevindt zich een Alcatel telefooncentrale in eigendom van de OU.

Via deze telefooncentrale zijn onder meer de volgende functionarissen/afdelingen telefonisch bereikbaar

- Receptie met een receptie bedienpost van de Alcatel telefooncentrale
- Flexwerkers (onder meer ondersteunend en beheerspersoneel, studieadviseurs, wetenschappelijk personeel) via vaste telefoons
- Afdeling Service & Informatie en de IT servicedesk met een contact center module van de Alcatel telefooncentrale

- NB als gevolg van de Coronacrisis heeft men moeten besluiten om een tijdelijke *contact center applicatie* van leverancier SPIE af te nemen, die op basis een softphone en VoIP bereikbaar is onder extra nummers, die inkomend via het bestaande nummer van de Alcatel telefooncentrale lopen; thuiswerken is zodoende mogelijk.
- Secretariaten
- Ondersteunend personeel, docenten en onderzoekers

NB In een volgende paragraaf wordt uitgebreid stilgestaan bij alle afdelingen, de belangrijkste telefonisch contactfunctie en de telefonische faciliteiten.

Inkomend en uitgaan telefonisch verkeer vanaf de centrale vindt plaats via ISDN-verbindingen van Tele2.

De Alcatel telefooncentrale inclusief contact center module is afgeschreven en wordt ondersteund middels 'extended support' van de leverancier Mer ICT/SPIE.

Een overzicht van alle nummers en nummerblokken is beschikbaar in *bijlage A.5*.

Een overzicht van het telefonisch verbruik is beschikbaar in *bijlage A.2* 'Tabel verbruik telefonie en mobiel bel- en dataverbruik OU 2020'

Op de campus zijn geen faxapparaten in gebruik.

### **Decentraal netwerk**

Het *decentraal netwerk* van OU bestaat uit diverse *studiecentra*. Een aantal *studiecentra* maakt gebruik van een VoIP-telefoniedienst van leverancier SPIE, de overige *studiecentra* maken gebruik van een andere oplossing voor telefonie.

De *studiecentra* Eindhoven, Rotterdam en Utrecht maken gebruik van een 'dedicated' ADSL verbinding om verbinding te maken met de 'telefonie cloud' van SPIE, maar inschrijver kan de genoemde verbindingen van Mer ICT/SPIE niet hergebruiken. Zie hiervoor *bijlage A.3* 'Beschrijving netwerkinfrastructuur OU'.

De studiecentra Zwolle en Amsterdam zijn aangesloten op een bestaande internet verbinding, dit is de SURF-net verbinding.

In de studiecentra zijn geen faxapparaten in gebruik.

Een overzicht van alle studiecentra met adressen is beschikbaar in *bijlage A.1*.

Een overzicht van alle nummers en nummerblokken is beschikbaar in *bijlage A.5*.

### **Mobiele telefonie en mobiel internet (data)**

De OU heeft momenteel van leverancier Vodafone in gebruik:

- 116 mobiele abonnementen voor spraak en data
- en 3 abonnementen voor alleen data.

Het dataverbruik binnen de EU is circa 125GB per maand voor alle gebruikers samen.

Vrijwel alle mobiele abonnementen zijn per maand opzegbaar.

Er wordt momenteel geen gebruik gemaakt van enige vorm van *vast mobiel integratie*.

Een overzicht van het mobiele verbruik (spraak en data) is beschikbaar in *bijlage A.2* 'Tabel verbruik telefonie en mobiel bel- en dataverbruik OU 2020'

### **Videoconferentie**

Voor videoconferentie wordt op de campus o.a. gebruik gemaakt van Bluejeans en van Microsoft Teams.

Microsoft Teams is op dit moment de primaire communicatietool intern, voor samenwerken, vergaderen, delen van documenten.

Videoconferentie maakt deel uit van Microsoft Teams, maar maakt geen deel uit van deze opdracht. Uiteraard dient de *Unified Communications oplossing* van inschrijver naadloos aan te sluiten bij Microsoft Teams.

### **Gedetailleerde informatie omtrent het netwerk**

Voor specifieke en gedetailleerde informatie betreffende het netwerk van de OU, wordt verwezen naar *bijlage A.3 'Beschrijving netwerkinfrastructuur OU'* en *bijlage A.4 'Overzicht switches en bekabeling Open Universiteit'*

### **7.2.3 De rol van telefonie in de organisatie**

#### **Telefonie is zeer belangrijk voor de OU en externe en interne klanten**

Telefonisch contact is erg belangrijk is voor het directe contact met collega's, studenten en belangstellenden van de OU. Contacten tussen studenten en docenten lopen veelal direct, maar ook via secretariaten, vakgroepen, faculteiten, receptie en de afdeling Service & informatie.

Studenten gebruiken, naar eigen inzicht, diverse telefonische ingangen bij OU met vragen omtrent herexamens, uitslagen, studieadvies etc.

Intern is er ook veel telefonisch contact om bijvoorbeeld vragen van studenten of belangstellenden beantwoord te krijgen. Tevens maakt men gebruik van een interne IT servicedesk waar bijvoorbeeld interne facilitaire en IT gerelateerde vragen en verzoeken binnenkomen.

#### **De belangrijkste afdelingen en functionarissen voor telefonie**

Onderstaand opsomming geeft een overzicht van de afdelingen of personeelsgroepen, belangrijkste telefonisch contactfunctie en de **huidige** telefonische faciliteiten, in willekeurige volgorde.

##### Afdeling Service & informatie (S&I)

- Hier komen alle vragen binnen van belangstellenden (zoals potentiële studenten), maar ook studenten met vragen. Deze afdeling is bedoeld als primair contact voor de studenten en belangstellenden.
- Medewerkers maken gebruik van een vaste telefoon of tijdelijke *contact center applicatie* met *softphone*.
- Medewerkers zijn werkzaam op de campus of thuis.
- Op deze afdeling zijn circa tien medewerkers werkzaam.

##### Receptie

- Eventuele afvang van telefoontjes, ontvangst personen, wordt ook gebruikt door studenten die diverse telefonische ingangen kiezen voor vragen.
- Tevens handelt de receptie onbeantwoorde telefonische oproepen af, zogenaamde terugval.
- Medewerkers maken gebruik van de Receptie bedienpost van de Alcatel telefooncentrale.
- Medewerkers zijn werkzaam op de campus.
- Op deze afdeling zijn vier medewerkers werkzaam, waarvan er normaliter één of twee personen tegelijk werkzaam zijn.

##### Secretaressen

- Fungeren als primair contact voor studenten en medewerkers van bepaalde faculteiten en vakgroepen. Veel intern contact, maar ook extern met bijvoorbeeld leveranciers.
- Medewerkers maken gebruik van een vaste telefoon en/of DECT, soms tijdelijke van een VoIP oplossing voor thuiswerken.
- Medewerkers zijn werkzaam op de campus of thuis, indien technisch mogelijk.

#### IT servicedesk

- Interne servicedesk voor incidenten en vragen op facilitair en ICT gebied
- Medewerkers maken gebruik van een vaste telefoon
- Medewerkers zijn werkzaam op de campus of thuis
- Op deze afdeling zijn zes medewerkers werkzaam

#### Studieadviseurs

- Adviseren studenten of aspirant-studenten, op afspraak of ad-hoc.
- Medewerkers maken gebruik van een vaste telefoon, soms van een eigen mobiele telefoon of mobiele telefoon voor een adviessprekkuur bij thuiswerken.
- Medewerkers zijn werkzaam op de campus, in studiecentra of thuis, indien technisch mogelijk

#### Docenten en onderzoekers

- Belangrijk voor studenten voor beantwoorden van specifieke vragen en begeleiding.
- Medewerkers maken gebruik van een willekeurig vast toestel en/of eigen mobiel (afhankelijk van docent). Contact verloopt via secretariaten en/of spreekuur.
- Medewerkers zijn werkzaam op studiecentra, flexibele locaties, campus, thuis.

#### Management en staf

- Veel intern contact, maar ook extern met bijvoorbeeld leverancier.
- Medewerkers maken gebruik van mobiele telefoon, een vaste telefoon is in principe beschikbaar, maar wordt vaak niet gebruikt.
- Medewerkers zijn werkzaam in studiecentra, flexibele locaties, campus, thuis.

#### Studiecentrummedewerkers

- Contact voor studenten, telefonisch contact logistiek (zoals tentamens), dienen als receptie voor een studiecentrum en als vangnet voor afdeling S&I na sluitingstijd en/of drukke periodes.
- Vaste telefoon op studiecentrum, DECT, teamleiders soms mobiel.
- Medewerkers zijn werkzaam in studiecentra, flexibele locaties, thuis.

#### OBP (ondersteunend en beheerspersoneel)

- Veel intern contact, maar ook extern met bijvoorbeeld leveranciers.
- Medewerkers maken gebruik van een vaste telefoon, maar ook eigen mobiel.
- Medewerkers zijn werkzaam op studiecentra, flexibele locaties, campus, thuis.

#### **De huidige oplossing voldoet niet**

Hieronder staan de belangrijkste zaken waar de huidige oplossing niet voldoet voor de OU.

- A. Studenten gebruiken, naar eigen inzicht, diverse telefonische ingangen bij OU, waarbij er geen zicht op is of vragen naar verwachting worden beantwoord en/of problemen worden opgelost. Dit leidt ook tot inefficiëntie in de organisatie (meerdere medewerkers kunnen met de opvolging van hetzelfde telefoontje bezig zijn).

- B. Vanwege het feit dat medewerkers flexibel werken en kunnen werken, zijn zij niet of nauwelijks telefonisch bereikbaar op een telefoontoestel. De medewerkers van de OU hebben de mogelijkheid om flexibel te werken en om op veel verschillende plekken te kunnen werken: de campus in Heerlen, *studiecentrum*, thuis, bibliotheken, andere universiteiten, buitenland etc. Knelpunt waar de OU tegenaan loopt, is dat als medewerkers niet in Heerlen of in een *studiecentrum* werkzaam zijn, zij dan niet of nauwelijks telefonisch bereikbaar zijn. De telefonie van de OU is niet even flexibel als de flexibiliteit van werkplek. Dit is tijdens de Coronacrisis extra duidelijk geworden, hetgeen heeft geleid tot tijdelijke inzet van VoIP oplossing en Microsoft Teams.
- C. Tevens is het voor de afdeling Service & Informatie hinderlijk dat verschillende applicaties dienen te worden gebruikt voor telefonische contacten en contacten via web, chat en e-mail.
- D. Tevens is er – met uitzondering van de externe bereikbaarheid van de afdeling Service & Informatie – geen zicht op de externe en interne bereikbaarheid (kwantitatief en kwalitatief) van de Open Universiteit.
- E. De oplossing voldoet niet aan de eisen en wensen van de afdeling Service & Informatie en de IT Service-desk. Voorbeelden hiervan zijn: het niet kunnen zien welke medewerkers van de OU al dan niet beschikbaar zijn, het niet kunnen chatten via Teams vanuit de applicatie, beperkte wachtrijfunctionaliteiten en het niet flexibel kunnen bijschakelen van collega's in het *decentraal netwerk*.

### Microsoft Teams

Microsoft Teams wordt binnen de OU zeer veel gebruikt voor interne contacten en telefonische vergaderingen. Licenties voor Microsoft Teams Phone System kunnen als aanbesteed worden beschouwd onder het bestaande contract met SURF en vallen zodoende buiten de scope van deze onderhavige aanbesteding.

#### 7.2.4 Huidige aantallen

Gezien het feit dat de telefooncentrale op de campus reeds lang zowel financieel als technisch is afgeschreven, de huidige diensten zeer verschillen van de te verstrekken opdracht, zijn de huidige uitgaven niet voldoende representatief. Desondanks zijn de huidige uitgaven voor telefonie, bij benadering, weergegeven in de tabel hieronder.

Volume in geld<sup>1</sup>

Type onderdeel	Frequentie	Inkoopvolumes (exclusief BTW)
Service & onderhoud Alcatel telefooncentrale campus Heerlen	Jaarlijks	€ 14.600
Verbruikskosten spraak campus Heerlen vaste telefonie Alcatel	Jaarlijks	€ 22.770
Vaste telefonie <i>decentraal netwerk</i> inclusief ondersteuning en verbruikskosten spraak VoIP	Jaarlijks	€ 14.500
Tijdelijk contact center campus Heerlen voor S&I en IT service-desk VoIP	Jaarlijks	€ 4.000
Mobiele telefonie	Jaarlijks	€ 40.500
<b>Totale huidige kosten</b>	<b>Jaarlijks</b>	<b>€ 106.500</b>

Het is zeer wel mogelijk, dat de omvang van activiteiten die gerelateerd zijn aan deze aanbesteding, in de toekomst wijzigt of verschuift. Het continue veranderproces dat de OU doorloopt vraagt om een herijking van het zgn. *decentraal netwerk*, de Nederlandse *studiecentra*. Hieruit voortvloeiend kan het zijn dat activiteiten verschuiven van locatie dan wel dat een locatie niet meer benodigd is of dat andere locaties worden geopend.

<sup>1</sup> De in de tabellen 'Volume in geld' opgenomen cijfers en bedragen zijn indicatief voor de omvang van de opdracht, doch daaraan kunnen geen rechten worden ontleend. Evenmin vloeit daaruit enige afnameverplichting voor OU voort.

## 7.3 Gewenste situatie

### 7.3.1 Te bereiken doelen

De OU wil met deze openbare Europese aanbesteding de volgende doelen bereiken:

- Het verkrijgen van een moderne en toekomstbestendige oplossing die:
  - Een uitstekende bereikbaarheid biedt, zowel extern als intern, omdat alle medewerkers bereikbaar zijn onder een zakelijk OU-nummer, ongeacht het gebruikte device en/of locatie van de werkplek;
  - Zeer gebruiksvriendelijk is;
  - De mogelijkheid biedt om te bellen vanaf een OU vast nummer met de *Teams applicatie* voor PC, de *mobiele Teams applicatie* of met een *IP telefoon*;
  - Mogelijk maakt dat de Receptie/IT servicedesk/S&I altijd kan zien of iemand in gesprek is via Teams op een vast nummer;
  - Het mogelijk maakt dat studiecentrummedewerkers kunnen bijspringen bij de afdeling S&I;
  - Ervoor zorgt dat de huidige functionele bereikbaarheidsproblemen worden opgelost, vertaald in de gestelde eisen in 7.4 'Programma van eisen';
  - Beter inzicht kan geven in de bereikbaarheid en telefonische werkdruk van Open Universiteit als geheel en voor specifieke afdelingen in het bijzonder.
- Een partnerschap met een flexibele, proactieve, adviserende, meedenkende, toekomstgerichte en pragmatische preferred supplier die
  - Kwaliteit hoog in het vaandel heeft staan en de OU ontzorgt;
  - Een kwaliteits-, privacy- en informatiebeveiligingsbeleid heeft dat geen imagoschade veroorzaakt voor de OU en voldoet aan wet- en regelgeving, waarbij persoonsgegevens op een veilige manier worden verwerkt (indien van toepassing).

### 7.3.2 Van de huidige vaste toestellen naar gebruikersprofielen in de gewenste situatie

Teneinde de behoeften en omvang van een beoogde moderne en toekomstvaste oplossing te kunnen duiden heeft *opdrachtgever* een aantal *gebruikersprofielen* gedefinieerd met specifieke bereikbaarheidsfaciliteiten, zoals een *Teams applicatie* of *IP Telefoon*.

In de gewenste situatie worden de volgende OU gebruikersprofielen gedefinieerd:

- 1) Flexwerker vastmobiel
- 2) Flexwerker vastnummer
- 3) Contactcentermedewerker
- 4) Vergaderzaal

Hieronder zijn de te hanteren OU gebruikersprofielen en de bereikbaarheidsmogelijkheden weergegeven.

#### Flexwerker vastnummer

- Bellen via de Teams applicatie met vast nummer via PC
- Evt. privé mobiel abonnement met *mobiele Teams app* met *vast op mobiel*
- (Incidenteel) kunnen inloggen op een *IP telefoon (Basis of Geavanceerd)* op een flexibele werkplek

#### Flexwerker vastmobiel

- Bellen via de Teams applicatie met vast nummer via PC

- Zakelijk mobiel abonnement voice & data met *mobiele Teams app* met *vast op mobiel*, maar bij voorkeur *vast is mobiel*
- Incidenteel kunnen inloggen op een *IP telefoon (Basis of Geavanceerd)* op een flexibele werkplek

Vergaderzaal

- IP telefoon Basis en gebruikers kunnen op dit toestel in- en uitloggen.

Optioneel: Contact center agent

- Gebruik maken van een contact center applicatie op de PC
- Gebruik kunnen maken van een *IP Telefoon Geavanceerd*

**7.3.3 Gebruikersprofielen vertaald naar afdelingen en personeelsgroepen**

Onderstaande tabel geeft weer welke *gebruikersprofielen* ingezet zullen worden voor de verschillende afdelingen en personeelsgroepen.

#	Type <i>gebruikersprofiel</i>	Afdelingen of personeelsgroepen die gebruik maken van dit profiel	Geraamd aantal <i>Gebruikers met dit profiel</i>
1	Flexwerker vast-nummer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afdeling S&amp;I</li> <li>• (een groot deel van de medewerkers van vakgroepen, secretaressen)</li> <li>• IT servicedesk</li> <li>• Docenten en onderzoekers</li> <li>• OBP</li> </ul>	550
2	Flexwerker vast-mobiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receptie</li> <li>• Studiecentrummedewerkers</li> <li>• (Sommige) medewerkers van vakgroepen, secretaressen</li> <li>• Management en staf</li> <li>• Studieadviseurs</li> </ul>	150
3	Vergaderzaal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IP telefoons voor vergaderzalen etc.</li> </ul>	20
<b>Totaal</b>			<b>720</b>
4	Optioneel: Contact center agent	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afdeling S&amp;I</li> <li>• Receptie</li> <li>• IT servicedesk</li> <li>• Een deel van de studiecetrummedewerkers</li> </ul>	29 (inclusief 12 studiecetrummedewerkers)

**7.3.4 Benodigde aantallen IP telefoons en mobiele abonnementen**

Er zijn nog vaste toestellen nodig. Onderstaand overzicht geeft het aantal geraamde IP telefoons weer, Basis of Geavanceerd. Tevens is in het overzicht het aantal mobiele abonnementen weergegeven, dat al dan niet met een *gebruikersprofiel* dient te worden gecombineerd.

	Type	Geraamd aantal	Eventuele opmerking
1	IP Telefoons	45	Dit betreft gebruiksvriendelijke IP telefoons Basis met basisfunctionaliteiten, zoals LCD scherm, herhaaltoets, doorverbindingtoets en IP Telefoons Geavanceerd met geavanceerde functionaliteiten zoals LCD kleurenscherm, groot aantal sneltoetsen als aanvulling op de basisfunctionaliteiten
2	Mobiel abonnement spraak	20	Dit betreft mobiele abonnementen met alleen spraak

3	Mobiel abonnement spraak en data	150	Dit betreft mobiele abonnementen met spraak en mobiel internet
---	----------------------------------	-----	--

De OU hecht, naast uiteraard functionaliteiten en techniek, veel belang aan de 'menselijke kant' van de Unified Communications oplossing: gebruiksvriendelijkheid en het foutloos in gebruik nemen en gebruiken. De OU heeft daarom de volgende zaken expliciet benoemd en verwoord onder de eisen en gunningscriteria in het Programma van Eisen.

### Implementatie en projectmanagement

De OU wenst een professionele en volledige implementatie van de *Unified Communications oplossing*. Het waarborgen van de overeengekomen implementatietijd, informatievoorziening naar stakeholders en efficiency, en first-time right principe spelen hierbij een belangrijke rol.

Ten behoeve van de configuratie in Teams Phone System, zoals omschreven in *bijlage B.3* 'programma van eisen', eis E.FCT.1 tot en met E.FCT.n, kunnen de volgende aantallen aangehouden worden.

	Type te configureren in Teams Phone System	Geraamd aantal	Eventuele opmerking
1	Belgroepen in Teams Phone System	Minimaal 30	Voor secretariaten, faculteiten, vakgroepen etc.
2	Keuzemenu's in Teams Phone System	Minimaal 20	Voor secretariaten, vakgroepen etc.
3	Pick-up groepen in Teams Phone System	Minimaal 10	Voor secretariaten, vakgroepen etc.

### Gebruiksgemak en adoptie

De bereikbaarheid van de OU hangt af van de mate waarin medewerkers van OU de *Unified Communications oplossing* gebruiken de mogelijkheden ten volle benutten. Daarbij spelen gebruiksgemak en adoptie in het gebruik van voor eindgebruikers een grote rol. Medewerkers zijn weliswaar bedreven in het gebruik van Teams intern, maar dienen ook gebruik te kunnen maken van de telefoniefaciliteiten die Teams biedt. Niet alleen voor de door *inschrijver* geleverde en in bedrijf gehouden onderdelen, maar ook van Teams Phone System.

### Beheer en ondersteuning

De OU wenst op het gebied van beheer en ondersteuning samen te kunnen werken met de *inschrijver* op een wijze die gekenmerkt wordt door een proactieve houding, meerwaarde, de mate van self-service en voorspelbaarheid en beheersbaarheid van kosten.

Het gebruik van Teams Phone System is niet alleen voor de *gebruikers* nieuw, maar ook voor de medewerkers die het systeem zullen beheren. Aangezien functioneel beheer van Teams Phone System nog nieuw is zal inschrijver, in ieder geval in het eerste jaar van de *dienst* de OU dienen te assisteren bij de onderdelen van functioneel beheer, zoals het wijzigen en aanmaken van belgroepen, keuzemenu's.

Hiervoor wordt in het prijzenblad *bijlage A.5* een uurtarief gevraagd (prijsdeel C2).

### 7.3.5 Contact center applicatie en de Digitale Campus

De afdeling S&I (Service & Informatie) is een klantcontactcentrum voor studenten en belangstellenden. Deze afdeling draagt ook buiten de huidige Contact center applicatie zorg voor contact via e-mail en webchat

De OU hecht enerzijdes veel belang aan het kunnen bouwen en onderhouden van klantrelaties. Het contact met studenten en belangstellenden via meerdere kanalen (zoals via e-mail, Whatsapp, social media, webchat) is daarvoor van groot belang. De OU heeft daartoe besloten om een aanbesteding voor de Digitale Campus (CRM) te publiceren. Anderzijds spelen architectuur en gebruiksgemak voor bijvoorbeeld de afdeling S&I, een grote rol.

Daarom heeft de OU besloten om de *contact center applicatie*, met andere woorden, het onderhouden van telefonisch contact door bijvoorbeeld de afdeling S&I, onderdeel te laten zijn van de beide aanbestedingen

De *contact center applicatie* voor telefonisch contact is daarom zowel in de aanbesteding voor Digitale Campus als de onderhavige aanbesteding voor Unified Communications een **optioneel** onderdeel.

De optionele contact center applicatie moet, in combinatie met een naadloze integratie met de CRM oplossing die volgt uit de digitale campus aanbesteding, naast telefonisch contact ook andere kanalen omvatten zoals bijvoorbeeld (web)chat, e-mail, Whatsapp contact, sms, social kanalen. Welke functionaliteiten/kanalen het contactcenter danwel het CRM systeem realiseert moet later samen met de digitale campus leverancier worden bepaald. Bij de digitale campus aanbesteding is de ondersteuning voor MS Teams Phone Center opgenomen.

### **7.3.6 De receptie op de campus**

De receptie zal binnen de *Unified Communications oplossing* gebruik maken van Microsoft Teams. Optioneel kan besloten worden, tijdens implementatie, om de receptie gebruik te laten maken van de *contact center applicatie*. Hiervan gebruik maken van zou tevens het voordeel bieden dat S&I, studiecetra en receptie overzichtelijker voor elkaar zouden kunnen waarnemen.

### **7.3.7 Mobiele telefoons, Headsets voor IP Telefoons**

#### **Mobiele telefoons en Headsets voor IP telefoons**

De OU gaat met de *Unified Communications oplossing* overstappen van een bereikbaarheid gericht op vaste toestellen naar mobiele bereikbaarheid middels de *Teams applicatie* en de *mobiele Teams applicatie*. Hiervoor zal de inschrijver zorg dragen voor het leveren van mobiele smartphones, tijdens de duur van de opdracht en volgens de eisen zoals gesteld in *bijlage B.3 'Programma van Eisen'*. De mobiele telefoontoestellen dienen voorzien te zijn van een recente versie van het besturingssysteem Apple IOS of Android OS.

Tevens zijn een beperkt aantal *headsets voor de IP telefoons* nodig die door inschrijver geleverd dienen te worden volgens de eisen zoals gesteld in *bijlage B.3 'Programma van Eisen'*.

## 7.4 Programma van eisen

Inschrijvers dienen *bijlage* B.3 van deze aanbestedingsleidraad af te drukken en op die afdruk bij elke eis aan te geven of zij daaraan zullen voldoen. Het geheel dient door de rechtsgeldig vertegenwoordiger van de *inschrijver* te worden voorzien van een natte handtekening. De aldus bewerkte afdruk dient te worden gescand in PDF formaat en als deel van de inschrijving te worden geüpload naar Tendered.

De eisen zijn vermeld naar onderwerp. Sommige onderwerpen beginnen met een korte beschrijving van het belang dat de OU aan dat onderwerp hecht. Deze beschrijving biedt een context waarin de bijbehorende eisen en criteria kunnen worden geïnterpreteerd.

## 7.5 Weging van de *gunningscriteria*

criterium	Wegingsfactor
Prijs	40%
Kwaliteit	60%

Ten behoeve van het subgunningcriterium 'Prijs' dient de inschrijver het Prijzenblad *bijlage* B.5 in te vullen.

Ten behoeve van het subgunningcriterium 'Kwaliteit' dient de inschrijver separate beschrijvingen te geven onder vermelding van het betreffende criteriumnummer in het Beoordelingsblad *bijlage* B.4. De numerieke criteria dient de inschrijver in het Prijzenblad *bijlage* B.5 in te vullen.

## 7.6 Prijs

De OU wenst economisch gunstige prijzen. U wordt beoordeeld op basis van uw prijzen van het gevraagde assortiment. Ten behoeve van het <i>subgunningscriterium</i> 'Prijs' dient de <i>inschrijver</i> het prijzenblad ( <i>bijlage B.5</i> ) in te vullen.			
Eisen		Ja	Nee
1.	Alle prijzen zijn exclusief de wettelijke btw en gebaseerd op het prijspeil van 2022.		
2.	Uw <i>inschrijving</i> bevat per in het <i>bestek</i> (hoofdstuk 7) genoemd item de van toepassing zijnde btw percentages.		
3.	De bedragen in uw <i>inschrijving</i> zijn vast en <u>inclusief</u> alle kosten.		
4.	Prijzen en tarieven liggen vast voor de duur van de <i>overeenkomst</i> . Een indexering op de tarieven is voor de eerste keer mogelijk per 1 januari 2024 pas na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst. De prijsaanpassing moet gebaseerd zijn op het CBS indexcijfer <u>DPI 61 Telecommunicatie</u> (2022 = 100). <i>Inschrijver</i> verklaart zich hiermee akkoord.		
5.	Facturen dienen telkens onder vermelding van het factuurkenmerk (B-nummer) te worden gericht: per e-mail (als pdf-bestand) aan <a href="mailto:crediteuren@ou.nl">crediteuren@ou.nl</a> of per post aan: Open Universiteit Finance en control Crediteurenadministratie Postbus 2960 6401 DL HEERLEN		
6.	Bij correcte facturering bedraagt de betalingstermijn 30 dagen na factuurdatum.		
7.	Aan de overgangsfases, zoals vermeld in het <i>bestek</i> (hoofdstuk 7), zijn voor de OU geen kosten verbonden. Zowel de infaseringskosten bij start contract alsook de uitfaseringskosten bij einde contract zijn volledig voor rekening van de <i>inschrijver</i> .		
Gunningscriteria			
8.	Vul het prijzenblad in de <i>bijlage B.5</i> conform de instructies op het prijzenblad in. Voor de beoordeling van deze beschrijving, zie de beoordelingsprocedure in <i>aanbestedingsleidraad</i> , hoofdstuk 5.		

## 7.7 Kwaliteit

Dit criterium is verdeeld in de volgende subsubgunningscriteria, met de daarbij behorende wegingsfactoren.

Criterium	Wegingsfactor
1. Accountmanagement	5%
2. Implementatie en projectmanagement	20%
3. Functionaliteiten	15%
4. Gebruiksgemak en <i>adoptie</i>	15%
5. Beheer en ondersteuning	20%
6. Kwaliteitsbeheer en kwaliteitszorg	5%
7. Juridisch	0%
8. Bestellen en leveren	0%
9. AVG/Privacy/Informatieveiligheid	0%
10. Milieu en duurzaamheid	5%
11. Demo van de geboden oplossing	15%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

Voor de beoordeling van de eisen dient *bijlage* B.3 te worden gebruikt en ingeleverd.

Voor beoordeling van alle subsubsubgunningscriteria 'Kwaliteit', dient *bijlage* B.4 'Beoordelingsblad/gunningcriteria' te worden gebruikt en ingeleverd.

Voor de beoordeling van de demo dient *bijlage* A.8 te worden gehanteerd tijdens de demonstratie. Alleen *inschrijvers* met een geldige *inschrijving* worden voor een demo bij de OU uitgenodigd.

In de volgende paragrafen worden de nummers van de *eisen* en *subsubsubgunningscriteria* per *subsubgunningscriterium* benoemd, inclusief de wegingsfactor.

In *bijlage* D.2 is het totaaloverzicht van de alle *gunningscriteria* en wegingsfactoren voor de beoordeling weergegeven.

### 7.7.1 Accountmanagement

De OU wenst een zo professioneel mogelijke inrichting van accountmanagement. Het waarborgen van zowel de service als van de kwaliteit van informatievoorziening spelen hierbij een belangrijke rol.			
Eisen		Ja	Nee
E.AM.1 – E.AM.4	<i>Inschrijver</i> voldoet aan de eisen E.AM.1 tot en met E.AM.4, zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van eisen'.		
Gunningscriteria		Wegingsfactor	
G.AM.1	Beschrijf in maximaal 3.000 tekens welke maatregelen <i>inschrijver</i> neemt, teneinde aan de eisen betreffende accountmanagement te kunnen voldoen. De beschrijving is specifiek, concreet en meetbaar. <i>Inschrijver</i> toont de haalbaarheid ervan aan door middel van informatie met betrekking tot andere door <i>inschrijver</i> uitgevoerde projecten. Beschrijf tevens welke werkzaamheden buiten de scope van werkzaamheden van inschrijver vallen.  De <i>inschrijving</i> wordt beoordeeld op de mate waarin de OU er van overtuigd is dat <i>inschrijver</i> service en kwaliteit door middel van accountmanagement kan waarborgen.	100%	

### 7.7.2 Implementatie en projectmanagement

De OU wenst een professionele en volledige implementatie van de Dienst. Het waarborgen van de overeengekomen implementatietijd, informatievoorziening naar stakeholders en efficiency, spelen hierbij een belangrijke rol.			
Eisen		Ja	Nee
E.IPM.1- E.IPM.8	Inschrijver voldoet aan de eisen E.IPM.1 tot en met E.IPM.8, zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van eisen'.		
Gunningscriteria		Wegingsfactor	
G.IPM.1	Beschrijf in maximaal 6.000 tekens welke maatregelen <i>inschrijver</i> neemt, teneinde aan de eisen betreffende implementatie- en projectmanagement te kunnen voldoen. De beschrijving is specifiek, concreet en meetbaar en toont de haalbaarheid ervan aan door middel van informatie met betrekking tot andere door <i>inschrijver</i> uitgevoerde projecten op basis van Microsoft Teams Phone Center en met soortgelijke integraties.  De <i>inschrijving</i> wordt beoordeeld op de mate waarin de OU ervan overtuigd is dat <i>inschrijver</i> voor een professionele en volledige implementatie van de Dienst zorg kan dragen.	100%	

### 7.7.3 Functionaliteiten

Voor de OU is telefonisch contact met studenten en stakeholders van groot belang. Functionaliteiten voor de Dienst dienen om deze contacten efficiënt en persoonlijk te laten verlopen evenals te kunnen aansluiten bij bedrijfsprocessen en netwerkinfrastructuur van de OU			
Eisen		Ja	Nee
E.FA.1 – E.FA.12	<i>Inschrijver</i> voldoet aan de eisen E.FA.1 tot en met E.FA.16 zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van eisen'.		
E.FCT.1 – E.FCT.19	<i>Inschrijver</i> voldoet aan de eisen E.FCT.1 tot en met E.FCT.19 zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van eisen'.		
E.FCC.1 – E.FCC.52	<i>Inschrijver</i> voldoet aan de eisen E.FCC.1 tot en met E.FCC.52 zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van eisen'.		
E.FH.1- E.FH.2	<i>Inschrijver</i> voldoet aan de eisen E.FH.1 tot en met E.FH.2 zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van eisen'.		
E. FIPB.1 – E. FIPB.22	<i>Inschrijver</i> voldoet aan de eisen E. FIPB.1 tot en met E. FIPB.22 zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van eisen'.		
E. FIPG.1- E. FIPG.7	<i>Inschrijver</i> voldoet aan de eisen E. FIPG.1 tot en met E. FIPG.7 zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van eisen'.		
E.FMT.1- E.FMT.7	<i>Inschrijver</i> voldoet aan de eisen E.FMT.1 tot en met E.FMT.7 zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van eisen'.		
E. FCCA.1-E. FCCA.4	<i>Inschrijver</i> voldoet aan de eisen E. FCCA.1 tot en met E. FCCA.4 zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van eisen'.		
E. FFVV.1	<i>Inschrijver</i> voldoet aan eisen E. FFVV.1 zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van Eisen'.		

E. FFWM.1- E. FFWM.2	<i>Inschrijver</i> voldoet aan de eisen E. FFWM.1 tot en met E. FFWM.2 zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van eisen'.		
E.FVZ.1	<i>Inschrijver</i> voldoet aan eis E.FVZ.1 zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van Eisen'.		
E.FTV.1- E.FTV.12	<i>Inschrijver</i> voldoet aan de eisen E.FTV.1 tot en met E.FTV.12 zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van Eisen'.		
Gunningscriteria		Wegingsfactor	
G.F.1	<p>Het is een wens van de OU om bij gebruik van de optionele <i>contact center applicatie</i>, gesprekken te kunnen opnemen voor bijvoorbeeld trainingsdoeleinden.</p> <p>Beschrijf in maximaal 2.000 tekens of de door <i>inschrijver</i> geboden oplossing de mogelijkheid biedt om ad hoc of structureel gesprekken op te nemen en te bewaren voor <i>gebruikers</i> met het <i>gebruikersprofiel</i> contact center agent en hoe u daarbij aan AVG en privacy wetgeving voldoet. Geef tevens aan of aan deze mogelijkheid al dan niet meerkosten verbonden zijn.</p> <p>De <i>inschrijving</i> wordt beoordeeld op de mate waarin de OU er van overtuigd is dat <i>inschrijver</i> de mogelijkheid tot opnemen van gesprekken kan bieden op een wijze die de privacy waarborgt.</p>	20%	
G.F.2	<p><i>Inschrijver</i> wordt gevraagd om visie en mogelijkheden van de contact center oplossing van <i>inschrijver</i> te beschrijven ten aanzien van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een eventuele integratie met (cloud) oplossing voor CRM, minimaal Microsoft Dynamics, SAP en Salesforce CRM</li> <li>• Omnichannel</li> <li>• Prioritering</li> </ul> <p>Deze beschrijving kan uit maximaal 6.000 tekens bestaan.</p> <p>De <i>inschrijving</i> wordt beoordeeld op de mate waarin de OU ervan overtuigd is dat <i>inschrijver</i> een oplossing voor de <i>contact center applicatie</i> kan bieden die aansluit bij een CRM oplossing van de OU.</p>	20%	
G.F.3	<p>De volgende vraag dient alleen met Ja of Nee te worden beantwoord.</p> <p><i>Inschrijver</i> garandeert dat een medewerker van de OU met gebruikersprofiel Flexwerker vastmobiel met een mobiele telefoon in combinatie met een <i>zakelijk mobiel abonnement</i> van <i>inschrijver</i>, naar keuze kan uitbellen met een eigen mobiel of eigen vast nummer via 'de groene knop' of 'native dialer' van de mobiele telefoon.</p> <p>Alleen indien het antwoord op deze vraag 'Ja' is, wordt de volledige wegingsfactor voor de puntentelling toegekend. Bij 'Nee' worden aan deze vraag geen punten aan <i>inschrijver</i> toegewezen.</p>	20%	

G.F.4	<p>De volgende vraag dient alleen met Ja of Nee te worden beantwoord.</p> <p><i>Inschrijver</i> garandeert dat een medewerker van de OU met gebruikersprofiel Flexwerker vastmobiel met een mobiele telefoon in combinatie met een <i>zakelijk mobiel abonnement</i> van <i>inschrijver</i>, een inkomend gesprek op het mobiele nummer van medewerker kan aannemen via de Teams applicatie.</p> <p>Alleen indien het antwoord op deze vraag 'Ja' is, wordt de volledige wegingsfactor voor de puntentelling toegekend. Bij 'Nee' worden aan deze vraag geen punten aan <i>inschrijver</i> toegewezen.</p>	20%
G.F.5	<p>De volgende vraag dient alleen met Ja of Nee te worden beantwoord.</p> <p><i>Inschrijver</i> garandeert dat een medewerker van de OU met gebruikersprofiel Flexwerker vastmobiel met een mobiele telefoon in combinatie met een <i>zakelijk mobiel abonnement</i> van <i>inschrijver</i>, naar keuze en zo nodig per gesprek, kan uitbellen met een eigen mobiel of eigen vaste nummer of vestigingsnummer(s) via 'de groene knop' of 'native dialer' van de mobiele telefoon.</p> <p>Alleen indien het antwoord op deze vraag 'Ja' is, wordt de volledige wegingsfactor voor de puntentelling toegekend. Bij 'Nee' worden aan deze vraag geen punten aan <i>inschrijver</i> toegewezen.</p>	20%

#### 7.7.4 Gebruiksgemak en adoptie

<p>De bereikbaarheid van de OU hangt af van de mate waarin medewerkers van OU de <i>dienst</i> gebruiken de mogelijkheden ten volle benutten. Daarbij spelen gebruiksgemak en <i>adoptie</i> in het gebruik van de Dienst voor eindgebruikers een grote rol.</p>			
<b>Eisen</b>		<b>Ja</b>	<b>Nee</b>
E.GA.1 – E.GA.4	<p><i>Inschrijver</i> voldoet aan de eisen E.GA.1 tot en met E.GA.4, zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van eisen'.</p>		
<b>Gunningscriteria</b>		<b>Wegingsfactor</b>	
G.GA.1	<p>Beschrijf in maximaal 6.000 tekens kenmerken van de <i>dienst</i>, teneinde aan de eisen betreffende gebruiksgemak en <i>adoptie</i> te kunnen voldoen. De beschrijving is specifiek, concreet en meetbaar.</p> <p>De <i>inschrijving</i> wordt beoordeeld op de mate waarin de OU er van overtuigd is dat gebruiksgemak en <i>adoptie</i> een belangrijke rol spelen in organisatie van <i>inschrijver</i> en de <i>dienst</i>.</p>	100%	

#### 7.7.5 Beheer en ondersteuning

<p>De OU wenst op het gebied van beheer en ondersteuning samen te kunnen werken met de <i>Inschrijver</i> op een wijze die gekenmerkt wordt door een proactieve houding, meerwaarde, de mate van selfservice en voorspelbaarheid en beheersbaarheid van kosten.</p>			
<b>Eisen</b>		<b>Ja</b>	<b>Nee</b>
E.BO.1 – E.BO.31	<p><i>Inschrijver</i> voldoet aan de eisen E.BO.1 tot en met E.BO.31, zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van eisen'.</p>		
E.BMT.1 - E.BMT.10	<p><i>Inschrijver</i> voldoet aan de eisen E.BMT.1 tot en met E.BMT.10, zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van eisen'.</p>		

Gunningscriteria	Wegingsfactor
<p>G.B.1</p> <p>Beschrijf in maximaal 9.000 tekens de wijze waarop organisatie van <i>inschrijver</i> de uitvoering van beheer en ondersteuning heeft ingericht. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Met welke afdelingen en medewerkers (functierollen) naast de accountmanager de OU direct in contact kan treden</li> <li>• Welke zaken van beheer door de OU niet kunnen worden uitgevoerd en de reden hiervan</li> <li>• In hoeverre organisatie van inschrijver continuïteit van vaste contactpersonen kan bewerkstelligen</li> <li>• Welke beheerportal(s) organisatie van inschrijver voor beheer en ondersteuning biedt.</li> <li>• Op welke wijze beheerportals samenhangen, indien sprake is van meerdere portals</li> <li>• Welke functies het beheerportal biedt óf de beheerportals bieden voor de Dienst, die niet in de eisen van deze aanbesteding zijn opgenomen en meerwaarde zouden bieden voor de OU.</li> </ul> <p>De beschrijving is specifiek, concreet en meetbaar. <i>Inschrijver</i> toont de haalbaarheid ervan aan door middel van informatie met betrekking tot andere door <i>inschrijver</i> uitgevoerde projecten.</p> <p>De <i>inschrijving</i> wordt beoordeeld op de mate waarin de OU er van overtuigd is dat proactieve houding, meerwaarde en persoonlijk contact, een belangrijke rol spelen in het beheer en ondersteuning van de Dienst.</p>	50%
<p>G.B.2</p> <p><i>Inschrijver</i> dient een beschrijving in maximaal 6.000 tekens en/of visuele weergave te geven van de architectuur van de <i>telefonieverbinding</i>. Geef duidelijk aan welke onderdelen binnen het domein van <i>inschrijver</i> en welke onderdelen binnen het domein van <i>opdrachtgever</i> vallen. Geef, indien van toepassing ook aan welke onderdelen toekomstige updates vereisen en wat de verwachte frequentie van deze updates is (periodiek, ad hoc etc.). Toon ook eventuele interfaces en onder welke verantwoordelijkheid deze vallen. Tevens dienen redundantie en resiliënte te worden geduid.</p> <p>De <i>inschrijving</i> wordt beoordeeld op de mate waarin de OU er van overtuigd is dat de architectuur de beschikbaarheidseisen, redundantie en resiliënte van de <i>telefonieverbinding</i> daadwerkelijk ondersteunen</p>	20%
<p>G.B.3</p> <p>Beschrijf in maximaal 6.000 tekens op welke wijze de organisatie van <i>inschrijver</i> zich inspant om de voorspelbaarheid van periodieke kosten, met name voor mobiel dataverbruik, voor de OU te bewerkstelligen.</p> <p>De <i>inschrijving</i> wordt beoordeeld op de mate waarin de OU er van overtuigd is dat de voorspelbaarheid en beheersbaarheid van periodieke verbruikskosten wordt gerealiseerd.</p>	20%
<p>G.B.4</p> <p>Beschrijf in maximaal 3.000 tekens op welke wijze de organisatie van <i>inschrijver</i> een scherpe prijs voor de OU bepaalt ten opzichte van de marktprijs, voor mobiele telefoons en <i>Headsets voor IP telefoons</i>.</p> <p>De <i>inschrijving</i> wordt beoordeeld op de mate waarin de OU er van overtuigd is dat <i>inschrijver</i> voor economisch gunstige prijzen kan leveren.</p>	10%

## 7.7.6 Kwaliteitsbeheer en kwaliteitszorg

Voor de OU is de kwaliteitszorg en -borging van de <i>inschrijver</i> zeer belangrijk, zowel bij implementatie als bij beheer en ondersteuning van de <i>dienst</i>			
Eisen		Ja	Nee
E.KWK.1	<i>Inschrijver</i> voldoet aan de eis E.KWK.1 zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van eisen'.		
Gunningscriteria		Wegingsfactor	
G.KWK.1	<p>Beschrijf in maximaal 3.000 tekens de wijze waarop <i>inschrijver</i> als organisatie de zorg en het beheer voor kwaliteit heeft ingericht.</p> <p>Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op welke wijze <i>inschrijver</i> fouten voorkomt die tot incidenten kunnen leiden met invloed op de <i>dienst</i></li> <li>• Op welke wijze de organisatie van <i>inschrijver</i> er zorg voor draagt om na een gemaakte fout, niet nog een keer dezelfde fout te maken</li> <li>• Het 'first time right-principe' bij implementatie</li> <li>• Kwaliteitszorg- en borging tijdens de fase van nazorg</li> <li>• Op welke wijze organisatie van <i>inschrijver</i> de kwaliteit meet</li> </ul> <p>De beschrijving is specifiek, concreet en meetbaar.</p> <p>De <i>inschrijving</i> wordt beoordeeld op de mate waarin de OU er van overtuigd is dat zorg voor kwaliteit en de borging ervan een belangrijke rol spelen in organisatie van <i>inschrijver</i> en de Dienst</p>	90%	
G.KWK.1	<p><i>Inschrijver</i> hanteert een proactief call back beleid bij gebleken structurele productiefouten van geleverde hardware en randapparatuur en rapporteert hierover – indien van toepassing – onverwijld aan de OU. Beschrijf in maximaal 3.000 tekens hoe <i>inschrijver</i> dit waarborgt.</p> <p>De <i>inschrijving</i> wordt beoordeeld op de mate waarin de OU er van overtuigd is hoe <i>inschrijver</i> voor dit proactieve call back beleid zorg draagt.</p>	2%	

## 7.7.7 Juridisch

Eisen		Ja	Nee
E.J.1-E.J.9	<i>Inschrijver</i> voldoet aan de eisen E.J.1 tot en met E.J.9, zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van eisen'.		
Gunningscriteria			
Voor dit subsubgunningscriterium zijn alleen eisen en geen gunningscriteria opgesteld.			

## 7.7.8 Bestellen en leveren

Eisen		Ja	Nee
E. BL.1- E.BL.31	<i>Inschrijver</i> voldoet aan de eisen E.BL.1 tot en met E.BL.31, zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van eisen'.		
Gunningscriteria			
Voor dit subsubgunningscriterium zijn alleen eisen en geen gunningscriteria opgesteld.			

## 7.7.9 AVG/Privacy/Informatieveiligheid

De opdrachtgever hecht zeer grote waarde aan privacy, de daaraan gerelateerde wet- en regelgeving en informatieveiligheid en van de <i>inschrijver</i> wordt verwacht dat deze ook hieraan voldoet.			
Eisen		Ja	Nee
E. AP.1- E.AP.8	<i>Inschrijver</i> voldoet aan de eisen E.AP.1 tot en met E.PA.8, zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van eisen'.		
Gunningscriteria			
Voor dit subsubgunningscriterium zijn alleen eisen en geen gunningscriteria opgesteld.			

## 7.7.10 Milieu en duurzaamheid

Voor de OU is de visie is op milieu en duurzaamheid en van <i>inschrijver</i> erg belangrijk.			
Eisen		Ja	Nee
E. MD.1- E.MD.2	<i>Inschrijver</i> voldoet aan de eisen E.MD.1 tot en met E.MD.2, zoals gesteld in <i>bijlage</i> B.3 'Programma van eisen'.		
Gunningscriteria		Wegingsfactor	
G.MD.1	<p>Beschrijf in maximaal 3.000 tekens de visie van <i>inschrijver</i> op milieu en duurzaamheid en hoe dit wordt toegepast bij deze opdracht van de OU.</p> <p>De beschrijving is specifiek, concreet en meetbaar.</p> <p>De <i>inschrijving</i> wordt beoordeeld op het vertrouwen dat de OU er in heeft dat werkwijze van <i>inschrijver</i> bijdraagt aan duurzaamheid en een goed milieu.</p>	100%	

## 7.7.11 Demo van de geboden oplossing

Voor de OU is het erg belangrijk de door <i>inschrijver</i> geboden oplossing en de mogelijkheden ervan te zien en ervaren.			
Gunningscriteria		Wegingsfactor	
Demo	<p>Inschrijver dient na het indienen van de inschrijving een demonstratie te geven van de geboden oplossing. Hiertoe dient <i>bijlage</i> A.8 te worden gehanteerd.</p> <p>Alleen inschrijvers met een geldige inschrijving worden voor een demo uitgenodigd.</p> <p>Elke demo mag maximaal twee (2) uren duren en vinden altijd plaats in de ochtend (dagdeel) óf in de middag (dagdeel). De OU hanteert een maximum van één (1) demo per dagdeel.</p> <p>De demo dient plaats te vinden bij de OU op de campus in Heerlen.</p> <p>Indien a.g.v. maatregelen omtrent Corona fysieke bijeenkomsten niet toegestaan zijn, wordt de demo via Microsoft Teams gehouden.</p> <p>De demo wordt beoordeeld op basis van het schema in §5.2, zoals ook weergegeven in <i>bijlage</i> D.2</p>	100%	

**Bijlage A.1 Lijst studiecentra**

<b>Afkorting</b>	<b>Locatie</b>	<b>Adres</b>
ASD	Amsterdam	7e etage van het OZW-gebouw van de Vrije Universiteit (VU) De Boelelaan 1109, 1081 HV Amsterdam
EHV	Eindhoven	Fellenoord 360 (4e etage), 5611 ZK Eindhoven
ESX	Enschede	Locatie Saxion Hogeschool Enschede, Gebouw Schierbeek (1e verdieping) M.H. Tromplaan 28, 7513 AB Enschede
GNX	Groningen	Kantoorgebouw 'Martini Staete', Leonard Springerlaan 23, 9727 KB Groningen
LWX	Leeuwarden	Locatie Tresoar, Boterhoek 1 8911 DH Leeuwarden
NMX	Nijmegen	Erasmuslaan 9, 6525 GE Nijmegen
PLX	Parkstad Limburg	(Campus) Valkenburgerweg 177, 6419 AT Heerlen
RTX	Rotterdam	Coolsingel 65, 3012AC Rotterdam
UTX	Utrecht	Vondellaan 202 (1e verdieping), 3521 GZ Utrecht
VSX	Vlissingen	Locatie Hogeschool Zeeland, Edisonweg 4 (begane grond), 4382 NW Vlissingen
ZLX	Zwolle	Locatie Zwolle Hanzeland, Koggelaan 3F (2e verdieping), 8017 JH Zwolle

## Bijlage A.2 Verbruik

<b>BIJLAGE D.6 Mobiele telefonie Europese aanbesteding Unified Communications Open Universiteit U2021-10934</b>			
<b>Versie</b>			1.0
<b>Status</b>			Definitief
<b>Datum</b>			14-1-2022
<b>Tabel verbruik mobiel bel- en dataverbruik OU</b>			
<b>Mobiele telefonie voice</b>			
<b>Belcategorie</b>	<b>Aantal gesprekken 2020</b>	<b>Aantal minuten 20120</b>	
Bellen naar vaste nummers (regionaal, 085, 088)	Niet geleverd	34.000	
Bellen onderling OU (van mobiel naar mobiel)			
Bellen naar mobiele nummers nationaal			
Bellen internationaal (EU)			
Bellen internationaal (buiten EU)			
Bellen vanuit het buitenland (EU)			
Bellen vanuit het buitenland (buitren EU)			
Aantal mobiele abonnementen met data	116		
Aantal mobiele abonnementen zonder data	3		
<b>Mobiele telefonie data</b>			
<b>Data categorie</b>	<b>Aantal GB 2020 gemiddeld per maand</b>		
Dataverbruik Nationaal en EU alle gebruikers samen	125		