



Selectiedocument Europese Niet-Openbare aanbestedingsprocedure vaste telefoniedienst

Kenmerk: IFV2021-EA-00076

Status: definitief

Uitgevoerd door: Linda van Beijeren

Versie: 1.0

Datum: 17 december 2021

Instituut Fysieke Veiligheid

Postbus 7010

6801 HA Arnhem

Kemperbergerweg 783, 6801 RW Arnhem

www.ifv.nl

info@ifv.nl

026 355 24 00

Inhoud

1	Begrippenlijst	4
2	Het IFV, voorwerp van de Opdracht, doel aanbestedingsprocedure en Selectiedocument	6
2.1	Het IFV	6
2.2	Huidige situatie	6
2.3	Gewenste situatie	6
2.4	Doel Selectiedocument (selectie van geschikte deelnemers)	8
2.5	Voorwerp (scope) en omvang van de Opdracht	9
2.6	Contractvorm, contractuele voorwaarden en looptijd	9
2.7	Samenvoegen onderdelen Opdracht	9
2.8	Percelen	9
3	Aanbestedingsprocedure	10
3.1	Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure	10
3.2	Contactpersoon IFV	10
3.3	Beoogde planning	11
3.4	TenderNed	12
3.5	Vragen (Nota van Inlichtingen)	12
3.6	Indienen Aanmelding	13
3.7	Inhoud Aanmelding	14
3.8	Proces beoordeling Aanmeldingen	14
3.9	Rechtsgeldige ondertekening	16
3.10	Toepasselijk recht en geschillenbeslechting	16
3.11	Rechtsbescherming	16
3.12	Taal	17
3.13	Valse verklaringen	17
3.14	Onduidelijkheden en onregelmatigheden	17
3.15	Vertrouwelijkheid	18
3.16	Intrekken aanbestedingsprocedure	18
3.17	Klachtenprocedure aanbestedingen IFV	18
3.18	Informatie over verplichtingen Opdrachtnemer	19
3.19	Bescherming persoonsgegevens, privacystatement IFV	20
3.20	Informatiebeveiliging binnen het IFV	20
4	Mogelijkheden voor het indienen van een Aanmelding	21
4.1	Inleiding	21
4.2	Zelfstandige Gegadigde	21
4.3	Samenwerkingsverband	22
4.4	Onderaanneming	22
4.5	Beroep op derden in het kader van het voldoen aan de geschiktheidseisen	23
4.5.1	Algemeen	23
4.5.2	Beroep op de technische en beroepsbekwaamheid	24
4.5.3	Beroep op de financiële en economische draagkracht	24
4.5.4	Vervangende derde(n)	24
5	Uitsluitingsgronden	26
5.1	Uitsluitingsgronden	26
5.2	Bewijsmiddelen uitsluitingsgronden	26

6	Geschiktheidseisen	28
6.1	Inleiding.....	28
6.2	Bevoegdheid de beroepsactiviteiten uit te voeren	28
6.2	Financiële en economische draagkracht	29
6.3	Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	30
6.4	Informatiebeveiliging	32
7	Selectiecriteria	33
7.1	Selectie criterium 1: Ervaring met de levering van cloud dienstverlening vaste telefonie en implementatie bij overheidsorganisaties	34
7.2	Selectie criterium 2: Ervaring met de uitvoering van service en beheersdiensten voor cloud vaste telefoniedienst	35
7.3	Selectie criterium 3: Ervaring met vast-mobiel integraties en omnichannel klantcontact oplossingen bij overheidsorganisaties	36
	Bijlage 1 Checklist Aanmelding	37
	Bijlage 2 Standaardformulier Vragen	39
	Bijlage 3 Verklaring Samenwerkingsverband	40
	Bijlage 4 Verklaring Onderaanneming	42
	Bijlage 5 Verklaring middelen derde	44
	Bijlage 6 Formulier referentieopdracht geschiktheidseisen kerncompetentie 1	46
	Bijlage 6 Formulier referentieopdracht geschiktheidseisen kerncompetentie 2	48
	Bijlage 6 Formulier referentieopdracht geschiktheidseisen kerncompetentie 3	50
	Bijlage 7A Formulier referentieopdracht selectie criterium 1	52
	Bijlage 7B Formulier referentieopdracht selectie criterium 2	54
	Bijlage 7C Formulier referentieopdracht selectie criterium 3	57
	Bijlage 8 Procedure Klachtenafhandeling bij (EU) Aanbestedingen door IFV	59
	Bijlage 9 Klachtenformulier Aanbestedingen	60
	Bijlage 10 Stappenplan digitaal inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed .	61

1 Begrippenlijst

Termen die in dit Selectiedocument met een hoofdletter beginnen en niet (anderszins) in dit Selectiedocument zijn omschreven, hebben de volgende betekenis:

Aanbestedingsstukken

Alle stukken die door het IFV in de aanbestedingsprocedure zijn gebracht, waaronder tevens de aankondiging van de Opdracht en de Nota's van Inlichtingen.

Aanbestedingswet

Aanbestedingswet 2012. De Aanbestedingswet kan worden geraadpleegd op wetten.overheid.nl.

Aanbestedende Dienst

Het IFV.

Aanmelding

Het verzoek van een Gegadigde om toegelaten te worden tot de onderhavige aanbestedingsprocedure.

Gegadigde

Een ondernemer die of een Samenwerkingsverband dat een Aanmelding heeft ingediend om toegelaten te worden tot de aanbestedingsprocedure.

IFV

Het Instituut Fysieke Veiligheid.

Nota('s) van Inlichtingen

Het document/de documenten met door potentiële Gegadigden gestelde en door het IFV geanonimiseerde vragen over de aanbestedingsprocedure en de aanbestedingsstukken, inclusief de antwoorden van het IFV op deze vragen.

Opdracht

De Opdracht tot het voorzien in een vaste telefoniedienst vanuit 'de cloud' zoals beschreven in dit Selectiedocument.

Opdrachtgever

Het Instituut Fysieke Veiligheid

Opdrachtnemer

De Gegadigde aan wie de Opdracht uiteindelijk gegund is en met wie Opdrachtgever de overeenkomst heeft gesloten.

Samenwerkingsverband

Twee of meer ondernemers die gezamenlijk als Gegadigde een Aanmelding indienen, waarbij elk lid van het samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Selectiedocument

Het voorliggende document met bijlagen waarin de selectiefase van de aanbestedingsprocedure is beschreven.

TenderNed

Het digitale online aanbestedingsplatform, waarvan voor de gehele aanbestedingsprocedure gebruik wordt gemaakt, vanaf de aankondiging tot en met de gunning van de Opdracht zoals nader beschreven in deze Selectieleidraad.

UEA

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van het Ministerie van Economische Zaken is via TenderNed te downloaden.

2 Het IFV, voorwerp van de Opdracht, doel aanbestedingsprocedure en Selectiedocument

2.1 Het IFV

Iedere dag werken zo'n 300 professionals bij het Instituut Fysieke Veiligheid (IFV) aan de kwaliteit en de organisatie van crisisbeheersing en brandweerzorg in ons land. Zij dragen eraan bij dat hulpverleners en bestuurders hun werk op een professionele en veilige manier kunnen doen. Het IFV is het publiek kennisinstituut dat veiligheidsregio's, Rijksoverheid en crisispartners onderling verbindt en versterkt met onderzoek, onderwijs, ondersteuning en informatie. Want met elkaar staan we voor de veiligheid van iedere burger in Nederland. Kijk voor meer informatie over onze organisatie en taken op www.ifv.nl

2.2 Huidige situatie

De vaste telefonievoorziening van het IFV kenmerkt zich door zwaar verouderde infrastructuur en een toenemend aantal verstoringen. Deze vaste telefonie bestaat uit meerdere contracten met verschillende looptijden:

- a) Infrastructuur (KPN - verbindingen en toegang)
De KPN contracten voor verbindingen en toegang zijn meerdere keren stilzwijgend verlengd en zijn ondertussen maandelijks opzegbaar.
- b) Onderhoud telefooncentrales (contract bij Koning & Hartman)
Het onderhoudscontract is ingegaan op 1 januari 2020, is ondertussen verlengd met de periode van één jaar en kent een einddatum van 31 december 2021.
- c) Vast bellen (KPN)
De nadere overeenkomst vast bellen bij KPN is ingegaan op 1 april 2018 voor de minimum periode van 12 maanden. Het contract is jaarlijks stilzwijgend verlengd, kent een einddatum van 1 april 2021 en is ondertussen maandelijks opzegbaar.
- d) Mobiel bellen (VNG contract T-Mobile)
IFV beschikt over een doorlopend contract vanuit de VNG aanbesteding met T-Mobile voor mobiele telefonie. Het contract loopt tot 16 september 2022, waarbij opzegging niet vereist is en stilzwijgend verlengd kan worden. Het IFV neemt deel aan de VNG GT mobiel 3 aanbesteding, waardoor mobiele telefonie voor de komende jaren contractueel vanuit die aanbesteding zal worden afgenomen.

2.3 Gewenste situatie

De Opdracht behelst uitvoering van de volgende diensten:

- a) De twee bestaande vaste telefooncentrales van het IFV vervangen door één telefonie voorziening vanuit de cloud (telefonie als dienst). Bij de nieuwe voorziening is het onderhoud en beheer aan de telefonievoorziening inbegrepen. De nieuwe vaste telefoniedienst dient de huidige oplossing te vervangen.
- b) Zorgen voor soepele transitie van de bestaande vaste telefoonvoorziening naar de nieuwe vaste telefoniedienst in de cloud.

Hierbij zijn een aantal randvoorwaarden en/of uitgangspunten van toepassing:

- Borging van de bereikbaarheid van het IFV, met daarin een aantal vaste functionaliteiten, zoals rechtstreekse klantelingen, een helpdesk, centrale receptie, manager-secretariaat schakeling en vaste voorzieningen (zoals deuropeners).
- De geboden vaste telefoniedienst moet schaalbaar zijn. Het IFV moet als instituut voor crisisbeheersing op elk gewenst moment kunnen opschalen als de situatie daar om vraagt. Op het gebied van (vaste) telefonie (voorziening(en)) kan dit betekenen dat een tijdelijke crisisorganisatie moet worden voorzien van telefoniediensten. Het betreft uitbreiding van de functionaliteit in de nieuwe situatie.
- Het IFV wil graag overstappen op een nieuw 088 nummerplan. Dit moet binnen de nieuwe overeenkomst worden uitgevoerd met behoud van een aantal bestaande regio gebonden nummer(reeksen).
- Het IFV streeft naar een optimale vast-mobiel integratie binnen de mogelijkheden. Het IFV realiseert zich dat er beperkingen zijn zolang het IFV aparte contracten voor mobiele telefonie afneemt. Desondanks is het IFV op zoek naar optimale integratie door de inzet van een app op de mobiele telefoons waarmee de integratie tot stand gebracht wordt. Het IFV wenst dat medewerkers vanuit één IFV-identiteit kunnen communiceren (oproepen vanuit een hoofdnummer) en mogelijkheden biedt zoals groep schakeling, doorverbinden, uniforme contactenlijst.
- De receptie van het IFV heeft waar mogelijk inzicht in de bereikbaarheid van medewerkers.
- Steeds meer organisaties zijn via meerdere klantcontactkanalen centraal te bereiken (spraak, (web)chat, e-mail, Whatsapp, social media etc.). Ook het IFV verwacht in de toekomst meerdere contactkanalen integraal te gaan afhandelen. Dit zal bij aanvang van het nieuwe contract niet in gebruik worden genomen, maar het is wenselijk dat dergelijke diensten in de toekomst afgenomen kunnen worden.

De nieuwe vaste telefoniedienst (als dienst vanuit de cloud) kan volledig naast de bestaande omgeving worden opgebouwd, wat in de optiek van het IFV voordelen met betrekking tot de migratie met zich meebrengt. Dit is de startsituatie waarbij het IFV zoveel mogelijk overgaat 'as is'. In diverse nog te benoemen vervolgfases zal het IFV op basis van het bereikbaarheidsbeleid en waar nodig op basis van de nieuwe koers van het IFV de telefonische dienstverlening verder inrichten.

De dienst die wordt afgenomen is toekomst-vast en waarborgt de bereikbaarheid van het IFV. De dienst is flexibel en schaalbaar. Op deze manier is het IFV in staat in te spelen op toekomstige organisatieveranderingen.

Hieronder is een schema opgenomen van het verwachte aantal gebruikers van de vaste telefoniedienst.

Nieuwe situatie direct na oplevering van de vaste telefonie cloud dienst

	Functionaliteit	Gebruikers/ aantal
1.	Vaste toestellen Receptiefunctiealiteit	30-50 4
2.	Vast mobiel integratie (met inzet van een app op smartphone)	100-150
3.	Omnichannel functionaliteit	Niet gewenst

Toekomstige situatie

In de toekomstige situatie, die gaandeweg de uitvoering van het contract gaat ontstaan, verwacht het IFV de volgende aantallen gebruikers:

	Functionaliteit	Gebruikers/ aantal
1.	Vaste toestellen Receptiefunctiealiteit	10-30 4
2.	Vast mobiel integratie (met inzet van een app op smartphone)	> 300
3.	Omnichannel functionaliteit	Gewenst

2.4 Doel Selectiedocument (selectie van geschikte deelnemers)

In dit Selectiedocument zijn uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria opgenomen. Het IFV beoordeelt de ingediende Aanmeldingen allereerst aan de hand van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Indien het aantal Gegadigden waarop geen van de uitsluitingsgronden van toepassing is en dat aan de geschiktheidseisen voldoet groter is dan vijf, dan worden de Aanmeldingen van deze Gegadigden beoordeeld aan de hand van de selectiecriteria (hoofdstuk 7). De vijf Gegadigden die de hoogste score hebben behaald op de selectiecriteria worden door het IFV gelijktijdig en schriftelijk uitgenodigd om een inschrijving in te dienen.

Aan de Gegadigden die worden uitgenodigd om een Inschrijving in te dienen wordt het Beschrijvend Document beschikbaar gesteld via TenderNed. In dit Beschrijvend Document wordt de tweede fase van deze niet-openbare aanbestedingsprocedure, de gunningsfase, beschreven. De planning die het IFV beoogt te volgen in de inschrijvingsprocedure is reeds opgenomen in paragraaf 3.3 van dit Selectiedocument. De inschrijvingen worden beoordeeld aan de hand van het gunningscriterium de 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. De gunningscriteria, waarin het gunningscriterium de 'beste prijs-kwaliteitverhouding' is onderverdeeld, worden bekendgemaakt in het beschrijvend document.

2.5 Voorwerp (scope) en omvang van de Opdracht

Het IFV is op zoek naar een Opdrachtnemer die vaste telefonie dienstverlening kan leveren als cloud-oplossing. Integratie van vast/mobiel dient voor een deel van de medewerkers van het IFV te worden uitgevoerd.

Gegadigde wordt uitgenodigd om op basis van dit Selectiedocument een Aanmelding in te dienen conform de voorwaarden die zijn vastgelegd in dit Selectiedocument.

De geschatte waarde van de opdracht, over de looptijd van vijf jaar bezien, wordt geschat op € 275.000.

2.6 Contractvorm, contractuele voorwaarden en looptijd

Het IFV is voornemens om een overeenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van vijf jaar. De overeenkomst gaat in op 15 mei 2022 en eindigt van rechtswege op 15 mei 2027.

Het IFV heeft de mogelijkheid om de overeenkomst vier keer onder dezelfde voorwaarden te verlengen met een periode van maximaal twaalf maanden. In het geval dat de het IFV gebruik maakt van deze verlengingsoptie zal het IFV Opdrachtnemer hierover uiterlijk drie maanden voor het einde van de overeenkomst schriftelijk in kennis stellen. Indien het IFV geen gebruik maakt van de verlengingsmogelijkheid eindigt de overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de initiële looptijd.

2.7 Samenvoegen onderdelen Opdracht

Het IFV is van mening dat de Opdracht één overheidsopdracht betreft, omdat de verschillende onderdelen van de overheidsopdracht als zodanig één economische en één technische functie vervullen. Het IFV is daarom van oordeel dat geen sprake is van samenvoeging van meerdere overheidsopdrachten in de zin van artikel 1.5 lid 1 Aanbestedingswet.

2.8 Percelen

Het IFV vindt het niet passend om de Opdracht onder te verdelen in meerdere percelen. De redenen hiervoor zijn dezelfde als de redenen van het IFV om de verschillende overheidsopdrachten samen te voegen tot de Opdracht. Indien de (samengevoegde) Opdracht door het IFV zou worden opgedeeld in verschillende percelen, zouden immers de voordelen van samenvoeging teniet worden gedaan.

3 Aanbestedingsprocedure

3.1 Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure

Voor de aanbesteding van de Opdracht voor een vaste telefoniedienst, hanteert het IFV de Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure. Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet van toepassing.

Het IFV acht het voor de aanbesteding van de onderhavige Opdracht geschikt en proportioneel om de Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure te hanteren. Het IFV heeft voorafgaand aan haar besluit om de Europese niet-openbare procedure te hanteren een marktconsultatie uitgevoerd. Uit deze marktconsultatie is gebleken dat het aantal potentiële Gegadigden dat geïnteresseerd zou kunnen zijn om deel te nemen aan deze aanbestedingsprocedure erg groot is. Als gevolg hiervan verwacht het IFV dat met de voorbereiding van de inschrijvingen en het beoordelen van de inschrijvingen veel tijd en derhalve kosten gemoeid gaan voor zowel het IFV als geïnteresseerde marktpartijen. Door de selectiefase van de niet-openbare aanbestedingsprocedure kan door beperking van het aantal Gegadigden zowel voor de potentiële deelnemers als voor het IFV kosten worden bespaard. Daarom vindt het IFV het proportioneel om een Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure te organiseren.

3.2 Contactpersoon IFV

Alle communicatie over de aanbestedingsprocedure dient via TenderNed te geschieden via de onderstaande contactpersoon van het IFV. In het geval van afwezigheid van deze contactpersoon dient alle communicatie over de aanbestedingsprocedure via TenderNed te geschieden met de plaatsvervanger van de contactpersoon.

Bij correspondentie met het IFV dient altijd de naam van de aanbestedingsprocedure te worden vermeld.

Contactgegevens	
Naam contactpersoon	Linda van Beijeren
Functie	Strategisch inkoper
E-mailadres	verwerving@ifv.nl
Naam plaatsvervanger	Paul Springer
Functie	Tactisch inkoper
E-mailadres	verwerving@ifv.nl

Het is Gegadigden niet toegestaan om met andere functionarissen van de Aanbestedende Dienst contact te hebben, noch met (externe) personen / entiteiten die anderszins direct of indirect betrokken bij de onderhavige aanbestedingsprocedure, behoudens voor zover het contact betreft die geen betrekking heeft op de onderhavige aanbestedingsprocedure. Te denken valt aan contact in het kader van de uitvoering van lopende overeenkomsten.

Niet naleving van het gestelde in deze paragraaf leidt tot terzijdelegging van de Inschrijving, tenzij dat in het individuele geval disproportioneel zou zijn (bijvoorbeeld in het geval van een storing bij TenderNed). De Aanbestedende Dienst beoordeelt of terzijdelegging proportioneel is. Deze beoordeling betreft een eigen en exclusieve afweging van de Aanbestedende Dienst. De Aanbestedende Dienst zal een besluit tot terzijdelegging deugdelijk motiveren, opdat de Inschrijver voldoende rechtsbescherming wordt geboden.

In geval van een storing bij TenderNed attendeert de Aanbestedende Dienst de Inschrijvers op de bepalingen van artikel 2.109 en 2.109a Aw.

3.3 Beoogde planning

De volgende planning wordt beoogd:

Activiteit	Datum
Verzending aankondiging TenderNed* en Selectiedocument beschikbaar op TenderNed	17 december 2021
Uiterste datum indienen schriftelijke vragen voor Nota van Inlichtingen	29 december 2021 vóór 12:00 uur
Verzending Nota van Inlichtingen**	10 januari 2022
Uiterste termijn indienen Aanmelding***	21 januari 2022 vóór 12:00 uur
Verzending selectiebeslissing	8 februari 2022
Einde bezwaartermijn, tevens vervaltermijn****	28 februari 2022
Definitieve selectie, uitnodiging tot inschrijving en beschrijvend document beschikbaar op TenderNed	1 maart 2022
Uiterste datum indienen schriftelijke vragen voor Nota van Inlichtingen	10 maart 2022 vóór 12:00 uur
Verzending nota van inlichtingen	18 maart 2022
Uiterste termijn indienen inschrijving	31 maart 2022 vóór 12:00 uur
Verzending gunningsbeslissing	14 april 2022
Einde bezwaar-/vervaltermijn	5 mei 2022
Definitieve gunning	15 mei 2022

De Gegadigden kunnen geen rechten ontleen aan deze planning. Het IFV is gerechtigd de planning van de aanbestedingsprocedure te wijzigen. Het IFV zal de Gegadigden tijdig op de hoogte brengen van eventuele wijzigingen in de planning.

3.4 TenderNed

De aanbesteding verloopt volledig via TenderNed. Dit houdt in dat de Aanbestedingsstukken door de Aanbestedende Dienst worden geplaatst op TenderNed en alle informatie tussen de Aanbestedende Dienst en de Inschrijvers wordt uitgewisseld via TenderNed. Communicatie via de e-mail is in strijd met het communicatiegebod als bedoeld in paragraaf 3.2 van deze leidraad.

Voor het gebruik van TenderNed verwijst de Aanbestedende Dienst naar de gebruikershandleiding voor ondernemers¹ en de gebruiksvoorwaarden² van TenderNed. Voor hulp en ondersteuning bij het gebruik van TenderNed kunt u contact opnemen met de Servicedesk van TenderNed:

- > telefoon: 0800 836 33 76.
- > e-mail: servicedesk@tenderned.nl.

Let op: de Aanbestedende Dienst maakt Inschrijvers erop attent dat TenderNed gebruikmaakt van eHerkenning om als ondernemer te kunnen registreren en inloggen. De Inschrijver is verantwoordelijk voor een tijdige aanvraag van de juiste vorm van eHerkenning. De aanvraag van eHerkenning kan enkele werkdagen duren.

3.5 Vragen (Nota van Inlichtingen)

Vragen met betrekking tot dit Selectiedocument (inclusief bijlagen) en eventuele aanvullende (selectie)documenten dienen uiterlijk op de datum en het tijdstip uit de planning (zie paragraaf 3.3) via TenderNed bij de Aanbestedende Dienst te worden ingediend. De Gegadigden zijn verplicht om hiervoor het 'Standaardformulier Vragen' te hanteren bijlage 2. De Gegadigden dienen dit 'Standaardformulier Vragen' in Excel-format in te dienen. Als een vraag laat wordt gesteld, of buiten de termijn, kan Aanbestedende Dienst niet garanderen dat de vraag tijdig wordt beantwoord.

Vragen en/of wijzigingsvoorstellen die ná deze termijn door de Aanbestedende Dienst worden ontvangen, vragen en/of wijzigingsvoorstellen die niet via TenderNed bij de Aanbestedende Dienst zijn ingediend en/of vragen en/of wijzigingsvoorstellen die niet zijn ingediend via de tool voor het stellen van vragen van TenderNed, worden door de Aanbestedende Dienst niet in behandeling genomen, tenzij de Aanbestedende Dienst de vragen en beantwoording daarvan van wezenlijk belang acht. Het komt voor rekening en risico van de Gegadigden indien de Aanbestedende Dienst deze vragen niet conform de planning (paragraaf 7.2) beantwoordt/kan beantwoorden.

¹ <https://www.tenderned.nl/cms/tenderned-voor-ondernemingen>

² <https://www.tenderned.nl/cms/gebruiksvoorwaarden>

De verantwoordelijkheid voor het op tijd en juist indienen van vragen en/of wijzigingsvoorstellen en/of opmerkingen ligt bij de Gegadigden. Indien de Gegadigde vanwege een storing van TenderNed problemen ondervindt bij het indienen van vragen en/of wijzigingsvoorstellen en/of opmerkingen, dient hij direct contact op te nemen met de contactpersoon van de Aanbestedende Dienst (zie paragraaf 3.2) en met TenderNed. Bij daadwerkelijk gebleken storing van TenderNed zal de Aanbestedende Dienst handelen naar bevind van zaken, met inachtneming van de Aanbestedingswet. Telefonisch en mondeling worden geen inlichtingen verstrekt.

Alle tijdig en op de juiste wijze ingediende vragen en wijzigingsvoorstellen worden tijdig door de Aanbestedende Dienst geanonimiseerd beantwoord. Zowel de geanonimiseerde vragen en wijzigingsvoorstellen als de antwoorden worden door middel van een Nota van Inlichtingen op TenderNed gepubliceerd. Door het indienen van een Aanmelding verklaart een Gegadigde zich onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud akkoord met de van toepassing zijnde Inkoopvoorwaarden.

De Nota van Inlichtingen moet worden beschouwd als een integraal onderdeel van het Selectiedocument. In geval van strijdigheid met het Selectiedocument heeft de Nota van Inlichtingen voorrang. Een eventueel later uitgevaardigde Nota van Inlichtingen heeft voorrang op de eerder uitgevaardigde Nota van Inlichtingen.

Een Gegadigde kan de Aanbestedende Dienst verzoeken bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen, indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de Gegadigde. Indien de Aanbestedende Dienst oordeelt dat (het risico op) dergelijke schade inderdaad aan de orde is, kan de Aanbestedende Dienst aan deze Gegadigde individueel inlichtingen verstrekken.

3.6 Indienen Aanmelding

De Aanmelding (inclusief alle gevraagde bijlagen, verklaringen, bewijsmiddelen etc.) dient uiterlijk op de datum en het tijdstip uit de planning (paragraaf 3.2) via TenderNed te zijn ingediend.

De Aanmeldingen worden na de datum en het tijdstip uit de planning door twee medewerkers van de Aanbestedende Dienst digitaal door middel van de aanbestedingskluis van TenderNed geopend. De Gegadigde ontvangt via TenderNed een e-mailbevestiging van het openen van de kluis.

Gegadigden moeten er rekening mee houden dat de datum en het tijdstip uit de planning een fatale termijn vormen, waarna het - technisch gezien - niet meer mogelijk is om via TenderNed een Aanmelding in te dienen. Om deze reden adviseert de Aanbestedende Dienst alle Gegadigden tijdig te starten met het uploaden van alle documenten en niet tot het laatste moment te wachten met het indienen van de Aanmelding via TenderNed.

(Onderdelen van) Aanmeldingen die ingediend worden ná de datum en het tijdstip uit de planning worden door de Aanbestedende Dienst niet in behandeling genomen en worden uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure. De bewijslast voor en het risico van tijdige indiening van (alle onderdelen van) de Aanmelding liggen bij de Gegadigde.

Indien een Gegadigde vanwege een storing van TenderNed problemen ondervindt met het systeem dient direct contact opgenomen te worden met de contactpersoon van de

Aanbestedende Dienst (paragraaf 3.2) en met TenderNed. Ingeval blijkt dat zich daadwerkelijk een storing van TenderNed voordoet, als gevolg waarvan de indiening van de Aanmeldingen kort voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is en de Aanbestedende Dienst geen kennis heeft genomen van Aanmeldingen die ondanks de storing wel tijdig zijn geüpload in de digitale kluis van TenderNed, zal de Aanbestedende Dienst de termijn voor indiening van de Aanmeldingen verlengen met inachtneming van artikel 2.109 Aw.

De Aanbestedende Dienst verwijst naar het document *Stappenplan digitaal Inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed* dat als bijlage 10 aan dit Selectiedocument is gehecht.

3.7 Inhoud Aanmelding

De Aanmelding dient te bestaan uit alle documenten die zijn opgenomen op de 'Checklist Aanmelding' (bijlage 1) en waarvan is aangegeven dat deze bij Aanmelding moeten worden ingediend.

Op alle tot de Aanmelding behorende documenten dienen de naam van de Gegadigde en de naam van de aanbesteding te worden vermeld.

De voorgeschreven bijlagen, verklaringen, formulieren etc. mogen door de Gegadigde uitsluitend worden ingevuld en mogen door de Gegadigde niet inhoudelijk worden gewijzigd.

Aanmeldingen die niet compleet zijn worden door het IFV als ongeldig terzijde gelegd, tenzij sprake is van een herstelbare omissie.

Aanmeldingen die per post of per e-mail worden ingediend of persoonlijk worden overhandigd, legt het IFV terzijde.

De ontvangen Aanmeldingen en de daarbij behorende stukken zullen na afloop niet worden geretourneerd.

3.8 Proces beoordeling Aanmeldingen

De Aanmeldingen worden beoordeeld conform onderstaande stappen:

- Stap 1: beoordeling formele voorschriften
- Stap 2: beoordeling volledigheid en compleetheid
- Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden
- Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen
- Stap 5: beoordeling selectiecriteria
- Stap 6: selectiebeslissing
- Stap 7: verzenden gunningsleidraad aan geselecteerde partijen

Toelichting stappen:

Stap 1: beoordeling formele voorschriften

Allereerst stelt het IFV vast of een Aanmelding voldoet aan de formele voorschriften (zoals vermeld in paragraaf 3.6 Selectiedocument). Het gaat er hier bijvoorbeeld om dat de Aanmelding om de juiste manier is ingediend en bijvoorbeeld ook om de ondertekening van

de stukken. Aanmeldingen die niet aan deze voorschriften voldoen worden terzijde gelegd en verder niet in behandeling genomen, tenzij sprake is van een herstelbaar gebrek of terzijdelegging in een individueel geval disproportioneel zou zijn. Uitsluitend de Aanmeldingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 2.

Stap 2: beoordeling volledigheid en compleetheid

Vervolgens controleert het IFV of een Aanmelding volledig en compleet (zoals onder meer aangegeven in paragraaf 3.7 van het Selectiedocument) is opgesteld en ingevuld. Aanmeldingen die hier niet aan voldoen worden terzijde gelegd en verder niet in behandeling genomen. Uitsluitend de Aanmeldingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 3.

Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden

Het IFV beoordeelt op grond van het/de door Gegadigde ingediende UEA('s) of de Gegadigde (waaronder de leden van het Samenwerkingsverband, onderaannemer, derde) niet onder een of meer van de toepasselijke uitsluitingsgronden valt. Indien een Gegadigde wordt uitgesloten van deelname aan het verdere aanbestedingstraject, wordt de Aanmelding van de betreffende Gegadigde terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Uitsluitend de Aanmeldingen die (voorlopig) niet worden uitgesloten gaan voor verdere beoordeling door naar stap 4.

Na ontvangst van de bewijsmiddelen of anderszins kan in het verloop van de aanbestedingsprocedure (of nadien) blijken dat wel degelijk een uitsluitingsgrond van toepassing is op de Gegadigde en het UEA dus onjuist is ingevuld. Voor die gevallen behoudt het IFV zich het recht voor om alsnog over te gaan tot uitsluiting van de desbetreffende Gegadigde en/of de aangegane Overeenkomst te ontbinden c.q. op te zeggen.

Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen

Vervolgens beoordeelt het IFV of de Gegadigde voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Aanmeldingen waaruit blijkt dat Gegadigde niet aan de geschiktheidseisen voldoet, worden terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Uitsluitend de Aanmeldingen waaruit blijkt dat Gegadigde aan de geschiktheidseisen voldoet, gaan voor verdere beoordeling door naar stap 5.

Stap 5: beoordeling selectiecriteria

Indien er meer dan vijf Gegadigden voldoen aan alle gestelde geschiktheidseisen, zal het IFV overgaan tot beoordeling van de gestelde selectiecriteria. Hieraan worden punten toegekend.

Stap 6: selectiebeslissing

De vijf Gegadigden met de hoogste score in aantal punten, zullen de gunningsleidraad (offerteaanvraag) ontvangen. Indien de nummer vijf en zes hetzelfde aantal punten hebben behaald, zal het IFV op basis van loting bepalen welke Gegadigde als nummer vijf door mag naar de gunningsfase. Bij het proces van loting zijn twee beoordelaars aanwezig en twee medewerkers van Team verwerving, waarvan er één medewerker geen onderdeel uitmaakt van de werkgroep.

NB Het IFV behoudt zich in iedere fase van de aanbestedingsprocedure het recht voor aan een Gegadigde een toelichting op de Aanmelding te vragen. Dit is een recht van het IFV en niet rechtens afdwingbaar voor Gegadigden. Het IFV wijst erop dat ingeval een Gegadigde wordt gevraagd om zijn Aanmelding toe te lichten, de toelichting binnen twee (2) werkdagen

na verzending van het verzoek van het IFV door het IFV moet zijn ontvangen, tenzij het IFV anderszins communiceert. Door de toelichting mag de Aanmelding niet (inhoudelijk) wijzigen. Ingeval niet aan deze voorwaarden wordt voldaan, laat het IFV de toelichting buiten beschouwing bij de verdere beoordeling van de Aanmelding.

3.9 Rechtsgeldige ondertekening

Als in dit Selectiedocument de eis wordt gesteld dat een stuk moet worden ondertekend door een 'bevoegde vertegenwoordiger' dan moet de Gegadigde (waaronder de leden van het Samenwerkingsverband) aantonen dat de ondertekenaar bevoegd is de betreffende rechtspersoon te vertegenwoordigen. Doorgaans kan dit bewijs worden geleverd door overlegging van een uittreksel uit het Handelsregister. Wanneer in het Handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, moeten de documenten ook door al deze personen worden ondertekend. Wanneer in het uittreksel beperkingen op de volmacht zijn geformuleerd dan moet daar rekening mee worden gehouden. Is een specifieke schriftelijke volmacht voor ondertekening van de aanbestedingsstukken afgegeven door de bevoegde vertegenwoordiger van de inschrijvende rechtspersoon, dan moet deze volmacht bij de Aanmelding worden gevoegd.

3.10 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

Op deze aanbestedingsprocedure en op de te sluiten overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Tevens is van toepassing alle (dan) vigerende wet- en regelgeving die betrekking heeft op deze Opdracht. Wijzigingen in wet- en regelgeving dan wel beslissingen van toezichthouders of gerechtelijke instellingen leiden ten tijde van de looptijd van de overeenkomst niet tot wijzigingen in de door inschrijver geoffreerde prijzen of tarieven.

Door het indienen van een Aanmelding verklaart een Gegadigde zich onverkort en zonder enig voorbehoud akkoord met de inhoud van dit Selectiedocument inclusief bijlagen.

Geschillen tussen de bij deze aanbesteding betrokkenen, die ontstaan naar aanleiding van deze aanbesteding, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de Rechtbank Den Haag.

3.11 Rechtsbescherming

De mededeling van de selectiebeslissing betreft een voornemen tot selectie. Aan deze mededeling kunnen door de Gegadigden geen rechten worden ontleend dat zij daadwerkelijk worden uitgenodigd om een inschrijving in te dienen.

Indien een Gegadigde bezwaar heeft tegen de selectiebeslissing van het IFV dan dient de desbetreffende Gegadigde binnen de vervalttermijn van twintig kalenderdagen na verzending van de selectiebeslissing door betekening van een dagvaarding een kort geding aanhangig te maken en het IFV hiervan gelijktijdig schriftelijk op de hoogte te brengen. Deze vervalttermijn vangt aan op de kalenderdag na verzending van de selectiebeslissing en eindigt op de 20ste kalenderdag na verzending van de selectiebeslissing. Eventuele verzoeken om een nadere toelichting op de selectiebeslissing en een daarop eventueel door

het IFV verstrekte toelichting laten deze vervalttermijn onverlet. Indien binnen voornoemde vervalttermijn een kort geding aanhangig is gemaakt, zal het IFV geen gevolg geven aan de selectiebeslissing voordat in kort geding vonnis is gewezen. De uitspraak in kort geding vormt vervolgens de basis voor verdere besluitvorming over de selectie.

Het IFV zal de geselecteerde Gegadigden op de hoogte stellen indien er een kort geding aanhangig is gemaakt. De geselecteerde Gegadigden dienen in deze kortgedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van recht om - nadien - nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd selectievoornemen van het IFV.

Indien niet binnen de genoemde vervalttermijn daadwerkelijk een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde Gegadigden geen bezwaar meer maken tegen de (uitkomst van de) selectiefase van de aanbestedingsprocedure en hebben zij hun eventuele rechten ter zake daarvan verwerkt. Het IFV is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de selectiebeslissing. De afgewezen Gegadigden hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt om in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

3.12 Taal

Alle bij deze aanbesteding te voeren correspondentie en in te dienen stukken dienen in de Nederlandse taal te worden opgesteld, dan wel voorzien te worden van een vertaling in de Nederlandse taal.

Correspondentie en/of stukken gesteld in een andere dan de Nederlandse taal of niet voorzien van een vertaling in de Nederlandse taal, worden geacht niet te zijn ontvangen door het IFV of worden door het IFV niet in aanmerking genomen.

3.13 Valse verklaringen

Het IFV behoudt zich het recht voor om alle verstrekte informatie op juistheid te controleren. Het IFV wijst er met klem op dat verklaringen die achteraf onjuistheden blijken te bevatten of toezeggingen bevatten die niet (kunnen) worden waargemaakt, door het IFV worden aangemerkt als 'valse verklaringen' in de zin van artikel 2.87 lid 1 sub h Aanbestedingswet. De gevraagde informatie dient derhalve zeer zorgvuldig te worden aangeleverd.

3.14 Onduidelijkheden en onregelmatigheden

Het Selectiedocument (inclusief bijlagen) en de andere aanbestedingsdocumenten zijn met zorg samengesteld. Van de Gegadigden wordt dan ook een proactieve houding verwacht. Indien de Gegadigde desondanks onduidelijkheden, onvolkomenheden, fouten en/of tegenstrijdigheden in één van de aanbestedingsdocumenten opmerkt, dan dient hij het IFV hiervan vóór de uiterlijke datum waarop conform paragraaf 3.5 van het Selectiedocument vragen kunnen worden gesteld, via TenderNed op de hoogte te stellen. Doet hij dat niet, dan heeft hij zijn recht verwerkt om hier in rechte tegen op te komen.

3.15 Vertrouwelijkheid

De Gegadigde dient dit Selectiedocument (inclusief bijlagen) en de overige aanbestedingsdocumenten vertrouwelijk te behandelen en slechts aan personen te verstrekken die voor het indienen van de Aanmelding daarvan kennis moeten nemen.

De door de Gegadigde verstrekte informatie zal door het IFV vertrouwelijk worden behandeld en niet openbaar worden gemaakt aan derden, tenzij het IFV daartoe op grond van de wet is gehouden, daartoe in rechte wordt gedwongen en/of het IFV de gegevens in het kader van de motivering van de selectiebeslissing dan wel voor een in rechte in te nemen standpunt nodig heeft.

Het IFV is niet verplicht om interne (aanbestedings)documenten, zoals individuele beoordelingen, vergelijkingen van Aanmeldingen, alsmede adviezen met betrekking tot de selectiebeslissing aan de Gegadigden bekend te maken.

3.16 Intrekken aanbestedingsprocedure

Het IFV behoudt zich het recht voor om tot het moment van definitieve gunning de aanbestedingsprocedure tijdelijk op te schorten en geheel of gedeeltelijk in te trekken. Het geheel of gedeeltelijk intrekken van de aanbestedingsprocedure leidt niet tot enige aansprakelijkheid van het IFV jegens de Gegadigden. Het IFV zal de door Gegadigden (reeds) gemaakte kosten en geleden schade dan ook niet vergoeden.

3.17 Klachtenprocedure aanbestedingen IFV

In het kader van het flankerend beleid bij de Aanbestedingswet heeft het Ministerie van Economische Zaken in samenwerking met PIANOo het advies 'Klachtafhandeling bij Aanbesteden' opgesteld. Dit advies biedt ondernemers en Aanbestedende Diensten een laagdrempelig instrument voor het oplossen van geschillen met betrekking tot aanbestedingsprocedures waarop de Aanbestedingswet van toepassing is.

In deel 1 van het advies 'Klachtafhandeling bij Aanbesteden' is een standaard voor klachtafhandeling bij aanbestedingen opgenomen. Deze standaard is door het IFV gebruikt voor het opstellen van een interne regeling voor de afhandeling van klachten over aanbestedingsprocedures van het IFV: de 'Procedure Klachtenafhandeling bij (EU) Aanbestedingen door IFV' (bijlage 8).

Een Gegadigde die klachten heeft over het IFV of de handelwijze (een handelen of nalaten) van het IFV in het kader van deze aanbestedingsprocedure, kan zijn klachten voorleggen aan het Klachtenmeldpunt van het IFV:

klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl

De Gegadigde dient zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium van de aanbestedingsprocedure schriftelijk (per e-mail of per post) in te dienen bij het Klachtenmeldpunt middels het 'Klachtenformulier Aanbestedingen' (bijlage 9). Alvorens de Gegadigde zijn klacht indient bij het Klachtenmeldpunt dient hij de klacht allereerst kenbaar

te maken aan de contactpersoon van deze aanbesteding (zie paragraaf 3.2) bijvoorbeeld door het opmerken van de klacht in de nota-van-inlichtingenfase (zie paragraaf 3.5).

De klacht van Gegadigde wordt onderzocht door de Klachtencommissie, die minimaal bestaat uit twee inkopers van het IFV, die beiden niet betrokken zijn (geweest) bij deze aanbestedingsprocedure en/of het opstellen van het Selectiedocument. Naar aanleiding van haar onderzoek brengt de Klachtencommissie schriftelijk advies uit aan het IFV of zij de klacht al dan niet gegrond acht en informeert het IFV welke maatregelen zij adviseert te treffen.

Naar aanleiding van het advies van de Klachtencommissie beslist het IFV of zij het advies van de Klachtencommissie al dan niet opvolgt en welke maatregelen zij treft.

Zie voor meer informatie over de klachtenprocedure van het IFV de 'Procedure Klachtenafhandeling bij (EU) Aanbestedingen door IFV' (bijlage 8).

Indien de Gegadigde het niet eens is met de afwikkeling van de klacht door het IFV, dan kan de Gegadigde zijn klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voor meer informatie over de Commissie van Aanbestedingsexperts en de wijze waarop de Gegadigde zijn klacht kan indienen, zie: <http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl>.

Het indienen van een klacht bij het IFV of de Commissie van Aanbestedingsexperts schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op. Het IFV is vrij om te besluiten of zij naar aanleiding van de klacht de aanbestedingsprocedure al dan niet opschort.

3.18 Informatie over verplichtingen Opdrachtnemer

Informatie over de verplichtingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de overeenkomst op de verrichtingen van de Opdrachtnemer van toepassing zijn, zijn verkrijgbaar bij:

- > voor bepalingen inzake belastingen: De Belastingdienst www.belastingdienst.nl;
- > voor bepalingen inzake milieubescherming: Het Ministerie van Infrastructuur en Milieu www.rijksoverheid.nl;
- > voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid www.rijksoverheid.nl.

Door het indienen van de Aanmelding verklaart de Gegadigde dat hij bij het opstellen van zijn Aanmelding rekening heeft gehouden met de verplichtingen op het gebied van milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage X van Richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht.

Het IFV merkt op dat niet-naleving van de toepasselijke verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de uitvoering van de Opdracht bij de Inspectie van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wordt gemeld.

3.19 Bescherming persoonsgegevens, privacystatement IFV

De Gegadigde waarmee Opdrachtgever een Overeenkomst wenst af te sluiten, dient de in bijlage 14 'Modelovereenkomst' opgenomen bijlage 'Model Verwerkersovereenkomst' op verzoek van het IFV voor gunning in te vullen en te ondertekenen. Door ondertekening van de verwerkersovereenkomst gaat Gegadigde akkoord met de hierin opgenomen voorwaarden inzake de bescherming van persoonsgegevens. De verwerkersovereenkomst zal na ondertekening als bijlage bij de Overeenkomst worden opgenomen. Gegadigde zal dan ook met eventuele in te zetten onderaannemers, eenzelfde verwerkersovereenkomst dienen af te sluiten.

Het IFV kent een eigen *Privacy Statement IFV* die beschikbaar is op www.ifv.nl. Het IFV beschikt over een procedure meldplicht datalekken. Opdrachtnemers van het IFV dienen kennis te nemen van deze procedure en hieraan actief hun medewerking te verlenen.

3.20 Informatiebeveiliging binnen het IFV

Het IFV heeft informatiebeveiligingsbeleid. Het IFV heeft ervoor gekozen om te voldoen aan de internationale norm ISO 27001. Als onderdeel hiervan wordt op basis van risico's een set aan maatregelen geselecteerd. Deze zijn terug te vinden in het Programma van Eisen, welke bekend gesteld worden in de gunningsfase.

4 Mogelijkheden voor het indienen van een Aanmelding

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de verschillende mogelijkheden en voorwaarden opgenomen ten aanzien van de wijze waarop een Aanmelding kan worden ingediend.

Op de volgende manieren kan worden deelgenomen aan de aanbesteding, namelijk als:

- > zelfstandige Gegadigde, zonder onderaannemer
- > zelfstandige Gegadigde, met onderaannemer
- > Samenwerkingsverband, zonder onderaannemer
- > Samenwerkingsverband, met onderaannemer

Een onderneming mag slechts eenmaal betrokken zijn bij een Aanmelding: óf als zelfstandige Gegadigde, óf als lid van een Samenwerkingsverband óf als onderaannemer.

4.2 Zelfstandige Gegadigde

Een onderneming kan als zelfstandig Gegadigde, al dan niet met gebruikmaking van een onderaannemer, een Aanmelding indienen.

De zelfstandig Gegadigde dient bij zijn Aanmelding (onder meer) het UEA volledig, juist, onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

Als bewijs dat de Gegadigde niet onder één of meer van de gestelde uitsluitingsgronden (paragraaf 5.2) valt en aan de gestelde geschiktheidseisen (hoofdstuk 6) voldoet, dient hij bij zijn Aanmelding het UEA (zie TenderNed) in te dienen, waarin hij (onder meer) verklaart dat hij niet onder één of meer van deze uitsluitingsgronden valt en aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet. De Gegadigde dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- > deel II, onderdeel A en B en - indien van toepassing - onderdeel C en/of D (gegevens Gegadigde)
- > deel III, onderdeel A, B en C (uitsluitingsgronden)
- > deel IV, onderdeel α (geschiktheidseisen)
- > deel V (selectiecriteria)
- > deel VI (ondertekening)

4.3 Samenwerkingsverband

Een Samenwerkingsverband kan, al dan niet met gebruikmaking van een onderaannemer, een Aanmelding indienen.

Het Samenwerkingsverband dient bij zijn Aanmelding een door ieder lid volledig, juist, onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud ingevuld UEA in te dienen waarmee ieder lid verklaart dat de uitsluitingsgronden (paragraaf 5.2) niet op hem van toepassing zijn en dat hij wel aan de gestelde geschiktheidseisen (hoofdstuk 6) voldoet. Ieder lid van het Samenwerkingsverband dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- > deel II, onderdeel A en B en - indien van toepassing - onderdeel C en/of D (gegevens lid van het Samenwerkingsverband)
- > deel III, onderdeel A, B en C (uitsluitingsgronden)
- > deel IV, onderdeel α (geschiktheidseisen)
- > deel V (selectiecriteria)
- > deel VI (ondertekening)

Daarnaast dient het Samenwerkingsverband bij Aanmelding een ingevuld en ondertekende 'Verklaring Samenwerkingsverband' (bijlage 3) in te dienen. Uit deze verklaring dient te blijken dat de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de volledige en juiste uitvoering van de overeenkomst in al zijn onderdelen. Daarnaast dient in deze verklaring de naam van het lid van het Samenwerkingsverband te worden vermeld die als vertegenwoordiger (penvoerder) namens het Samenwerkingsverband zal optreden en bevoegd is het Samenwerkingsverband in alle opzichten te vertegenwoordigen en te binden en die als enig aanspreekpunt voor het IFV dient. Ook wenst het IFV uit deze verklaring op te maken waarom in Samenwerkingsverband wordt ingeschreven en welk lid van het Samenwerkingsverband welk deel van de Opdracht uitvoert.

4.4 Onderaanneming

Het is de Gegadigde toegestaan om voor de uitvoering van de Opdracht één of meerdere onderaannemers in te schakelen. De Gegadigde is de hoofdaannemer en aanspreekpunt voor het IFV tijdens de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht. De Gegadigde is volledig aansprakelijk voor de naleving van alle uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Indien een Gegadigde (waaronder het Samenwerkingsverband) bij de uitvoering van de Opdracht onderaannemers betreft, dan wordt de Opdracht uitsluitend aan deze Gegadigde gegund, indien op de onderaannemer(s) geen grond voor uitsluiting als bedoeld in artikel 2.86 of 2.87 Aanbestedingswet van toepassing is. De Gegadigde dient in dat geval bij zijn Aanmelding voor ieder van deze onderaannemers het UEA in te dienen, waarin ieder van deze onderaannemers (onder meer) verklaart dat geen van de gestelde uitsluitingsgronden (paragraaf 5.2) op hem van toepassing zijn. De onderaannemer dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- > deel II, onderdeel A en B (gegevens onderaannemer)
- > deel III, onderdeel A, B, en C (uitsluitingsgronden)
- > deel VI (ondertekening)

Indien een Gegadigde bij de uitvoering van de Opdracht een onderaannemer betreft waarop een grond voor uitsluiting als bedoeld in artikel 2.86 of 2.87 Aanbestedingswet van toepassing is, dan draagt de Gegadigde ervoor zorg dat deze onderaannemer wordt vervangen.

Indien de Gegadigde voornemens is de Opdracht geheel of in gedeelten in onderaanneming te geven dient de Gegadigde bij zijn Aanmelding een ondertekende 'Verklaring Onderaanneming' (bijlage 4) over te leggen, waarin hij opgave doet van:

- > de contactgegevens van de onderaannemer:
- > naam onderaannemer
- > gegevens onderaannemer (vestigingsadres en postadres)
- > nummer van inschrijving in het handelsregister
- > het gedeelte van de Opdracht dat hij voornemens is in onderaanneming te geven

Let op: van de Gegadigden die het IFV voornemens is uit te nodigen om een inschrijving in te dienen wordt in de selectiebeslissing (i) een uittreksel uit het handelsregister van de onderaannemer opgevraagd, dat op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder mag zijn dan zes maanden en (ii) worden de namen van de wettelijke vertegenwoordigers van zijn onderaannemers opgevraagd die bij de uitvoering van de Opdracht zijn betrokken.

Het IFV verlangt van de uiteindelijke Opdrachtnemer dat hij het IFV in kennis stelt van alle wijzigingen in de voornoemde gegevens van de onderaannemer tijdens de uitvoering van de Opdracht. Het IFV verlangt daarnaast van de Opdrachtnemer dat hij het IFV in kennis stelt van de voornoemde gegevens van nieuwe onderaannemers die hij bij de uitvoering van de Opdracht zal betrekken.

4.5 Beroep op derden in het kader van het voldoen aan de geschiktheidseisen

4.5.1 Algemeen

Een Gegadigde die niet zelfstandig aan de gestelde geschiktheidseisen van hoofdstuk 7 van dit Beschrijvend Document kan voldoen, kan een beroep doen op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid van een of meer derden. Een derde kan ieder ander natuurlijke persoon of rechtspersoon zijn, ongeacht de juridische aard van de banden van de Gegadigde (waaronder de leden van het Samenwerkingsverband) met die natuurlijke persoon of rechtspersoon.

Indien wordt ingeschreven met (een) derde(n), dan dient de Gegadigde bij de Aanmelding een door (ieder van) deze derde(n) afzonderlijk ingevuld UEA in te dienen.

Zowel de Gegadigde als de derde(n) dienen het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

De Gegadigde dient de volgende delen van het UEA in te vullen:

- > *Deel II, onderdelen A, B en C (bij C dient de Gegadigde in te vullen dát hij een beroep doet op (een) derde(n), voor welke geschiktheidseis hij een beroep doet op (een) derde(n) en per geschiktheidseis op welke derde(n) hij een beroep doet)*
- > *Deel III, onderdelen A, B en C (uitsluitingsgronden)*

- > Deel IV
- > Deel VI (ondertekening).

De derde(n) dient/dienen de volgende delen van het UEA in te vullen:

- > Deel II, onderdeel A en B (gegevens derde)
- > Deel III, onderdeel A, B en C (uitsluitingsgronden)
- > Deel IV (geschiktheidseisen) voor zover relevant voor het beroep op de middelen van deze derde
- > Deel VI (ondertekening).

De Gegadigde aan wie het IFV de Opdracht beoogt te gunnen, dient de door hemzelf en de derde ingevulde en ondertekende 'Verklaring middelen derde' (bijlage 16) in te dienen, op basis waarvan de derde verklaart dat de Gegadigde kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze derde. Daarnaast dient de Gegadigde alle bewijsstukken in te dienen waarmee hij aantoont dat de uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn op derde op wiens technische en beroepsbekwaamheid hij zich beroept (zie ook paragraaf 6.2 Beschrijvend Document).

4.5.2 Beroep op de technische en beroepsbekwaamheid

Indien in het kader van de geschiktheidseisen voor de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid - paragraaf 6.3 (referentie-eis) en paragraaf 7.5 (kwaliteitsmanagementsysteem) - een beroep wordt gedaan op de middelen van een derde, dan moet deze derde door de Gegadigde daadwerkelijk voor de uitvoering van de Opdracht als onderaannemer worden ingezet.

Deze derde kan tijdens de uitvoering van de Opdracht niet worden vervangen, tenzij het IFV daartoe voorafgaande toestemming geeft. Toestemming zal in ieder geval worden onthouden in het geval vervanging van de derde leidt tot een wijziging als bedoeld in artikel 2.163a Aw en geen beroep kan worden gedaan op één of meerde van de artikelen 2.163b t/m 2.163g Aw.

Indien de Gegadigde zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) derde(n), dient de Gegadigde te overleggen een (lijst van) referentieproject(en) van die derde(n) op wiens/wier technische en beroepsbekwaamheid de Gegadigde zich beroept (bijlage 6).

4.5.3 Beroep op de financiële en economische draagkracht

Indien de Gegadigde een beroep doet op de financiële en economische draagkracht van een derde(n), zijn zowel de Gegadigde als de derde(n) op wiens/wier financiële en economische draagkracht de Gegadigde een beroep doet hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst, indien de Opdracht aan de betreffende Gegadigde wordt gegund.

De Gegadigde aan wie het IFV 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 binnen zeven kalenderdagen gerekend van de dagtekening van de gunningsbeslissing tevens in te dienen de stukken die in de plaats komen van hetgeen de Gegadigde moet indienen ten bewijze dat hij voldoet aan de geschiktheidseisen ter zake van financiële en economische draagkracht (paragraaf 7.3 Beschrijvend Document).

4.5.4 Vervangende derde(n)

Indien een Gegadigde bij de uitvoering van de Opdracht een beroep doet op een derde waarop een grond voor uitsluiting als bedoeld in paragraaf 6.1 van dit Beschrijvend Document van toepassing is, wijst het IFV het beroep op de geschiktheid van de betreffende

derde(n) schriftelijk af en stelt het IFV de Gegadigde eenmalig in de gelegenheid de betreffende afgewezen derde te vervangen. Vervanging zal evenwel niet worden toegestaan in het geval vervanging van de derde leidt tot een wijziging als bedoeld in artikel 2.163a Aw en geen beroep kan worden gedaan op één of meerde van de artikelen 2.163b t/m 2.163g Aw.

Voor het beroep op de vervangende derde(n) gelden voorts alle voorschriften zoals in de paragrafen 4.5.1 tot en met 4.5.3 genoemd.

Een beroep op (een) vervangende derde(n) dient in voorkomend geval te worden ingediend binnen zeven kalenderdagen gerekend vanaf de dagtekening van de afwijzing van de derde(n) op wie de Gegadigde bij Aanmelding een beroep heeft gedaan, tenzij het IFV anderszins communiceert. Binnen de geldende reactietermijn moeten dus alle documenten die het IFV vereist voor het beroep op de vervangende derde(n) te zijn geüpload in TenderNed en beschikbaar te zijn voor beoordeling door het IFV. Niet of niet tijdige aanleveringen van de vereiste documenten leidt tot terzijdeleging van de Aanmelding.

5 Uitsluitingsgronden

5.1 Uitsluitingsgronden

De Gegadigde wordt beoordeeld op de uitsluitingsgronden. De Gegadigde 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 Gegadigde van toepassing is/zijn, wordt de Gegadigde van deelneming aan de aanbestedingsprocedure uitgesloten, tenzij uitsluiting disproportioneel zou zijn.

Ingeval één of meer uitsluitingsgronden van toepassing zijn, kan de Gegadigde in het UEA toelichten waarom uitsluiting disproportioneel is. De Gegadigde moet daarbij in ieder geval toelichten welke zelfreinigende maatregelen als bedoeld in artikel 2.87a Aanbestedingswet hij/zij heeft genomen om zijn/haar betrouwbaarheid aan te tonen. Deze toelichting dient bij de Aanmelding te worden gevoegd. Het IFV mag evenwel verduidelijkingsvragen stellen naar aanleiding van de verstrekte toelichting. De antwoorden van Gegadigde op deze vragen mag het IFV meenemen in haar beoordeling.

Indien de Gegadigde een Samenwerkingsverband is en een uitsluitingsgrond van toepassing is op een of meerdere van de leden van dat Samenwerkingsverband, zal het Samenwerkingsverband als geheel worden uitgesloten, tenzij dat disproportioneel zou zijn. Ook in dit geval kan het Samenwerkingsverband een beroep doen op de artikelen 2.87a Aw en/of artikel 2.88 Aw.

5.2 Bewijsmiddelen uitsluitingsgronden

Ten bewijze dat op de Gegadigde (waaronder de leden van het Samenwerkingsverband, onderaannemer en/of derde) geen van de voornoemde uitsluitingsgronden van toepassing is, kan bij Aanmelding worden volstaan met het indienen van het UEA en het daarin verklaren dat geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Van de Gegadigde aan wie het IFV de Opdracht voornemens is te gunnen, worden in de gunningsbeslissing in ieder geval de volgende (Nederlandse) bewijsmiddelen opgevraagd. Het IFV behoudt zich het recht voor om aanvullende bewijsmiddelen te vragen.

Met de verstrekte bewijsmiddelen dient de Gegadigde binnen zeven kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing aan te tonen dat de Gegadigde geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Het IFV kan een andere reactietermijn hanteren. Niet of niet volledig naleving van deze termijn leidt tot het alsnog terzijdeleggen van de Aanmelding.

Uitsluitingsgrond	Nederlandse bewijsmiddelen
Artikelen 2.86 lid 2 en 3 en 2.87 lid 1 onderdelen c en d Aanbestedingswet	Een Gedragsverklaring Aanbesteden* die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan twee jaar.
Artikel 2.87, lid 1 onderdeel b Aanbestedingswet	Een uittreksel uit het Handelsregister dat op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan zes maanden.
Artikelen 2.86 lid 4 en 2.87, lid 1 onderdeel j Aanbestedingswet	Een verklaring van de Belastingdienst die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan zes maanden.

*De Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden aangevraagd bij het Centraal Orgaan Verklaring Omtrent het Gedrag (COVOG). Zie voor meer informatie: www.justis.nl, waarop ook het aanvraagformulier voor de Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden gedownload.

Daarnaast aanvaardt het IFV ook bewijsmiddelen uit een andere lidstaat van de Europese Unie of uit het land van herkomst of vestiging van de Gegadigde (waaronder de leden van het Samenwerkingsverband, onderaannemer, derde). Uit deze bewijsmiddelen moet blijken dat de uitsluitingsgrond niet van toepassing is.

Het IFV wijst Gegadigden erop dat het verkrijgen van sommige bewijsmiddelen enige tijd kan duren. Gegadigden wordt geadviseerd de bewijsmiddelen in een zo vroeg mogelijk stadium aan te vragen, opdat deze tijdig – na een eventueel verzoek daartoe door het IFV – kunnen worden verstrekt. Indien de Gegadigde – na daartoe door het IFV te zijn verzocht – de bewijsstukken niet tijdig indient, wordt de Gegadigde terzijde gelegd.

6 Geschiktheidseisen

6.1 Inleiding

In onderhavige aanbesteding zijn voor de volgende onderwerpen geschiktheidseisen van toepassing:

- > bevoegdheid de beroepsactiviteiten uit te voeren
- > financiële en economische draagkracht
- > technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

De Gegadigde dient te voldoen aan alle geschiktheidseisen die in onderstaande subparagrafen zijn opgenomen. Indien een Gegadigde niet of niet volledig voldoet aan een of meerdere geschiktheidseisen, legt het IFV de Aanmelding van Gegadigde terzijde.

In Deel IV van het UEA dient Inschrijver te verklaren dat wordt voldaan aan alle geschiktheidseisen (in het UEA 'selectiecriteria' genoemd). Gegadigde verklaart dat door in Deel IV van het UEA het antwoord 'ja' aan te kruisen.

Voor Samenwerkingsverbanden die als Gegadigden een Aanmelding indienen, geldt dat het Samenwerkingsverband als geheel moet voldoen aan alle geschiktheidseisen. Ieder van de leden van het Samenwerkingsverband dient in dat geval in Deel IV van het UEA het antwoord 'ja' aan te kruisen.

6.2 Bevoegdheid de beroepsactiviteiten uit te voeren

Geschiktheidseis 1: Inschrijving in nationaal Handelsregister

De Gegadigde dient op het moment van het indienen van de Aanmelding, op straffe van uitsluiting van de Gegadigde van de aanbestedingsprocedure, ingeschreven te staan in het in het land van herkomst geldende beroeps- of Handelsregister. Indien wordt ingeschreven als Samenwerkingsverband, dan dienen alle leden van het Samenwerkingsverband op het moment van het indienen van de Aanmelding, op straffe van uitsluiting van het Samenwerkingsverband van de aanbestedingsprocedure, ingeschreven te staan in het in het land van herkomst geldende beroeps- of Handelsregister. Indien wordt ingeschreven met een of meerdere onderaannemers, dan dienen ook de onderaannemers op het moment van het indienen van de Aanmelding, op straffe van uitsluiting van de Gegadigde, ingeschreven te staan in het in het land van herkomst geldende beroeps- of handelsregister.

Bewijsmiddelen:

Ten bewijze dat de Gegadigde aan deze eis voldoet, kan bij Aanmelding worden volstaan met het indienen van het UEA (Deel IV, onderdeel α aankruisen).

Van de Gegadigde wie het IFV voornemens is te selecteren wordt in de selectiebrief een uittreksel uit het beroeps- of Handelsregister opgevraagd. Dit uittreksel mag niet ouder zijn dan zes maanden voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van de Aanmelding. De Gegadigde moet binnen zeven kalenderdagen na verzending van dit voornemen tot selectie dit bewijsmiddel aan het IFV verstrekken (zie 5.2).

6.2 Financiële en economische draagkracht

Geschiktheidseis 2: Goedkeurende accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf

De Inschrijver dient voldoende financieel en economisch draagkrachtig te zijn om de Opdracht met goed resultaat te kunnen uitvoeren. De Inschrijver dient daarom, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, te beschikken over een goedkeurende accountantsverklaring betreffende de jaarrekening over het meest recent afgesloten boekjaar. Deze goedkeurende accountantsverklaring mag geen zogenaamde continuïteitsparagraaf (dat wil zeggen een verplichte toelichtende paragraaf wegens ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit van de Inschrijver) bevatten.

Indien Inschrijver niet verplicht is om zijn jaarrekening te laten controleren door een externe accountant, omdat zijn onderneming als 'kleine rechtspersoon' of als 'micro-rechtspersoon' in de zin van afdeling 11 van titel 9 Burgerlijk Wetboek Boek 2 wordt aangemerkt, dan geldt het volgende.

De Inschrijver die een 'kleine rechtspersoon' of een 'micro-rechtspersoon' is, dient voldoende financieel en economisch draagkrachtig te zijn om de Opdracht met goed resultaat te kunnen uitvoeren. De Inschrijver die een 'kleine rechtspersoon' of een 'micro-rechtspersoon' is, dient daarom, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, te beschikken over een samenstellingsverklaring.

Indien een Samenwerkingsverband een Inschrijving indient dan wordt geëist dat ten minste één van de leden van het Samenwerkingsverband aan deze geschiktheidseis voldoet.

Bewijsmiddelen:

Ten bewijze dat de Inschrijver aan deze eis voldoet, kan bij Inschrijving worden volstaan met het indienen van het UEA (Deel IV, onderdeel α aankruisen).

Van de Inschrijver aan wie het IFV de Opdracht voornemens is te gunnen, wordt in de gunningsbeslissing een kopie van de goedkeurende accountantsverklaring of kopie van de samenstellingsverklaring opgevraagd. De Inschrijver moet binnen zeven kalenderdagen na verzending van het voornemen tot gunning dit bewijsmiddel aan het IFV verstrekken.

Geschiktheidseis 3: Verzekering

De Inschrijver dient, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, te beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 500.000 per aanspraak gemaximeerd tot € 2 miljoen per verzekeringsjaar. Deze verzekering dient uiterlijk in te gaan op de dag dat de uitvoering van de Overeenkomst aanvangt. De verzekering dient te zijn afgesloten en geldig te zijn gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingsopties daarin.

Bewijsmiddelen:

Als bewijs dat de Gegadigde aan deze eis voldoet, kan bij Aanmelding worden volstaan met het indienen van het UEA (Deel IV, onderdeel α aankruisen).

Van de Gegadigden wie het IFV voornemens is uit te nodigen om een Aanmelding in te dienen worden in de selectiebeslissing het bewijsmiddel (bijvoorbeeld een kopie van het polisblad of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij, waaruit de

verzekeringsdekking volgt) opgevraagd, waarmee de Gegadigden binnen zeven kalenderdagen na verzending van dit voornemen tot selectie moeten aantonen dat de Gegadigden daadwerkelijk aan deze eis voldoen.

6.3 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

In deze aanbesteding zijn de volgende kerncompetenties met betrekking tot de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid relevant:

Kerncompetenties:

1. *Gegadigde is in staat om cloud dienstverlening voor vaste telefonie te leveren en te implementeren bij overheidsorganisaties*
2. *Gegadigde is in staat om service en beheersdiensten te leveren*
3. *Gegadigde is in staat om vast-mobiel integraties uit te voeren bij overheidsorganisaties.*

Geschiktheidseis 4 Referenties

Ter toetsing van het voldoen aan deze kerncompetenties worden de volgende geschiktheidseisen gesteld.

Referentie eis 1, behorend bij kerncompetentie 1:

De Gegadigde dient, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, in de afgelopen drie jaar voorafgaande aan de datum van Aanmelding ten minste één opdracht te hebben verricht bij een overheidsorganisatie waarbij de Gegadigde aantoonbare ervaring heeft opgedaan met het uitvoeren van een implementatietraject van cloud-vaste telefonie dienstverlening waarbij sprake is geweest van vervanging van een traditioneel vaste telefooncentrale door cloud-dienstverlening voor vaste telefonie. Deze implementatie en begeleiding dient uitgevoerd te zijn bij een in Nederland gevestigde overheidsorganisatie met minimaal 250 vaste telefoniegebruikers.

Ten behoeve van deze kerncompetentie 1 mag Gegadigde bij zijn Aanmelding twee referentieopdrachten indienen.

Referentie eis 2, behorende bij kerncompetentie 2,:

De Gegadigde dient, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, in de afgelopen drie jaar voorafgaande aan de datum van Aanmelding ten minste één opdracht te hebben verricht waarbij de Gegadigde aantoonbare ervaring heeft opgedaan met het oplossen van storingen en incidenten en het uitvoeren van functioneel en technisch beheer. Gegadigde heeft aantoonbaar ervaring met het leveren van service en beheersdiensten aan organisaties met minimaal 250 gebruikers. De diensten omtrent het oplossen van storingen en incidenten moeten over een langere periode (minimaal één jaar) zijn uitgevoerd. Daarnaast dient de telefoniedienst minimaal één jaar volledig in gebruik te zijn. Het oplossen van de storingen en incidenten dient bij voorkeur volledig te worden uitgevoerd door eigen medewerkers van Gegadigde. Indien, om te voldoen aan deze kerncompetentie, een beroep wordt gedaan op geschiktheid van een derde, dan zal die derde bij de uitvoering van de opdracht op dit onderdeel moeten worden ingezet, conform de destijds overeengekomen voorwaarden, waaronder dat de opdracht tijdig (verleend uitstel daarin

begrepen), is uitgevoerd. Het is uitsluitend toegestaan om maximaal 50% van de service en beheersdiensten in samenwerkingsverband te hebben uitgevoerd.

Ten behoeve van deze kerncompetentie 2 mag Gegadigde bij zijn Aanmelding twee referentieopdrachten indienen.

Referentie eisen 3, behorend bij kerncompetentie 3:

De Gegadigde dient, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, in de afgelopen drie jaar voorafgaande aan de datum van Aanmelding ten minste één opdracht te hebben verricht bij een overheidsorganisatie, waarbij de Gegadigde aantoonbare ervaring heeft opgedaan in het integreren van ten minste 250 smartphones binnen de vaste telefonie omgeving, waarbij de telefonie functionaliteiten gewaarborgd blijven en zijn geïntegreerd op basis van mobiele applicatie en/of een diepere integratie van smartphones met de te leveren telefonie dienst.

Ten behoeve van deze kerncompetentie 3 mag Gegadigde bij zijn Aanmelding twee referentieopdrachten indienen.

De referentieopdrachten moeten, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, in de afgelopen drie jaar voorafgaande aan de datum van Aanmelding (21 januari 2022) zijn verricht. Referentieopdrachten die zijn afgerond in de afgelopen drie jaar voorafgaande aan de datum van Aanmelding vallen binnen deze periode. Ook referentieopdrachten die nog in uitvoering zijn vallen binnen deze periode. Voor deze laatste referentieopdrachten geldt wel dat deze minimaal één jaar voorafgaande aan de datum van Aanmelding moeten zijn aangevangen.

Voor de beoordeling of aan de ervaringseis wordt voldaan, worden alleen referentieopdrachten in aanmerking genomen die de Gegadigde zelf heeft uitgevoerd (dus zonder tussenkomst van een onderaannemer). In het geval de Gegadigde de referentieopdracht heeft verricht in een samenwerkingsverband, dan telt slechts zijn aandeel in de referentieopdracht mee bij de beoordeling of aan deze ervaringseis wordt voldaan. Ervaring van een onderaannemer wordt door het IFV uitsluitend in aanmerking genomen indien bij Aanmelding wordt vermeld dat een beroep wordt gedaan op de ervaring van deze derde en wordt voldaan aan de overige voorwaarden van paragraaf 4.3.

In geval de Gegadigde een Samenwerkingsverband is, wordt geëist dat de leden van het Samenwerkingsverband tezamen aan deze ervaringseis kunnen voldoen.

Bewijsmiddelen:

Als bewijs dat de Gegadigde aan deze eis voldoet, dient de Gegadigde per referentieopdracht bij zijn Aanmelding het 'Formulier referentieopdracht geschiktheidseisen' (bijlage 6) in te dienen, waarin de volgende gegevens worden opgevraagd:

- > korte omschrijving van de referentieopdracht, waaruit in ieder geval blijkt dat de referentieopdracht qua aard gelijkwaardig is aan de aanbestede Opdracht
- > naam en contactgegevens Opdrachtgever
- > gefactureerd bedrag (in euro's exclusief btw)
- > begin en einddatum referentieopdracht
- > indien verricht in samenwerkingsverband: het percentage/aandeel in het samenwerkingsverband; aard en inhoud van de eigen werkzaamheden verricht in samenwerkingsverband

Let op: Om te controleren of de referentieopdracht conform de destijds overeengekomen voorwaarden, waaronder tijdig (verleend uitstel daarin begrepen), is uitgevoerd, behoudt het IFV zich het recht voor om zonder tussenkomst van de Gegadigde contact op te nemen met de opdrachtgever van de referentieopdracht.

Let op: als bewijs dat de Gegadigde aan deze eis voldoet, kan bij Aanmelding dus niet worden volstaan met het indienen van het UEA.

6.4 Informatiebeveiliging

Geschiktheidseis 5 op het gebied van technische bekwaamheid: certificeringen

Inschrijver dient te beschikken over voldoende technische bekwaamheid en dient dit aan te tonen door de beschikking over de volgende certificering:

- > ISO 27001, ABDO of gelijkwaardig;

Indien Inschrijver niet beschikt over de gevraagde ISO-certificering, maar wel over een gelijkwaardig certificaat, is het aan Inschrijver om aan Opdrachtgever te bewijzen dat het certificaat daadwerkelijk gelijkwaardig is.

Bewijsmiddelen:

Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Gegadigde binnen 7 (zeven) kalenderdagen na dat verzoek de onderstaande aanvullende bewijsstukken met betrekking tot deze aanbesteding:

- > ISO 27001 certificaat, ABDO certificaat of gelijkwaardig certificaat.

Als bewijs dat de Gegadigde aan deze eis voldoet, kan bij Aanmelding worden volstaan met het indienen van het UEA (Deel IV, onderdeel α aankruisen).

7 Selectiecriteria

Indien het aantal Gegadigden waarop geen uitsluitingsgronden van toepassing is en dat aan de geschiktheidseisen voldoet groter is dan vijf, dan worden de Aanmeldingen van deze Gegadigden beoordeeld aan de hand van de selectiecriteria. De vijf Gegadigden die de hoogste score hebben behaald op de selectiecriteria worden door het IFV gelijktijdig en schriftelijk uitgenodigd om een inschrijving in te dienen.

De selectiecriteria zijn opgenomen in de onderstaande tabel:

Selectie criterium	Maximaal te behalen aantal punten
1. Ervaring met de levering van cloud dienstverlening vaste telefonie en implementatie bij overheidsorganisaties	30
2. Ervaring met de uitvoering van service en beheersdiensten voor cloud vaste telefoniedienst	30
3. Ervaring met vast-mobiel integraties bij overheidsorganisaties en omnichannel klantcontact oplossingen	40
Totaal te behalen aantal punten	100

De puntentoekenning vindt plaats op onderstaande schaal.

Score	Waardering	Toelichting
5	Uitstekend (100%)	De referentie sluit exact aan bij de doelstelling van deze opdracht. Daarnaast gaat de referentie in op elementen die door de Aanbestedende Dienst niet zijn verwacht (wordt de referentie overtroffen).
4	Goed (80%)	De referentie sluit exact aan bij de doelstelling van deze opdracht. De referentie voldoet geheel aan de verwachtingen van de Aanbestedende Dienst.
3	Voldoende (60%)	De referentie is niet volledig in overeenstemming met de verwachtingen van de Aanbestedende Dienst. Er ontbreekt informatie over significante punten. De wijze van invulling is niet volledig overtuigend en laat openingen over.
2	Matig (40%)	De referentie voldoet beperkt aan de verwachtingen van de Aanbestedende Dienst. De referentie geeft onvolledige informatie.
1	Slecht	De referentie geeft geen beschrijving of een beschrijving waarin geen van de gevraagde elementen terugkomt. De referentie geeft geen enkele relevante informatie.

Puntenscore = maximum puntenscore * behaald percentage

7.1 Selectiecriteria 1: Ervaring met de levering van cloud dienstverlening vaste telefonie en implementatie bij overheidsorganisaties

Voor selectiecriteria 1 kan de Gegadigde maximaal 30 punten scoren.

Ten behoeve van dit selectiecriteria worden de referenties gebruikt die voor de geschiktheidseisen zijn ingediend bij kerncompetentie 1. In deze selectiefase wordt aan Gegadigde verzocht een aanvullende toelichting te geven op de ingediende referenties op basis van de beantwoording van enkele verdiepende vragen. De referenties worden beoordeeld op de volgende toelichtingen ten aanzien van de ingediende referenties:

- 1) Hoe zag de begeleiding eruit bij de uitvoering van de implementatie(s) van vaste telefonie als clouddienst? Leg uit welke bijdrage uw organisatie precies heeft geleverd die heeft geresulteerd in een succesvolle implementatie en adoptie.
- 2) Welke uitdagingen bent u tegen gekomen in dit implementatieproces en hoe bent u hiermee omgegaan?
- 3) Op welke wijze is deze referentieopdracht vergelijkbaar met de opdracht in onderhavige aanbesteding?

De beantwoording dient per referentie plaats te vinden op maximaal twee A4.

Het IFV wenst in het kader van dit selectiecriteria de mate van de ervaring van de Gegadigde met de aanbestede Opdracht te beoordelen aan de hand van de volgende elementen:

- > Hoe hoger de overeenkomsten tussen de referentieopdracht(en) en de opdracht van het IFV, hoe hoger de waardering.
- > Hoe beter wordt aangetoond welke inhoudelijke betrokkenheid Gegadigde had bij deze referentieopdrachten en welke acties tot een succesvolle implementatie en adoptie hebben geleid, hoe hoger de waardering.
- > Twee geschikte referenties van vergelijkbare opdrachten levert 10 punten op ten opzichte van slechts één geschikte referentieopdracht. Dit betekent dat één geschikte referentieopdracht maximaal 10 punten kan opleveren voor dit selectie criterium.

N.B. indien u twee referenties heeft ingediend dienen de vragen per referentieopdracht beantwoord te worden.

7.2 Selectie criterium 2: Ervaring met de uitvoering van service en beheersdiensten voor cloud vaste telefoniedienst

Voor selectie criterium 2 kan de Gegadigde maximaal 30 punten scoren.

Ten behoeve van dit selectie criterium worden de referenties gebruikt die voor de geschiktheidseisen zijn ingediend bij kerncompetentie 2. In deze selectiefase wordt aan Gegadigde verzocht een aanvullende toelichting te geven op de ingediende referenties op basis van de beantwoording van enkele verdiepende vragen. De referenties worden beoordeeld op de volgende toelichtingen ten aanzien van de ingediende referenties:

1. Beschrijf hoeveel tijd u maandelijks besteed aan service en beheersdiensten en welke werkzaamheden dit omvat. In welke mate komt dit overeen met de uitvraag?
2. Hoe vaak komen storingen voor en welke oplossingen biedt u hiervoor binnen welk tijdsbestek?
3. Op welke wijze is deze referentieopdracht vergelijkbaar met de opdracht in onderhavige aanbesteding? Met vergelijkbare opdrachten worden opdrachten bedoeld waaruit ervaring blijkt met:
 - Eerstelijns en tweedelijns functioneel beheer (uitvoer en administratie van configuratiewijzigingen binnen de volgende onderdelen: inrichting algemene telefonie en vast-mobiel integratie.
 - Technisch beheer (verzorgen van upgrades en updates binnen de volgende onderdelen: cloud telefoniedienst en gerelateerde telefonieapplicaties op werkplekken en mobiele devices).

De beantwoording dient per referentie plaats te vinden op maximaal twee A4.

Het IFV wenst in het kader van dit selectie criterium de mate van de ervaring van de Gegadigde met de aanbestede Opdracht te beoordelen aan de hand van de volgende elementen:

- > Hoe hoger de overeenkomsten tussen de referentieopdracht(en) en de opdracht van het IFV, hoe hoger de waardering.
- > Hoe meer de service en beheersdiensten overeenkomen met hetgeen is uitgevraagd in de aanbesteding van de referent, hoe hoger de score
- > Twee geschikte referenties van vergelijkbare opdrachten levert 10 punten op ten opzichte van slechts één geschikte referentieopdracht. Dit betekent dat één geschikte referentieopdracht maximaal 10 punten kan opleveren voor dit selectie criterium.

N.B. indien u twee referenties heeft ingediend dienen de vragen per referentieopdracht beantwoord te worden.

7.3 Selectiecriteria 3: Ervaring met vast-mobiel integraties en omnichannel klantcontact oplossingen bij overheidsorganisaties

Voor selectiecriteria 3 kan de Gegadigde maximaal 40 punten scoren.

Ten behoeve van dit selectiecriteria worden de referenties gebruikt die voor de geschiktheidseisen zijn ingediend bij kerncompetentie 3. In deze selectiefase wordt aan Gegadigde verzocht een aanvullende toelichting te geven op de ingediende referenties op basis van de beantwoording van enkele verdiepende vragen. De referenties worden beoordeeld op de volgende toelichtingen ten aanzien van de ingediende referenties:

1. Beschrijf welke stappen u heeft ondernomen om de vast-mobiel integraties te laten plaatsvinden, inclusief het tijdspad.
2. Welke uitdagingen bent u tegen gekomen in dit integratieproces en hoe bent u hiermee omgegaan?
3. Op welke wijze is deze referentieopdracht vergelijkbaar met de opdracht in onderhavige aanbesteding?
4. De nieuwe cloud telefoniedienst dient uitgebreid te kunnen worden met omnichannel contact center faciliteit. In welke mate is sprake geweest van de inrichting van een omnichannel contact center voor ten minste 20 agenten. Welke aantoonbare ervaring heeft u op dit vlak?

De beantwoording dient per referentie plaats te vinden op maximaal twee A4.

Het IFV wenst in het kader van dit selectiecriteria de mate van de ervaring van de Gegadigde met de aanbestede Opdracht te beoordelen aan de hand van de volgende elementen:

- > Hoe beter wordt aangetoond welke inhoudelijke betrokkenheid Gegadigde had bij deze referentieopdrachten en welke acties tot een succesvolle vast-mobiel integraties hebben geleid, hoe hoger de waardering.
- > Hoe hoger de overeenkomsten tussen de referentieopdracht(en) en de opdracht van het IFV, hoe hoger de waardering.
- > Twee geschikte referenties van vergelijkbare opdrachten levert 10 punten op ten opzichte van slechts één geschikte referentieopdracht. Dit betekent dat één geschikte referentieopdracht maximaal 15 punten kan opleveren voor dit selectiecriteria.

N.B. indien u twee referenties heeft ingediend dienen de vragen per referentieopdracht beantwoord te worden.

Bijlage 1 Checklist Aanmelding

In het eerste deel van de onderstaande tabel zijn alle bijlagen van het Selectiedocument opgenomen. Alle documenten waarachter 'Ja/Nee' is aangegeven dienen door de Gegadigde, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, bij Aanmelding te worden ingediend. De Gegadigde dient voor ieder van deze documenten door middel van 'Ja' of 'Nee' aan te geven of hij het betreffende document al dan niet bij zijn Aanmelding heeft ingediend.

In het tweede deel van de tabel is aangegeven welke documenten door de Gegadigden wie het IFV voornemens is uit te nodigen om een inschrijving in te dienen binnen zeven kalenderdagen na een daartoe strekkend verzoek van het IFV moeten worden ingediend.

Bijlagen	Onderwerp	Ingevuld en ingediend <u>Ja/Nee</u> en niet van toepassing	Selectiedocument
1	Checklist Aanmelding	Niet van toepassing	§ 3.7
2	Standaardformulier Vragen	Niet van toepassing	§ 3.5
3	Verklaring Samenwerkingsverband (<i>indien van toepassing</i>)	Ja/Nee	§ 4.3
4	Verklaring Onderaanneming (<i>indien van toepassing</i>)	Ja/Nee	§ 4.4
5	Verklaring middelen derden (<i>indien van toepassing</i>)	Ja/Nee	§ 4.5
6	Formulier referentieopdracht geschiktheidseisen	Ja/Nee	§ 6.2
7	Procedure Klachtenafhandeling bij (EU) Aanbestedingen door het IFV	Niet van toepassing	§ 3.17
8	Klachtenformulier Aanbestedingen	Ja/Nee	§ 3.17
9	Formulier referentieopdracht selectiecriteria 7a t/m c		H 7
10	Stappenplan digitaal inschrijven TenderNed	Niet van toepassing.	§ 3.6
Bewijsmiddelen die na de selectiebeslissing moeten worden ingediend door de Gegadigden die het IFV voornemens is uit te nodigen om een inschrijving in te dienen:			
1	Gedragsverklaring Aanbesteden		§ 5.2
2	Uittreksel handelsregister		§ 5.2
3	Verklaring Belastingdienst		§ 5.2.

4	Bewijs verzekering	§ 6.2
5	Bewijs informatiebeveiliging	§ 6.4

Bijlage 2 Standaardformulier Vragen

(Separaat te vinden op TenderNed.)

Bijlage 3 Verklaring Samenwerkingsverband

Ondergetekenden verklaren dat de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de volledige en juiste uitvoering van de overeenkomst in al zijn onderdelen, en verklaren dat

.....zal optreden als vertegenwoordiger (penvoerder) van het Samenwerkingsverband en bevoegd is het Samenwerkingsverband in alle opzichten te vertegenwoordigen en te binden en als enig aanspreekpunt voor het IFV dient.

De reden dat in Samenwerkingsverband wordt aangemeld is de volgende:

.....
.....

Het IFV wenst te vernemen welke onderdelen van de Opdracht door welk lid van het Samenwerkingsverband worden vervuld:

.....
.....

Ondergetekenden verklaren dat zij deze verklaring naar waarheid hebben ondertekend en tevens dat zij daartoe, namens het betreffende lid van het Samenwerkingsverband, rechtens bevoegd zijn.

Statutaire naam lid van het Samenwerkingsverband	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Handtekening	
Plaats en datum	

Statutaire naam lid van het Samenwerkingsverband	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Handtekening	

Plaats en datum	
-----------------	--

Bijlage 4 Verklaring Onderaanneming

Ondergetekenden verklaren dat, indien naar aanleiding van de aanbestedingsprocedure de Opdracht door het IFV aan de Gegadigde zal worden gegund, de Gegadigde het volgende onderdeel van de Opdracht in onderaanneming zal geven:

Contactgegevens onderaannemer:

- > statutaire naam:
- > vestigingsadres:
- > postadres:
- > telefoonnummer:
- > e-mail:
- > nummer van inschrijving in het handelsregister:

Ondergetekende verklaren voorts dat:

- de Gegadigde de hoofdaannemer is en aanspreekpunt is voor het IFV tijdens de aanbestedingsprocedure en uitvoering van de Opdracht.
- De Gegadigde volledig aansprakelijk is voor de naleving van alle uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Statutaire naam Gegadigde	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Handtekening	
Plaats en datum	

Statutaire naam onderaannemer	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Handtekening	

Plaats en datum	
-----------------	--

Bijlage 5 Verklaring middelen derde

Ondergetekenden verklaren dat:

- > [Naam Gegadigde zich met betrekking tot de geschiktheidseis zoals genoemd in paragraaf [=] van het Selectiedocument beroept op de middelen van [naam derde];
 - > Contactgegevens derde:
 - > statutaire naam:
 - > vestigingsadres:
 - > postadres:
 - > telefoonnummer:
 - > e-mail:
 - > nummer van inschrijving in het handelsregister:
- > [naam derde] voldoet, zo blijkt uit bijgevoegd bewijsstuk, alleen of gezamenlijk met [naam Gegadigde/lid van het Samenwerkingsverband] aan deze geschiktheidseis;
- > [naam Gegadigde/lid van het Samenwerkingsverband] bij eventuele gunning van de Opdracht voor de uitvoering van de Opdracht op diens eerste verzoek daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van [naam derde];
- > [naam Gegadigde/lid van het Samenwerkingsverband] bij eventuele gunning van de Opdracht tezamen met [naam derde] hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht (deze eis geldt uitsluitend indien in het kader van een geschiktheidseis met betrekking tot de financiële en economische draagkracht (paragraaf 6.1 (verzekeringseis) een beroep wordt gedaan op de middelen van een derde).
- > [Naam derde] daadwerkelijk zal worden ingezet (als onderaannemer of lid van een Samenwerkingsverband) bij de uitvoering van de Opdracht (deze eis geldt uitsluitend indien in het kader van een geschiktheidseis met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid een beroep wordt gedaan op de middelen van een derde).

Ondergetekende verklaart dat hij/zij deze verklaring naar waarheid heeft ondertekend en tevens dat hij/zij daartoe rechtens bevoegd is.

Naam derde	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Handtekening	

Plaats en datum	
Naam Gegadigde	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage 6 Formulier referentieopdracht geschiktheidseisen kerncompetentie 1

De Gegadigde dient per referentieopdracht één 'Formulier referentieopdracht geschiktheidseisen' te hanteren.

Let op: om te controleren of de referentieopdracht daadwerkelijk conform de destijds overeengekomen voorwaarden waaronder tijdig (verleend uitstel daarin begrepen), is uitgevoerd, behoudt het IFV zich het recht voor om zonder tussenkomst van de Gegadigde contact op te nemen met de opdrachtgever van de referentieopdracht.

Gegevens opdrachtgever		
1)	Naam opdrachtgever	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie	
	Telefoonnummer	

Referentieopdracht		
3)	Datum start referentieopdracht	
	Datum eind referentieopdracht	
	Reden beëindiging referentieopdracht	
4)	Gefactureerd bedrag (in euro's exclusief btw)	
5)	Omschrijving van de opdracht, waaruit in ieder geval blijkt dat de referentieopdracht qua aard gelijkwaardig is aan de aanbestede Opdracht	

6)	Indien verricht in samenwerkingsverband: het percentage/aandeel in het samenwerkingsverband; aard en inhoud van de eigen werkzaamheden verricht in samenwerkingsverband	
----	---	--

Hierbij verklaart de Gegadigde dat bovenstaande referentieopdracht conform de destijds overeengekomen voorwaarden is uitgevoerd.

Statutaire naam Gegadigde	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage 6 Formulier referentieopdracht geschiktheidseisen kerncompetentie 2

De Gegadigde dient per referentieopdracht één 'Formulier referentieopdracht geschiktheidseisen' te hanteren.

Let op: om te controleren of de referentieopdracht daadwerkelijk conform de destijds overeengekomen voorwaarden waaronder tijdig (verleend uitstel daarin begrepen), is uitgevoerd, behoudt het IFV zich het recht voor om zonder tussenkomst van de Gegadigde contact op te nemen met de opdrachtgever van de referentieopdracht.

Gegevens opdrachtgever		
1)	Naam opdrachtgever	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie	
	Telefoonnummer	

Referentieopdracht		
3)	Datum start referentieopdracht	
	Datum eind referentieopdracht	
	Reden beëindiging referentieopdracht	
4)	Gefactureerd bedrag (in euro's exclusief btw)	
5)	Omschrijving van de opdracht, waaruit in ieder geval blijkt dat de referentieopdracht qua aard gelijkwaardig is aan de aanbestede Opdracht	

6)	Indien verricht in samenwerkingsverband: het percentage/aandeel in het samenwerkingsverband; aard en inhoud van de eigen werkzaamheden verricht in samenwerkingsverband	
----	---	--

Hierbij verklaart de Gegadigde dat bovenstaande referentieopdracht conform de destijds overeengekomen voorwaarden is uitgevoerd.

Statutaire naam Gegadigde	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage 6 Formulier referentieopdracht geschiktheidseisen kerncompetentie 3

De Gegadigde dient per referentieopdracht één 'Formulier referentieopdracht geschiktheidseisen' te hanteren.

Let op: om te controleren of de referentieopdracht daadwerkelijk conform de destijds overeengekomen voorwaarden waaronder tijdig (verleend uitstel daarin begrepen), is uitgevoerd, behoudt het IFV zich het recht voor om zonder tussenkomst van de Gegadigde contact op te nemen met de opdrachtgever van de referentieopdracht.

Gegevens opdrachtgever		
1)	Naam opdrachtgever	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie	
	Telefoonnummer	

Referentieopdracht		
3)	Datum start referentieopdracht	
	Datum eind referentieopdracht	
	Reden beëindiging referentieopdracht	
4)	Gefactureerd bedrag (in euro's exclusief btw)	
5)	Omschrijving van de opdracht, waaruit in ieder geval blijkt dat de referentieopdracht qua aard gelijkwaardig is aan de aanbestede Opdracht	

6)	Indien verricht in samenwerkingsverband: het percentage/aandeel in het samenwerkingsverband; aard en inhoud van de eigen werkzaamheden verricht in samenwerkingsverband	
----	---	--

Hierbij verklaart de Gegadigde dat bovenstaande referentieopdracht conform de destijds overeengekomen voorwaarden is uitgevoerd.

Statutaire naam Gegadigde	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage 7A Formulier referentieopdracht selectie criterium 1

De Gegadigde dient per referentieopdracht één 'Formulier referentieopdracht selectie criterium 1' te hanteren.

Let op: om te controleren of de referentieopdracht daadwerkelijk conform de destijds overeengekomen voorwaarden waaronder tijdig (verleend uitstel daarin begrepen), is uitgevoerd, behoudt het IFV zich het recht voor om zonder tussenkomst van de Gegadigde contact op te nemen met de opdrachtgever van de referentieopdracht.

Gegevens opdrachtgever		
1)	Naam opdrachtgever	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie	
	Telefoonnummer	

Referentieopdracht		
3)	Datum start referentieopdracht	
	Datum eind referentieopdracht	
	Reden beëindiging referentieopdracht	
4)	Gefactureerd bedrag (in euro's exclusief btw)	
5)	Omschrijving van de opdracht, waaruit in ieder geval blijkt dat de referentieopdracht qua aard gelijkwaardig is aan de aanbestede Opdracht	

6)	1) Hoe zag de begeleiding eruit bij de uitvoering van de implementatie(s) van vaste telefonie als clouddienst? Leg uit welke bijdrage uw organisatie precies heeft geleverd die heeft geresulteerd in een succesvolle implementatie en adoptie. 2) Welke uitdagingen bent u tegen gekomen in dit implementatieproces en hoe bent u hiermee omgegaan? 3) Op welke wijze is deze referentieopdracht vergelijkbaar met de opdracht in onderhavige aanbesteding?	
----	---	--

Hierbij verklaart de Gegadigde dat bovenstaande referentieopdracht conform de destijds overeengekomen voorwaarden is uitgevoerd.

Statutaire naam Gegadigde	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage 7B Formulier referentieopdracht selectie criterium 2

De Gegadigde dient per referentieopdracht één 'Formulier referentieopdracht selectie criterium 2' te hanteren.

Let op: om te controleren of de referentieopdracht daadwerkelijk conform de destijds overeengekomen voorwaarden waaronder tijdig (verleend uitstel daarin begrepen), is uitgevoerd, behoudt het IFV zich het recht voor om zonder tussenkomst van de Gegadigde contact op te nemen met de opdrachtgever van de referentieopdracht.

Gegevens opdrachtgever		
1)	Naam opdrachtgever	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie	
	Telefoonnummer	

Referentieopdracht		
3)	Datum start referentieopdracht	
	Datum eind referentieopdracht	
	Reden beëindiging referentieopdracht	
4)	Gefactureerd bedrag (in euro's exclusief btw)	
5)	Omschrijving van de opdracht, waaruit in ieder geval blijkt dat de referentieopdracht qua aard gelijkwaardig is aan de aanbestede Opdracht	

6)	1. Beschrijf hoeveel tijd u maandelijks besteed aan service en beheersdiensten en welke werkzaamheden dit omvat. In welke mate komt dit overeen met de uitvraag? 2. Hoe vaak komen storingen voor en welke oplossingen biedt u hiervoor binnen welk tijdsbestek? 3. Op welke wijze is deze referentieopdracht vergelijkbaar met de opdracht in onderhavige aanbesteding? Met vergelijkbare opdrachten worden opdrachten bedoeld waaruit ervaring blijkt met: • Eerstelijns en tweedelijns functioneel beheer (uitvoer en administratie van configuratiewijzigingen binnen de volgende onderdelen: inrichting algemene telefonie, vast-mobiel integratie en omnichannel contact center faciliteit). • Technisch beheer (verzorgen van upgrades en updates binnen de volgende onderdelen: cloud telefoniedienst en gerelateerde telefonieapplicaties op werkplekken en mobiele devices).	
----	--	--

Hierbij verklaart de Gegadigde dat bovenstaande referentieopdracht conform de destijds overeengekomen voorwaarden is uitgevoerd.

Statutaire naam Gegadigde	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Handtekening	

Plaats en datum	

Bijlage 7C Formulier referentieopdracht selectie criterium 3

De Gegadigde dient per referentieopdracht één 'Formulier referentieopdracht selectie criterium 3' te hanteren.

Let op: om te controleren of de referentieopdracht daadwerkelijk conform de destijds overeengekomen voorwaarden waaronder tijdig (verleend uitstel daarin begrepen), is uitgevoerd, behoudt het IFV zich het recht voor om zonder tussenkomst van de Gegadigde contact op te nemen met de opdrachtgever van de referentieopdracht.

Gegevens opdrachtgever		
1)	Naam opdrachtgever	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie	
	Telefoonnummer	

Referentieopdracht		
3)	Datum start referentieopdracht	
	Datum eind referentieopdracht	
	Reden beëindiging referentieopdracht	
4)	Gefactureerd bedrag (in euro's exclusief btw)	
5)	Omschrijving van de opdracht, waaruit in ieder geval blijkt dat de referentieopdracht qua aard gelijkwaardig is aan de aanbestede Opdracht	

6)	1. Beschrijf welke stappen u heeft ondernomen om de vast-mobiel integraties te laten plaatsvinden, inclusief het tijdpad. 2. Welke uitdagingen bent u tegen gekomen in dit integratieproces en hoe bent u hiermee omgegaan? 3. Op welke wijze is deze referentieopdracht vergelijkbaar met de opdracht in onderhavige aanbesteding? 4. De nieuwe cloud telefoniedienst dient uitgebreid te kunnen worden met omnichannel contact center faciliteit. In welke mate is sprake geweest van de inrichting van een omnichannel contact center voor ten minste 20 agenten. Welke aantoonbare ervaring heeft u op dit vlak?	
----	---	--

Hierbij verklaart de Gegadigde dat bovenstaande referentieopdracht conform de destijds overeengekomen voorwaarden is uitgevoerd.

Statutaire naam Gegadigde	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage 8 Procedure Klachtenafhandeling bij (EU) Aanbestedingen door IFV

(Separaat te vinden op TenderNed.)

Bijlage 9 Klachtenformulier Aanbestedingen

(Separaat te vinden op TenderNed.)

Bijlage 10 Stappenplan digitaal inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed

(Separaat te vinden op TenderNed.)