

7



Uitnodiging tot Inschrijving

Openbare Europese aanbesteding Klantencontactcentrum,
Vaste Telefonie en Mobiele Telefonie

Ten behoeve van:

Stadsbank
Oost Nederland

Uitnodiging tot Inschrijving

Openbare Europese aanbesteding

Klantencontactcentrum, Vaste Telefoonie en Mobiele Telefoonie

Ten behoeve van:

Stadsbank Oost Nederland



Aanbestedende Dienst: Stadsbank Oost Nederland

TenderNed kenmerk: 358841

Versie: 1.0

Adviseur: de heer P. Kuipers

© mei 2022

Telecomvisie | Stadsbank Oost Nederland

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Inhoudsopgave

Definities en begripsbepaling.....	5
1 Inleiding.....	6
1.1 Doel van de aanbesteding	7
1.2 Percelen	7
1.3 Overeenkomst	7
1.4 Locaties	7
1.5 Leeswijzer	7
1.6 Stadsbank Oost Nederland	8
2 Aard en omvang van de Opdracht	9
2.1 Scope.....	9
2.2 Huidige situatie	9
2.2.1 Nummerherkenning.....	9
2.2.1.1 Match Smart FMS.....	9
2.2.1.2 Match Allegro.....	10
2.2.1.3 Geen match	10
2.2.1.4 Match meerdere producten.....	10
2.2.1.5 Geen telefoonnummer of klantnummer herkend	10
2.2.2 Saldofoon.....	10
2.2.3 Communicatieflow Stadsbank Oost Nederland	10
2.3 Gewenste situatie	12
3 Procedure	13
3.1 Digitaal aanbesteden	13
3.2 Planning	13
3.3 Publicatie	13
3.4 Nota van Inlichtingen.....	14
3.4.1 2e Nota van Inlichtingen.....	14
3.4.2 Toepasselijkheid Nota('s) van Inlichtingen.....	14
3.5 Inschrijving in samenwerking met andere Inschrijvers	14
3.5.1 Combinatie.....	15
3.5.2 Aan te leveren gegevens combinatie	15
3.5.3 Onderaanneming.....	15
3.6 Inschrijving.....	16
3.6.1 Contactpersoon Stadsbank Oost Nederland	16
3.6.2 Schouw.....	16
3.6.3 Vormvereisten Inschrijving	16
3.6.4 Vormvereisten prijsopgave.....	17
3.6.5 Toelichting op prijzenblad.....	17
3.6.6 Wijze van aanbieden Inschrijving.....	18
3.7 Beoordelen Inschrijvingen	19
3.7.1 Algemeen.....	19
3.7.2 Openen van de Inschrijvingen	19
3.7.3 Controle	19
3.8 Gunningsprocedure	19
3.9 Geschiktheid en gunningsprocedure.....	23
3.9.1 Toetsing aan het Programma van Eisen	23
3.9.2 Accorderen overige eisen via TenderNed.....	23

3.9.3	Beoordeling Beste PKV.....	23
3.10	Subgunningcriterium: prijs	24
3.10.1	Beoordeling subgunningcriterium prijs.....	24
3.11	Subgunningcriteria kwaliteit.....	24
3.11.1	Subgunningscriterium kwaliteit: casevragen.....	24
3.11.2	Subgunningscriterium kwaliteit: demonstratie/ verificatie	31
3.11.3	Minimale score op kwaliteit.....	32
3.11.4	Totaal eindscore	32
3.12	Voornemen tot gunning en afwijzing	33
3.13	Proof of Concept.....	33
3.14	Definitieve gunning.....	34
4	Algemene bepalingen	35
4.1	Kosten deelname procedure	35
4.2	Regelgeving.....	35
4.3	Algemene voorwaarden en bepalingen.....	35
4.4	Akkoordverklaring.....	35
4.5	Juridische volgorde documenten.....	36
4.6	(Intellectueel) eigendom.....	36
4.7	Geheimhouding	36
4.8	Voorbehouden	36
4.9	Onvolkomenheden	37
4.10	Klachten	37
Bijlage 01.	Checklist	38
Bijlage 02.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	39
Bijlage 03.	Kerncompetenties	40
Bijlage 04.	Programma van Eisen	41
Bijlage 05.	Prijzenblad	62
Bijlage 06.	Concept Overeenkomst	63
Bijlage 07.	Algemene Inkoopvoorwaarden.....	64
Bijlage 08.	Verwerkersovereenkomst	65

Definities en begripsbepaling

Onderstaande begrippen zijn in alle documenten van deze aanbesteding met een beginhoofdletter weergegeven.

Begrippen en definities kunnen zowel in enkelvoud als meervoud worden gehanteerd.

Waar in de tekst de mannelijke vorm wordt gebruikt, wordt ook de vrouwelijke vorm bedoeld.

Het gebruik van woorden zoals "onder andere", "tenminste", "minimaal", "inclusief", "mede begrepen", "waaronder" en "omvattende" betekenen: met inbegrip van, maar niet beperkt tot.

Tabel 1: Definities en begrippen

BEGRIJ / DEFINITIE	OMSCHRIJVING
AANBESTEDENDE DIENST:	Stadsbank Oost Nederland
ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN	GIBIT
BESTE PKV:	Gunningscriterium waarbij wordt gegund op basis van een verhouding tussen het gewicht van kwaliteitsaspecten en het gewicht van de prijs.
BIJLAGE:	Een appendix bij één van de aanbestedingsdocumenten.
GEBRUIKERS:	Medewerkers van Stadsbank Oost Nederland.
INSCHRIJVER:	Een geselecteerde natuurlijke- of rechtspersoon (marktpartij of een combinatie van marktpartijen) die een Inschrijving indient.
INSCHRIJVING:	Een offerte van een Inschrijver uitgebracht aan Stadsbank Oost Nederland gebaseerd op de eisen en wensen van Stadsbank Oost Nederland zoals beschreven in de Uitnodiging tot Inschrijving.
KCC:	Klantencontactcentrum: het (multichannel) trefpunt waar Klanten terecht kunnen met vragen en het maken van afspraken.
KLANT:	Een persoon die een beroep doet op of gebruik maakt van de diensten van Stadsbank Oost Nederland.
LOCATIE:	Een plaats waar Stadsbank Oost Nederland haar werkzaamheden uitvoert. Dit zijn werkplekken op gemeentehuizen, werkpleinen, buurthuizen en dergelijke.
NOTA VAN INLICHTINGEN:	Document waarin vragen van de Inschrijvers en de antwoorden daarop zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de Uitnodiging tot Inschrijving en of in de daaraan gerelateerde inkoopdocumenten.
OPDRACHTNEMER:	De Inschrijver aan wie, op basis van deze aanbesteding, de opdracht gegund is.

BEGRIJ / DEFINITIE**OMSCHRIJVING**

OVEREENKOMST:	De set met afspraken en randvoorwaarden ten aanzien van de door Opdrachtnemer uit te voeren opdracht, overeengekomen tussen Stadsbank Oost Nederland en de Inschrijver die de Inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding heeft ingediend.
PARTIJ(EN):	Aanbestedende Dienst en Opdrachtnemer.
POC:	Proof of Concept: een praktijktest waarin de Opdrachtnemer aantoont dat aangeboden oplossing van de Opdrachtnemer voldoet aan de functionele eisen, de vereiste functies bij de gebruikersprofielen, de benodigde integraties met de pakketten Allegro en Smart FMS en de beheersmatige aspecten zoals vastgelegd in het Programma van Eisen.
PROGRAMMA VAN EISEN:	Het deel van de Uitnodiging tot Inschrijving waarin de eisen gesteld aan de Dienstverlening .
TELECOMMUNICATIEDIENSTEN:	Het inrichten van het KCC conform de eisen en wensen van de Stadsbank, zoals het beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving. Tot de Telecommunicatiediensten behoort ook de levering van vaste en mobiele telefoonverbindingen, inclusief functionaliteiten zoals de Stadsbank deze hieraan stelt.
UITNODIGING TOT INSCHRIJVING:	Het onderhavige document waarin Stadsbank Oost Nederland haar eisen en wensen heeft verwoord en waarop de Inschrijver zijn Inschrijving dient te baseren. Eventuele Bijlagen maken integraal onderdeel uit van de Uitnodiging tot Inschrijving.
WERKDAG:	Een kalenderdag, niet zijnde een zaterdag of zondag, een algemeen erkende feestdag in Nederland of het equivalent van een algemeen erkende feestdag ingevolge artikel 3 van de Algemene Termijnenwet. Een standaard Werkdag wordt gezien van 08:30 tot 17:00 uur.

1 Inleiding

Deze Uitnodiging tot Inschrijving beschrijft de voorwaarden, eisen en wensen van Stadsbank Oost Nederland ten aanzien van de Europese aanbesteding voor het Klantencontactcentrum, Vaste Telefonie en Mobiele Telefonie. De Opdrachtnemer dient tevens advies te kunnen verstrekken bij vraagstukken die aan deze opdracht raken. Stadsbank Oost Nederland nodigt u hierbij uit tot het uitbrengen van een Inschrijving.

Het doel van deze aanbesteding is het doelmatig en rechtmatig contracteren van één Opdrachtnemer voor het KCC, Vaste Telefonie en Mobiele Telefonie, die tevens een adviesfunctie kan vervullen. De Opdrachtnemer dient te voldoen aan de in deze Uitnodiging tot Inschrijving gestelde eisen en wensen.

Stadsbank Oost Nederland heeft met ingang van 2 februari 2023 een nieuw KCC nodig, gereed voor gebruik. Tegelijkertijd moet alle Vaste Telefonie en Mobiele Telefonie in gebruik te zijn.

Met deze Europese aanbesteding worden de volgende diensten ingekocht die als volgt kunnen worden geclassificeerd in CPV-codes:

ONDERDEEL	CPV-CODE	CPV-OMSCHRIJVING
KLANTCONTACTCENTRUM	64200000-8	Telecommunicatiediensten
VASTE TELEFONIE	64200000-8	Telecommunicatiediensten
MOBIELE TELEFONIE	64200000-8	Telecommunicatiediensten

1.1 Doel van de aanbesteding

Het doel van de aanbesteding is om te komen tot een Overeenkomst met één Opdrachtnemer. Stadsbank Oost Nederland is voornemens een Overeenkomst af te sluiten met de Inschrijver met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (beste PKV).

1.2 Percelen

Deze opdracht is niet opgedeeld in percelen. Het betreft de levering van homogene diensten die onder één CPV-code vallen. Daarnaast betreft één aanbestedingsplichtige organisatie.

1.3 Overeenkomst

Voor deze aanbesteding wenst Stadsbank Oost Nederland één Overeenkomst te sluiten met een Opdrachtnemer die kan voorzien in de behoefte van een goed functionerend KCC, Vaste Telefonie en Mobiele Telefonie met een uitstekende bereikbaarheid. Eén en ander op basis van de wensen en eisen zoals deze zijn verwoord in deze Uitnodiging tot Inschrijving. Daarnaast verwacht Stadsbank Oost Nederland dat de Opdrachtnemer haar gevraagd en ongevraagd adviseert met betrekking tot de opdracht die voorwerp is van deze aanbesteding.

De Overeenkomst wordt aangegaan met de Inschrijver die de Inschrijving met de Beste Prijs/Kwaliteit Verhouding heeft ingediend. De Overeenkomst is gebaseerd op de Nota('s) van Inlichtingen, deze Uitnodiging tot Inschrijving, de Algemene Inkoopvoorwaarden van Stadsbank Oost Nederland, de concept Overeenkomst en de Inschrijving van de Opdrachtnemer.

De looptijd van de Overeenkomst is gesteld op vier (4) jaar met de éénzijdige optie van Stadsbank Oost Nederland deze vier (4) keer met twaalf maanden te verlengen.

1.4 Locaties

Stadsbank Oost Nederland werkt vanuit één hoofdvestiging in Enschede en op Locatie in de gemeenten. In totaal wordt gewerkt op ca. 25 Locaties. Dit zijn werkplekken op gemeentehuizen, werkpleinen, buurthuizen en dergelijke.

1.5 Leeswijzer

Deze leeswijzer bevat een korte weergave van de opbouw van deze Uitnodiging tot Inschrijving.

- Hoofdstuk 1 verschaft informatie over Stadsbank Oost Nederland, het doel en onderwerp van deze aanbesteding en een beknopte toelichting op de procedure.
- Hoofdstuk 2 gaat in op de aard en omvang van de Opdracht.
- Hoofdstuk 3 geeft een beschrijving van de te volgen procedure.
- Hoofdstuk 4 heeft betrekking op algemene bepalingen en (juridische) voorwaarden.
- In de Bijlagen zitten de benodigde formulieren voor Inschrijving, een prijzenblad, een adressenlijst, een concept Overeenkomst, Algemene Inkoopvoorwaarden van Stadsbank Oost Nederland.

1.6 Stadsbank Oost Nederland

Stadsbank Oost Nederland is een gemeentelijke organisatie (Gemeenschappelijke Regeling) die mensen helpt financieel zelfredzaam te worden. Haar missie is om financiële weerbaarheid en eigen kracht van huishoudens te versterken. Stadsbank Oost Nederland is een bank zonder winstoogmerk die nauw samenwerkt met 22 gemeenten in Twente en de Achterhoek. Daarbij ondersteunt de Stadsbank met haar diensten de aangesloten gemeenten in hun sociale beleid. Mensen vanaf 18 jaar of ouder kunnen gebruik maken van de diensten van Stadsbank.

Op dit moment telt de Stadsbank Oost Nederland circa 170 medewerkers. Daarvan draaien gemiddeld 110 medewerkers mee in het KCC. De overige 60 medewerkers werken in de backoffice. Van de 60 kantoomedewerkers zijn ongeveer 35-40 medewerkers actief in staffuncties, de overige medewerkers zijn administratieve medewerkers in het primaire proces. De ICT wordt in eigen beheer uitgevoerd. Meer informatie over Stadsbank Oost Nederland kunt u vinden op het volgende internetadres: <https://stadsbankoostnederland.nl/>.

2 Aard en omvang van de Opdracht

Stadsbank is in hoge mate afhankelijk van telefonie en een goede telefonische bereikbaarheid. Veel van haar klanten hebben regelmatig bijstand op financieel gebied nodig en treden dan in contact met Stadsbank.

In onderstaande Tabel 3 schetst Stadsbank Oost Nederland een schatting van de omvang van de opdracht van het komende schooljaar. Aan de aantallen uit Tabel 3 kunnen geen conclusies worden verbonden, noch rechten of afnamegaranties worden ontleend. Zij dienen ter illustratie van de omvang van de verwachte af te nemen en bijbehorende dienstverlening. Deze aantallen vormen ook de grondslag voor het prijzenblad.

Tabel 3: Omvang opdracht

OMSCHRIJVING	AANTALLEN
GEBRUIKERS KCC	Ca. 110
KLANTEN	Ca. 8.000
GEBRUIKERS VASTE NUMMER	Ca. 170
GEBRUIKERS MOBIELE TELEFONIE	Ca. 170
GELIJKTIJDIGE GESPREKKEN MET KLANTEN ¹	Ca. 80

2.1 Scope

De scope van deze aanbesteding bestaat in hoofdzaak uit:

- KCC
- Vaste Telefonie
- Mobiele Telefonie (vast/mobiel-integratie)

Buiten scope:

- Mobiel telefoons (hardware).

2.2 Huidige situatie

In de navolgende alinea's volgt een beknopte beschrijving van de huidige werkwijze.

2.2.1 Nummerherkenning

Wanneer een Klant naar de Stadsbank belt binnen openingstijden (9:00 tot 12:30 uur) controleert Business Connect of het telefoonnummer waarmee wordt ingebeld, voorkomt in de rapportages met klantgegevens (dit zijn csv-bestanden) uit Allegro en Smart FMS (het financiële, respectievelijk het CRM-pakket). Daarbij kunnen de volgende situaties ontstaan: het telefoonnummer waarmee de Klant belt kan in beide, in één van beide, of in het geheel niet in rapportages van de applicaties voorkomen.

2.2.1.1 Match Smart FMS

Als Business Connect een match heeft met een rapportage uit Smart FMS wordt er een procesflow gestart. Hierbij wordt gecontroleerd welk product de Klant heeft aan de hand van een kolom uit de eerder gevonden rapportage. In deze rapportage staat ook wie de agent is om naar door te verbinden en een kolom in welk team deze agent zit, mocht de agent offline of niet beschikbaar zijn, om naar

¹ Bij een "normale" situatie, bij pieken kan dit aantal verdubbelen of zelfs nog hoger zijn

door te verbinden. Ook staat in de rapportage welk product de Klant afneemt. Bijvoorbeeld Budgetbeheer, Beschermingsbewind of Budgetzorg.

2.2.1.2 Match Allegro

Als Business Connect een overeenkomst van het telefoonnummer heeft gevonden in een rapportage uit Allegro worden de volgende stappen uitgevoerd. Uit de gevonden rapportage wordt het klantnummer opgezocht. Vervolgens wordt dit klantnummer via een SOAP-koppeling gebruikt om te bekijken welke producten de Klant afneemt. Voorbeelden van producten zijn: Intake, Lening, Budgetbeheer, Schuldregeling. Op dezelfde wijze wordt ook gezocht naar welke agent aan de Klant is toegewezen.

2.2.1.3 Geen match

Wordt het telefoonnummer niet herkend in de rapportages, dan wordt de Klant gevraagd het klantnummer in te toetsen en wordt opnieuw op de eerder beschreven wijze gezocht naar overeenkomsten in de rapportages op basis van het klantnummer.

2.2.1.4 Match meerdere producten

Het kan voorkomen dat een Klant meerdere producten afneemt. Dit komt dan ook naar voren bij het matchen. Dit kunnen meerdere producten zijn die vermeldt staan in de rapportage van Smart FMS, meerdere producten zijn die vermeldt staan in de rapportage van Allegro of producten van beide. De Klant moet nu een keuze maken voor welk actief en aangevraagd product belt. Aan de hand van de keuze van de Klant wordt hij doorverbonden met de beschikbare agent. De agent wordt gehaald uit de betreffende rapportage (op basis van de eerder door Klant gemaakte keuze van het product en het klantnummer of telefoonnummer). Is de agent niet bereikbaar wordt de Klant doorgeschakeld naar het team van deze agent. Is in dat team niemand beschikbaar vindt overloop plaats naar een ander team net zolang totdat de Klant iemand aan de lijn heeft.

2.2.1.5 Geen telefoonnummer of klantnummer herkend

Wordt het telefoonnummer niet herkend en is er geen (juist) klantnummer ingevoerd door de Klant, dan komt de Klant terecht in het hoofdmenu waarin gekozen kan worden voor alle afdelingen. Indien hieruit geen keuze wordt gemaakt, dan wordt de Klant automatisch doorverbonden met afdeling receptie.

2.2.2 Saldofoon

Naast bovenstaande is het voor Klanten ook mogelijk om het saldo op te vragen van hun budgetbeheerrekening (Saldofoon). Hiervoor moet de Klant eerst een keuze maken in het menu. Vervolgens moet de Klant pincode invoeren. Daarmee wordt saldo doorgegeven van hun budgetbeheerrekening. Dit gebeurt door middel van een SOAP-koppeling met Allegro. Daarnaast kan van de vrije reserveringen een geldopname worden klaargezet door het bedrag in te toetsen en te bevestigen.

2.2.3 Communicatieflow Stadsbank Oost Nederland

Om meer inzicht te geven in de keuzes die de Klant wordt geboden is navolgende flow opgesteld.



2.3 Gewenste situatie

De gewenste situatie is minimaal gelijk aan de huidige situatie zoals beschreven in § 2.2. en verder. Uitgangspunten zijn (en blijven):

- Het vinden van de juiste contactpersoon of team op basis van het klantnummer of met telefoonnummerherkenning;
- Het gebruik van de Saldofoon door klanten;
- De oplossing kan gegevens minimaal uit de twee pakketten uit Allegro en Smart FMS (het financiële, respectievelijk het CRM-pakket) halen. De gegevens van de Klant kan in beide pakketten voorkomen.
- De gebruikte techniek als beschreven in de huidige situatie is niet persé leidend. De Inschrijver mag zelf een snellere en werkbare oplossing aandragen voor de gevraagde functionaliteiten.

3 Procedure

3.1 Digitaal aanbesteden

De aanbesteding zal volledig digitaal worden doorlopen. Dit betekent voor de Inschrijver dat bedrijfsgegevens, bewijsstukken en de Inschrijving in dit geval via TenderNed digitaal en online moeten worden ingediend. Op papier aanbesteden is een ander proces dan digitaal aanbesteden. Een Inschrijver dient een account te hebben om documenten te downloaden en in te dienen. Hiertoe dient de Inschrijver zich te registreren bij TenderNed. Meer informatie over digitaal aanbesteden voor Inschrijvers vindt u in op de website van TenderNed (<https://www.tenderned.nl/cms>). Wij raden Inschrijvers met klem aan zo snel mogelijk grondig kennis te nemen van de werkwijze van digitaal aanbesteden via TenderNed. Voor nieuwkomers geldt dat een aanmelding met de benodigde E-herkenning enkele weken in beslag kan nemen.

Op TenderNed is ook een hulpfunctie beschikbaar: de eGids biedt online ondersteuning. De gids is op de website altijd rechts bovenin via de knop 'Help' beschikbaar. De eGids weet op welk scherm u zich in TenderNed bevindt en biedt zo direct relevante informatie. Naast de eGids is de servicedesk bereikbaar op werkdagen van 08:30 tot 18:00 uur via 0800-TenderNed (0800-8363376).

3.2 Planning

In onderstaande planning (Tabel 4) zijn de activiteiten benoemd die onderdeel uitmaken van deze procedure. De gehanteerde tijden zijn Nederlandse tijden. De data en tijden in deze planning zijn tot en met het openen van de Inschrijvingen definitief vastgesteld. Als hierin een wijziging optreedt, ontvangen alle Inschrijvers hiervan via TenderNed bericht. De planning is indicatief. Stadsbank Oost Nederland behoudt zich het recht voor data en tijden te wijzigen, met inachtneming van de minimumtermijnen in de AW2012. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

Tabel 4: Planning

OMSCHRIJVING ACTIVITEITEN	DATUM	TIJD	TOELICHTING
PUBLICATIE	Vr 20 mei 2022		§ 3.3
ZICHTBAAR OP TENDERNEED	Zo 22 mei 2022		
SLUITING 1E SCHRIFTELIJKE VRAGENRONDE	Di 15 juni 2022	10:00 uur	§ 3.4
1E NOTA VAN INLICHTINGEN	Ma 20 juni 2022		
SLUITING 2E SCHRIFTELIJKE VRAGENRONDE	Do 23 juni 2022	10:00 uur	§ 3.4.1
EVT. 2E NOTA VAN INLICHTINGEN	Wo 29 juni 2022		
KLUISSLUITING	Ma 11 juli 2022	10:00 uur	
OPENEN KLUIS MET INSCHRIJVINGEN	Ma 11 juli 2022	10:15 uur	§ 3.7.2
DEMONSTRATIE/ VERIFICATIE	Wo 20 juli 2022		§ 3.11.2
VOorgenomen GUNNINGSBESLUIT	Do 21 juli 2022		§ 3.12
DEFINITIEVE GUNNING	Do 11 augustus 2022		§ 3.14
START IMPLEMENTATIE	Na ondertekening		
INGANGSDATUM OVEREENKOMST	Wo 1 februari 2023		

3.3 Publicatie

Publicatie van alle aanbestedingsstukken zal plaatsvinden via TenderNed. TenderNed is het online marktplaats voor aanbestedingen van de Nederlandse overheid. Met de invoering van de

Aanbestedingswet is het gebruik van TenderNed voor publicaties van Europese aanbestedingen bij wet verplicht voor aanbesteding plichtige instanties.

3.4 Nota van Inlichtingen

Alleen vragen en of opmerkingen over deze Uitnodiging tot Inschrijving kunnen, uitsluitend digitaal via het speciaal daarvoor beschikbare middel (vragen over de aanbesteding) in TenderNed gesteld worden (uitsluitend in de Nederlandse taal). De uiterste datum voor het stellen van vragen is opgenomen in de planning, zie Tabel 4. Te laat of per mail ingediende vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders als Stadsbank Oost Nederland van mening zijn dat de vraag dermate essentieel is dat deze beantwoording noodzakelijk is voor alle Inschrijvers.

Voor het indienen van vragen dient Inschrijver op TenderNed deze aanbesteding te hebben toegevoegd aan haar overzicht van aanbestedingen ('Mijn Aanbestedingen').

Het is nadrukkelijk niet de bedoeling vragen in te dienen via de mailservice van TenderNed. Via de mailservice van TenderNed ingediende vragen worden niet geaccepteerd en worden geacht niet ingediend te zijn.

Alle ingediende vragen en bijbehorende antwoorden worden volgens planning geanonimiseerd gepubliceerd als Nota van Inlichtingen via TenderNed.

3.4.1 2e Nota van Inlichtingen

Als de eerste Nota van Inlichtingen hiertoe aanleiding geeft, biedt Stadsbank Oost Nederland de mogelijkheid voor een tweede vragenronde. Vragen in deze ronde kunnen uitsluitend betrekking hebben op de eerste Nota van Inlichtingen. De uiterste datum voor het stellen van vragen is opgenomen in de planning, zie Tabel 4. Te laat ingediende nadere vragen c.q. nieuwe vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders als Stadsbank Oost Nederland van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat deze beantwoording noodzakelijk is voor alle Inschrijvers.

3.4.2 Toepasselijkheid Nota('s) van Inlichtingen.

Door Stadsbank Oost Nederland verstrekte informatie en inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze zijn vastgelegd in een Nota van Inlichtingen. Aan eventuele mondelinge mededelingen kunnen geen rechten worden ontleend. Een Nota van Inlichtingen wordt opgesteld met daarin opgenomen de geanonimiseerde vragen van Inschrijvers en de antwoorden van Stadsbank Oost Nederland, evenals eventuele wijzigingen van de Uitnodiging tot Inschrijving en of de overige aanbestedingsdocumenten.

Alle Nota's van Inlichtingen (een of meer) maken integraal onderdeel uit van de af te sluiten Overeenkomst voortvloeiende uit deze Uitnodiging tot Inschrijving. Wijzigingen en of aanvullingen in de Nota van Inlichtingen prevaleren boven het overige deel van de Uitnodiging tot Inschrijving.

Wijzigingen uit de Nota van Inlichtingen die betrekking hebben op de concept Overeenkomst zullen voor ondertekening daadwerkelijk worden verwerkt in een aangepaste Overeenkomst. De overige wijzigingen (bijvoorbeeld in het Programma van Eisen) hebben al voldoende werkingkracht als onderdeel van de Nota('s) van Inlichtingen en zullen niet worden aangepast.

Met een Nota van Inlichtingen kan Stadsbank Oost Nederland tot uiterlijk tien dagen voor het verstrijken van de termijn voor het inleveren van de Inschrijving, punten in de Uitnodiging tot Inschrijving en aanvullende stukken wijzigen.

3.5 Inschrijving in samenwerking met andere Inschrijvers

Indien Inschrijver niet zelfstandig in de uitvoering van de opdracht kan voorzien, is de mogelijkheid aanwezig om in te schrijven in samenwerking met andere Inschrijvers.

Inschrijven in samenwerking met andere Inschrijvers kan op twee manieren:

- a. Als samenwerkingsverband ('combinatie') waarbij elke deelnemer aan het samenwerkingsverband ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijk is voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving en ook de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. In de Bijlage 02 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient te worden aangegeven wie de leiding (penvoerder) van het samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde naar Stadsbank Oost Nederland mag optreden;
- b. Als hoofdaannemer-onderaannemer constructie waarbij de hoofdaannemer optreedt als contractpartij en aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen dus inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.

3.5.1 Combinatie

Indien meerdere partijen gezamenlijk, als combinatie, een Inschrijving willen indienen, dienen deze partijen zich vóór de datum van ondertekening van de Overeenkomst of, indien deze ondertekening plaatsvindt na de start van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze Overeenkomst, vóór de startdatum van de werkzaamheden die voortvloeien uit de Overeenkomst als één rechtspersoon (combinatie) te organiseren, zijnde een vennootschap naar Nederlands recht. Deze rechtspersoon fungeert dan als contractpartij en dient als geheel in staat te zijn aan de gestelde selectie- en gunningcriteria te voldoen.

Voor combinaties geldt dat alle combinanten na voorlopige gunning hoofdelijke aansprakelijkheid moeten aanvaarden voor de Opdracht en voor de volledige en correcte nakoming van alle verbintenissen richting Stadsbank Oost Nederland voortvloeiende uit de Overeenkomst.

Bij de uitvoering van de Opdracht vindt in dergelijke gevallen uitsluitend communicatie en bedrijfsuiting (bijvoorbeeld facturatie, managementinformatie, informatiebrochures en logo's op bedrijfskleding/-outillage) namens de combinatie plaats.

Combinatievorming (t.b.v. het omvormen van een hoofd-/onderaannemerschap constructie die heeft ingeschreven op onderhavige aanbesteding) is na gunning slechts mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van Stadsbank Oost Nederland.

3.5.2 Aan te leveren gegevens combinatie

In geval van combinatie dient iedere deelnemer (combinatielid) de Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie Bijlage 02 voor meer informatie). Per combinatielid dient dus een eigen UEA te worden ingevuld en ondertekend. Hierbij moet onder andere worden vermeld wie de overige deelnemer(s) in het samenwerkingsverband is/zijn en welke rol het betreffende combinatielid zelf binnen de combinatie heeft (zie deel II van het UEA). Ook moeten alle tot het samenwerkingsverband behorende Inschrijvers ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, en ook voor de eventuele uitvoering van de Overeenkomst.

3.5.3 Onderaanneming

Naast het vormen van een combinatie is een constructie van hoofd-/onderaanneming toegestaan, onder voorwaarde dat de hoofdaannemer als Inschrijver en uiteindelijke contractpartij fungeert. Bij de uitvoering van de Opdracht vindt in dergelijke gevallen ook uitsluitend communicatie en bedrijfsuiting (bijvoorbeeld facturatie, managementinformatie, informatiebrochures en logo's op bedrijfskleding/-outillage) vanuit de hoofdaannemer plaats.

De hoofdaannemer treedt op als Overeenkomst- en contactpartij voor Stadsbank Oost Nederland en is en blijft verantwoordelijk en aansprakelijk voor de in onderaanneming uitgevoerde diensten. De hoofdaannemer dient in haar Inschrijving op te sommen welke werkzaamheden zij bij welke partij in onderaanneming laat uitvoeren. Daarbij dient Inschrijver aan te tonen dat zij daadwerkelijk kan beschikken over de gevraagde geschiktheidscriteria van de derde waar een beroep op wordt gedaan.

Onderaanneming is na gunning slechts mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van Stadsbank Oost Nederland.

Indien wordt aangemeld als hoofdaannemer dient: Inschrijver in de Bijlage 02 Uniform Europees Aanbestedingsdocument de gegevens in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving en ook de eventuele uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

3.6 Inschrijving

Alleen Inschrijvingen, welke met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden, worden in behandeling genomen.

3.6.1 Contactpersoon Stadsbank Oost Nederland

Gedurende deze aanbesteding dient alle communicatie te verlopen via TenderNed. Berichten dienen te worden gericht ter attentie van de heer P. Kuipers. Het is nadrukkelijk niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van verdere deelname in dit aanbestedingstraject, om andere functionarissen van Stadsbank Oost Nederland dan voornoemd rechtstreeks te benaderen met vragen over deze aanbestedingsprocedure. Uitzondering hierop is de contactpersoon voor de schouw, zie volgende paragraaf.

3.6.2 Schouw

Stadsbank Oost Nederland biedt Inschrijvers de mogelijkheid om met maximaal twee personen per Inschrijver ter plaatse de huidige situatie te bekijken en om bijvoorbeeld de dekking te meten. Een schouw duurt maximaal 1 uur.

Tijdens de schouw worden er geen antwoorden gegeven op vragen van de Inschrijver aangaande de eisen en wensen, de procedure of anders. De schouw is uitsluitend bedoeld om een beter beeld te kunnen krijgen van de huidige situatie, zodat de Inschrijver met de beste passende oplossing kan inschrijven.

Voor het indienen van vragen dient Inschrijver gebruik te maken van vragenronde zoals beschreven in § 3.4. Alleen de antwoorden die verstrekt zijn middels een Nota van Inlichtingen via TenderNed hebben rechtswerking.

Een geïnteresseerde Inschrijver kan zich melden voor een schouw bij de heer M. Kamphuis: m.kamphuis@stadsbankoostnederland.nl of via 088 – 766 37 17.

3.6.3 Vormvereisten Inschrijving

- i. Alleen Inschrijvingen, welke met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden, worden in behandeling genomen.
- ii. Deze aanbestedingsprocedure verloopt digitaal via TenderNed.
- iii. De Inschrijving heeft een geldigheidsduur van 90 dagen gerekend vanaf de dag na sluiting van de inschrijftermijn.
- iv. De Inschrijving is tijdens de geldigheidsduur onherroepelijk;
- v. De Inschrijving is, in het geval dat de voorgenomen gunning aanhangig wordt gemaakt bij een civiel of arbitraal kortgeding, geldig tot in ieder geval 30 dagen na de uitspraak in het kortgeding;
- vi. De Inschrijving is opgesteld in de Nederlandse taal;

- vii. Op de Inschrijving staat duidelijk de naam, het adres en telefoonnummer van een contactpersoon en diens plaatsvervanger. Deze personen zijn gedurende de gehele aanbestedingsprocedure het aanspreekpunt van de Inschrijver.
- viii. De Inschrijver garandeert dat de Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend. Als de tekenbevoegdheid in gezamenlijkheid is belegd bij meer dan een persoon, dan dienen alle betrokken tekenbevoegden te ondertekenen. Tekenbevoegdheid blijkt uit het ingediende uittreksel van het beroeps- of handelsregister uit het land van vestiging van de Inschrijver. Bij de ondertekening/totstandkoming van de definitieve Overeenkomst zullen alle pagina's van Inschrijving door de Opdrachtnemer worden geparafeerd.
- ix. De Inschrijving is opgebouwd als opgegeven in de checklist (zie Bijlage 01);
- x. De bij de Inschrijving gebruikte formulieren zijn opgemaakt in overeenstemming met de standaardformulieren in de Bijlagen;
- xi. Teksten zijn opgemaakt in MS Word format;
- xii. Prijzenbladen zijn opgemaakt in MS Excel format;
- xiii. De Inschrijving moet volledig en geldig zijn. Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden ook daadwerkelijk en compleet worden ingediend. Geldig betekent dat de ingediende stukken, waar gevraagd, rechtsgeldig zijn ondertekend en voldoen aan de overige eisen die eraan zijn gesteld. Daartoe dienen de standaardverklaringen in de Bijlagen op de gevraagde manier te worden ingevuld en ondertekend. De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de volledigheid van de Inschrijving. Een onvolledige Inschrijving is ongeldig. In geval in een samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband afzonderlijk de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsstukken te ondertekenen.
- xiv. Als een Inschrijver gevraagde informatie niet juist heeft aangeleverd kan dat leiden tot uitsluiting van deelneming. Onder 'niet juist' wordt mede verstaan het wijzigen van informatie en of documenten die door Stadsbank Oost Nederland in het kader van onderhavige aanbesteding aan de Inschrijver ter beschikking zijn gesteld.

3.6.4 Vormvereisten prijsopgave

- i. Prijzen worden opgegeven met het Excel prijzenblad dat deel uitmaakt van deze Inschrijving (Bijlage 05). Voor een toelichting op het rekenmodel; zie eerdergenoemd prijzenblad.
- ii. In het prijzenblad zijn alle kosten opgenomen voor de uitvoering van de opdracht zoals beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving en de Bijlagen.
- iii. De op te geven prijzen zijn exclusief btw. Alle bedragen dienen te worden opgegeven in Euro's.
- iv. Stadsbank Oost Nederland voeren geen onderhandelingen. Dat betekent dat de ingediende prijzen door de Inschrijver aan wie de Opdracht gegund wordt, ongewijzigd blijven.
- v. Inschrijver accordeert de eis op TenderNed die betrekking heeft op het prijzenblad.

3.6.5 Toelichting op prijzenblad

De Inschrijver wordt dringend geadviseerd eerst het tabblad toelichting door te nemen alvorens het prijzenblad in te vullen

- i. Algemeen: het werkblad bevat meerdere tabbladen, berekeningen en functies. Als u gebruik wenst te maken van de gegevens uit dit werkblad raden wij u aan te werken met een kopie. De bladen zijn niet beveiligd om u in gelegenheid te stellen uw eigen berekeningen in een kopie te hanteren. Echter in het op te laden document dient de Inschrijver slechts de gevraagde cellen in te vullen en verder geen wijzigingen aan te brengen in reeds ingevulde

gegevens of formules, anders wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en is de Inschrijver uitgesloten van deelname.

- ii. Algemeen: De in het werkblad gehanteerde begrippen zijn in overeenstemming met die uit de Uitnodiging tot Inschrijving en geschreven met een begin hoofdletter. Voor een omschrijving van deze begrippen en definities wordt verwezen naar de Uitnodiging tot Inschrijving.
- iii. Algemeen: de opgegeven prijzen zijn volgens het gestelde in de Uitnodiging tot Inschrijving en het Programma van Eisen (o.a. Commerciële eisen).
- iv. Algemeen: de opgegeven producten dienen volledig te voldoen aan het gestelde in de Uitnodiging tot Inschrijving. Als hierbij wordt geconstateerd dat de verstrekte gegevens onjuist, onwaar of onvolledig zijn, heeft Stadsbank Oost Nederland het recht om de Inschrijver uit te sluiten van deelname aan deze aanbesteding dan wel het recht om de gesloten Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.

3.6.6 Wijze van aanbieden Inschrijving

- i. De Inschrijving wordt digitaal aangeleverd via TenderNed;
- ii. De Inschrijving dient ondertekend te zijn door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de Inschrijver;
- iii. In geval in een samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband afzonderlijk de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsstukken te ondertekenen;
- iv. Inschrijvingen die niet voor de sluitingstermijn, zoals weergegeven in de planning uit Tabel 4 in de digitale kluis zijn ingediend, worden uitgesloten van deelname²;
- v. Niet tijdig ingediende Inschrijvingen en of per fax of per e-mail dan wel persoonlijk ingediende Inschrijvingen worden geacht niet te zijn gedaan en worden terzijde gelegd;
- vi. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor tijdige indiening van de complete en volledige Inschrijving;
- vii. Het risico van te late of verkeerde aanlevering berust in zijn geheel bij de Inschrijver;
- viii. Om een digitale Inschrijving via TenderNed te kunnen indienen, dient Inschrijver te zijn geregistreerd op TenderNed. Na registratie kan uw account worden ingericht en beheert. Ook dient u de onderhavige aanbesteding toe te voegen aan 'Mijn aanbesteding';
- ix. Als uw Inschrijving gereed is kunt u deze plaatsen in de digitale kluis. Na ontvangst en invulling van de sms-transactiecode die u ontvangt op uw mobiele telefoon wordt uw Inschrijving in de digitale kluis geplaatst;
- x. Na plaatsing in de kluis ontvangt u via TenderNed een automatische bevestiging welke geldt als ontvangstbewijs.

Voor meer informatie over het gebruik van TenderNed en digitaal inschrijven kunt u gebruik maken van de "Handleiding voor ondernemingen" van TenderNed. De gids is op de website altijd rechts bovenin via de knop 'Help' op te vragen. Zie ook: <https://www.tenderned.nl/cms/tenderned-voor-ondernemingen>.

² Wij adviseren Inschrijver ruim voor het verstrijken van de deadline de documenten gereed te hebben voor het uploaden. De Inschrijver is en blijft zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen van zijn Inschrijving. Hierbij dient Inschrijver zich te realiseren dat er zich een technische storing kan voordoen of het uploaden van documenten van de Inschrijver naar TenderNed meer tijd in beslag neemt dan verwacht.

3.7 Beoordelen Inschrijvingen

3.7.1 Algemeen

Iedere Inschrijver dient een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) te overleggen. De digitale versie (via TenderNed) dient te worden gebruikt. In de volgende paragrafen wordt aangegeven welke informatie een Inschrijver dient in te leveren ten behoeve van de beoordeling op grond van:

- a. Uitsluitingsgronden (zie Tabel 5);
- b. Geschiktheidseisen (zie Tabel 6);
- c. Gunningcriteria (zie § 3.9).

De gevraagde informatie dient volledig te worden ingediend. Als niet alle gevraagde informatie wordt ingediend kan de Inschrijving terzijde worden gelegd.

3.7.2 Openen van de Inschrijvingen

De opening van de kluis met Inschrijvingen vindt plaats volgens de planning uit Tabel 4. De opening geschiedt niet openbaar. Van de opening wordt een proces verbaal gemaakt. Hierin wordt vermeld welke Inschrijvers een Inschrijving hebben ingediend evenals eventuele andere feitelijke zaken die bij de opening worden vastgesteld. Dit proces-verbaal wordt via TenderNed verstuurd aan de Inschrijvers.

3.7.3 Controle

- i. Stadsbank Oost Nederland behoudt zich het recht voor om in het kader van deze aanbesteding te allen tijde de verstrekte gegevens op juistheid, waarheid en volledigheid te controleren.
- ii. Als hierbij wordt geconstateerd dat de verstrekte gegevens onjuist, onwaar of onvolledig zijn, heeft Stadsbank Oost Nederland het recht om de Inschrijver uit te sluiten van deelname aan deze aanbesteding dan wel het recht om de gesloten Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
- iii. De Inschrijver is alsdan schadeplichtig. Alle te maken kosten om tot een (nieuwe) gunning of Europese aanbesteding te komen zullen worden verhaald, onverminderd alle overige rechten. Met het uitbrengen van een Inschrijving stemt de Inschrijver hier expliciet mee in.

3.8 Gunningsprocedure

- i. Alle Inschrijvingen worden getoetst aan de hand van de vormvereisten als benoemd in § 3.6.3. Indien een Inschrijving niet voldoet aan de vormvereisten of niet volledig is, wordt deze terzijde gelegd.
- ii. De volgende stap is het beoordelen van de Inschrijver op grond van kwalitatieve selectiecriteria. Deze zijn gebaseerd op uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Als een Inschrijver niet wenst of niet kan voldoen aan de hieronder gestelde eisen volgt uitsluiting of afwijzing.

Tabel 5: Uitsluitingsgronden

NR.	UITSLUITINGSGROND	BEWIJSVOERING	BEOORDELING
1.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument Ingevuld ^a en rechtsgeldig ondertekend ^b Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	[BIJ INSCHRIJVING] — Akkoord met deze eis (Eis: Uniform Europees Aanbestedingsdocument) via de digitale omgeving in TenderNed; — Een compleet ingevuld¹ en bij voorkeur rechtsgeldig ondertekend² Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 02). [BIJ VOORLOPIGE GUNNING] — Een verklaring van de belastingdienst met betrekking tot de betaling van sociale zekerheidspremies en belastingen (op verzoek) én — Afschrift van het bewijs van Inschrijving in het Beroeps- en Handelsregister én — Gedragsverklaring aanbesteden (op verzoek) Zowel een origineel als een gewaarmerkte kopie is toegestaan.	[BIJ INSCHRIJVING:] ▪ Akkoord met de eis (Eis: Uniform Europees Aanbestedingsdocument) via de digitale omgeving in TenderNed; ▪ Een compleet ingevuld UEA (Bijlage 02). [BIJ VOORLOPIGE GUNNING:] ▪ Na het voorlopige gunningsbesluit zal de Inschrijver aan wie de voorlopige gunning verleend is op eerste verzoek van Stadsbank Oost Nederland en: a. Een verklaring van de belastingdienst overleggen (met betrekking tot de betaling van sociale zekerheidspremies en belastingen) die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden; b. Het bewijs van Inschrijving in het Beroeps- en Handelsregister overleggen dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden; c. Een Gedragsverklaring aanbesteden overleggen die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 24 maanden. Als dan niet binnen zeven (7) Werkdagen aangeleverd volgt alsnog uitsluiting. Ingeval er in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan dit samenwerkingsverband afzonderlijk aan bovenstaande te voldoen

a = het uniform Europees aanbestedingsdocument vervangt sinds 1 juli 2016 de oude uniforme eigen verklaring. Let op: de opzet en wijze van invulling van het UEA is anders dan de oude modellen eigen verklaring. Met name de vragen over uitsluitingsgronden (deel iii) kan meer invulwerk vragen van de Inschrijver. Daarnaast is het beginsel van self cleaning opgenomen. Hiermee geeft een Inschrijver aan dat zij maatregelen heeft genomen om aan te tonen dat zij zich verbeterd heeft op het gebied waarop in beginsel voor haar een uitsluitingsgrond van toepassing was.

b = ondertekening van het formulier is niet verplicht. Een rechtsgeldige handtekening onder de Inschrijving geldt ook als een ondertekening van het uniform Europees aanbestedingsdocument. In geval in een samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband afzonderlijk de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsstukken te ondertekenen.

Tabel 6: Geschiktheidseisen

NR.	GESCHIKTHEIDSEIS	BEWIJSVOERING	BEOORDELING
1.	Verzekerde som De verzekerde som wettelijke aansprakelijkheid is minimaal € 1.500.000,- per gebeurtenis met een minimum dekking van € 2.500.000 per Kalenderjaar ³ . De hoogte van deze verzekerde som dient gedurende de duur van de Overeenkomst gehandhaafd te blijven.	<u>[BIJ INSCHRIJVING]</u> – Akkoord met deze eis (Eis: Verzekering) via de digitale omgeving in TenderNed en – Deel IV van UEA (Bijlage 02). <u>[BIJ VOORLOPIGE GUNNING]</u> – Afschrift van de polis waaruit blijkt dat Inschrijver is verzekerd (niet ouder dan 1 jaar).	– Akkoord met de eis (Eis: Verzekering) in TenderNed. Het niet accorderen van de eis leidt tot afwijzing. – <u>Na</u> de voorlopige gunning dient de Inschrijver op <u>eerste verzoek</u> aan te tonen dat zij over de gevraagde polis beschikt. Als dan blijkt dat er een lagere verzekerde som is en of de polis ouder dan één jaar en of de polis geheel ontbreekt leidt dit alsnog tot afwijzing.
2.	Kwaliteitsborgingsysteem De Inschrijver verklaart dat hij: – Beschikt over geldige certificaten ISO 9001 én 27001 of gelijkwaardig, geldig in 2022; – De keurmerken genoemd als hierboven zullen worden gehandhaafd gedurende de looptijd van de Overeenkomst; – De kosten voor het handhaven van de keurmerken volledig voor rekening van Opdrachtnemer zullen zijn.	<u>[BIJ INSCHRIJVING]</u> – Akkoord met deze eis (Eis: Kwaliteitsborgingsysteem) via de digitale omgeving in TenderNed; – Deel IV van UEA (Bijlage 02).	– Akkoord met de eis (Eis: Kwaliteitsborgingsysteem) in TenderNed. Het niet accorderen van de eis leidt tot afwijzing. – Ingeval er in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan dit samenwerkingsverband afzonderlijk aan de vereisten inzake het kwaliteitsborgingsysteem te voldoen.

³ Hiermee bedoeld de Aanbestedende Dienst dat de gevraagde minimeisen ten aanzien van de verzekering meteen ook als maximum gelden voor de aansprakelijkheid en vrijwaring voor de directe letselschade en materiële schade aan goederen van Stadsbank Oost Nederland en van derden, voor zover deze veroorzaakt is door schuld van de Opdrachtnemer en of haar medewerkers, dan wel door haar ingeschakelde (medewerkers) van derden

NR. GESCHIKTHEIDSEIS**BEWIJSVOERING****BEOORDELING**

3.	Kerncompetenties Inschrijver dient een tevreden referentie op te geven waarbij: – De oplossing van de referentie over gelijkwaardige functionaliteiten en voorzieningen beschikt als de aangeboden KCC. – De oplossing van de referentie van hetzelfde merk en type is als de oplossing waarmee wordt ingeschreven. – de Inschrijver als hoofdaannemer heeft opgetreden bij het referentieproject en heeft de oplossing zelf onder eigen regie geïmplementeerd. – De oplossing bij Referent minimaal een half jaar in bedrijf is. – De referent qua omvang minimaal de helft is van Stadsbank Oost Nederland.	<u>[BIJ INSCHRIJVING]</u> – Akkoord met deze eis (Eis: Gestanddoening Kerncompetenties) via de digitale omgeving in TenderNed. Volledig ingevuld schema volgens Bijlage 03.	– Akkoord met de eis (Eis: Gestanddoening Kerncompetenties) in TenderNed. Het niet accorderen van de eis leidt tot afwijzing. – Het niet voldoen aan de gestelde minimeisen voor de kerncompetenties leidt tot afwijzing. – Een niet volledig ingevulde Bijlage 03 voor de kerncompetenties leidt tot afwijzing. – Het gebruikmaken bij de referentie van ervaring van een of meer onderaannemers is alleen toegestaan als die onderaannemer(s) bij de uitvoering van de onderhavige Overeenkomst wordt/worden ingezet en Inschrijver, als hoofdaannemer ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de opdracht.
-----------	---	---	---

Stadsbank Oost Nederland kan van de winnende Inschrijver verlangen dat hij, als hij gebruik maakt van een of meer onderaannemers om zich te kwalificeren voor de Overeenkomst, de bewijsstukken overlegt waaruit blijkt dat hij bij de uitvoering van de opdracht ook werkelijk gebruik kan maken van de betreffende onderaannemer(s) en welk gedeelte van de onderhavige opdracht hij (eventueel) in onderaanneming wil geven. Ook kan Stadsbank Oost Nederland verlangen dat de winnende Inschrijver, per onderaannemer, een verklaring van de betreffende onderaannemer overlegt waarin deze aangeeft bereid te zijn de genoemde werkzaamheden uit te voeren.

3.9 Geschiktheid en gunningsprocedure

Inschrijvingen die toetsing en controle op voorgaande uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen met goed gevolg hebben doorlopen, worden vervolgens beoordeeld aan de hand van het gunningcriterium de Beste PKV. Deze beoordeling valt in de volgende onderdelen uiteen.

- a. Toetsing aan het Programma van Eisen;
- b. Accorderen overige eisen via TenderNed;
- c. Beoordeling aan de hand van het gunningscriterium Beste PKV.

3.9.1 Toetsing aan het Programma van Eisen

Bij dit onderdeel van de beoordeling wordt eerst getoetst of de Inschrijving voldoet aan alle in het Programma van Eisen (PvE) gestelde (zie Bijlage 04). Om aan te geven dat zij, zonder enig voorbehoud en met volledige instemming, akkoord gaat met de eisen uit het PvE, dient de Inschrijver eis (Eis: Instemming met het Programma van Eisen) te accorderen via de digitale omgeving in TenderNed. Enkel de Inschrijver die de eis in TenderNed accordeert en op die wijze volledig en zonder voorbehoud instemt met de gestelde eisen uit het PvE komt voor verdere beoordeling in aanmerking.

3.9.2 Accorderen overige eisen via TenderNed

Hierbij wordt gecontroleerd of de Inschrijver zich heeft geconformeerd aan de overige eisen via TenderNed. Dit zijn:

- Eis: Gestanddoening beantwoording vragen (Tabel 9);
- Eis: Instemming met de Algemene Inkoopvoorwaarden Stadsbank Oost Nederland (Bijlage 07);
- Eis: Instemming met de Overeenkomst (Bijlage 06);
- Eis: Gestanddoening Prijzenblad (Bijlage 05).

3.9.3 Beoordeling Beste PKV

Het gunningscriterium Beste PKV bestaat uit twee subgunningcriteria te weten prijs en kwaliteit. De verhouding prijs/kwaliteit is 30/70. De beoordeling van beide criteria wordt in de volgende paragrafen uitgebreid toegelicht.

Tabel 7: Score Beste PKV

SUBGUNNING -CRITERIUM	ONDERDEEL	SCORE
PRIJS	De totaalprijs bestaat uit de optelling van de door Opdrachtnemer opgegeven prijzen van het volledig ingevulde prijzenblad	30,00
KWALITEIT	▪ Beantwoording vijftien (15) casevragen	50,00
	▪ Demonstratie/ verificatie	20,00
BESTE PKV	EINDSCORE PRIJS EN KWALITEIT	100,00

3.10 Subgunningcriterium: prijs

In deze paragraaf wordt de beoordeling van het subgunningcriterium prijs besproken.

3.10.1 Beoordeling subgunningcriterium prijs

De prijzen worden opgegeven aan de hand van Bijlage 05. Inschrijvers wordt sterk aangeraden om het tabblad "Toelichting" eerst goed tot zich te nemen alvorens de prijzen worden opgegeven. De prijsbeoordeling wordt gedaan aan de hand van de totaalprijs.

De totaalprijs ontstaat uit de optelling in het prijzenblad van de door Opdrachtnemer opgegeven prijzen.

De beoordeling van de totaalprijs gaat als volgt.

Het maximaal aantal te behalen punten bij het subgunningcriterium prijs is 30. De prijsbeoordeling wordt gedaan aan de hand van de totaalprijs.

De score op dit onderdeel worden relatief berekend ten opzichte van de Inschrijving met de laagste inschrijfsom. De formule is hierbij als volgt:

$$\frac{\text{Laagste totaalprijs}}{\text{Totaalprijs Inschrijver}} \times 30$$

De scores worden afgerond op 2 decimalen achter de komma.

De eindbeoordeling van de prijzen wordt pas na beoordeling van de kwaliteit aan de leden van de beoordelingscommissie bekend gemaakt. Hierna wordt een schematische voorbeeldweergave van de prijsscore weergegeven.

Tabel 8: Voorbeeld eindscore prijs

NAAM INSCHRIJVER	PRIJS	SCORE
INSCHRIJVER A	€ 205.000	29,27
INSCHRIJVER B	€ 200.000	30,00
INSCHRIJVER C	€ 220.000	27,27

De eindbeoordeling van de prijzen wordt pas na beoordeling van de kwaliteit aan de leden van de beoordelingscommissie bekend gemaakt.

3.11 Subgunningcriteria kwaliteit

De kwaliteit wordt beoordeeld aan de hand van:

1. Beantwoording door Inschrijver van vijftien (15) casevragen;
2. Demonstratie/ verificatie.

Met beide subgunningcriteria van kwaliteit kan een Inschrijver maximaal 70 punten scoren.

3.11.1 Subgunningscriterium kwaliteit: casevragen

De beoordeling van de component kwaliteit vindt plaats op de beantwoording van vijftien (15) vragen die worden gesteld aan Inschrijver. De beantwoording door Inschrijver op de vragen dient te worden verricht aan de hand van onderstaande vormvereisten. Deze vereisten dragen bij aan een gelijke behandeling voor alle Inschrijvers. Een Inschrijving die niet voldoet aan de vormvereisten zoals beschreven in paragraaf 3.6.3., wordt niet beoordeeld. De Inschrijving is dan ongeldig en wordt terzijde gelegd.

3.11.1.1 Vormvereisten beantwoording subgunningcriterium kwaliteit: casevragen

- i. In navolgende tabel worden vragen gesteld. Per casevraag of blok van casevragen staat vermeld hoeveel punten er maximaal gescoord kunnen worden. Voor alle vragen samen is de

maximaal te verkrijgen score 50,00. Bij de beantwoording van de vragen dient minimaal te worden voldaan aan alle eisen in de Uitnodiging tot Inschrijving en Nota('s) van Inlichtingen.

- ii. Beantwoording van de vragen dient te worden gezien in het licht van de gegevens uit deze Uitnodiging tot Inschrijving.
- iii. Voor de beantwoording van alle casevragen mag de Inschrijver **maximaal 45.000 tekens** (exclusief spaties) gebruiken⁴. De limiet op het aantal tekens is erop gericht om elke Inschrijver evenveel ruimte te bieden voor beantwoording. Om de kaders van de beantwoording gelijk te stellen voor alle Inschrijvers is door Stadsbank Oost Nederland gekozen voor een bepaald maximumaantal tekens.
- iv. Bij abusievelijke overschrijding van het aantal tekens zal het aantal tekens worden teruggebracht tot het voorgeschreven aantal, waarbij de laatste tekens van de beantwoording zullen komen te vervallen.

N.B.: het gaat dus om het aantal tekens (exclusief spaties) en niet om het aantal woorden!

- v. Tekens die worden gebruikt om aan het begin van de beantwoording de vraag zoals gesteld in te herhalen zullen niet worden meegerekend.
- vi. De essentie dient tekstueel verwoord te worden. Dit is waarop de beoordeling zal plaatsvinden.
- vii. Tabellen kunnen worden geïmporteerd in Word (niet als afbeelding) en de daarin verwerkte tekens tellen mee. Indien Inschrijver een tabel als afbeelding meestuurt zal dit eveneens slechts als ondersteuning van de tekst dienen. Eventuele aanwezige tekst/cijfers in de afbeelding kan en wordt niet mee beoordeeld en dient achterwege te worden gelaten.
- viii. Inschrijver dient bij het gebruik van tabellen en afbeeldingen rekening te houden dat deze net als de aan te leveren antwoorden geanonimiseerd dienen te zijn. Dit betekent zonder enige vermelding van bedrijfsnaam, logo, kleurstelling (bijvoorbeeld in opsomming of opmaak) of andere uiting waaruit de bedrijfsnaam te herleiden is.
- ix. Als de aangeleverde beantwoording niet geanonimiseerd is kan Stadsbank Oost Nederland besluiten de Inschrijving ter zijde te leggen. Bij een kennelijke omissie ten aanzien van de anonimiteit behoudt Stadsbank Oost Nederland zich het recht voor om niet geanonimiseerde delen uit de aangeleverde beantwoording onleesbaar te maken.
- x. De beantwoording van de vragen door Inschrijver is opgemaakt in Word. Dit is om eenvoudig te controleren of aan de vormvereiste van het aantal tekens voldoet.
- xi. Tot slot dient Inschrijver de bijbehorende eis op TenderNed te accorderen (Eis: Gestanddoening beantwoording vragen).
- xii. De onderstaande vragen dienen door de Inschrijver naar waarheid te worden beantwoord. De beantwoording van Inschrijver maakt integraal deel uit van de te sluiten Overeenkomst. Bovendien wordt op basis van de gegeven antwoorden (een deel van) de kwaliteit van de Inschrijver beoordeeld.

xiii. Eventuele kosten voortvloeiend uit de in de beantwoording beschreven acties zijn volledig inbegrepen in de standaardprijzen als opgegeven in het prijzenblad. Zo niet, dan dient de Inschrijver dit bij de beantwoording expliciet en ondubbelzinnig te vermelden. Als dit niet

⁴ Voor het tellen van de gebruikte tekens kunt u gebruik maken van de functie "Woorden tellen" in Word. Deze vindt u onder het tabblad "Controleren". Let erop dat bij controle van dit onderdeel gelet wordt op het aantal tekens (exclusief spaties), *niet* het aantal woorden.

het geval is kan Opdrachtnemer naderhand op geen enkele wijze (extra) kosten voor de beschreven dienstverlening in rekening brengen.

- xiv. Als de in beantwoording van de Opdrachtnemer zaken worden benoemd die ongelijk zijn aan de eisen uit deze Uitnodiging tot Inschrijving, dan geldt het meest voordelige van deze tegenstrijdige zaken ten gunste van Stadsbank Oost Nederland.

Tabel 9: Gunningcriterium kwaliteit: casevragen

CASEVRAAG		MAXIMALE SCORE
COMMUNICATIE		
<i>Stadsbank Oost Nederland is op zoek naar een echte service- en ketenpartner. Hierin is onderlinge communicatie en afstemming in de keten van groot belang.</i>		
Casevraag 1.	Hoe is het accountmanagement, operationele ondersteuning en servicemanagement ingericht gedurende de totale looptijd van het contract? Houd in uw beantwoording tenminste rekening met: – Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en rollen – Inrichting van de onderlinge samenwerking	16,00
Casevraag 2.	ICT-afdeling van Stadsbank Oost Nederland vervult de rol van eerstelijns servicedesk van en naar Stadsbank. Hoe wordt uw proces en communicatie hierop ingericht?	
Casevraag 3.	Hoe worden storingen en terugkoppelingen via de eerste lijn van de ICT-afdeling opgepakt? Op welke wijze ontzorgt Inschrijver het proces van Stadsbank?	
Casevraag 4.	Hoe wordt Stadsbank Oost Nederland/ ICT-afdeling proactief op de hoogte gehouden van lopende storingen en op welke wijze wordt gerapporteerd?	
Casevraag 5.	Op welke wijze geeft Inschrijver vorm aan strategisch, operationeel en tactische overleg?	
Verder naar casevraag 6 ↓		

ADVIES

Stadsbank Oost Nederland vindt het belangrijk om inzicht te hebben in de door Inschrijver aangeboden oplossing; hoe deze technisch is opgebouwd, hoe de betrouwbaarheid wordt gewaarborgd en op welke wijze de aangeboden oplossing aansluit op de behoefte van Stadsbank Oost Nederland en gestelde uitgangspunten. Stadsbank Oost Nederland wenst dat Inschrijver dit inzicht geeft en daarvoor een document overlegt, waaruit de volgende aspecten blijken.

- Casevraag 6. Inzage in de aangeboden architectuur met uitleg (waaruit ten minste de volledige technische opbouw en de belangrijkste koppelingen blijkt) én de motivatie van Inschrijver voor zijn keuze voor de aangeboden architectuur.
- Casevraag 7. Welke redundante voorzieningen in de geoffreerde oplossing zijn opgenomen, bijvoorbeeld op gebied van verbinding, netwerkkoppelingen, backbone, software / serverpark en datacenters, die daadwerkelijk betrekking hebben op de geoffreerde oplossing? Welke aanvullende voorzieningen zou Inschrijver aanraden om de continuïteit van de oplossing verder te borgen.
- Casevraag 8. De bedoeling van Stadsbank Oost Nederland is om een dienstverlener en oplossing te krijgen die optimaal aansluit op de behoefte en doelstellingen (zie o.a. hoofdstuk 2). In hoeverre sluit uw organisatie en functionele oplossing hierop aan. En op welke wijze? Welke kansen ziet Inschrijver om extra meerwaarde te vormen voor Stadsbank Oost Nederland?
- Casevraag 9. De bedoeling van Stadsbank Oost Nederland is om een oplossing te krijgen die invulling geeft aan de uitgangspunten in de gewenste situatie (hoofdstuk 2). In hoeverre sluit uw functionele oplossing aan op de genoemde uitgangspunten, het concept voor telefonische bereikbaarheid, het registratieproces, de uitlevering van E-Sims en de koppelingen met onze middleware? En op welke wijze? Welke kansen ziet Inschrijver om met de oplossing extra meerwaarde te vormen voor Stadsbank Oost Nederland?

11,50[Verder naar casevraag 10 ↓](#)

IMPLEMENTATIEPLAN .

Casevraag 10. Beschrijf in een concept plan van aanpak de planning en uitvoering van de installatie en implementatie van de nieuwe oplossing en de migratie van de huidige oplossing naar de nieuwe oplossing?

11,25

Houd in uw beantwoording tenminste rekening met:

- Welke verantwoordelijkheden door de Inschrijver gedragen worden, welke door de ICT-afdeling van Stadsbank Oost Nederland en welke derde partijen namens de Inschrijver betrokken zijn/ worden;
- Hoe samen gewerkt wordt met betrokken medewerkers van Stadsbank en ketenpartners tijdens de implementatie en configuratie; geef hiertoe een schatting van de benodigde capaciteit en rollen vanuit Stadsbank en haar ketenpartners; Stadsbank gebruikt in project de Prince II methodiek, Deelname in benodigde project- en stuurgroepen is voor Inschrijver verplicht.
- Wat voor opleidingen/ trainingen er met betrekking tot adoptie naar medewerkers gegeven worden, hoe alle medewerkers worden geïnstrueerd/ getraind bij de uitrol maar ook in de beheerfase en hoeveel capaciteit van Stadsbank daarvoor gevraagd wordt.
- Wat voor documentatie (functioneel ontwerp, technisch ontwerp, testplan, nummerplan, draaiboek, handleidingen, etc.) opgeleverd wordt en hoe review en vaststelling hiervan georganiseerd wordt.
- Wat zijn de tijd-kritische elementen zijn in de planning? Op welke wijze wordt geborgd dat de, in de in de aanbesteding genoemde, deadline daadwerkelijk gehaald wordt?
- Hoe testen en accepteren van de nieuwe oplossing georganiseerd wordt;
- De belangrijkste risico's en mitigerende maatregelen en hoe mogelijke roll-back kan plaatsvinden;
- Hoe overlast voor Stadsbank gedurende/ na migratiemomenten zo veel mogelijk wordt voorkomen?

Verder naar casevraag 11 ↓

SPECIFIEKE ZAKEN.

Casevraag 11.	Welke (laagdrempelige) oplossingen kan Inschrijver bieden om de indoordekking voor medewerkers thuis te verbeteren naast Voice over WIFI?	6,25
Casevraag 12.	Welke oplossingen biedt Inschrijver voor het professioneel inspreken van de mobiele voicemail?	
Casevraag 13.	Welke mogelijkheden biedt Inschrijver op het gebied van floorwalking; het meelopen op de werkvloer om medewerkers te ondersteunen in de adoptie van de nieuwe digitale verbinding(spraak en data)? En welke ondersteunende middelen gebruikt Inschrijver hiervoor? Dit alles in afstemming met de ICT partner.	
Casevraag 14.	Duurzaamheid: Wat is de visie van Inschrijver op duurzaamheid en duurzaamheid in de keten? Op welke wijze helpt Inschrijver Stadsbank Oost Nederland met duurzamer te worden? Wat zijn de voordelen voor Stadsbank Oost Nederland?	

TOEGEVOEGDE WAARDE

Stadsbank Oost Nederland wenst een Opdrachtnemer die tegen een reële en waar te maken prijs een grote toegevoegde waarde kan leveren.

Casevraag 15.	Welke toegevoegde waarde denkt Opdrachtnemer te kunnen bieden aan Stadsbank Oost Nederland bovenop het in deze Uitnodiging tot Inschrijving benoemde?	5,00
---------------	---	------

3.11.1.2 Beoordeling subgunningcriterium kwaliteit: casevragen

De beoordeling van de kwaliteit wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie bestaat uit meerdere leden. De beoordelingscommissie hanteert bij het beoordelen de scoretabel als hierna weergegeven.

Voor de beoordeling op kwaliteit zijn leden niet op de hoogte van de door Inschrijvers scores op prijs. Dit om de beoordeling vrij van prijs uit te voeren.

Alle beoordelaars ontvangen een beoordelingsformulier waarin de scoretabel is opgenomen. Tevens staan daar alle casevragen in vermeld en is er ruimte voor beoordelaars om per vraag de positieve kanttekeningen en verbeterpunten te noteren. Tot slot wordt gevraagd om een cijfer uit de scoretabel toe te kennen aan iedere vraag.

Voor wat betreft de te beoordelen vragen beoordeelt de beoordelingscommissie in eerste instantie individueel op eigen merites. Vervolgens worden de beoordelingen met elkaar besproken en waar nodig wordt consensus gezocht en een individuele beoordelaar in gelegenheid gesteld om de eigen beoordeling bij te stellen. Alle beoordelingen vormen samen het eindoordeel op kwaliteit.

Tabel 10: Beoordelingscommissie

FUNCTIE	
1	Informatiemanager
2	Hoofd Bedrijfsvoering
3	Functioneel Applicatiebeheerder
4	Adviseur Bestuurlijk Juridische Zaken

Stadsbank Oost Nederland is gerechtigd om in voorkomende gevallen functionarissen uit de beoordelingscommissie te vervangen door andere functionarissen. Stadsbank Oost Nederland zal hiermee uiteraard zeer terughoudend en zorgvuldig omspringen.

Tabel 11: Scoretabel

SCORE	OORDEEL	TOELICHTING
0 PUNTEN	Geen	– Indien geen antwoord op de vraag (m.b.t. onderwerp en of doelstellingen) wordt gegeven ontvangt de Inschrijver hiervoor geen punten.
2 PUNTEN	Onvoldoende	– Onvoldoende inzicht in en aandacht voor het gevraagde. – Geen/nauwelijks bekendheid met, of weinig aandacht voor (klantspecifieke wensen van) Stadsbank Oost Nederland. – Het antwoord is onvoldoende beknopt en of bevat veel informatie die niet rechtstreeks met de vraag te maken heeft. – Onvoldoende SMART geformuleerd.
5 PUNTEN	Voldoende	– Voldoende inzicht in en aandacht voor het gevraagde. – Enige bekendheid met, of enigszins aandacht voor (klantspecifieke wensen van) Stadsbank Oost Nederland. – Bevat informatie die niet aansluit bij de vraag. – Redelijk SMART geformuleerde beantwoording.
7 PUNTEN	Goed	– Goed inzicht in en aandacht voor het gevraagde. – Bekend met / aandacht voor (klantspecifieke wensen van) Stadsbank Oost Nederland. – Het antwoord is beknopt en bevat nauwelijks overbodige informatie die niet of slechts zijdelings aansluit bij de vraag. – Ruim voldoende SMART beantwoord.
9 PUNTEN	Uitstekend	– Optimaal inzicht in en aandacht voor het gevraagde. – Uit het antwoord spreekt ambitie en betrokkenheid⁵. – Zeer goed bekend met en bijzondere aandacht voor (klantspecifieke wensen van) Stadsbank Oost Nederland. – Het antwoord is kort en bondig en sluit aan bij de gestelde vraag. – De beantwoording is SMART geformuleerd.

⁵ In hoeverre is en blijft de Opdrachtnemer op de hoogte van zaken / problemen die spelen bij de (branche van de) Stadsbank Oost Nederland en wordt daar adequaat op ingespeeld.

Aan de hand van een voorbeeld wordt de beoordeling van kwaliteit door de beoordelingscommissie toegelicht. In dit voorbeeld kan met de beantwoording van casevraag X een maximale score van 6,00 worden verdiend. Als alle beoordelaars de beantwoording van deze vraag met de hoogste score –een 9– beoordelen, krijgt men de maximale score van 6,00. In het voorbeeld wordt gewerkt met een fictieve beoordeling.

Tabel 12: Voorbeeld van een score casevraag X

TE BEOORDELEN	BEOORDELAAR 1	BEOORDELAAR 2	...	BEOORDELAAR 4	TOTAAL PUNTEN
CASEVRAAG X	7	5	...	9	28

Hierna wordt de score berekend aan de hand van de formule: $\frac{\text{Totaal punten}}{\text{maximale punten}} \times \text{score maximaal}$ zie Tabel 13. De eindscore wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.

Tabel 13: Voorbeeld van een totaalscore bij casevraag X

VRAAG X (MAX SCORE = 6,00)	TOTAAL PUNTEN (ZIE TABEL 12)	MAXIMALE PUNTEN	SCORE
VRAAG X	28	$(4 \times 9) = 36$	$28/36 \times 6,00 = 4,67$

3.11.2 Subgunningscriterium kwaliteit: demonstratie/ verificatie

Stadsbank Oost Nederland is van mening dat het welslagen van de opdracht valt of staat met de inzet van de juiste mensen op de juiste plaats. De Inschrijver wordt daarom gevraagd maximaal twee (2) sleutelfunctionarissen op te geven die doorslaggevend zullen zijn voor dit welslagen. Teneinde te kunnen bepalen of de voorgestelde sleutelfunctionarissen van de Inschrijver de opdracht goed doorgronden en kunnen managen zullen met de sleutelfunctionarissen van de Inschrijvers, verificatie-interviews plaatsvinden op de data als genoemd in de planning. Voorwaarde is, dat de personen, die Inschrijver als sleutelfunctionarissen afvaardigt, ook daadwerkelijk en actief worden ingezet bij het uitvoeren van de opdracht.

Het belangrijkste onderdeel van het verificatiegesprek is een demonstratie van de gewenste functionaliteiten. De gehele beoordelingscommissie zal bij het gesprek aanwezig zijn en ook actief hieraan deelnemen. Het is echter niet de bedoeling dat er een spervuur aan vragen op de geïnterviewden zal worden afgevuurd.

De demonstratie wordt beoordeeld op de toegevoegde waarde van de genoemde deelaspecten

De plaats van de demonstratie/ verificatie is Stadsbank Oost Nederland, Spelbergsweg 35-37 in Enschede.

Het exacte tijdstip voor de demonstratie/ verificatie zal vrijdag 15 juli 2022 aan de Inschrijvers bekend worden gemaakt.

3.11.2.1 Beoordeling subgunningcriterium kwaliteit: demonstratie / verificatie

De beoordeling van de demonstratie/ verificatie wordt hoofdzakelijk verricht aan de hand van de onderdelen als beschreven in Tabel 14. De aandacht ligt op hoofdlijnen op de (on)mogelijkheden en praktische zaken van de Leer- en Werkomgeving en de gebruiksvriendelijkheid. Een en ander op basis van de beschrijvingen en eisen uit deze Uitnodiging tot Inschrijving.

OMSCHRIJVING TE BEOORDELEN SUBCRITERIA	MAXIMALE SCORE
DEMONSTRATIE/ VERIFICATIE <i>Onderdeel van de beoordeling is een demonstratie/ verificatie van de aangeboden oplossing.</i> <i>De demonstratie is tweeledig:</i> • <i>verifiëren of geëiste functionaliteiten ook daadwerkelijk in de praktijk werken;</i> • <i>beoordelen van gebruikersvriendelijkheid van de aangeboden oplossing.</i>	
- De wijze waarop de E-sim geactiveerd wordt en beschikbaar komt voor de medewerker. - De nieuwe oplossing kan “uitgaand bellen” faciliteren: onder andere eenvoudige toegang tot de telefoonlijst en mogelijkheid om vanuit de telefoonlijst te bellen. - Bereikbaarheid van Aanbestedende Dienst: werkwijze van keuzemenu's, meldteksten, huntgroepen en wijze van doorverbinden. Tevens inzage op welke wijze Aanbestedende Dienst eenvoudig wijzigingen in deze voorzieningen kan doorvoeren. - Bereikbaarheid van de medewerker: - De wijze waarop een medewerker kan worden gebeld op zijn vaste nummer, waarbij deze direct wordt aangeboden op zijn mobiele toestel. - Op welke wijze de medewerker zo eenvoudig mogelijk kan bepalen met welk nummer hij/zij naar buiten belt met het mobiele toestel (via 06, vaste nummer of zonder nummerweergave). - Op welke wijze de medewerker een gesprek kan doorverbinden naar collega's. - Receptie: inrichting receptiefuncties en toegepaste user-interfaces. - Rapportage mogelijkheden: - Inzage in de rapportage mogelijkheden vanuit de geoffreerde oplossing, in algemene zin over de verwerking van binnengekomen gesprekken en hoe deze rapportages er in de praktijk uitzien. - Doorschakeling van een telefoongesprek naar een individuele medewerker. Op welke wijze is in rapportages te zien hoe deze zijn beantwoord?	20,00

De wijze van beoordelen is gelijk aan die van de beoordeling van de casevragen (zie § 3.11.1.2) en wordt verricht door de beoordelingscommissie.

3.11.3 Minimale score op kwaliteit

Als een Inschrijver niet minimaal **50%** van de maximaal haalbare score van ieder subgunningcriterium voor kwaliteit afzonderlijk (dus zowel voor de beantwoording van de casevragen als voor demonstratie/verificatie) behaalt, is zij uitgesloten van deelname en wordt de Inschrijving ter zijde gelegd. De reden hiervoor is dat Stadsbank Oost Nederland een minimale kwaliteit verwacht van haar leveranciers.

3.11.4 Totaal eindscore

Voor de vaststelling van de eindscore worden de scores van kwaliteit en prijs bij elkaar opgeteld. De voorlopige gunning wordt verstrekt aan de Inschrijver met de hoogste eindscore. Indien er één of meer Inschrijvers gelijk eindigen in score, wordt de gunning verstrekt aan de Inschrijver met de hoogste score op kwaliteit: casevragen. Is deze score bij de Inschrijvers gelijk, dan wordt de gunning verstrekt aan de Inschrijver met de hoogste score op kwaliteit: demonstratie/verificatie. Mocht ook dit gelijk

zijn gescoord dan wordt de gunning bepaald door loting door een notaris, tenzij er sprake is van twee identieke inschrijvingen. In dat geval wordt onderzocht of er sprake is van ongeldige inschrijvingen.

Tabel 15: Voorbeeld totaal eindscore

GUNNINGSCRITERIUM	INSCHRIJVER A	INSCHRIJVER B	INSCHRIJVER C
EINDSCORE PRIJS	29,27	30,00	27,27
KWALITEIT VRAGEN	37,50	34,83	41,22
KWALITEIT DEMONSTRATIE/ VERIFICATIE	15,16	12,89	14,09
TOTAAL EINDSCORE	81,93	77,72	82,58

In het voorbeeld Tabel 15 wordt het voornemen tot gunning verstrekt aan Inschrijver C.

3.12 Voornemen tot gunning en afwijzing

- i. Aan de winnende Inschrijver(s) zal Aanbestedende Dienst een voornemen tot gunning via TenderNed bekendmaken. Aan dit voornemen kunnen geen rechten worden ontleend. Op grond van artikel 2.129 van AW 2012 houdt de mededeling van de gunningsbeslissing van Stadsbank Oost Nederland geen aanvaarding in van een aanbod van een ondernemer als bedoeld in artikel 217, eerste lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.
- ii. Uiterlijk gelijktijdig met het bekendmaken van het voornemen tot gunning aan de Inschrijver met wie Aanbestedende Dienst voornemens is een Overeenkomst aan te gaan, worden afgewezen Inschrijvers van die beslissing in kennis gesteld. Zij ontvangen per email tegelijkertijd een bericht van afwijzing met daarin vermeld de relevante redenen van de afwijzing en de namen van de partijen aan wie Aanbestedende Dienst voornemens is te gunnen respectievelijk te gunnen onder opschortende voorwaarde.
- iii. Elke Inschrijver kan uitsluitend bij de contactpersoon van Aanbestedende Dienst nadere informatie inwinnen over het voornemen tot gunning een en ander in overstemming met het bepaalde in § 3.6.1.
- iv. De definitieve gunning zal door middel van een schriftelijke mededeling plaatsvinden.
- v. Een Inschrijver die zich niet kan vinden in het voornemen tot gunning kan, binnen de termijn van 20 kalenderdagen (na de datum waarop de mededeling van het voornemen tot gunning is verzonden), een kortgedingprocedure aanhangig maken bij de bevoegde rechter in het arrondissement van Stadsbank Oost Nederland. Hiervan stelt zij tegelijkertijd Stadsbank Oost Nederland schriftelijk en met reden omkleed, op de hoogte.
- vi. Als binnen de eerdergenoemde termijn een kortgedingprocedure is gestart zal de uitspraak in beginsel worden afgewacht. Deze dient dan als basis voor verder besluitvorming over de verdere procedure.
- vii. De standstill periode (ook bekend onder de naam Alcatelperiode) heeft een fataal karakter. Als niet binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van het voornemen tot gunning een kortgeding aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde Inschrijvers geen bezwaren meer maken tegen de gunningsbeslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. Stadsbank Oost Nederland is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan het geuite gunningsvoornemen. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

3.13 Proof of Concept

Van de Inschrijving van de Inschrijver die voorlopig krijgt gegund wordt ter verificatie van zijn aangeboden oplossing een proof of concept (POC) worden gevraagd. Tijdens deze POC dient de

beoogde Opdrachtnemer aan te tonen dat de geboden oplossing voldoet zoals aangegeven bij de Inschrijving. Tijdens de POC:

- wordt getest of de door de Inschrijver daadwerkelijk geboden outdoor dekking op het gebied van zowel mobiel spraak als data tenminste overeenkomt met (gelijk is aan of beter is dan) de outdoor dekkingswaarden, die de Inschrijver bij beantwoording van de eisen uit Tabel 25 heeft opgegeven;
- wordt getest of de door de Inschrijver daadwerkelijk geboden indoor dekking op het gebied van zowel mobiel spraak als data ten minste overeenkomt met (gelijk is aan- of beter is dan) de indoor dekkingswaarden, die de Inschrijver bij beantwoording van de eisen uit Tabel 25 heeft opgegeven;
- wordt getest of de door de Inschrijver geboden functionaliteiten volledig voldoen aan de eisen die daaraan in het Programma van Eisen gesteld zijn, én volledig voldoen aan de antwoorden die de Inschrijver heeft gegeven op de wensen over die functionaliteiten in de vragenlijst “gunningscriteria”;
- wordt getest of de door de Inschrijver geoffreerde oplossing volledig voldoet aan de antwoorden die de Inschrijver heeft gegeven op de wensen over andere facetten in de vragenlijst “gunningscriteria”.
- Wordt getest of de aangeboden oplossing voldoet aan de functionele eisen, de gebruikersprofielen, de daarvoor benodigde integraties met de pakketten Allegro en Smart FMS en de beheersmatige aspecten zoals vastgelegd in het Programma van Eisen.

De tests, die in de omgeving van Stadsbank Oost Nederland worden uitgevoerd, zijn uitsluitend bedoeld om de Inschrijving op waarheid te controleren.

De POC zal geschieden middels een praktijktest van de aangeboden oplossing van maximaal 3 uur, waarin het bovenstaande wordt aangetoond. Zo’n sessie kan bestaan uit een korte instructie, gevolgd door de demo van de oplossing en afgesloten met een deel waarin de Opdrachtgever zelf de oplossing kan ervaren (met de vingers aan de knoppen). Een praktijktest die is ingericht op de situatie van Opdrachtgever verdient sterk de voorkeur vanwege de look & feel. Benodigde informatie kan Opdrachtgever ter voorbereiding van de demo aanleveren. Een positief resultaat van de test houdt in dat, naar oordeel van de opdrachtgever, al het bovenstaande wordt aangetoond.

Indien blijkt dat de POC niet voldoet, biedt Stadsbank Oost Nederland eenmaal de mogelijkheid om de POC binnen redelijk te stellen termijn van vijf Werkdagen de POC alsnog te laten voldoen aan de eisen. Indien de POC daarna opnieuw niet voldoet, wordt de Inschrijver alsnog afgewezen. De Inschrijver kan de kosten van een niet geslaagde POC niet in rekening brengen bij Stadsbank Oost Nederland, de kosten van een niet geslaagde POC komen volledig voor rekening van Inschrijver.

Indien de Inschrijver die als eerst eindigde in de rangorde er niet in slaagt een POC te leveren die voldoet, en zij wordt afgewezen, dan heeft Stadsbank Oost Nederland het recht om de volgende hoogst scorende Inschrijver (nummer twee in de rangorde) een POC te doorlopen en daarmee de Overeenkomst aan te gaan (zonder opnieuw aan te besteden). Door in te schrijven stemt de Inschrijver hier expliciet mee in.

Kosten die de Inschrijvers maken voor het beschikbaar stellen van de POC zijn voor rekening van de Inschrijvers. Indien Inschrijver kosten wenst door te berekenen, dan dienen deze in het prijzenblad te worden opgenomen.

3.14 Definitieve gunning

Er is sprake van gunning als:

- a. 20 kalenderdagen na het verzenden van de mededeling van de gunningbeslissing geen van de andere Inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen het voornemen tot gunning en,
- b. De Overeenkomst door beide Partijen is ondertekend.

4 Algemene bepalingen

4.1 Kosten deelname procedure

Aan het verzoek tot inschrijven en aan de Inschrijving zelf zijn voor Aanbestedende Dienst geen kosten verbonden, ongeacht of de aanbesteding tot het sluiten van een Overeenkomst zal leiden.

4.2 Regelgeving

Europese aanbesteding is bij wet geregeld op Europees niveau. De regels zijn opgesteld om Europese marktwerking te stimuleren en voorkeursbehandeling van bedrijven te voorkomen. Deze regels zijn voor Nederland vastgelegd in de Aanbestedingswet 2012.

Deze aanbesteding wordt gevoerd conform de Aanbestedingswet. Op de aanbestedingsprocedure, de Inschrijving en de eventueel daaruit voortvloeiende Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen naar aanleiding van deze aanbesteding worden in eerste instantie voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van Stadsbank Oost Nederland.

4.3 Algemene voorwaarden en bepalingen

- i. Elke (vorm van) communicatie met betrekking tot deze aanbesteding dient te geschieden in de Nederlandse taal;
- ii. Uitzondering op het gestelde in § 4.3.i. kunnen documenten zijn die van origine zijn opgesteld in een andere taal. Hierbij valt te denken aan jaarverslagen, bankgaranties, verzekeringspolissen, referenties uit het buitenland enzovoorts. In voorkomende gevallen kan Aanbestedende Dienst verzoeken om een officiële vertaling. De kosten hiervan komen in dat geval voor rekening van de Inschrijver;
- iii. Op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat duidelijk de naam, het adres en telefoonnummer van een contactpersoon en diens plaatsvervanger. Deze personen zijn gedurende de gehele aanbestedingsprocedure het aanspreekpunt van de Inschrijver. Zij zijn volledig beslissingsbevoegd en gemachtigd om namens de Inschrijver te handelen;
- iv. Elke instantie, hetzij als zelfstandig Inschrijver hetzij als combinatie, kan maar eenmaal een Inschrijving uitbrengen;
- v. Dit uitgangspunt van eenmalige Inschrijving geldt eveneens voor Inschrijvers die deel uitmaken van een groep als bedoeld in artikel 2:24a en 2:24b BW. Slechts één Inschrijver uit die groep kan inschrijven als zelfstandig Inschrijver, als lid van een samenwerkingsverband of als onderaannemer, tenzij de Inschrijvers uit diezelfde groep, op verzoek van Aanbestedende Dienst, aantonen dat zij zelfstandig, dat wil zeggen volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de ander, inschrijven. Verschillende Inschrijvers uit een groep mogen uiteraard wel gezamenlijk inschrijven als samenwerkingsverband.
- vi. In de Inschrijving kan door de Inschrijver geen voorbehoud worden gemaakt in welke vorm dan ook. Als de Inschrijver een voorbehoud opneemt, zal Aanbestedende Dienst de Inschrijving terzijde leggen.
- vii. Indien de Inschrijver haar eigen algemene voorwaarden toevoegt kan Aanbestedende Dienst niet anders concluderen dan dat de Inschrijver onder voorwaarden inschrijft en zal de Inschrijving als ongeldig ter zijde worden gelegd.

4.4 Akkoordverklaring

Met het uitbrengen van de Inschrijving verklaart Inschrijver:

- i. Te handelen in overeenstemming met de Nederlandse wet- en regelgeving;

- ii. Akkoord te gaan met de voorwaarden, eisen en voorbehouden als gesteld in deze Uitnodiging tot Inschrijving;
- iii. Mocht de Opdracht aan een bestaande Opdrachtnemer worden gegund, dan vervallen alle bestaande afspraken en treedt de nieuwe Overeenkomst met ingang van eerdergenoemde datum in werking.

4.5 Juridische volgorde documenten

Hierbij treft de u de juridische volgorde van de documenten aan, waarbij geldt dat in geval van strijdigheid het eerstgenoemde document prevaleert later genoemde.

- a. De Overeenkomst;
- b. Tweede Nota van Inlichtingen (Indien verstrekt);
- c. Eerste Nota van Inlichtingen;
- d. De Algemene Inkoopvoorwaarden;
- e. Uitnodiging tot Inschrijving inclusief de bijbehorende Bijlagen;
- f. De Inschrijving van de Inschrijver aan wie de Opdracht gegund is.

4.6 (Intellectueel) eigendom

- i. Alle aangeboden documentatie verbonden aan de Inschrijving wordt op het moment van ontvangst eigendom van Aanbestedende Dienst.
- ii. Aanbestedende Dienst heeft het recht om ideeën, suggesties, (tekst)voorstellen en andere door de Inschrijver verstrekte informatie en documenten in het kader van deze aanbesteding te gebruiken en of te bewerken, ook al wordt de Opdracht niet aan de Inschrijver gegund. Het gebruik, de bewerking of andersoortige modellering geeft geen recht op enige vergoeding onder welke naam of titel dan ook.
- iii. Aanbestedende Dienst staat ervoor in dat informatie afkomstig van de Inschrijver, waarvan hij de vertrouwelijkheid kent dan wel behoort te kennen, vertrouwelijk zal worden behandeld en in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de Inschrijver.

4.7 Geheimhouding

- i. Alle gegevensuitwisseling tussen Aanbestedende Dienst en Inschrijver is strikt vertrouwelijk. De bij deze aanbesteding verkregen informatie mag op geen enkele wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aanbestedende Dienst openbaar worden gemaakt.
- ii. Als de Inschrijver deze geheimhouding niet naleeft kan dit uitsluiting van de procedure tot gevolg hebben.
- iii. Inschrijvers mogen onderling geen contact hebben met elkaar over (voorwaarden aan/bij) de aanbesteding, de Inschrijving, de beoordeling en of de procedure op straffe van (de mogelijkheid van) uitsluiting.
- iv. Publicatie of andere vormen van publiciteit met betrekking tot deze aanbesteding en of het gegund krijgen van de Opdracht is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming van Stadsbank Oost Nederland.

4.8 Voorbehouden

- i. Alle informatie in deze Uitnodiging tot Inschrijving is met grootst mogelijke zorg verzameld en weergegeven. De informatie is gebaseerd op actuele en toekomstige informatie voor zover bekend ten tijde van het schrijven van deze Uitnodiging tot Inschrijving.
- ii. Aan planning, aantallen of specificaties genoemd in deze Uitnodiging tot Inschrijving kan de Inschrijver geen rechten ontleen. Genoemde aantallen zijn indicatief en bestemd om aan alle

Inschrijvers evenveel en zo nauwkeurig mogelijk informatie te verstrekken opdat de Inschrijvingen op de meest gelijkwaardige wijze vergeleken kunnen worden.

- iii. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om deze aanbesteding geheel, gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te staken of in te trekken. Inschrijvers kunnen in voorkomend geval op generlei wijze aanspraak maken op vergoeding van welke aard dan ook. De Inschrijver ontvangt schriftelijk bericht als de aanbesteding geheel, gedeeltelijk, tijdelijk of definitief wordt gestopt.
- iv. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om de Opdracht niet te gunnen en Inschrijvingen die niet voldoen aan de door Aanbestedende Dienst gestelde voorwaarden uit te sluiten van gunning;
- v. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor de informatie zoals opgenomen in deze Uitnodiging tot Inschrijving aan te vullen en of te wijzigen.
- vi. De uitvoering van de (gegunde) opdracht vindt nadrukkelijk plaats onder voorbehoud van het beschikbaar hebben van voldoende financiële middelen.
- vii. Als de Inschrijver of lid van een combinatie, om welke reden dan ook, zijn bedrijfsvoering staakt, dient de Inschrijver Aanbestedende Dienst hiervan onverwijld op de hoogte te brengen. Aanbestedende Dienst behoudt in dat geval het recht voor om de procedure voor deze Inschrijver te beëindigen.
- viii. De leverings-, verkoop-, betalings- of algemene voorwaarden van de Inschrijver zijn niet van toepassing en worden nadrukkelijk van de hand gewezen. Als de Inschrijver algemene voorwaarden op zijn Inschrijving van toepassing verklaart, is de Inschrijving voorwaardelijk en daarmee ongeldig en wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

4.9 Onvolkomenheden

- i. Deze Uitnodiging tot Inschrijving, inclusief alle Bijlagen, is met grootst mogelijke zorg samengesteld. Treft u desondanks tegenstrijdigheden, onvolkomenheden, onrechtmatigheden, onregelmatigheden en of onjuistheden aan dan heeft u de plicht als Inschrijver de contactpersoon van Aanbestedende Dienst (zie § 3.6.1) hiervan onverwijld, doch uiterlijk twaalf dagen voor sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving, schriftelijk op de hoogte te stellen. U vermeldt hierbij ook mogelijke gevolgen die deze tegenstrijdigheden en of onvolkomenheden kunnen hebben voor uw Inschrijving.
- ii. Inschrijvers worden geacht zelf onderzoek te doen naar alle relevante omstandigheden betreffende de Opdracht, onder meer door het stellen van vragen over de Uitnodiging tot Inschrijving, die zullen worden beantwoord in een Nota van Inlichtingen.
- iii. Als naderhand blijkt dat de Uitnodiging tot Inschrijving tegenstrijdigheden, onvolkomenheden, onrechtmatigheden, onregelmatigheden en of onjuistheden bevat en deze niet door u zijn opgemerkt en of u de contactpersoon van Aanbestedende Dienst hiervan niet tijdig schriftelijk op de hoogte hebt gesteld, dan kan de Inschrijver hierop geen beroep meer doen of een klacht over indienen. Het staat Aanbestedende Dienst echter vrij een dergelijke opmerking alsnog in behandeling te nemen.

4.10 Klachten

Een klacht over deze aanbesteding kan worden ingediend op het volgende e-mailadres: i.devries@stadsbankoostnederland.nl. In deze mail wordt duidelijk beschreven waarover de klacht gaat en hoe deze verholpen zou kunnen worden. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de klager en de aanduiding van de aanbesteding. De klager ontvangt per omgaande een ontvangstbevestiging van de klacht. Een klacht wordt uiterlijk binnen vijf Werkdagen in behandeling genomen.

Bijlage 01. Checklist

<i>OMSCHRIJVING</i>	<i>TOELICHTING</i>	<i>VORMVEREISTE</i>	<i>TE ACCORDEREN EIS OP TENDERED</i>	<i>BEWIJSSTUK</i>
BEGELEIDEND SCHRIJVEN BIJ INSCHRIJVING	n.v.t.	Volgens format Inschrijver	n.v.t.	Geen verplichting
UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	§ 3.7.1. en 4.3.iii.	Volgens Bijlage 02 van deze Uitnodiging tot Inschrijving	Eis: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Ingevuld UEA
VERKLARING COMBINATIE	§ 3.5.1 en 3.5.2	Volgens Bijlage 02 van deze Uitnodiging tot Inschrijving	Eis: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Ingevuld UEA
VERKLARING ONDERAANNEMING	§ 3.5.3	Volgens Bijlage 02 van deze Uitnodiging tot Inschrijving	Eis: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Ingevuld UEA
VERZEKERING	Tabel 6	n.v.t.	Eis: Verzekering	Geen
KWALITEITSBORGINGSYSTEEM	Tabel 6	n.v.t.	Eis: Kwaliteitsborgingsysteem	Geen
KERNCOMPETENTIES	Tabel 6	Volgens Bijlage 03 van deze Uitnodiging tot Inschrijving	Eis: Kerncompetenties	Bijlage 03 compleet ingevuld toevoegen
PROGRAMMA VAN EISEN	Bijlage 04	n.v.t.	Eis: Instemming met het Programma van Eisen	Geen
ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN	Bijlage 07	n.v.t.	Eis: Instemming met de Algemene Inkoopvoorwaarden Stadsbank Oost Nederland	Geen
PRIJZENBLAD	§ 3.6.4.	Volgens Bijlage 05 van deze Uitnodiging tot Inschrijving	Eis: Gestanddoening Prijzenblad	Bijlage 05 compleet ingevuld toevoegen
CONCEPT OVEREENKOMST	Bijlage 06	n.v.t.	Eis: Instemming met de Overeenkomst	Geen
BEANTWOORDING OPEN VRAGEN	Tabel 9	Volgens Tabel 9	Eis: Gestanddoening beantwoording vragen	Beantwoording in WORD-format

Bijlage 02. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is online beschikbaar via TenderNed of als pdf-document in aanbestedingsstukken. Zie voor informatie ook Tabel 5 van deze Uitnodiging tot Inschrijving.

Bijlage 03. Kerncompetenties

REFERENTIE 1

TOELICHTING

NAAM REFERENT		
BRANCHE VAN REFERENT		
VESTIGINGSPLAATS		
MET DEZE REFERENTIE DIENT DE INSCHRIJVER AAN TE TONEN DAT: A) DE OPLOSSING VAN DE REFERENTIE OVER GELIJKWAARDIGE FUNCTIONALITEITEN EN VOORZIENINGEN BESCHIKT ALS DE AANGEBODEN KCC. B) DE OPLOSSING VAN DE REFERENTIE VAN HETZELFDE MERK EN TYPE IS ALS DE OPLOSSING WAARMEE WORDT INGESCHREVEN. C) DE INSCHRIJVER ALS HOOFDAANNEMER HEEFT OPGETREDEN BIJ HET REFERENTIEPROJECT EN HEEFT DE OPLOSSING ZELF ONDER EIGEN REGIE GEÏMPLEMENTEERD. D) DE OPLOSSING BIJ REFERENT MINIMAAL EEN HALF JAAR IN BEDRIJF IS. E) DE REFERENT QUA OMVANG MINIMAAL DE HELFT IS VAN STADSBANK OOST NEDERLAND.		
GEEF IN HET VELD HIERNAAST TEN AANZIEN VAN HET REFERENTIEPROJECT AAN: A) TEGEN WELKE PRAKTISCHE ERVARINGEN INSCHRIJVER AANLIEP; B) WELKE AFBREUKRISICO'S ER WAREN; C) HOE INSCHRIJVER MET DEZE AFBREUKRISICO'S OP PROACTIEVE WIJZE IS OMGEGAAN; D) OP WELKE WIJZE INSCHRIJVER MET HAAR (EVENTUELE) ACHTERLIGGENDE PARTIJEN DE CONTINUÏTEIT, PERFORMANCE EN SERVICEVERLENING VAN DE GEHELE OPLOSSING WAARBORGT.		
CONTACTPERSOON		
TELEFOONNUMMER CONTACTPERSOON		
E-MAILADRES CONTACTPERSOON		
LOOPTIJD EN START VAN DE OVEREENKOMST		
WAARDE VAN DE OPDRACHT	JAAR:	JAAR:
	€	€

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

Bijlage 04. Programma van Eisen

Inschrijver dient in te stemmen met de Eis: Instemming met het Programma van Eisen op TenderNed. Het niet voldoen aan deze voorwaarde leidt tot afwijzing. In het Programma van Eisen wordt gevraagd om enkele certificaten/ diploma's. Inschrijver dient hiervan een kopie toe te voegen aan de aanbidding.

Dit Programma van Eisen maakt, net als de overige Bijlagen en aanbestedingsdocumenten onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst. Het niet nakomen van het gestelde kan gevolgen hebben voor de Overeenkomst, bijvoorbeeld mogelijkheid tot ontbinding van deze Overeenkomst dan wel het vergoeden van schade door Opdrachtnemer.

Alle kosten voor het voldoen aan deze eisen zijn opgenomen in de Inschrijving van Inschrijver op het daartoe aangewezen prijzenblad. Opdrachtnemer kan naderhand geen extra kosten voor het voldoen aan deze eisen in rekening brengen. Alle eventuele kosten die uit onderstaande eisen zouden kunnen voorkomen dient Inschrijver te verwerken in het Opslagpercentage op het prijzenblad. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten, tenzij in de eis expliciet aangegeven.

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

Tabel 16: Eisen aan service en dienstverlening (contractueel)

NR. OMSCHRIJVING EIS

SD-1	Opdrachtnemer zal zich maximaal inspannen om (naast het leveren van alle gevraagde diensten uit deze Uitnodiging tot Inschrijving) het uiteindelijke doel van Stadsbank Oost Nederland te bereiken, namelijk de gewenste situatie zoals benoemd in de Uitnodiging tot Inschrijving.
SD-2	Inschrijver garandeert dat hij met zijn Inschrijving geheel voldoet aan alle eisen zoals gesteld in de Uitnodiging tot Inschrijving. Inschrijver garandeert dat hij met zijn Inschrijving de volledig gewenste situatie afdekt zoals die in de Uitnodiging tot Inschrijving is beschreven.
SD-3	Inschrijver gaat akkoord met alle procedurele voorwaarden van het aanbiddingstraject zoals beschreven in de Uitnodiging tot Inschrijving.
SD-4	Inschrijver gaat akkoord met alle uitgangspunten voor de Inschrijving zoals beschreven in de Uitnodiging tot Inschrijving.
SD-5	Als uitgangspunt voor de aanbiddingen in het prijzenblad, hanteert de Inschrijver de volumes zoals deze in het prijzenblad zijn aangegeven.
SD-6	Alle gegevens die vermeld worden in het prijzenblad zijn bindend voor de totale looptijd van de Overeenkomst en zullen in deze periode niet stijgen (neerwaartse prijswijzigingen zoals EU tarieven worden automatisch doorgevoerd). Indien een wijziging naar het oordeel van de Opdrachtnemer gevolgen heeft voor de overeengekomen prijs en of levertijd zal Inschrijver, alvorens aan de wijziging gevolg te geven, Stadsbank Oost Nederland hieromtrent zo spoedig mogelijk, doch ten hoogste binnen acht (8) dagen na de kennisgeving van de verlangde wijziging, schriftelijk informeren. Indien deze gevolgen voor de prijs en of de levertijd naar het oordeel van Stadsbank Oost Nederland onredelijk zijn ten opzichte van de aard en de omvang van de wijziging heeft Stadsbank Oost Nederland het recht de Overeenkomst te ontbinden door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Opdrachtnemer. Een ontbinding op grond van dit lid geeft geen der Partijen een recht op vergoeding van enigerlei schade.
SD-7	Indien Stadsbank Oost Nederland besluit om gebruik maken van een eventuele optie jaren, dan zullen de opgegeven tarieven in het prijzenblad ongewijzigd blijven (uitgezonderd van

NR. OMSCHRIJVING EIS

	eventuele wettelijke/ EU/ verdragsrechtelijke prijswijzigingen, zoals de wijziging van roaming/ buitenland tarieven) voor de geboden dienstverlening.
SD-8	Andere dan in het prijzenblad opgenomen kosten kunnen niet in rekening worden gebracht, tenzij schriftelijk door Stadsbank Oost Nederland additionele werkzaamheden worden gevraagd. Verschillen tussen het geraamde en daadwerkelijk aantal benodigde uren kunnen niet worden verrekend.
SD-9	De in het prijzenblad opgegeven prijzen zijn inclusief alle rechtstreeks of zijdelings voor de uitvoering, levering en voortzetting van de gevraagde dienst nodige kosten, waaronder maar daartoe niet beperkt, kabels, leidingen, toestellen, materialen, transport, reis- en vervoerskosten, installatie, montage, aansluiting, demontage, afvoer, programmering en administratiekosten. In het geval van software(licenties) zijn de opgenomen bedragen inclusief zgn. software assurance.
SD-10	Alle abonnementen en licenties (zowel Vaste als Mobiele Telefonie en platform licenties) komen aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst vrij (Blokexpiratie). Dit geldt ook voor alle abonnementen en licenties die mogelijk gedurende de looptijd worden toegevoegd.
SD-11	Opdrachtnemer garandeert dat eventuele toekomstige leveringen in het kader van deze Overeenkomst niet zullen leiden tot verlenging van de looptijd van de Overeenkomst.
SD-12	Opdrachtnemer hanteert een netto facturatie, dus GEEN eenmalige/ maandelijkse funding of kick-back achtige constructies. De netto tarifiering geldt ook voor nieuwe abonnementen die gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden toegevoegd.
SD-13	Inschrijver voegt achter het Prijzenblad een tariefblad toe met een de bruto en netto tarifiering van de aangeboden Inschrijving.
SD-14	Stadsbank Oost Nederland accepteert geen apart gespecificeerde administratieve kosten bij nieuwe abonnementen of wijzigingen van bestaande. Kosten zoals aansluitkosten moeten inbegrepen zijn in de reguliere tarieven.
SD-15	De genoemde aantallen voor Mobiele Telefonie en Vaste Telefonie zijn indicatief en zijn gebaseerd op de aantallen zoals bekend op de datum van publicatie van deze Uitnodiging tot Inschrijving. De werkelijke aantallen kunnen daardoor bij contractvorming marginaal verschillen.
SD-16	De doorbelasting van de aangeboden telefonie functionaliteit is op basis van het werkelijk aantal afgenomen licenties. Het doorbelasten op basis van doorkiesnummers wordt nadrukkelijk uitgesloten.
SD-17	Stadsbank Oost Nederland heeft de mogelijkheid om de omvang van de totale afgenomen dienstverlening (waaronder abonnementen, toestellen, gebruikerslicenties), per onderdeel, met minimaal 10% op jaarbasis op- of af te kunnen schalen. Bij afschaling binnen deze marge worden door Opdrachtnemer geen kosten voor afkoop in rekening gebracht.

*Tabel 17: Eisen aan service en dienstverlening (SLA-management)***NR. OMSCHRIJVING EIS**

SD-18	SLA: Stadsbank Oost Nederland eist één overkoepelende SLA. Indien Inschrijver werkt met meerdere onderaannemers/combinanten dan zijn de verschillende kwaliteitsparameters
--------------	--

NR. OMSCHRIJVING EIS

	verwerkt tot overkoepelende performance indicatoren die vermeld staan in de overkoepelende SLA. Opdrachtnemer levert na gunning een format aan dat is gebaseerd op de parameters zoals opgenomen in Tabel 26: Eisen aan . Opdrachtnemer conformeert zich bij voorbaat aan de daarin opgenomen uitgangspunten, responsetijden en servicelevels.
SD-19	Opdrachtnemer voert periodiek onderzoek uit naar gebruikerservaringen op gebied van telefonische bereikbaarheid. Binnen de kaders van de integrale telefonieoplossing voert Opdrachtnemer verbeteringen die de gebruikerservaring verhogen.
SD-20	Beschikbaarheid van de oplossing en benodigde redundancy: de totale bereikbaarheidsoplossing dient te blijven functioneren bij (gedeeltelijke) uitval van de achterliggende techniek. Uw aangeboden oplossing biedt daarom redundancy op de meest kritieke paden zoals op de fysieke verbinding van de SIP trunks en op de fysieke hardware of software die op klantlocatie wordt geplaatst.
SD-21	Technische onderhoudswerkzaamheden aan onderdelen van de telefonie oplossing die verstrend kunnen zijn voor de gehele of gedeeltelijke dienstverlening vinden alleen plaats in overleg met Stadsbank Oost Nederland en zoveel mogelijk buiten openstellingstijden van Stadsbank Oost Nederland. Hiervoor wordt minimaal vijf (5) Werkdagen van tevoren contact over opgenomen. Afhankelijk van de impact stelt Opdrachtnemer Stadsbank Oost Nederland in staat de gewijzigde onderdelen te testen en houdt Opdrachtnemer een fallback mogelijkheid open.
SD-22	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst alle in de telefonie oplossing toegepaste software producten (inclusief platform software en firmware van geleverde toestellen) zal onderhouden en bijwerken met alle door de Opdrachtnemer van de software beschikbaar gestelde stabiele updates, upgrades, patches/ fixes en nieuwe versies van de software.
SD-23	Opdrachtnemer garandeert dat de technische inrichting van de telefonie oplossing bij oplevering en gedurende de gehele gebruiksperiode voldoende gedimensioneerd zal zijn voor het continu afhandelen van minimaal 99% van de gemiddelde verkeersbelasting. Opdrachtnemer meet regelmatig de belasting van het telefonie platform en alle verbindingen en toetst de resultaten tegen drempelwaarden waarmee is vast te stellen dat er over de afgelopen periode aan deze kwaliteitseis is voldaan. Opdrachtnemer rapporteert over de gemeten belasting en over de acties die zijn ondernomen bij de overschrijding van de drempelwaarden.
SD-24	Opdrachtnemer voert per kwartaal een contractanalyse uit waarbij de daadwerkelijke kosten op de factuur worden vergeleken met de afspraken uit de Overeenkomst. Controle vindt minimaal plaats op licenties, abonnementskosten, verbruikskosten, effectuering kortingsstructuur en mogelijk uitgekeerde funding. De resultaten worden per kwartaal aan de Klant gerapporteerd waarbij mogelijke delta's met terugwerkende kracht worden hersteld door Inschrijver. Rapportages zijn onderbouwd met call-detail-records van de achterliggende provider.
SD-25	Eén keer per kwartaal vindt er, op initiatief van Opdrachtnemer, tactisch overleg plaats tussen Stadsbank Oost Nederland en Opdrachtnemer, waarbij onder meer gesproken wordt (afhankelijk van de agenda) over: – Aanpassingen en/of wijzigingen van de abonnementen; – Marktconformiteit; – Escalaties; – Performance van de dienstverlening in het algemeen;

NR. OMSCHRIJVING EIS

- Financiën;
- Rapportages;
- Service levels en kpi's uit sla;
- Evaluatie van de bestellingen en leveringen;
- Eventuele bijzonderheden rond de facturatie;
- Beschikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening;
- Optimalisatie van dienstverlening;
- Toekomstige verwachtingen;
- Werkafspraken en documentatie van gemaakte afspraken in deze overleggen.

Tabel 18: Eisen aan service en dienstverlening (technisch en functioneel beheer)

NR. OMSCHRIJVING EIS

SD-26	Inschrijver stelt gedurende de gehele contractperiode een eerstelijns servicedesk beschikbaar.
SD-27	De servicedesk van Inschrijver dient Stadsbank Oost Nederland te ontzorgen bij uitvoering van onderstaande zaken, al dan niet geborgd in het beschreven geautomatiseerde proces uit de UTI : – Aanvragen en opzeggen van abonnementen, profielen en licenties; – Administratieve werkzaamheden zoals naamswijzigingen; – Aanvragen simkaartwissels en nummerwissels; – Aanvragen pukcode; – Blokkeren van 0900/amusement nummers; – Simkaart / E-Sim (de)blokkeren bij diefstal; – Aanvragen contractovernames; – Wijzigen van een profiel; – Gebruikersvragen.
SD-28	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het functioneel beheer. Bij dit beheer kan gedacht worden aan uitgifte rapporten, toewijzen van nummers, muteren van gegevens, toewijzen van opties, factuur controle, etc. Voor Stadsbank Oost Nederland dient het mogelijk te zijn om deze taken ook via een portal functie of vergelijkbare oplossing zelf af te kunnen handelen.
SD-29	Changemanagement: Stadsbank Oost Nederland kan zelf changemanagement uitvoeren zodat de doorlooptijden van wijzigingen zo kort mogelijk worden gehouden. Voor Stadsbank Oost Nederland dient het mogelijk te zijn om de hierna genoemde taken zelf (al dan niet via een online portal) te kunnen uitvoeren: – Aanmaken van ACD-nummers/Gebruikers; – Naamswijzigingen; – Profiel wijzigingen; – Wijzigen van openingstijden; – Aanpassen van meldteksten; – Profiel wijzigingen; – Aanmaken van ACD nummers; – (hunt)groepen aanmaken; – Doorschakelingen instellen;

NR. OMSCHRIJVING EIS

	– Beantwoorden gebruikersvragen
SD-30	Incident management: Aangemelde storingen/ incidenten worden via email en via een webportaal bevestigd. Stadsbank Oost Nederland wil van lopende storingsmeldingen de volledige geschiedenis te kunnen bekijken en hieraan zaken toe te voegen. Er dient gemonitord te worden op gezamenlijk vastgestelde performance eisen door Opdrachtnemer en Stadsbank Oost Nederland. Beide Partijen rapporteren separaat en de resultaten worden met elkaar vergeleken.
SD-31	Incident management: In het geval van een storing informeert de Opdrachtnemer: – Zodra de oorzaak van de storing is gevonden met een planning van de reparatie; – Over het type storing en eventuele te nemen maatregelen om de gevolgen van de storing te beheersen; – Indien zich onvoorziene ontwikkelingen voordoen bij het verhelpen van de storing; – Ten minste eenmaal per twee uur over de status van het herstelproces; – En zodra de storing is verholpen en hij ter controle daarop een oplevertest heeft uitgevoerd; – Via elektronisch via e-mail of telefonisch (richting de technisch contactpersoon).
SD-32	Incident management: Nadat de Aanbestedende Dienst het herstel van de storing heeft bevestigd, zendt de Inschrijver, ten behoeve van operationeel Beheer, een formele herstelmelding aan de Aanbestedende Dienst / ICT partner met als inhoud: – het storingsnummer; – Het tijdstip van eerste melding van de storing; – Detailgegevens van de plaats en de aard van de storing; – Detailgegevens van de uitgevoerde werkzaamheden; – De bevestiging van het succesvol testen van het herstel. – Een berekening van de tijdsduur dat de telefonieomgeving niet of niet naar behoren heeft gewerkt.
SD-33	Samenwerking: Inschrijver levert een actieve bijdrage in het opstellen van een DAP (Dossier Afspraken en procedures) waarin de rollen en samenwerking met andere ketenpartners (Stadsbank Oost Nederland, ICT partner en Inschrijver) worden vastgelegd.
SD-34	In de DAP staan vanuit Inschrijver tenminste de volgende onderwerpen: – Scope van de dienstverlening – Geldigheidsduur – Gepland onderhoud – Overlegstructuur – Communicatie – Verantwoordelijkheden-matrix. Overzicht van alle contactpersonen (namen en telefoonnummers) – Overzicht van standaard en niet-standaardwijzigingen – Proces aanmelden wijzigingen – Incident procedure algemeen – Escalatie-matrix – Informatie aan te leveren door Stadsbank Oost Nederland bij storing op de verbinding – Continuïteitsbeheer – Beschikbaarheidsbeheer

NR. OMSCHRIJVING EIS

	– Functionele documentatie – Technische documentatie – Technische gebruikersondersteuning – Service Contract (SLA)
--	---

Tabel 19: Eisen aan service en dienstverlening (administratief beheer)

NR. OMSCHRIJVING EIS

SD-35	Maandelijks ontvangt de Stadsbank Oost Nederland één factuur voor de totale dienst met een betalingstermijn van 30 dagen. Er is hierbij geen sprake van automatische incasso.
SD-36	Opdrachtnemer is juridisch gezien zelf de facturerende partij en garandeert een correcte facturatie. Stadsbank Oost Nederland behoudt zich te allen tijde het recht voor om de betaling van een onjuiste factuur op te schorten. Het opschorten van de betaling van onjuiste facturen kan nimmer reden zijn tot afsluiting van de diensten.
SD-37	Stadsbank Oost Nederland eist een gemeenschappelijke factuur, ook in geval u als hoofd/onderaannemerschap of als combinatie aanbiedt. Als zich een geschil voordoet met betrekking tot facturatie zal dit geschil altijd geslecht worden met de Inschrijver, hoofdaannemer of penvoerder/regisseur in geval van een combinatie. Stadsbank Oost Nederland wenst niet in discussies tussen hoofd/onderaannemers of combinanten onderling te geraken.
SD-38	Opdrachtnemer biedt een eenvoudige mogelijkheid om de totale factuur te ontleden en of allocaties toe te passen. Stadsbank Oost Nederland dient aantal type licenties en aantal/type mobiele abonnementen te kunnen ontlenen. Inschrijver factureert op basis van kostenallocatie die door Stadsbank Oost Nederland wordt opgegeven. Als uitgangspunt dient op locatieniveau gefactureerd te worden waardoor Stadsbank Oost Nederland kosten kan toewijzen aan een Locatie.
SD-39	Opdrachtnemer zal ná oplevering van de oplossing de eerste factuur persoonlijk aan Stadsbank Oost Nederland overhandigen. Inschrijver dient te onderbouwen dat de factuur overeenkomt met de geboden Inschrijving en prijzenblad. Pas ná goedkeuring van Stadsbank Oost Nederland zal de factuur worden goedgekeurd en betaald.
SD-40	Mutaties zijn op de eerst volgende factuur verwerkt, mits deze door Stadsbank Oost Nederland minimaal vijf (5) Werkdagen voor aanvang van de nieuwe factuurperiode zijn aangemeld.
SD-41	Opdrachtnemer stelt een online tool beschikbaar voor rapportages en inzicht in verbruik en kosten.
SD-42	Naast de maandelijkse vaste kosten worden alle incidentele en additionele kosten, separaat vermeld op de factuur.
SD-43	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de Overeenkomst kosteloos voor alle mobiele abonnementen onder de Overeenkomst betaaldiensten te (de)blokkeren. Onder betaaldiensten verstaan wij alle mogelijke diensten die een opslag kennen op de standaard tarieven, bijvoorbeeld sommige 0900 nummers, internationale nummers en betaalde SMS diensten.
SD-44	Binnen de Overeenkomst wordt een speciale procedure opgenomen voor het doen van bestellingen. Alleen geautoriseerde personen mogen bestellingen of opzeggingen doen.

NR. OMSCHRIJVING EIS

SD-45	Bestellingen richting de provider die niet conform de bovenstaande procedure verlopen worden als niet rechtsgeldig beschouwd en kunnen door Stadsbank Oost Nederland kosteloos ongedaan worden gemaakt.
--------------	---

Tabel 20: Eisen aan service en dienstverlening (migratie en implementatie)

NR. OMSCHRIJVING EIS

SD-46	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een feilloze implementatie van de nieuwe oplossing en levert hiervoor een implementatieplan.
SD-47	Uitgangspunt van de technische implementatie is de inrichting van de nieuwe oplossing. Hieronder valt tenminste de inrichting van de klantengang zodat huidige koppelingen/voorzieningen gehandhaafd blijven (zie beschrijving klantengang in de UTI), inrichten van het nummerplan en instellen van keuzemenu's, meldteksten en huntgroepen.
SD-48	Opdrachtnemer draagt zorg voor de mogelijkheid van een volledige roll-back. Bij het aantoonbaar in gebreke blijven van de Opdrachtnemer (na voorafgaande ingebrekestelling met mogelijkheid om alsnog de gewenste functionaliteit te leveren) zorgt deze roll-back voor de mogelijkheid om na de uitrol van het telefonie platform volledig terug te gaan naar de oude situatie. De parameters van het in gebreke blijven zullen in nader overleg worden vastgesteld en onderdeel uitmaken van het implementatieplan. In geval van roll-back heeft Stadsbank Oost Nederland het recht om de opdrachtverstrekking voor 100% te annuleren en dient Opdrachtnemer alle betalingen aan Stadsbank Oost Nederland te crediteren.
SD-49	Migratie moet mogelijk zijn binnen vijf maanden na de dag waarop definitief wordt gegund. De maximale implementatieperiode bedraagt aldus vijf maanden.
SD-50	Acceptatie procedure: De migratie wordt afgerond met een acceptatieprocedure waarbij Stadsbank Oost Nederland de uiteindelijke oplossing accepteert. Onderdeel van de acceptatieprocedure is het testen van de opgeleverde diensten waarbij de hele lijst met technische en functionele eisen uit dit pakket van eisen wordt getoetst. Op deze wijze maakt de beantwoording van het pakket van eisen onlosmakelijk onderdeel uit van de acceptatie.
SD-51	Indien de omzetting van de vrijgevallen vaste of mobiele nummers niet verloopt volgens de van te voren vastgestelde acceptatievoorwaarden, dan heeft Stadsbank Oost Nederland (na voorafgaande ingebrekestelling met mogelijkheid om alsnog de gewenste functionaliteit te leveren) het recht om de Overeenkomst kosteloos te ontbinden (en porteringen ongedaan te maken) zonder enige verplichting naar Opdrachtnemer. Eventueel gemaakte kosten door Stadsbank Oost Nederland worden hierbij verhaald op Opdrachtnemer.
SD-52	Inschrijver gaat akkoord met het uitvoeren van de Proof of Concept (PoC) zoals beschreven in § 3.13. Indien er kosten zijn verbonden aan de PoC, dan worden deze kosten opgenomen in het prijzenblad (tabblad: <i>invulformulier telefonie funct. Punt 6</i>) en specifiek benoemd. Deze kosten maken hiermee onderdeel uit van uw Inschrijving.
SD-53	Na migratie van mobiel wordt een lijst met SIM-kaartnummers, mobiele telefoonnummers, PUK-codes en einddatum van de contracten van alle gemigreerde/ geactiveerde abonnementen digitaal in Excel formaat of Comma Separated Values Format per e-mail door Opdrachtnemer aan Stadsbank Oost Nederland aangeleverd.
SD-54	Opdrachtnemer levert verder kosteloos minimaal 10 simkaarten op voorraad bij Stadsbank Oost Nederland.

Tabel 21: Eisen aan service en dienstverlening (adoptie en training)

NR.	OMSCHRIJVING EIS
SD-55	Uw Inschrijving is inclusief een adoptieprogramma dat minimaal voldoet aan de volgende eisen: – Digitale Nederlandstalige gebruikershandleidingen ten behoeve van key-users, recepties en beheer – Verkorte papieren/ digitale handleidingen (quickstart guides) ten behoeve van medewerkers – Laagdrempelige instructiefilmpjes voor medewerkers – Visualisatie van aangeboden functionaliteiten, niet alleen in tekst – Medewerker helpdesk voor gebruikersvragen (gedurende de transitieperiode)

Tabel 22: Eisen aan Vaste Telefonie (algemeen)

NR.	OMSCHRIJVING EIS
VT-1	De Inschrijver is in het bezit van een geldige ACM licentie en deze kan door Stadsbank Oost Nederland ter verificatie opgevraagd worden bij Inschrijver. Als Opdrachtnemer blijft gedurende de hele looptijd van de Overeenkomst in bezit van de ACM licentie. Kosten voor het handhaven van de ACM licentie zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
VT-2	Inschrijver garandeert het behoud van de huidige telefoonnummers.
VT-3	De huidige geografische nummers van de diverse vestigingen dienen behouden te blijven.
VT-4	Mogelijkheid om bestaande 088 nummers te koppelen aan de vaste nummers van Inschrijver.
VT-5	Het vaste spaakverkeer van Stadsbank Oost Nederland naar mobiele nummers binnen Europa wordt niet in rekening gebracht en is dus opgenomen (afgekocht) in de abonnementskosten.
VT-6	De kosten voor Vaste Telefonie zijn gebaseerd op een flatfee-tarief. Daarmee zijn minimaal de kosten voor bellen naar onderstaande nummers inbegrepen in de prijs van de Inschrijver. – Nationale nummers – Regionale nummers – Service nummers (buiten scope) – Mobiele nummers – Buitenlandse nummers (binnen de EU)

Tabel 23: Eisen aan Vaste Telefonie (technisch)

NR.	OMSCHRIJVING EIS
VT-7	Mogelijke SIP aansluitingen zijn voldoende gecertificeerd voor het aangeboden telefoniesysteem en omgekeerd, zodat alle netwerk functionaliteiten en telefonie functionaliteiten vanuit het platform naar behoren functioneren. De kosten voor aanleg van infrastructuur zijn inclusief. Het is mogelijk om voor Inschrijving een schouw te doen. Zie ook § 3.6.2.

NR. OMSCHRIJVING EIS

VT-8	Opdrachtnemer is geheel verantwoordelijk voor de kwaliteit van de fysieke verbindingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Eventuele kosten voor onderhoud en of reparatie van fysieke of andere schade aan de verbindingen moeten volledig zijn inbegrepen in de Inschrijving. Het is mogelijk om voor Inschrijving een schouw uit te voeren. Zie ook § 3.6.2.
VT-9	De capaciteit van de aan te bieden spraakkanalen moet altijd ruim voldoende zijn zodat bellers naar Stadsbank Oost Nederland geen "in gesprek toon" krijgen bij piek momenten. Om een beeld te vormen; in normale situaties dienen 80 klanten tegelijk een gesprek te kunnen voeren met Stadsbank Oost Nederland. Echter moet er in uw SAAS oplossing ruim voldoende opgeschaald kunnen worden tijdens piekmomenten. In geval van Stadsbank Oost Nederland is dat in de periode van uitbetaling vakantiegeld (mei) of vlak voor de kerst (december).
VT-10	De door Inschrijver aangeboden oplossing dient stabiel te zijn. Er wordt gewerkt met proven technology.
VT-11	De Inschrijver garandeert een optimale spraakkwaliteit. U gebruikt gestandaardiseerde, marktconforme codecs.
VT-12	Inschrijver (en later als Opdrachtnemer) is bereid en in staat om haar dienstverlening over fysieke (internet) verbindingen van derden te leveren.

*Tabel 24: Eisen aan Mobiele Telefontie (functioneel)***NR. OMSCHRIJVING EIS**

MT-1	Op gebied van mobiele data dient een "groepsbundel" beschikbaar te zijn, waarbij het totale verbruik van data abonnementen binnen de groep afgerekend wordt. Individuele tekorten worden daardoor met individuele overschotten van andere abonnementen gecompenseerd. De totale capaciteit van de groepsbundel is minimaal 5Gb per Gebruiker (5Gb x het aantal Gebruikers).
MT-2	Het is mogelijk om een extra simkaart af te nemen waarmee data uit het groepstegoed kan worden gebruikt.
MT-3	Er dient kosteloos nummer overname naar individuele personen mogelijk te zijn (bijvoorbeeld bij uitdiensttreding). Deze overgenomen individuele nummers maken dan geen deel meer uit van de raamovereenkomst van de eerste contractant.
MT-4	Opdrachtnemer stuurt vroegtijdig een signalering van excessen (bijvoorbeeld mobiele data) op gebruikersniveau bij individuele overschrijding én op groepsbundel niveau. Bij Stadsbank Oost Nederland zijn de excessen en daaruit voortvloeiende kosten dus bekend vóór het moment van periodieke facturatie.
MT-5	Ten aanzien van de databundels wordt het totale tegoed van elke groepsbundel meegenomen naar de volgende periode. Er vervalt dus geen datatogoed, tenzij er geen groepsbundel wordt aangeboden.
MT-6	De mobiele data kosten buiten de groepsbundel dienen per eenheid niet hoger te zijn dan de mobiele data kosten binnen de groepsbundel.

NR. OMSCHRIJVING EIS

MT-7	Op het gebied van mobiele data wordt binnen én buiten de groepsbundel altijd gebruik gemaakt van de maximaal beschikbare snelheid/ bandbreedte. Bij mogelijke excessen op individueel- of groepsniveau wordt de datasnelheid dus niet "afgeknepen".
MT-8	Inschrijver biedt voor alle gevraagde mobiele abonnementen E-SIM.
MT-9	Mogelijkheid om kosteloos met nummerbehoud over te gaan, zodra de bewuste nummers vrij zijn van contract verplichtingen.
MT-10	Het nationale en Europese mobiele spraak- en dataverkeer van Stadsbank Oost Nederland naar mobiele/ vaste nummers wordt niet in rekening gebracht en is dus opgenomen (afgekocht) in de abonnementskosten.
MT-11	Opdrachtnemer dient Gebruikers te attenderen bij roaming buiten Europa, door bijvoorbeeld een SMS bericht. Voor Stadsbank Oost Nederland moet het mogelijk zijn om de roaming op individueel niveau te kunnen blokkeren en (weer) te activeren.
MT-12	De eindgebruiker moet de toegang tot beheerfuncties (afluisteren, wissen, enz.) van de voicemail box kunnen beveiligen met een minimaal 4-cijferige zelf te kiezen pincode, voor situaties waarin hij niet automatisch is te identificeren.
MT-13	Bij een nieuw voicemailbericht ontvangen Gebruikers automatisch een SMS-notificatie.
MT-14	De kosten voor Vaste Telefonie zijn gebaseerd op een flatfee-tarief. Daarmee zijn minimaal de kosten voor bellen naar / ontvangen van onderstaande nummers inbegrepen in de prijs van de Inschrijver. – Vaste nummers – Mobiele nummers – Buitenlandse nummers (binnen de EU) – Gesprekken ontvangen in buitenland (binnen de EU) – SMS Nederland – SMS buitenland (binnen de EU), met uitzondering van betaaldiensten – Data nationaal – Data roaming EU – Voicemail

Tabel 25: Eisen aan Mobiele Telefonie (technisch)

NR. OMSCHRIJVING EIS

MT-15	Het mobiele netwerk, waarop de mobiele spraak- en datadiensten worden geleverd, voldoet gedurende de Overeenkomst aan de eisen op het gebied van dekking zoals die gesteld worden door het Agentschap Telecom.
MT-16	Het mobiele netwerk, waarop de mobiele spraak- en datadiensten worden geleverd is geen MVNO (mobile virtual operators).
MT-17	Inschrijver biedt standaard de mogelijkheid voor bellen over WIFI.
MT-18	Inschrijver biedt standaard in haar aangeboden propositie de mogelijkheid van een werkende hotspot op ieder mobiel device.

NR. OMSCHRIJVING EIS

MT-19	Voor een goede werking van de totale telefonieoplossing is het niet noodzakelijk dat de mobiele telefoon continu "een gesprek aan moet hebben staan" om ingelogd/ verbonden te zijn met het telefoniesysteem.
MT-20	Alle abonnementen kunnen kosteloos gemigreerd worden naar 5G zodra 5G mogelijk is in de footprint van Stadsbank Oost Nederland.
MT-21	Inschrijver garandeert voor data binnen Nederland voor geleverde 4G/5G diensten een geografische landdekking van minimaal 90,0%, waarbij een signaalsterkte van minimaal -90,0 dBm van toepassing is. Inschrijver biedt indien noodzakelijk extra mogelijkheden om de dekking in de grensstreek (Nederland-Duitsland) te waarborgen, bijvoorbeeld door national roaming.
MT-22	In geval dat een Gebruiker in zijn normale werkgebied serieuze dekkingsklachten ervaart (binnen of buiten), dient Opdrachtnemer de mogelijkheid te bieden om het betreffende telefoonnummer kosteloos te porteren naar een andere aanbieder.
MT-23	Dekking indoor (-95dBm) moet worden gegarandeerd. Indien huidige dekking op de hoofdlocatie zodanig onvoldoende is dat mobiele spraak en data niet mogelijk is, dan wordt een passende indoor dekking solution geleverd waardoor de dekking voldoet aan de standaard vereisten. De kosten hiervoor zijn meegenomen in de totale kosten van uw Inschrijving.

Tabel 26: Eisen aan telefonie functionaliteit inclusief KCC (algemeen)

NR. OMSCHRIJVING EIS

TF-1	De plaatsing van de apparatuur, het platform, dient zich te bevinden op een Locatie die onder Europees recht valt.
TF-2	Uw technische oplossing moet gebaseerd zijn op SAAS (Software As A Service) via een cloud concept.
TF-3	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst geen wijzigingen zal aanbrengen in de door Stadsbank Oost Nederland afgenomen functionaliteit van het telefonie platform zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stadsbank Oost Nederland. Stadsbank Oost Nederland wordt geacht deze toestemming impliciet te hebben gegeven wanneer zo'n wijziging onderdeel is van een binnen de Overeenkomst overeengekomen levering.
TF-4	Alle kosten voor het aanleggen van het fysieke tracé vanaf de infrastructuur van de aanbieder tot en met het koppelvlak inclusief de kosten voor actieve apparatuur zijn opgenomen in de aanbidding. (Een schouw is mogelijk, zie § 3.6.2)
TF-5	Opdrachtnemer is signalerend voor eventuele aanpassingen in het LAN en WAN, met betrekking tot aangeboden telecomoplossing.
TF-6	Opdrachtnemer heeft directe invloed op de roadmap en geboden functionaliteiten van de aangeboden oplossing.
TF-7	De Opdrachtnemer garandeert en draagt de verantwoordelijkheid voor een compleet werkende oplossing, waarbij eventuele directe koppelingen met uw cloud omgeving, een redundante omgeving, een mobiel netwerk en of vast netwerk of anderszids zijn inbegrepen.

NR. OMSCHRIJVING EIS

TF-8	Naast dat Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die elders in de aanbestedingsdocumenten op dit vlak worden gesteld, garandeert Opdrachtnemer dat hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst alle in de bereikbaarheidsoplossing toegepaste software producten (inclusief platform software en firmware van geleverde toestellen) zal onderhouden en bijwerken met alle door de Opdrachtnemer van de software beschikbaar gestelde stabiele updates, upgrades, patches/ fixes en nieuwe versies van de software.
-------------	--

Tabel 27: Eisen aan telefonie functionaliteit inclusief KCC (Koppelingen / Computer Telephone Integration [CTI])

NR. OMSCHRIJVING EIS

TF-9	Stadsbank Oost Nederland eist dat Opdrachtnemer voor de klantcontactcenter werkplekken en supervisor werkplekken van Stadsbank Oost Nederland, over een integratie met achterliggende software systemen (Allegro en SmartFMS) beschikt. Hierdoor blijven de functionaliteiten van de klantingang gehandhaafd (keuzemenu, match met rapportage Allegro, match met rapportage Smart FMS en werking Saldofone). Zie hiervoor ook de beschrijving van de klantingang (hoofdstuk 2).
TF-10	De geschiedenis van de cliënt wordt getoond, zodat door de agent direct kan worden ingespeeld op de actuele situatie en er qua routing van betreffende inbound call/mail rekening gehouden kan worden met mogelijk eerder contact.
TF-11	Inschrijver neemt in het prijzenblad (tabblad: <i>invulformulier telefonie funct. Punt 6</i>) op welke kosten Inschrijver berekent voor het verzorgen van de integratie met Allegro en Smart FMS zoals in de Uitnodiging tot Inschrijving beschreven. Voor de communicatie tussen Allegro en de huidige telefonie-oplossing wordt gebruik gemaakt van SOAP-web services, met in de header een zogenaamde 'sessionguide'.
TF-12	De Inschrijving biedt standaard een koppeling met outlook.
TF-13	De Inschrijving biedt standaard een koppeling met het AD (Active Directory), met name bedoeld voor de actuele telefoongids in het telefonie systeem.
TF-14	De Inschrijving biedt standaard synchronisatie van wachtwoorden KCC omgeving en mobiele telefoon. (Single Sign On)
TF-15	De Inschrijving omvat standaard een integratie met social media met minimaal de applicaties Zakelijke Whatsapp en de webchat vanaf de website van Stadsbank Oost Nederland.
TF-16	Het door Inschrijver aangeboden systeem dient gekoppeld te worden aan Microsoft office 365. Stadsbank Oost Nederland beschikt over E3 licenties. Inschrijver dient de eventuele kosten op te nemen in het prijzenblad. Later kunnen hiervoor geen extra kosten in rekening worden gebracht.
TF-17	De bestaande Windows omgeving draait op Windows 10 versie 19.09. Uw oplossing dient hierop te functioneren, ook na updates van Windows.
TF-18	Stadsbank Oost Nederland wenst dat de telefoniesoftware kan werken op een virtuele serveromgeving (VM-ware). De Webservice waar de Allegro Telefoonservice op draait is VMware (versie 5 of 5.5). De door Inschrijver aangeboden oplossing functioneert hiermee.
TF-19	Stadsbank Oost Nederland werkt met Antivirus software: Windows anti virus en Sentinel one op de server. De door Inschrijver aangeboden oplossing functioneert hierop/mee.

NR. OMSCHRIJVING EIS

TF-20	Stadsbank Oost Nederland werkt met Edge. De portal van Stadsbank Oost Nederland draait hierop. De door Inschrijver aangeboden oplossing functioneert hierop/mee.
--------------	--

Tabel 28: Eisen aan telefonie functionaliteit inclusief KCC (rapportage en beheer)

NR. OMSCHRIJVING EIS

TF-21	Opdrachtnemer levert kosteloos voor alle onderdelen (bedienpost, toestellen, beheersysteem, etc.) digitale Nederlandstalige gebruikershandleidingen. De inhoud van deze handleidingen stellen de functioneel beheerders en eindgebruikers in staat om effectief en efficiënt met het systeem te werken en de faciliteiten ervan te benutten. De aangeleverde informatie geschiedt minimaal via PDF/HTML zodat deze op het intranet van Stadsbank Oost Nederland beschikbaar komt. Daarnaast levert Opdrachtnemer een verkorte papieren handleiding (quickstart guide) per toestel.
TF-22	Het uitvoeren van updates in het platform heeft zo weinig mogelijk impact op de beschikbaarheid van het systeem. Werkzaamheden vinden in overleg plaats buiten kantoor tijden van Stadsbank Oost Nederland.
TF-23	De volgende beheerfuncties kunnen met het systeem worden uitgevoerd: 1. Inrichten van toestelaansluitingen (aanmaken en verwijderen van nummers); 2. Wijzigen van de rechten en faciliteiten van gebruikers (verkeersklasse, etc.); 3. Het beheer van de telefoongids; 4. Beheer van tabellen met openingstijden, feestdagen en variabelen; 5. Aantal belpogingen (aantal keren in gesprek, geen gehoor, etc.); 6. het aanmaken/wijzigen van huntgroepen.
TF-24	Voor het gehele systeemgebruik dienen rapportages te maken te zijn. De volgende gegevens moeten minimaal worden gegenereerd voor het systeemgebruik totaal en per nummer: – Gemiddelde gesprekstijden; – Aantal calls; – Beschikbaarheid; – Aantal abandons; – Beantwoordingtijden; – Aantal beantwoorde calls; – Wachtijd van de Klant; – Visuele weergave.

Tabel 29: Eisen aan telefonie functionaliteit inclusief KCC (Gebruikersprofielen)

NR. OMSCHRIJVING EIS

TF-25	Opdrachtgever onderscheidt drie verschillende gebruikersprofielen. De Inschrijving is hierop gebaseerd. - Profiel 1. Mobiele gebruiker met vaste telefoniefuncties - Profiel 2. KCC Agent - Profiel 3. KCC Supervisor - Profiel 4. Receptie
--------------	--

TF-26	<u>Profiel 1: Mobiele gebruiker met vaste telefoniefunctionaliteiten:</u> Dit zijn Gebruikers met een mobiele telefoon van Stadsbank Oost Nederland met daarop een telefonie App van Opdrachtnemer om bereikbaar te zijn via het vaste nummer. Het door Inschrijver aangeboden “profiel voor mobiele gebruiker” biedt minimaal de volgende functionaliteiten: I. Weergave beschikbaarheid op het vaste nummer; II. Mogelijkheid nummerweergave; III. Mogelijkheid om nummerweergave per gesprek te onderdrukken door de Gebruiker; IV. Nummerherkenning (de)blokkeren; V. Terugbellen bij bezet; VI. Weergave gemiste oproepen; VII. Huntgroepen; VIII. Beschikbaarheidsstatus; IX. Nummerherkenning (de)blokkeren; X. Keuze in meezenden van een mobiel of vast nummer (waaronder een afdelingsnummer).
TF-27	<u>Profiel 2: KCC Agent</u> Profiel mobiele gebruiker met vaste telefoniefunctionaliteiten aangevuld met het onderstaande: I. Een KCC agent heeft inzicht in beschikbaarheid en 'telefonische' status van de medewerkers van Stadsbank Oost Nederland (geldt niet voor medewerkers die via hun native dailer op hun mobiele telefoon in gesprek zijn); II. Een KCC agent moet via een 'verkorte route' collega agents bij andere afdelingen kunnen bereiken, als interne ruggespraak, zonder in de betreffende wachtrij terecht te komen; III. Een KCC agent dient de contactgegevens van de collega's in zijn/haar scherm zichtbaar te kunnen hebben, waarbij via 'muisklik' betreffende persoon gekozen kan worden; IV. Een KCC agent moet een gesprek kunnen doorverbinden naar een andere wachtrij, met of zonder aankondiging.
TF-28	<u>Profiel 3: KCC Supervisor:</u> Profiel KCC agent aangevuld met: I. KCC Supervisor kan handmatig gesprekken naar een andere beschikbare agent doorverbinden; II. KCC Supervisor kan een gesprek beantwoorden, ongeacht de positie van het gesprek in de eventuele wachtrij; III. KCC Supervisor kan hoorbaar en onhoorbaar meeluisteren, souffleren en kan deze functie op eigen initiatief, dan wel op initiatief van de agent (laten) activeren. Deze functie dient op elke PC / virtuele omgeving mogelijk te zijn.

NR. OMSCHRIJVING EIS

TF-29	Profiel 4: Receptie: Het profiel "Receptie" biedt minimaal de volgende functionaliteiten via een softphone: I. Weergave beschikbaarheid; II. Doorverbinden en doorschakelen; III. Mogelijkheid om nummerweergave per gesprek te onderdrukken; IV. Mogelijkheid in de wacht zetten en ruggespraak te houden; V. 2e lijn, 1e lijn in de wacht; VI. Bellen in de wachtstand; VII. Call pick-up; VIII. Terugbellen bij bezet; IX. Weergave gemiste oproepen; X. Verkeersklassen (rechten waar iemand naar toe kan bellen); XI. Huntgroepen; XII. Bel historie (inkomend, uitgaand).
--------------	---

Tabel 30: Eisen aan telefonie functionaliteit inclusief KCC (bereikbaarheid medewerkers / mobiele gebruikers)

NR. OMSCHRIJVING EIS

TF-30	De integrale telefonie oplossing van Inschrijver biedt de mogelijkheid van functionele vast/mobiel integratie. Zoals aangegeven hebben (vrijwel) alle medewerkers een mobiele telefoon. Een deel van de medewerkers belt alleen met het mobiele nummer en een deel van de medewerkers stuurt zijn/ haar vaste nummer mee. Deze laatste groep kan dan via een (telefonie) App bellen met weergave van het vaste nummer. Voor deze groep is het ook noodzakelijk dat binnenkomende gesprekken op het vaste nummer op de mobiele telefoon binnenkomen.
TF-31	Inschrijver levert een functionele vast-mobiel integratie via een App op de mobiel. De medewerker dient via de native dailer op de mobiele telefoon altijd rechtstreeks te bellen op het mobiele netwerk.
TF-32	In geval van vast/ mobiel integratie zijn de volgende opties in nummerweergave mogelijk: – Weergaven doorkiesnummer; – Weergave van 06 nummer (alleen GSM); – Weergave van een centraal (groeps)nummer; – Geen nummerweergave. Het is mogelijk om dit per medewerker per mobiel toestel of per groep toestellen (onafhankelijk van elkaar) in te kunnen stellen. De functioneel beheerder dient de mogelijkheid te hebben om deze instelling per Gebruiker (en of groep Gebruikers) te overrulen en of deze instelling voor een Gebruiker of groep te maken. De beheerder heeft hierin het laatste woord en kan Gebruikers een keuzemogelijkheid ontnemen.
TF-33	Medewerkers moeten de beschikbaarheid van hun collega's op een mobiele telefoon kunnen zien.
TF-34	Stadsbank Oost Nederland moet zelf telefoongroepen (huntgroepen) voor kantoormedewerkers kunnen aanmaken.
TF-35	Medewerkers dienen binnen het telefoniesysteem de mogelijkheid hebben om te chatten.

NR. OMSCHRIJVING EIS

TF-36	Medewerkers moeten zelf hun persoonlijke bereikbaarheidsprofiel kunnen instellen via een selfservice portal vanaf de werkplek, maar ook vanaf mobiel (Android en iOS).
TF-37	Gesprekken kunnen, bij afwezigheid of in gesprek, gerouteerd worden naar een andere bestemming zoals bijvoorbeeld een ander intern/ extern nummer, keuzemenu of meldtekst/ voicemail.
TF-38	Er moet sprake zijn van één uniforme interne telefoongids dat vanaf alle type devices te raadplegen is.
TF-39	Aanpassingen in nummerweergave en doorschakeling is op individuele basis door medewerker aan te passen. Een functioneel beheerder dient de mogelijkheid te hebben om instellingen van medewerkers te overrulen.

Tabel 31: Eisen aan telefonie functionaliteit inclusief KCC (KCC - ACD)

NR. OMSCHRIJVING EIS

KCC-1	Routing van binnenkomende gesprekken in de ACD-omgeving is mogelijk op basis van: 1. Dag, datum en tijdstippen. Minimaal 20 sets met openingstijden kunnen worden gedefinieerd; 2. Bijzondere dagen (feestdagen). Deze dagen kunnen in tabelvorm worden beheerd; 3. Gekozen nummer; 4. IVR; 5. Telefoonnummer van de beller; 6. Beschikbaarheid van agenten; 7. Wachtijd; 8. Aantal wachtenden in één of meerdere skills; 9. Voorgeprogrammeerde scenario's; 10. Klantnummer.
KCC-2	De KCC agent beschikt standaard over een multichannel licentie. Deze licentie toegang tot de volgende kanalen: – Bellen; – E-mail; – Videobellen; – Chat website; – Zakelijke Whatsapp.
KCC-3	Indien de beller in een wachtrij wordt geplaatst, wordt de beller geïnformeerd over het aantal wachtenden en de verwachte wachttijd.
KCC-4	Wachtrijinformatie dient voor KCC medewerkers en supervisors beschikbaar te zijn.
KCC-5	Het systeem heeft de mogelijkheid voor het weergeven van real-time wachtrij- informatie en persoonlijke statistieken op de schermen van de agents c.q. op een wallboard.
KCC-6	Het systeem kent overloop naar externe telefoonnummers op basis van één of meer van de hiervoor genoemde routeringsmogelijkheden.
KCC-7	Tijdens het wachten door de beller kunnen er verschillende statische en of dynamische berichten (bijvoorbeeld wachttijd, muziek, reclame, etc.) worden afgespeeld.

NR. OMSCHRIJVING EIS

KCC-8	Bij Stadsbank Oost Nederland wordt er gewerkt op basis van onder andere de volgende skills (budget consulent, bewindvoerder, schuldregelaar en klantmanager), in combinatie met bekend gegeven nummers. Routing op skills dient mogelijk te zijn. Een agent kan in minimaal vijf (5) verschillende skills opgenomen zijn.
KCC-9	Eenmaal gerouteerde gesprekken kunnen tijdens het wachten op basis van diverse parameters alsnog naar een andere bestemming (skill) worden gerouteerd.
KCC-10	Voice recording/logging: Het systeem neemt alle gesprekken op en bewaart deze minimaal één maand. Er kan worden teruggeluisterd voor trainingsdoeleinden, maar ook voor het oplossen van een discussie/ conflict. De gesprekken dienen eenvoudig te achterhalen te zijn. Het bewust opslaan van gesprekken dient tevens eenvoudig en zelfs tijdens het betreffende gesprek (met terugwerkende kracht naar het begin van het gesprek) te activeren te zijn.
KCC-11	Per ACD-groep moet een vaste nawerktijd ingesteld kunnen worden.
KCC-12	Elk ACD-agent moet inzicht hebben in: status (ingelogd, nawerktijd, beschikbaarheid, aantal ingelogde ACD-agents, aantal beschikbare ACD-agents, aantal wachtenden, Service Level en gemiddeld Service Level).
KCC-13	Wanneer de laatste ACD-agent uitlogt vindt er een automatische signalering plaats naar de 'supervisor'.
KCC-14	Het systeem geeft signaal als aantal ACD-agents onder vooraf ingesteld minimum komt.
KCC-15	Het systeem geeft een signaal bij een overschrijding van de eigen wachtrijtijd op bijvoorbeeld het wallboard (visueel/ hoorbaar)
KCC-16	De agent kan de nawerktijd voortijdig beëindigen en zelf verlengen.
KCC-17	Het systeem kan een gesprek routeren naar de laatste medewerker waar een Klant contact mee heeft gehad.

Tabel 32: Eisen aan telefonie functionaliteit inclusief KCC (KCC - Interactive Voice Response (IVR))

NR. OMSCHRIJVING EIS

KCC-18	Het systeem beschikt over een voorziening voor Interactive Voice Response (IVR) op basis van de aangegeven keuzemenu's van Stadsbank Oost Nederland. Inschrijver neemt de systeemcapaciteiten van de IVR op in haar beantwoording. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze meedenkt en handelt, zodat keuzemenu's zoveel mogelijk worden voorkomen c.q. worden beperkt.
KCC-19	Voor tijden dat Stadsbank Oost Nederland gesloten is, is het mogelijk om zelf, per afdeling, van te voren een tekst in te spreken en op de ingestelde datum en/of tijd automatisch te laten activeren. Er moet tevens de mogelijkheid zijn ad hoc een tekst in te schakelen per afdeling. Inschrijver geeft de systeemgrenzen van het aantal meldteksten aan.
KCC-20	Voor de initiële configuratie en complexe wijzigingen in de IVR zal Stadsbank Oost Nederland een beroep doen op de Opdrachtnemer. Stadsbank Oost Nederland heeft echter wel de mogelijkheid zelf teksten en eventueel menu's van de IVR voorziening aan te kunnen passen.

NR. OMSCHRIJVING EIS

KCC-21	De mogelijkheid is aanwezig om snel wijzigingen aan te brengen in de voorgedefinieerde keuzemenu's en snel en eenvoudig alternatieve teksten in te kunnen spreken. Geef in uw toelichting aan op welke wijze hier invulling aan wordt gegeven.
KCC-22	Op alle keuzes die een Klant maakt in het IVR kunnen worden gerapporteerd.
KCC-23	Elke agent ziet hoe lang de beller in de wacht heeft gestaan.

Tabel 33: Eisen Service Level Agreement en KPI's (Service Level Management)

NR.	OMSCHRIJVING	KPI
SLA-1	Service Level Rapportage	1 x per maand
SLA-2	Service Level overleg	1 x per maand
SLA-3	Service Level Agreement overleg	1 x per jaar
SLA-4	Service Review overleg	1 x per jaar

Tabel 34: Eisen Service Level Agreement en KPI's (Helpdesk)

NR.	OMSCHRIJVING	KPI
SLA-5	Taal	Nederlands
SLA-6	Werkdagen	08.00 uur tot 18.00 (voor administratieve mutaties)
SLA-7	Rapportages	1 x per maand

Tabel 35: Eisen Service Level Agreement en KPI's (Servicedesk)

NR.	OMSCHRIJVING	KPI
SLA-8	Taal	Nederlands
SLA-9	Bereikbaarheid	24 uur per dag (voor storingen en calamiteiten)
SLA-10	Rapportages	1 x per maand

Tabel 36: Eisen Service Level Agreement en KPI's (Incident management)

NR.	OMSCHRIJVING	KPI
SLA-11	Prioriteitsbepaling door	Klant
SLA-12	Prio 1 (Calamiteit)	Responsetijd 15 min. - Functiehersteltijd 4 uur
SLA-13	Prio 2	Responsetijd 15 min. - Functiehersteltijd 8 uur
SLA-14	Prio 3 (per mail)	Responsetijd 15 min. - Functiehersteltijd 24 uur
SLA-15	Follow-up van meldingen	Prio 1: iedere 1 uur Prio 2 & 3: in onderling overleg
SLA-16	Norm	95% Incidenten binnen de norm opgelost

NR.	OMSCHRIJVING	KPI
SLA-17	Escalatieproces	Procesbeschrijving dient in de SLA beschreven te zijn. Escalatiemanager is 5x24 uur bereikbaar voor Servicemanager.
SLA-18	Rapportages	1 x per maand

Tabel 37: Eisen Service Level Agreement en KPI's (Change management)

NR.	OMSCHRIJVING	KPI
SLA-19	Nieuwe aansluiting Vaste aansluiting (ophogen SIP-licenties)	2 werkdagen
SLA-20	Nieuwe aansluiting Mobiele aansluiting	1 werkdag
SLA-21	Wijziging op bestaande aansluiting	1 werkdag
SLA-22	Norm	90% van de changes correct doorgevoerd
SLA-23	Onderhoudswindow	Buiten kantoortijden en met goedkeuring van Klant
SLA-24	Changes	Minimaal 5 werkdagen van tevoren aanmelden
SLA-25	Rapportages	1 x per kwartaal

Tabel 38: Eisen Service Level Agreement en KPI's (Configuratie management)

NR.	OMSCHRIJVING	KPI
SLA-26	Correctheid CMDB	99% up-to-date
SLA-27	Rapportages	1 x per kwartaal

Tabel 39: Eisen Service Level Agreement en KPI's (Release management)

NR.	OMSCHRIJVING	KPI
SLA-28	Aankondiging	Minimaal 10 werkdagen van tevoren aanmelden
SLA-29	Onderhoudswindow	Buiten kantoortijden en met goedkeuring van Klant
SLA-30	Rapportages	1 x per kwartaal
SLA-31	Nieuwe releases/ versies/ Major upgrades (niet zijnde fixes van storingen in vorige versie) worden slechts een maal per jaar en alleen na goedkeuring van de Stadsbank Oost Nederland geïnstalleerd.	1 maal per jaar

Tabel 40: Eisen Service Level Agreement en KPI's (Beschikbaarheid)

NR.	OMSCHRIJVING	KPI
SLA-32	Beschikbaarheid communicatievoorziening	99,9% beschikbaar (gemeten over een kalendermaand)
SLA-33	Rapportages	1 x per maand

Tabel 41: Eisen Service Level Agreement en KPI's (Continuïteitsmanagement)

NR.	OMSCHRIJVING	KPI
SLA-34	Continuïteitsgarantie	Binnen 24 uur is de dienstverlening hersteld met 80% van de capaciteit (voor applicaties met profiel hoog)

Tabel 42: Eisen Service Level Agreement en KPI's (On-site management)

NR.	OMSCHRIJVING	KPI
SLA-35	Fysieke controle apparatuur	Minimaal 1 x per jaar
SLA-36	Rapportage	Uiterlijk 1 maand na controle

Tabel 43: Eisen Service Level Agreement en KPI's (Capaciteitsmanagement)

NR.	OMSCHRIJVING	KPI
SLA-37		Door Partijen vast te stellen na gunning

Tabel 44: Commerciële eisen

NR.	OMSCHRIJVING EIS
C1.	De Opdrachtnemer geeft op het prijzenblad alle kosten op voor alle werkzaamheden die nodig zijn voor het verwezenlijken dan wel het uitvoeren van de taken uit de scope, zoals beschreven in Hoofdstuk 2. Daarbij zijn ook de kosten inbegrepen om te voldoen aan de eisen uit het Programma van Eisen (deze Bijlage).

NR. OMSCHRIJVING EIS

C2.	De opgegeven prijzen zijn inclusief: – Levering van producten op alle Locaties van Stadsbank Oost Nederland (Incoterms DDP), gebruiksklaar (een en ander zoals beschreven in het begrip Dienstverlening); – Alle kosten om de in de aanbestedingsdocumenten opgenomen eisen én de door Inschrijver gegevens antwoorden op de casevragen; – Personele kosten; – Kleine ordertoeslagen en of administratiekosten; – Bestelsysteem (of daarvoor benodigde software en updates); – Eventuele opleidings- en trainingskosten van het personeel van Opdrachtnemer; – Overheadkosten; – Urenverantwoording; – Reis- en verblijfskosten; – Voorrijkosten; – Alle overige kosten met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht.
C3.	Op verzoek levert Opdrachtnemer uitsluitend digitale facturen aan.
C4.	De prijzen, tarieven en kosten dienen marktconform, logisch opgebouwd, reëel en realistisch te zijn en het is de Inschrijver niet toegestaan (op straffe van het terzijde leggen van de Inschrijving) manipulatief in te schrijven. Negatieve tarieven zijn niet toegestaan.

*Tabel 45: Overige eisen***NR. OMSCHRIJVING EIS**

O1.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle door hem in te zetten medewerkers voldoende opgeleid en geïnstrueerd zijn en blijven om de werkzaamheden uit te voeren.
O2.	Opdrachtnemer wijst in overleg met Stadsbank Oost Nederland een vaste medewerker aan voor Stadsbank Oost Nederland welke primair aanspreekpunt is voor tactische en strategische zaken en bij escalatie als het om operationele zaken gaat.

Instemming eis op TenderNed

Door in te stemmen met de overeenkomstige eis in TenderNed verklaart Inschrijver dat zij zonder voorbehoud akkoord gaat met het Programma van Eisen en het daarin gestelde.

Bijlage 05. Prijzenblad

Voor een nadere toelichting op dit criterium zie het Programma van Eisen (commerciële eisen) en § 3.6.4.

Dit formulier dient door de Inschrijver ingevuld te worden en bij de Inschrijving te worden toegevoegd.

Deze Bijlage wordt als Exceldocument meegeleverd. Let op: het prijzenblad heeft meerdere tabbladen. Op het tabblad Toelichting vindt de Inschrijver praktische informatie en randvoorwaarden over het invullen van het prijzenblad. Wij adviseren Inschrijvers deze toelichting aandachtig te lezen voordat wordt begonnen met invullen.

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

Bijlage 06. Concept Overeenkomst

De concept Overeenkomst is separaat als pdf-document toegevoegd.

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

Bijlage 07. Algemene Inkoopvoorwaarden

De Algemene Inkoopvoorwaarden van stichting Stadsbank Oost Nederland (GIBIT), zijn van toepassing op de Overeenkomst. Deze voorwaarden zijn separaat als pdf-document toegevoegd.

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

Bijlage 08. Verwerkersovereenkomst

De concept Verwerkersovereenkomst is separaat als pdf-document toegevoegd.

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?