

Beschrijvend document:

Altena Connect



Opstellers:

Gemeente Altena

Inkoopbureau West-Brabant

Kenmerk: 2020-031287/siw009338

Datum: 20 mei 2022

Niets van deze uitgave mag worden veeelvoudigd en/of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van zowel de aanbestedende dienst als Inkoopbureau West-Brabant.

Inhoudsopgave

1	Aanbestedingskader	4
1.1	Introductie	4
1.2	Keuzes aanbestedingsprocedure	4
1.2.1	<i>Aanbestedingsprocedure</i>	4
1.2.2	<i>Klachtenregeling</i>	4
1.2.3	<i>Clusteren en percelen</i>	4
	<i>De opdracht is geclusterd en wordt niet opgedeeld in percelen</i>	4
1.2.4	<i>Varianten</i>	5
1.2.5	<i>Gunningscriterium</i>	5
1.3	Voorwaarden aanbestedingsprocedure	5
1.4	Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure	6
1.5	Planning	6
2	De opdracht	7
2.1	Aanleiding en doel van de aanbesteding	7
2.2	Huidige situatie Inventarisatie	7
2.2.1	<i>Technische inventarisatie</i>	7
2.2.2	<i>Interviews met medewerkers</i>	8
2.2.3	<i>Enquête Participatieplatform</i>	8
2.3	Gewenste oplossing	9
2.3.1	<i>Hybride koppeling</i>	9
2.3.2	<i>Direct Routing koppeling</i>	10
2.3.3	<i>Rol KCC</i>	10
2.3.4	<i>Rol Medewerker</i>	11
2.3.5	<i>Callflow</i>	11
2.3.6	<i>Beheeractiviteiten</i>	12
2.4	Programma van eisen	12
2.5	Programma van wensen	15
3	Contractuele voorwaarden	17
3.1	Vorm en duur van de overeenkomst	17
3.1.1	<i>Vorm van de overeenkomst</i>	17
3.1.2	<i>Duur van de overeenkomst</i>	17
3.1.3	<i>Wijzigingen van de overeenkomst</i>	17
3.1.4	<i>Van toepassing zijnde voorwaarden</i>	17
3.2	Financiële bepalingen	18
3.2.1	<i>Tarieven</i>	18
3.2.2	<i>Indexering</i>	18
3.2.3	<i>Facturatie en betaling</i>	18
4	Aanbestedingsprocedure	20
4.1	Nota van Inlichtingen	20
4.2	Indiening van de inschrijving	20

4.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument en mogelijkheden voor inschrijving	21
4.3.1	<i>Uniform Europees Aanbestedingsdocument</i>	21
4.3.2	<i>Mogelijkheden voor inschrijving</i>	21
4.4	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	22
4.4.1	<i>Uitsluitingsgronden</i>	22
4.4.2	<i>Geschiktheidseisen</i>	23
4.5	Wet Bevordering integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Bibob).....	26
5	Eisen aan de inschrijving	27
5.1	Procedurele voorwaarden en compleetheid.....	27
5.2	Gestanddoeningstermijn	27
5.3	Beoordeling van de inschrijvingen.....	27
6	Gunningcriteria	28
6.1	Gunning methode Bpkv.	28
6.2	Inschrijvingsprijs	28
6.2.1	<i>Manipulatieve of strategische inschrijving</i>	29
	<i>Strategisch inschrijven:</i>	29
6.2.2	<i>Score van de prijs</i>	29
6.3	Kwaliteit objectief.....	29
6.4	Kwaliteit Plan van aanpak.....	30
6.4.1	<i>Kwaliteit dienstverlening</i>	30
6.4.2	<i>Implementatieplan</i>	31
6.5	Kwaliteit Demo met casus	31
6.6	Beoordelingsmethodiek	32
6.7	Beste prijs kwaliteit verhouding	33
6.8	Gelijke score	33
6.9	Gunning	33
Bijlage 1	Inschrijfbiljet	35
Bijlage 2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	35
Bijlage 3	Verklaring referentie voor kerncompetentie (s)	35
Bijlage 4	Conformiteitenlijst.....	35
Bijlage 5	Vragenlijst wensen.....	35
Bijlage 6	Concept overeenkomst.....	35
Bijlage 7	GIBIT 2020.....	35
Bijlage 8	Verslag Marktconsultatie	35
Bijlage 9	Klachtenregeling	35
Bijlage 10	Gemeente Altena Call Flow en ACD routing	35

1 Aanbestedingskader

1.1 Introductie

Het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Altena, hierna te noemen aanbestedende dienst of opdrachtgever, is voornemens de opdracht voor de bereikbaarheid van de gemeente via het project “Altena Connect” aan te besteden. De dienstverlener/leverancier wordt hierna aangeduid als (potentiële) inschrijver of opdrachtnemer.

Dit beschrijvend document is bedoeld om partijen de mogelijkheid te bieden op een goede en juiste wijze mee te dingen naar de gunning van de opdracht.

1.2 Keuzes aanbestedingsprocedure

1.2.1 Aanbestedingsprocedure

De aanbesteding vindt plaats volgens de Aanbestedingswet 2012.

De aanbesteding vindt plaats middels een Openbare Europese procedure. De aanbestedende dienst hanteert de grondbeginselen transparantie, objectiviteit, non-discriminatie en proportionaliteit. Door in te schrijven conformeert de inschrijver zich aan de bepalingen zoals opgenomen in alle aanbestedingsdocumenten.

De aanbestedende dienst heeft in de voorbereiding van deze aanbesteding een marktconsultatie uitgevoerd. In deze marktconsultatie zijn 4 marktpartijen geraadpleegd en heeft de aanbestedende dienst haar eigen visie en uitgangspunten met de markt getoetst en inzicht gekregen in trends en denkrichtingen in de markt. De resultaten van de marktconsultatie (bijlage 8) zijn door de aanbestedende dienst gebruikt bij het bepalen van haar inkoopstrategie en bij het tot stand komen van deze aanbesteding.

1.2.2 Klachtenregeling

Op deze aanbestedingsprocedure is een klachtenregeling van toepassing. Klachten dienen te voldoen aan de klachtenregeling aanbesteden gemeente Altena, welke u aantreft in bijlage 9 van dit beschrijvend document. Klachten kunnen worden ingediend via klachtenmeldpunt@inkoopwestbrabant.nl.

Een inschrijver kan een klacht indienen over:

- de fase vóór de uiterste datum van <aanmelding/inschrijving> (designklacht) van een lopende aanbesteding.
- een selectie- of gunningsbeslissing van een lopende aanbesteding.

Voor designklachten geldt dat als inschrijver tijdig een klacht indient, de aanbestedende dienst deze afhandelt vóór de uiterste datum van inschrijving van de aanbesteding. Indien de aanbestedende dienst een tijdig ingediende klacht niet voor de uiterste datum van inschrijving kan afhandelen, verschuift de aanbestedende dienst de uiterste datum van inschrijving.

Voor klachten over de gunningsbeslissing geldt dat de aanbestedende dienst de gehanteerde termijn van 20 kalenderdagen opschort indien dit nodig wordt geacht.

1.2.3 Clusteren en percelen

De opdracht is geclusterd en wordt niet opgedeeld in percelen.

De opdracht is geclusterd omdat de aanbestedende dienst van mening is dat er sprake is van zodanige samenhang van de werkzaamheden dat de opdracht kan worden gezien als één logisch geheel. Daarbij creëert deze samenhang geen onnodige beperkingen van de markt en behoudt het MKB-toegang tot deelname aan de aanbestedingsprocedure. Het opsplitsen van de opdracht in

meerdere aanbestedingen, dan wel percelen, zou tot kostenverhoging kunnen leiden en tot een onnodig grote belasting voor aanbestedende dienst en inschrijver.

De aanbestedende dienst is voornemens om met één inschrijver een overeenkomst af te sluiten.

1.2.4 Varianten

Het is niet toegestaan varianten in de inschrijving op te nemen. Aangeboden varianten worden door de aanbestedende dienst niet beoordeeld en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

1.2.5 Gunningscriterium

De Economisch Meest Voordelige Inschrijving wordt voor deze opdracht vastgesteld op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding. In hoofdstuk 6 staat het gunningscriterium verder uitgewerkt.

1.3 Voorwaarden aanbestedingsprocedure

Voorwaarden

Deze aanbesteding vindt plaats onder de volgende voorwaarden:

- De door de inschrijver gemaakte en te maken kosten voor het doen van de inschrijving en de eventueel hieruit voortvloeiende contractbesprekingen worden niet vergoed;
- Aan de inschrijving kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend. De aanbesteding is geen opdracht, impliceert het niet en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd;
- Een inschrijving dient betrekking te hebben op de gehele opdracht. Het indienen van een inschrijving voor een deel van de opdracht is niet toegestaan en zal als zodanig niet worden meegenomen in de procedure;
- Door middel van een inschrijving verklaart de inschrijver zich akkoord met de voorwaarden van de aanbesteding en alle onderliggende documenten. Elk voorbehoud maakt de inschrijving ongeldig;
- De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen.

Mogelijke onduidelijkheden en tegenstrijdigheden

De aanbestedende dienst heeft alle documenten met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. De potentiële inschrijvers zijn verplicht de aanbestedende dienst tijdig (vóór de inschrijvingsdatum) te waarschuwen, dan wel om opheldering te vragen in geval van (kennelijke) fouten of omissies in de documenten, tegenstrijdigheden en onduidelijkheden daaronder begrepen, met opgave van de eventuele consequenties en/of correctievoorstellen. Indien de potentiële inschrijver verzuimt hiervan melding te doen, verwerkt hij zijn rechten. Bij toepassing van bezwaartermijn: Het bepaalde in deze alinea prevaleert boven de fatale termijn van 20 dagen vanaf de gunningsbeslissing.

Vertrouwelijkheid

Alle informatie voortvloeiend uit de aanbestedingsprocedure en de overeenkomst zal door alle partijen strikt vertrouwelijk worden behandeld. Ook indien de inschrijving niet leidt tot een overeenkomst dient vertrouwelijkheid bewaard te blijven.

Indien de inschrijver een derde partij wenst in te zetten, is de inschrijver gerechtigd de benodigde informatie aan deze te verstrekken, onder de voorwaarde dat deze partij(en) zich aan voorgenoemde houden.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om bij een eventueel geschil de ingediende inschrijvingen en aanbestedingsdocumenten of delen daarvan beschikbaar te stellen aan de rechter.

1.4 Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure

De opdracht wordt volledig digitaal via TenderNed aanbesteed.

Aanspreekpunt aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst wordt bij deze aanbesteding begeleid door de Stichting Inkoopbureau West-Brabant.

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

Judy Hornschuh

Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure dient digitaal te verlopen via TenderNed. Het benaderen van andere medewerkers van de aanbestedende dienst over deze aanbestedingsprocedure is niet toegestaan en kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Aanspreekpunt inschrijver

De inschrijver zal de contacten met de aanbestedende dienst na inschrijving via een vaste contactpersoon laten verlopen. Deze dient gemachtigd te zijn namens inschrijver te kunnen optreden. Deze contactpersoon dient te worden vermeld in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, hierna te noemen UEA, deel II.

Voertaal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure is Nederlands. Alle informatie die door de inschrijver bij de inschrijving wordt gevoegd dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Met uitzondering van productspecificaties die in een andere taal zijn opgesteld. De aanbestedende dienst kan om een vertaling vragen indien gewenst.

1.5 Planning

De planning voor de aanbestedingsprocedure is in onderstaande tabel weergegeven:

Procedurestap	Datum	Toelichting
Publiceren aanbestedingsdocumenten	20 mei 2022	Via TenderNed
Sluitingstermijn voor stellen van vragen	3 juni 2022 9.45 uur	Via de vragenmodule van TenderNed
Publiceren Nota van Inlichtingen	9 juni 2022	Streefdatum
Sluitingstermijn stellen van vragen t.b.v. tweede Nota van Inlichtingen	16 juni 2022 9.45	Via de vragenmodule van TenderNed
Publiceren tweede Nota van Inlichtingen	20 juni 2022	Streefdatum
Sluitingstermijn indiening van de inschrijving	01-07-2022 10.15 uur	Via de digitale kluis van TenderNed Dit betreft een fataal termijn
Demo	13 juli 2022	Op uitnodiging, plaats en tijdstip volgt later
Voorlopige gunning	5 augustus 2022	Streefdatum
Bezwaartermijn	20 dagen	Dit betreft een fataal termijn
Definitieve gunning	26 augustus 2022	Streefdatum
Implementatie	27 september 2022	Streefdatum
Start van de opdracht	1 januari 2023	Streefdatum

Deze planning is een indicatie, aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend. De aanbestedende dienst is gerechtigd de tijdsplanning aan te passen. De actuele data in het hoofdstuk termijnen op TenderNed zijn leidend voor deze aanbesteding.

2 De opdracht

2.1 Aanleiding en doel van de aanbesteding

Aanbestedende dienst heeft deelgenomen aan de VNG-aanbesteding GT Connect. Echter hiervan is de implementatie volledig gestopt, nadat de VNG de overeenkomst met ATOS heeft opgezegd.

Aanbestedende dienst beraadt zich nu over het vervolg en wil haar telefonieconcept, maar ook aanhangende onderdelen die direct te maken hebben met de telefonische dienstverlening, toekomstbestendig maken. Hiervoor is de aanbestedende dienst voornemens een opdracht voor de levering van een connectiviteit oplossing middels Microsoft Teams op de markt te zetten met een verdergaande integratie tussen de systemen, een omnichannel aanpak. Een oplossing waardoor de ambities van Altena, een klant gedreven dienstverlening en een stabiel platform worden samengebracht.

Door middel van deze aanbesteding wenst de aanbestedende dienst een partij te contracteren conform het beschrevene in het aanbestedingsdocument, de bijbehorende bijlagen en de bij dit document verstrekte aanvullende documenten.

2.2 Huidige situatie Inventarisatie

Door de projectgroep is een inventarisatie onderzoek georganiseerd in de vorm van een technische inventarisatie, interviews met medewerkers (interne gebruikers) en een enquête onder de deelnemers van het participatieplatform (inwoners van de gemeente, als externe gebruikers).

2.2.1 Technische inventarisatie

De technische inventarisatie betreffende het netwerk/telefonie heeft plaats gevonden in het gemeentehuis van Altena in Almkerk.

Deze inventarisatie heeft geleid tot de volgende bevindingen:

Telefonie

- MiCollab Mitel (Hosted)
- Vodafone SIP-trunk
- KPN Mobiel
- iPhone SE 2020 (MDM via Microsoft Intune)

Hardware Gemeentehuis Almkerk

- WiFi Fortigate
- Switching Aruba
- Gateways's Fortigate

Internet Gemeentehuis Almkerk

- Eurofiber -> Datacenter Maastricht (Darkfiber)
- Ziggo -> Internet (Backup)
- Vodafone -> APS (Mitel Telefonie)
- KPN -> Internet (Primair)
- Epacity DSL (Noodnet)
- Glasvezel koppeling Aalburg

KCC (Bestaande uit 8 werkplekken)

- ThinClients (Citrix)
- Toestellen Mitel 5 series
- 2 x Wallboard MiCollab
- Jabra Evolve 75 + Charging stand

- Poly (Plantronics) MDA220 (USB/Hoornlifter)
- Het KCC maakt gebruik van een Citrix-omgeving en Miteltoestellen welke verbonden zijn met de Mitel/MiCollab-omgeving.
- De MiCollab applicatie stuurt het fysieke toestel aan vanuit de Citrix-omgeving. Helaas is het nu niet mogelijk om rechtstreeks via Citrix een (externe) audio/video op te zetten waardoor de applicatie niet als softclient op een PC kan worden ingezet.

De aanbestedende dienst heeft nadrukkelijk gekozen voor een Microsoftlijn, waarbij Microsoftproducten als Microsoft 365 (Microsoft 365 E3/E1 + Add-on Teams Calling licenties) een centrale rol vervullen in het ICT-landschap.

Doel is om een integrale ICT-omgeving te bouwen met componenten die hierbij zo goed mogelijk aansluiten voor een toekomstbestendige oplossing. Zeker gezien de vergelijkbare, maar ook uitgebreidere mogelijkheden op het vast-mobielstuk en integratie met andere technieken waarmee de gemeentelijke werkzaamheden mogelijk zijn zoals Microsoft 365 Teams.

2.2.2 Interviews met medewerkers

Een medewerker maakt op dit moment mobiel gebruik van het netwerk van KPN en bij vast bellen of gebeld wordt gaat dit via de applicatie van MiCollab.

Aan de hand van een aantal vragen werd een goed beeld gekregen, hoe de medewerkers de huidige manier van werken ervaren en waar hun behoeften en wensen liggen op het vlak van (telefonische) communicatie binnen de organisatie.

Conclusies:

- Het niet gedisciplineerd omgaan met de app of het niet weten hoe deze werkt. Geluid bij dit laatste is dat er (mede door Covid-19) bij nieuwe medewerkers geen duidelijke instructie wordt meegegeven hoe communicatietools gebruikt dienen te worden.
- Bereikbaarheid, vaak is een collega niet bereikbaar op het vaste nummer welke werkt via de app. Hierdoor worden er vaak (onnodig) terugbelverzoeken ingediend bij de collega, wat de snelheid van communicatie vertraagd.
- Medewerkers komen er wel zelf uit, maar ze hebben geen idee of dit daadwerkelijk de manier is hoe de gemeente wenst te communiceren zowel naar binnen als naar buiten de organisatie toe.
- Beschikbaarheid, i.c.m. met het niet juist werken met de app, is niet inzichtelijk of een medewerker nu wel of niet beschikbaar is. Met name voor KCC is dit onhandig omdat dan niet direct mogelijk is om een inwoner die een ambtenaar moet spreken z.s.m. met de juiste persoon in contact te brengen.
- Het terugbelsysteem wanneer iemand niet bereikbaar of beschikbaar is wordt wel als goed ervaren ook gezien de reminders die men ontvangt per mail.
- Nu maken de medewerkers veelvuldig gebruik van Whatsapp. Dit betreft een consumentenproduct dat niet adequaat beveiligd is om voor formele/ vertrouwelijke aangelegenheden te gebruiken. We moeten hiervoor bijvoorbeeld naar Whatsapp zakelijk of een andere veilige oplossing.

2.2.3 Enquête Participatieplatform

De aanbestedende dienst beschikt over een actief participatieplatform. Een platform dat via een enquête is benaderd om een beeld te krijgen waar inwoners tegenaan lopen wanneer zij telefonisch contact opnemen met de gemeente. Ook is hierbij gevraagd hoe de inwoners deze diensten ervaren en waar eventueel een verbetering werd gewenst.

Onder de deelnemers van het participatieplatform is in de periode van 23 december 2021 tot en met 7 januari 2022, een enquête uitgezet. Op deze enquête is een respons teruggekomen van 311 personen die antwoord hebben gegeven op de gestelde vragen.

Samenvatting met de belangrijkste antwoorden:

- Het communicatiekanaal waarvan het meeste gebruik wordt gemaakt is het digitale kanaal (website/mail), 68,6%. Telefonie 23%.
- Voor 35% die een extra communicatiemiddel wensten, werd chatten of appen via bijvoorbeeld Whatsapp als beste optie genoemd.
- Bij telefonisch contact wenst 56,9% een medewerker te spreken. 42,1% vindt een keuzemenu prettiger.
- Als het gaat om het niet bereikbaar zijn van een medewerker wordt het terugbelverzoek met 52,6% het prettigst ervaren. Inspreken van een voicemail of bericht is met 14,5% het minst gewenst.

2.3 Gewenste oplossing

Voor de telecomoplossing wordt een oplossing gezocht waarbij de telefooncentrale een koppeling met Microsoft Teams opzet. Gezien de (nog) beperktere mogelijkheden die een Direct Routing middels Teams biedt starten we met een “Hybride koppeling” met een telefooncentrale waarbij deze gedurende de overeenkomst wordt uit gefaseerd naar een “Direct Routing koppeling”. Deze tweetraps oplossing vormt de basis voor de aanbesteding en de gunning aan de beste passende oplossing in relatie tot de ontwikkelingsmogelijkheden vanuit Microsoft.

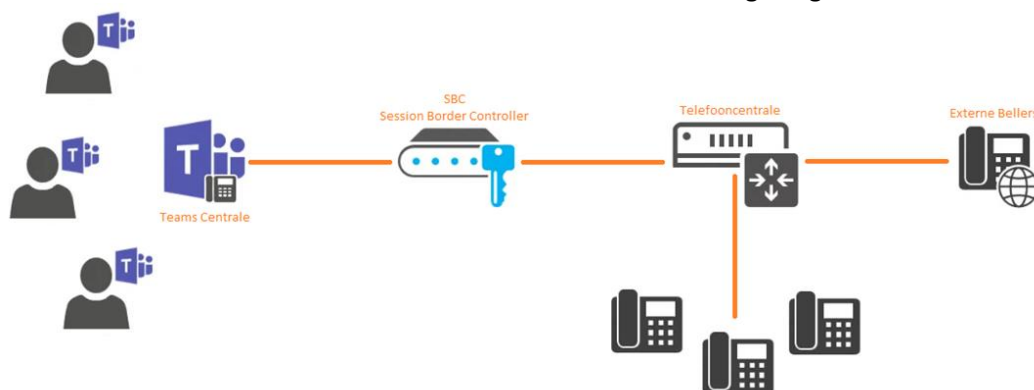
Reden voor deze keuze is om zaken naar eigen eis/wens in te kunnen regelen. Kortom dat een systeem wordt vereist, waarbij de beheersbaarheid beter zelf in de hand is te houden, zonder “overgeleverd” te zijn aan wat Microsoft bepaalt. Met andere woorden dat gebruik wordt gemaakt van features binnen Teams die handig en functioneel zijn voor de medewerker, zonder te afhankelijk te zijn van de beperkingen van Microsoft.

Zeker ook voor het beter inzichtelijk hebben van rapportages van o.a. belgesprekken, wachtrijen, kwaliteit van gesprekken (o.a. MOS-waarde), blijkt uit vooronderzoek, dat een Hybride-oplossing nu passender is gezien MS Teams dit nog (te) beperkt kan t.o.v. wat onze eisen en wensen zijn.

Uiteindelijke doel is wel dat we, zodra de techniek zich bewezen heeft, volledig over te gaan op direct routing via Teams-calling.

2.3.1 Hybride koppeling

Deze oplossing wordt gebruik gemaakt van zowel de volwaardige (Hosted VoIP Cloud) telefooncentrale en van de centrale in de Microsoft Teams omgeving.



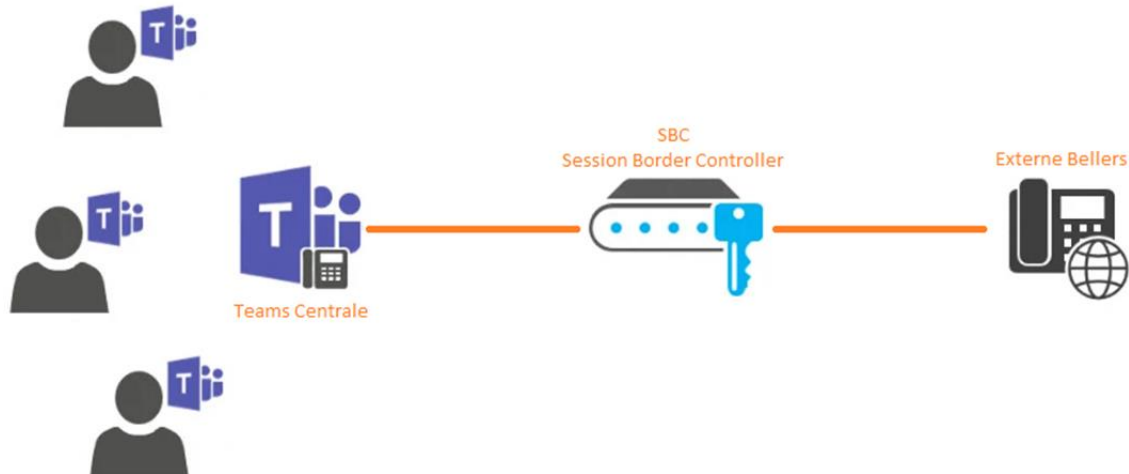
Onder Hybride oplossing met MS Teams wordt verstaan dat bij bellen via Teams de sessie verloopt via een volwaardige (VoIP)Telefooncentrale. Dit houdt in dat de intelligentie en callflow in deze centrale wordt afgehandeld. Tussen de Beller (extern) en de Medewerker (Teams) zit eerst de Centrale, dan de SBC, vervolgens de Teamscentrale en dan pas de TeamsClient.

Kenmerken van deze oplossing zijn:

- Alle uitgebreide functionaliteiten van een telefooncentrale
- Mogelijkheid tot diepere integratie met mobiel (VaMo)
- Niet afhankelijk van enkel Microsoft Teams
- Meer mogelijkheden om andere systemen van de gemeente te koppelen met de centrale
- Twee i.p.v. één systeem
- Synchronisatie met telefooncentrale en Microsoft Teams m.b.t. status en bereikbaarheid (Vergadering, bezet, etc.)
- Herkenbare manier van werken

2.3.2 Direct Routing koppeling

Bij de Direct Routing Koppeling is de centrale gevestigd in de Microsoft Teams-omgeving.



Onder Direct Routing met MS Teams wordt verstaan dat bij bellen via Teams de sessie verloopt via een volwaardige Teamscentrale. Dit houdt in dat deze de intelligentie, callflow, inzicht, rapportage etc. in zich heeft welke voldoet aan de eisen en wensen van de gemeente.

Tussen de Beller (Extern) en de Medewerker (Teams), zit de SBC, dan de Teamscentrale en dan pas de TeamsClient.

Kenmerken van deze oplossing zijn:

- Een systeem voor vaste telefoniecentrale
- Provider onafhankelijk
- Relatief lage investering
- Versterkt de waarde van het gebruik van Microsoft 365

2.3.3 Rol KCC

Huidige werkwijze KCC (klant contact centrum)

(terminologie: KCC-medewerker)

De KCC-medewerker beantwoordt eerstelijns telefonische vragen. De KCC-medewerker beschikt over inhoudelijke kennis en kan de beller (tot op zeker hoogte) informeren of doorverwijzen. Belangrijkste informatiebronnen zijn de website en een intern overzicht van wie doet wat. Wanneer de beller niet van een antwoord kan worden voorzien (complexe vragen), verbindt de KCC-medewerker de beller door met een medewerker van het team met de vakinhoudelijke kennis.

De medewerker wordt geselecteerd door voornaam, achternaam, teamnaam, expertise (thema/onderwerp) of nummer in te voeren. Wanneer een medewerker afwezig is, is dit voor een KCC-medewerker direct zichtbaar, zonder de agenda te raadplegen (mits medewerker dit aan heeft gegeven in het daarvoor bestemde veld in de huidige applicatie Micollab).

Is de benodigde medewerker (of diens vervanger) niet bereikbaar? Dan wordt een terugbelverzoek op maat gemaakt (hiervoor wordt de agenda geraadpleegd) via het zaaksysteem. De medewerker - voor wie het terugbelverzoek bestemd is - ontvangt hiervan een mailnotificatie.

Daarnaast is KCC achtereenvolgens voor de terugval van externe oproepen naar medewerkers van de gemeente Altena.

De KCC-medewerker registreert meldingen openbare ruimte in het zaaksysteem en wijst meldingen toe aan de behandelaar/behandelaarsgroep.

Om een medewerker te kunnen bellen, willen we deze kunnen selecteren op voornaam, achternaam, teamnaam, expertise (thema/onderwerp) of nummer. Er worden gemiddeld per maand zo'n 1.500 terugbelverzoeken gemaakt.

Kentallen KCC

Gemiddeld 5.300 aangeboden oproepen per maand (dat is het totaal van de verschillende wachtrijen):

- Hoofdnummer 3875 oproepen en 500 terugval.
- OnS Altena 750 oproepen en 175 terugval

Er worden gemiddeld per maand zo'n 1.500 terugbelverzoeken gemaakt

Toekomstige werkwijze KCC:

Naast de huidige werkwijze, is de verwachting dat de rol van de KCC-medewerker uitgebreid gaat worden. Zo gaat KCC mogelijk ook een rol vervullen bij het beantwoorden van eerstelijns vragen via andere kanalen, zoals social media of chats.

2.3.4 Rol Medewerker

Huidige werkwijze medewerker

Een medewerker maakt onderdeel uit van een team. Voor de gehele organisatie gelden afspraken over de bereikbaarheid, maar binnen een team kunnen specifieke bereikbaarheidsafspraken gemaakt worden. Zo zijn er in bepaalde teams groepsnummers aangemaakt, met name voor de (onderdelen van) teams waar generieke vragen voor binnenkomen. Hoe de verdeling van inkomende oproepen naar een groepsnummer plaatsvindt, kan per team afwijken. Zo kan het voorkomen dat oproepen roulerend aangeboden worden of oproepen gaan naar een nummer 1 en alleen wanneer deze niet bereikbaar is naar een nummer 2 in de groep. Een medewerker is verantwoordelijk voor zijn eigen bereikbaarheid en beschikt over een zakelijk (vast) nummer. De bereikbaarheid van de medewerker kan 24/7 zijn en is dus niet afhankelijk van de openingstijden van het KCC.

De medewerker noteert persoonlijke informatie (werkdagen, vrije dagen en ziekte) in het daarvoor bestemde veld in de huidige applicatie Micollab. Het vaste nummer deelt de medewerker met een inwoner, organisatie of andere partij, wanneer een vervolcontact aannemelijk is. Is de medewerker niet bereikbaar, dan valt een oproep naar zijn/haar nummer terug op het KCC. Beller krijgt in dit geval een meldtekst te horen en kan ervoor kiezen de verbinding te verbreken of te wachten en uit te komen in het KCC. De voicemail van medewerkers is uitgeschakeld, hierop zijn enkele uitzonderingen.

Wanneer een medewerker met een willekeurige collega wil bellen, wordt deze geselecteerd door voornaam, achternaam, teamnaam, expertise (thema/onderwerp) of nummer in te voeren.

Toekomstige werkwijze medewerker:

Wanneer de visie op telefonie wijzigt, is het aannemelijk dat bereikbaarheidsafspraken veranderen en dus ook de werkwijze die van de medewerkers gevraagd wordt. Wanneer KCC andere kanalen gaat beantwoorden, kan het nodig zijn om dergelijke vragen/verzoeken op eenvoudige wijze door te zetten naar de medewerker van de vak afdeling.

Daarnaast verandert onze kijk op het gebruik van de voicemail wellicht? Op dit moment zijn geen aanstaande wijzigingen bekend, maar gemeente Altena wil met de tijd mee kunnen gaan.

2.3.5 Callflow

In Bijlage 10 "Gemeente Altena Call Flow en ACD routing.pdf" vindt u een schematische weergave van de huidige call flow van het hoofdnummer en OnS Altena (Sociaal Domein).

2.3.6 Beheeractiviteiten

Eigen beheer

- Aanmaken gebruikers via de AD en opvoeren van een intern nummer (sip trunc) en hun mobiele nummer, welke bekend moeten worden binnen de telefooncentrale.
- Aanmaken van piket groepen, huntgroepen, vaste nummers, ACD-account (KCC).
- Aanmaken van een belgroep inclusief het instellen van de verdeling van inkomende oproepen naar zo'n groepsnummer plaatsvindt, dit wijkt per team af. Bijvoorbeeld oproepen roulerend aanbieden of oproepen naar een nummer 1 en alleen wanneer deze niet bereikbaar is naar een nummer 2 in de groep.
- Personen in zo'n belgroep/huntgroep/ringgroep toevoegen of verwijderen. Niet alleen aanmaken, maar ook zelf wijzigingen kunnen doen.
- Het in- en uitschakelen van meldteksten (inspreken en activeren).
- Het activeren van de mogelijkheid om thuis te kunnen werken voor een KCC-medewerker.
- Het plaatsen van meldteksten in het geval van terugval, zodat de beller weet dat hij/zij niet bij de gekozen medewerker uitkomt, maar de keuze heeft om op te hangen of te wachten op een KCC-medewerker.

Uitbesteed beheer

De opdrachtnemer is, na oplevering, verantwoordelijk voor de "grotere" problemen bv storingen, fouten, of zaken waar wij niet uitkomen.

2.4 Programma van eisen

Van de eisen wordt een conformiteitslijst opgesteld en als bijlage 4 toegevoegd aan TenderNed. Deze dient u volledig en naar waarheid in te vullen, te ondertekenen en te uploaden in TenderNed.

Eis	Omschrijving
Algemeen	
1.	Inschrijver levert een vaste telefonie dienstverlening op basis van een SaaS (Cloud) oplossing. De te leveren functionaliteiten komen overeen met die van een moderne telefoniecentrale, zoals: <ul style="list-style-type: none">• KCC, ACD, team- en clusterschakeling;• Functionele vaste-mobiele integratie;• Presence en chat van en tussen gebruikers, daarbij mogelijkheid voor weergave van status en statusbericht;• Doorverbinden, doorschakelen, ruggespraak, wachtstand;• Huntgroepen;• Diverse vormen van nummer weergave;• Berichtenverkeer (chat) met externen.
2.	De telefonievoorzieningen, zijn flexibel en schaalbaar en in te zetten naar behoefte van de gemeente. Dit betekent dat de voorzieningen op elk ogenblik gedurende de looptijd op en af schaalbaar zijn. Onder telefonie voorzieningen wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none">• Kantoortelefonie op vaste en mobiele endpoints;• Multi Channel Contact Center;• Call Recording, meeluisteren en gespreksopname;• Management rapportages;• Mogelijkheid tot een visuele weergave van het actuele telefoonverkeer;• Piket functionaliteit. Momenteel heeft de gemeente 6 piketdiensten.
3.	De geboden cloudoplossing is stabiel, 24/7 beschikbaar en is voor 99,9% storingsvrij per maand (betrouwbaar).
4.	De dienstverlening en de data opslag vindt plaats vanuit een land dat deel uitmaakt van de EU, m.u.v. Ierland

Eis	Omschrijving																
5.	De aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid de data zelf in eigen systemen op te slaan én de inschrijver garandeert dat de data welke bij de inschrijver staat ieder moment verwijderd wordt wanneer de aanbestedende dienst hiertoe opdracht geeft.																
6.	Communicatie en ondersteuning vindt plaats vanuit een Nederlandstalige Servicedesk.																
7.	Handleidingen voor (eind)gebruikers over het gebruik van de hard- of software dienen digitaal en in het Nederlands beschikbaar te zijn of beschikbaar gesteld te worden																
8.	Systeemdokumentatie en technische beheer handleidingen moeten ten minste digitaal en in het Nederlands beschikbaar worden gesteld.																
9.	<p>Inschrijver levert na de gunning een standaard Service Level Agreement (SLA). Een SLA die in ieder geval voldoet aan de volgende eisen: Incidenten worden beoordeeld op prioriteit en zijn onderverdeeld in drie categorieën:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioriteit 1: meer dan 50 gebruikers kunnen de telefonie niet gebruiken; • Prioriteit 2: specifieke systeemfunctionaliteit is uitgevallen (ACD/IVR/voicemail/bedienpost); • Prioriteit 3: toestel is uitgevallen of bepaalde functionaliteiten (bijv. huntgroep) is niet beschikbaar. <p>Storingen dienen 24 uur per dag, 7 dagen in de week te worden doorgegeven via een portal. Prioriteit 1 meldingen kunnen ook buiten openingstijden telefonisch worden doorgegeven.</p> <p>Oplostijden:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Omschrijving</th> <th>Responsetijden</th> <th>Oplostijd (remote) 80%</th> <th>Oplostijd 100%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Prioriteit 1</td> <td>< 10 minuten</td> <td>1 uur</td> <td>4 uur</td> </tr> <tr> <td>Prioriteit 2</td> <td>< 10 minuten</td> <td>2 uur</td> <td>8 uur</td> </tr> <tr> <td>Prioriteit 3</td> <td>< 10 minuten</td> <td>4 kantooruren</td> <td>16 kantooruren</td> </tr> </tbody> </table>	Omschrijving	Responsetijden	Oplostijd (remote) 80%	Oplostijd 100%	Prioriteit 1	< 10 minuten	1 uur	4 uur	Prioriteit 2	< 10 minuten	2 uur	8 uur	Prioriteit 3	< 10 minuten	4 kantooruren	16 kantooruren
Omschrijving	Responsetijden	Oplostijd (remote) 80%	Oplostijd 100%														
Prioriteit 1	< 10 minuten	1 uur	4 uur														
Prioriteit 2	< 10 minuten	2 uur	8 uur														
Prioriteit 3	< 10 minuten	4 kantooruren	16 kantooruren														
10.	Inschrijver levert na de gunning in de standaard SLA een dossier afspraken en procedures (DAP) aan, waarin duidelijk wordt aangegeven hoe de kwaliteit- en servicelevels aantoonbaar worden gerealiseerd en geborgd.																
11.	De oplossing dient te koppelen met het zaaksysteem en BI tool door middel van bestanden of koppelmogelijkheden middels ESB en het gebruik van de gemeentelijke standaarden.																
12.	Opdrachtnemer monitort ¹ een goede gesprekskwaliteit (vergelijkbaar met een MOS waarde van 3.5 ²) binnen haar telefoniedienst en kan aantonen waar gesprekken kwaliteit verliezen.																
13.	De door Opdrachtgever beschikbaar gestelde nummers en nummerblokken blijven eigendom van de Opdrachtgever gedurende en na de looptijd van de overeenkomst.																
14.	In de oplossing wordt het intern belverkeer tussen medewerkers van de gemeente afgekocht. De kosten hiervoor worden opgenomen in de jaarlijkse kosten per gebruiker.																
15.	De inschrijver toont diens deskundigheid ten aanzien van informatiebeveiliging aan door het bezit van ten minste een ISO 27001 certificaat of gelijkwaardig.																
16.	De geboden oplossing biedt de mogelijkheid voor de inrichting met meerdere groepsnummers, met daarin zowel vaste- als mobiele gebruikers die deelnemen in een groepsschakeling.																
17.	De geboden oplossing biedt de mogelijkheid om een piketdienst of huntgroep flexibel aan te maken, in te richten en weer te verwijderen.																

¹ Met het oog op het hybride werken, het gericht monitoren van de kwaliteit van de telefonieoplossing en deze kwaliteit te borgen.

² D.w.z. gesprekken zijn goed verstaanbaar, bevatten geen haperingen, zijn niet blikkiger en hebben geen vertraging.

Eis	Omschrijving
18.	De geboden oplossing biedt gebruikers, via functietoetsen binnen de applicatie (zowel Softphone applicatie als werkplekclient), de mogelijkheid in meerdere groepen deel te nemen en de beschikbaarheid per groep aan- en uit te schakelen.
19.	De gebruiker is in staat om naast de deelname in de groep ook bereikbaar te blijven op het eigen individuele nummer.
20.	Indien geen van de individuele medewerkers beschikbaar is in de belgroep, dient er een terugval gerealiseerd te worden naar een van de mogelijke opties: <ul style="list-style-type: none"> • KCC; • een alternatieve belgroep; • naar een specifiek collega. Deze terugval is device onafhankelijk mogelijk.
21.	Voor iedere gebruikers is het te autoriseren dat een van de, hoofdnummers of het persoonlijke vaste nummer van de medewerker wordt getoond wanneer mobiel naar een extern nummer wordt gebeld.
22.	De beoogde oplossing dient een koppeling te realiseren naar de (bel)historie in het zaakstelsel op basis van nummerherkenning. ³
Klant contact centrum (KCC)	
23.	De standaard wachtrijmanagement functionaliteiten zijn beschikbaar, waaronder het communiceren van de positie van de beller in de wachtrij.
24.	De oplossing biedt de mogelijkheid om alternatieve contactmogelijkheden te communiceren. Bijvoorbeeld: verwijzing naar website of contacteren via mail. Eis hierbij is dat de aangewezen medewerkers binnen de gemeente hierbij de meldteksten zelf kunnen inspreken en inregelen.
25.	Het is mogelijk om een incidentele boodschap in te stellen voor een belgroep indien er een calamiteit is. Bijvoorbeeld een ICT-applicatie die tijdelijk niet benaderbaar is, om en overvloed aan meldingen te vermijden een tijdelijke boodschap op het nummer plaatsen.
26.	Real time weergave van gegevens (bv. actuele wachtrijen, agenten en gesprekken van elke gewenste ingang). De gegevens worden via een wallboard en de werkplek getoond. Wens: Specificeer in het veld toelichting welke gegevens er worden getoond (dit mag ook met een schermprint van de software).
27.	Het is mogelijk voor de KCC-medewerker om de optie nabewerking in te stellen. Deze nawerktijd moet per rol in te stellen zijn.
28.	De oplossing biedt de mogelijkheid om binnen het KCC ruggespraak te houden met supervisor (fluisteren c.q. overnemen).
29.	Het moet mogelijk zijn voor de KCC-medewerker om eenvoudig de beschikbaarheidsstatus te veranderen in (on)beschikbaar.
30.	Het moet instelbaar zijn voor een KCC medewerker, dat hij/zij alle inkomende oproepen opvangt voor of het hoofdnummer en/of voor OnS Altena.
31.	De KCC medewerker heeft de mogelijkheid om thuis te werken en beschikt hierbij over dezelfde tools als wanneer de medewerker op de werkplek van het gemeentehuis werkt.
Telefonie	
32.	De Softphone applicatie dient zodanig te zijn ingericht zodat deze is toe te passen op alle gangbare smartphones (Android én IOS), waarbij de basis functionaliteit dezelfde is als op de werkplekclient
33.	Medewerker gegevens moeten uit AD worden gehaald (bijv. naam, functie, afdeling, telefoonnummer).

³ Afhankelijk van de mogelijkheden binnen wet- en regelgeving op dit gebied.

Eis	Omschrijving
34.	De oplossing bevat "snel zoek" termen zodat een collega snel wordt gevonden (bijv. voornaam, achternaam, team, functie etc.).
35.	De oplossing biedt de mogelijkheid om openingstijden van de centrale zelf te kunnen inregelen + programmeren wacht/afwezigheid bandjes als er zich een calamiteit voordoet.
36.	Toegewezen medewerkers van de Gemeente Altena dienen gelijktijdig in te kunnen loggen in de beheeromgeving.
37.	De oplossing biedt de mogelijkheid om eenvoudig (nieuwe) medewerkers te kunnen toevoegen, wijzigen en verwijderen.
38.	De oplossing biedt de mogelijkheid voor het opstellen en zelf instellen van policy (bijvoorbeeld het verbieden van buitenlands nummers te bellen) per gebruiker.
39.	De oplossing biedt de mogelijkheid externe telefoonnummers als vast nummer op te nemen in de telefoonlijst.
40.	De oplossing biedt de mogelijkheid dat de gemeente zelf profielen of rollen toewijst aan medewerkers of personen die gebruik dienen van de maken van de centrale.
41.	De opdrachtgever wordt structureel (per kwartaal) op de hoogte gesteld over de technische ontwikkeling en eventuele nieuwe mogelijkheden van de centrale. Dit dient tevens tussendoor te gebeuren wanneer nieuwe technieken zich aandienen.
42.	De oplossing biedt standaard rapportages waarin de volgende informatie beschikbaar wordt gesteld: <ul style="list-style-type: none"> • Aantal aangeboden, beantwoorde en opgehangen oproepen KCC (hoofdnummer, terugval hoofdnummer, sociaal domein, terugval sociaal domein) • Aantal aangeboden, beantwoorde en opgehangen oproepen op groepsnummers • Aantal doorverbindingen vanuit KCC (per team en vanuit welke agent) • Aantal doorverbindingen vanuit KCC naar externe partijen waarvan nummers voor gedefinieerd zijn (SVHW, RDW, Afvalstoffendienst etc.) • Antwoordsnelheid (gemiddeld, maar ook aantallen per bandbreedte) voor de diverse wachtrijen en groepsnummers • Antwoordsnelheid bij intern doorverbinden vanuit KCC per team • Gespreksduur (gemiddeld, maar ook aantallen per bandbreedte) voor de diverse wachtrijen en groepsnummers • Serviceniveau (percentage van de inkomende oproepen binnen x seconden beantwoord) voor de diverse wachtrijen en groepsnummers • Terugval, inzichtelijk vanuit welk team oproepen terugvallen. • Bezetting KCC (aantal medewerkers per dagdeel) • Per KCC-medewerker: <ul style="list-style-type: none"> o Hoe laat in- en uitgelogd o Hoe vaak en hoe lang afhandeltijd en niet storen (= van de werkplek af) o Aantal beantwoorde en onbeantwoorde oproepen o Gespreksduur
43.	Standaard rapportages en data export zijn periodiek (bijvoorbeeld werkdag/week/maand) automatisch in batch over de voorgaande periode te genereren.
44.	Gegevens moeten op generieke wijze worden geëxporteerd (bijvoorbeeld CSV, XML, webservice).

2.5 Programma van wensen

Van de wensen wordt een vragenlijst wensen opgesteld en als bijlage 5 toegevoegd aan TenderNed. Deze dient u volledig en naar waarheid in te vullen en te uploaden in TenderNed.

Wens	Omschrijving
Algemeen	
1.	Bij uitval van alle connectiviteit tussen Opdrachtnemer en de datacenters van Opdrachtgever, dient de telefonie voorzieningen middels een (semi) automatisch mechanisme een calamiteitenschakeling in werking te stellen. Hierbij blijven tenminste de KCC-voorzieningen, de piket ingangen en de applicaties op de smartphones via de Softphone applicatie bereikbaar.
2.	De Opdrachtnemer stuurt een melding/notificatie bij landelijke storingen naar de Opdrachtgever.
3.	De opdrachtnemer kan borging van kwaliteit aantonen middels een ISO 9001 certificaat of gelijkwaardig.
4.	De opdrachtnemer kan bewustzijn ten aanzien van milieu aantonen middels een ISO 14001 certificaat of gelijkwaardig.
Klant contact centrum (KCC)	
5.	De oplossing biedt de mogelijkheid om vanuit de telefooncentrale, binnen het KCC, telefoonnotities te maken, te delen met en zichtbaar te maken voor de (KCC) collega's, zonder dat deze in het zaaksysteem terecht komen.
Telefonie	
6.	De oplossing biedt de mogelijkheid aan medewerkers om een persoonlijke melding in te stellen, zodat in een oogopslag belangrijke informatie zichtbaar is voor de KCC medewerker en de medewerkers onderling. Informatie als (niet limitatief): "ziek", "vakantie t/m datum", "mijn vervanger is ...", "mijn werkdagen zijn ...", etc.
7.	De oplossing biedt een veilige bericht mogelijkheid, voor externen, welk is gekoppeld aan het KCC. Veilig in de zin van voldoen aan AVG en geen consumenten Whatsapp.
8.	Standaard rapportages en data export zijn ad hoc, zonder extra kosten te genereren.
9.	Het is mogelijk om met een door de gebruiker aangemaakte favorieten contactlijst/ snel keuzelijst te werken op vaste en mobiele toestellen.

3 Contractuele voorwaarden

De opdrachtnemer dient gedurende de opdracht te blijven voldoen aan de gestelde eisen.

3.1 Vorm en duur van de overeenkomst

3.1.1 Vorm van de overeenkomst

De opdracht betreft een meerjarenovereenkomst.

De opdracht wordt vastgelegd in een overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer.

Een conceptovereenkomst is bijgevoegd in bijlage 6.

Op deze opdracht zijn in volgorde van belangrijkheid van toepassing:

- De overeenkomst;
- Eventuele verduidelijkingsvragen
- De Nota('s) van inlichtingen inclusief bijlagen;
- Het beschrijvend document Altena Connect met kenmerk 2020-031287/siw009338 d.d. 20 mei 2022 inclusief bijlagen;
- de GIBIT 2020;
- De inschrijving van de opdrachtnemer inclusief bijlagen.

Indien sprake is van strijdigheid tussen bovenstaande documenten, prevaleert het document dat het hoogste in rangorde staat. Alle hierboven genoemde documenten, inclusief bijlagen, maken onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten.

3.1.2 Duur van de overeenkomst

De aanbestedende dienst is voornemens een overeenkomst af te sluiten met één opdrachtnemer voor een gebruiksperiode van vier jaar, aansluitende op een implementatieperiode;

- Deze overeenkomst gaat in op 1 september 2022 met de implementatieperiode en vanaf 1 januari 2023 begint de gebruiksperiode;
- Na de gebruiksperiode van periode van vier jaar heeft de opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst twee keer eenzijdig te verlengen met twee jaar.
- Verlenging van de overeenkomst geschiedt schriftelijk.

3.1.3 Wijzigingen van de overeenkomst

Wijzigingen in de overeenkomst, zijnde niet wezenlijke wijzigingen, alsmede aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

3.1.4 Van toepassing zijnde voorwaarden

Op deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst zijn GIBIT 2020 voorwaarden zoals weergegeven in bijlage 7 van toepassing

Eventuele verkoop- en/of leveringsvoorwaarden van de inschrijver of andersluidende voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen, ongeacht het moment dat deze ter hand zijn gesteld.

Gebruik van standaard briefpapier in de inschrijving waarin een standaardbepaling is opgenomen over/voor toepasselijkheid van de algemene voorwaarden, zal de aanbestedende dienst opvatten als een kennelijke vergissing en dit ook als zodanig bij inschrijver verifiëren.

3.2 Financiële bepalingen

3.2.1 Tarieven

Alle tarieven dienen te worden ingediend in Euro's exclusief BTW. De prijsopgave dient te worden gedaan door het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van het inschrijvingsbiljet, opgenomen in bijlage 1.

De opgegeven prijzen dienen all-in tarieven te zijn, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, reis- en transportkosten, rapportagekosten, administratiekosten en andere logisch tot de opdracht behorende kosten.

Alle in het beschrijvend document, bijbehorende bijlagen en Nota('s) van inlichtingen genoemde aantallen zijn indicatief. De inschrijver kan hieraan geen rechten ontleen ten aanzien van de in de inschrijving aangeboden tarieven.

Tarieven zijn gebaseerd op de genoemde aantallen met een bandbreedte van 10% krimp per jaar en onbeperkte groei. Het definitieve aantal medewerkers wordt jaarlijks vastgesteld op 1 november t.b.v. de jaarlijkse kosten voor het opvolgende kalenderjaar.

3.2.2 Indexering

Het eerste contractjaar gelden de tarieven zoals vermeld op het inschrijvingsbiljet. Opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks, voor het eerst op 01-01-2024, de tarieven aan te passen.

Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde prijsindexcijfer dienstenprijzen in vergelijking met het prijsindexcijfer van 12 maanden daarvoor voor groep J62, althans sectie J, conform CPA 2008, althans de opvolger daarvan. Deze mutatie dient uiterlijk 1 december (voor het eerst 01-12-2023) voor akkoord doorgegeven te worden aan de opdrachtgever. Na akkoord van opdrachtgever kan opdrachtnemer factureren tegen de nieuwe tarieven.

NB:

- Indexeringsvoorstellen waar de verkeerde index wordt toegepast of niet conform bovenstaande berekening zijn worden afgewezen;
- Indien een correct indexeringsvoorstel niet tijdig is ontvangen door opdrachtgever, kan dat jaar geen indexering worden toegepast. Inhaalslagen hierop zijn niet mogelijk. De verantwoordelijkheid voor het tijdig insturen van het indexeringsvoorstel berust bij opdrachtnemer;
- Indien toepassing van de indexering zou leiden tot een prijsverlaging dient opdrachtnemer de tarieven overeenkomstig te verlagen en van eventueel te hoog gefactureerde diensten het verschil te crediteren.
- Standaardbrieven van inschrijver waarin "algemene" indexeringen worden aangekondigd worden terzijde gelegd. Indien daarin is opgenomen dat opdrachtgever zich akkoord verklaart indien niet voor een bepaalde datum is gereageerd, zal dit geen gelding hebben op de overeenkomst die naar aanleiding van deze aanbesteding is gesloten.

3.2.3 Facturatie en betaling

Opdrachtnemer dient voor de verschillende onderdelen van de opdracht een factuur in te dienen, volgens het volgende schema:

- Eenmalige kosten tijdens de implementatie:
 - o 25% bij ondertekening van de implementatieopdracht
 - o 50% bij acceptatie van de oplossing
 - o 25% na 45 dagen gebruik van de oplossing/ livegang
- Jaarlijkse kosten voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar op basis van het aantal gebruikers op 1 november van het voorafgaande jaar.
- Jaarlijkse beheerkosten voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar.

- Additionele opdrachten, op basis van een specifieke opdracht van de opdrachtgever, einde van de maand van oplevering.

Om een factuur in behandeling te kunnen nemen, moet uw factuur aan de factuurvoorwaarden van de gemeente Altena voldoen en aan de wettelijke vereisten. Een overzicht van deze eisen vindt u op <http://www.gemeentealtena.nl/factuurvoorwaarden>.

Bij correcte facturering zal betaling, door de opdrachtgever, binnen 30 dagen na datum ontvangst factuur geschieden op de door opdrachtnemer aangegeven bankrekening. Als datum van betaling wordt aangemerkt de datum, waarop de verschuldigde bedragen van de bankrekening van de opdrachtgever zijn afgeschreven.

Facturen inclusief eventuele bijlage(n) kunnen uitsluitend als één pdf gezonden worden aan: digitalefacturen@gemeentealtena.nl. Neem geen geadresseerden op in de cc of bcc.

Onder vermelding van:

- NAW-gegevens van de opdrachtnemer;
- Bankrekeningnummer van de opdrachtnemer;
- Factuurkenmerk 6040263 / 43822;
- Naam en kenmerk van de overeenkomst, Altena Connect, kenmerk 2022-031287/siw009338;
- Naam van de contactpersoon opdrachtgever;
- Factuurnummer opdrachtnemer;
- Specificatie van het jaarlijkse bedrag en vermelding van het kwartaalbedrag.

Als opdrachtnemer gebruik wil maken van e-facturen verzendt hij de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door de opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt. Opdrachtnemer en opdrachtgever maken afspraken over de wijze van uitwisseling.

4 Aanbestedingsprocedure

4.1 Nota van Inlichtingen

Alle houders van dit beschrijvend document hebben de mogelijkheid om vragen te stellen. Vragen dienen digitaal via TenderNed middels de vragenmodule te worden ingediend tot uiterlijk de aangegeven datum en tijd in TenderNed (Termijnen).

Alle gestelde vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van de aanbestedende dienst, worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een Nota van Inlichtingen. Vragen kunnen doorlopend gesteld worden tot de deadline. Indien mogelijk zullen ontvangen vragen tussentijds (dus eerder) worden beantwoord via TenderNed, een en ander naar oordeel van de aanbestedende dienst. De Nota('s) van inlichtingen maakt/maken onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.

Als u zwaarwegende redenen heeft om uw vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van de aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan "individueel behandelen" aan in TenderNed. De aanbestedende diensten bepalen welke vragen wel of niet voor alle geïnteresseerden worden gepubliceerd. In sommige gevallen zullen de aanbestedende diensten uw vraag bewerken/aanpassen mochten zij de vraag openbaar publiceren. Dit zal echter niet altijd het geval zijn. U bent zelf verantwoordelijk voor de vragen die u stelt en welke informatie u hierbij geeft.

De aanbestedende dienst streeft ernaar de Nota van Inlichtingen tijdig via TenderNed te publiceren.

Er is gelegenheid om aanvullende vragen te stellen naar aanleiding van de gepubliceerde Nota van Inlichtingen. Deze vragen kunnen uitsluitend via TenderNed via de vragenmodule worden ingediend tot uiterlijk de aangepaste datum en tijd in TenderNed (Termijnen)

De gestelde aanvullende vragen en de bijbehorende antwoorden op deze vragen worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een 2^e Nota van Inlichtingen. De aanbestedende dienst streeft er naar deze Nota van Inlichtingen uiterlijk 20 juni 2022 digitaal beschikbaar te stellen via TenderNed. Tevens zullen alle invulbijlagen in bewerkbaar format gepubliceerd worden.

4.2 Indiening van de inschrijving

De indiening van de inschrijving kan uitsluitend digitaal plaatsvinden via de digitale kluis van TenderNed tot de **uiterlijk termijn** zoals opgenomen in TenderNed. Dit is een fatale termijn.

De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig, juist en volledig indienen van de inschrijving. Het is niet mogelijk na het hierboven vermelde tijdstip een inschrijving in te dienen, daar de toegang tot de digitale kluis in TenderNed wordt geblokkeerd. De aanbestedende dienst adviseert u derhalve om tijdig documenten in te dienen en dus niet te wachten tot een half uur voor het sluiten van de digitale kluis. Technische problemen zoals het uitvallen van een internetverbinding of een storing van TenderNed vallen onder het risico van de inschrijver. Indien storingen zich voordoen dient dit tijdig gemeld te worden bij TenderNed en de contactpersoon van de aanbesteding. De aanbestedende dienst zal op dat moment overwegen of en welke maatregelen er genomen worden.

Let op: vergeet niet bij de inschrijving alle benodigde documenten te uploaden in de TenderNed omgeving!

Opening

De opening van de inschrijvingen is niet openbaar.

4.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument en mogelijkheden voor inschrijving

4.3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij deze aanbesteding wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gehanteerd.

De aanbestedende dienst plaatst de volgende opmerkingen over het UEA:

- De aanbestedende dienst vertrouwt erop dat de inschrijver dit UEA volledig en naar waarheid invult. Het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te worden door een vertegenwoordiger van de inschrijver die vertegenwoordigingsbevoegd is;
- Wanneer inschrijvers in combinatie inschrijven, of van onderaanneming gebruik maken of een beroep doen op de bekwaamheid van derden, wordt benadrukt dat onderdeel II volledig en juist ingevuld dient te worden;
- Bij onderdeel III A zijn de verplichte uitsluitingsgronden, welke van toepassing zijn op deze opdracht, aangevinkt. Dit onderdeel dient beantwoord te worden door de inschrijver.
- Bij onderdeel III B en III C zijn de facultatieve uitsluitingsgronden, welke van toepassing zijn op deze opdracht, aangevinkt. Deze onderdelen dienen beantwoord te worden door de inschrijver.
- Door onderdeel IV in te vullen geeft de inschrijver aan of hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Deze geschiktheidseisen heten in het UEA selectiecriteria.
- Onderdeel V van het UEA is niet van toepassing;
- Bij deel VI dient er rechtsgeldig ondertekend te worden. Een handtekening op het inschrijvingsbiljet geldt ook als een ondertekening van het UEA.

4.3.2 Mogelijkheden voor inschrijving

Een inschrijver kan zich op een van de volgende wijzen inschrijven op de opdracht:

Zelfstandig

De inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen en kan zelfstandig de opdracht uitvoeren.

Inschrijving in combinatie

Een combinatie van partijen dient zich aan te melden als één inschrijver. Bij inschrijving dient door de combinatie te worden aangegeven dat:

- a) de leden van de combinatie zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de volledige en juiste uitvoering van de overeenkomst in al zijn onderdelen, en;
- b) de naam van de combinant die als penvoerder namens de combinatie zal fungeren.

Indien er ingeschreven wordt in combinatie, dient dit te worden vermeld in deel II van het UEA.

Wanneer er in combinatie wordt ingeschreven, is het afzonderlijk inschrijven door één van de combinanten, alleen of in combinatie met anderen, niet toegestaan.

In geval van een combinatie van inschrijvers dient voldaan te worden aan de volgende voorwaarden:

- De gevraagde gegevens en bewijsstukken dienen overlegd te worden;
- Let op: Alle partijen dienen afzonderlijk een UEA in te vullen welke ondertekend dient te worden door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende onderneming;
- Ondernemingen die geacht worden te behoren tot hetzelfde concern en betrokken zijn bij meer dan één inschrijving dienen aan te tonen dat zij onafhankelijk van elkaar hun inschrijving opstellen en dat de inschrijving niet tot stand zal komen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedragingen in strijd met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht. Voor toepassing van deze bepalingen worden rechtspersonen en vennootschappen die:
 - o aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a BW; of
 - o met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2.24b BW; of
 - o aan elkaar zijn gelieerd in een aan voornoemde artikelen vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht;als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd.

Indien men zich niet aan bovenstaande houdt, dan is de inschrijving ongeldig en wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Inschrijving met onderaanneming

Inschrijvers mogen gebruik maken van onderaanneming. Indien van toepassing dient dit in het UEA ingevuld te worden.

De opdrachtnemer is en blijft te allen tijde verantwoordelijk voor dat deel van de dienstverlening dat in onderaanneming wordt gedaan.

Beroep op bekwaamheid van derden

Indien de inschrijver zich beroept op de technische bekwaamheid van andere natuurlijke of rechtspersonen dient de inschrijver:

- a) de aanbestedende dienst aan te tonen dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de natuurlijke of rechtspersonen;
- b) de natuurlijke of rechtspersonen ook daadwerkelijk en onherroepelijk in te zetten bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de technische bekwaamheid betrekking heeft. Indien de opdracht aan de inschrijver wordt gegund is hij tot deze inzet verplicht.

Indien de inschrijver zich beroept op bekwaamheid van derden dient de inschrijver dit in te vullen in het UEA en tevens hiervoor op eerste verzoek binnen de gestelde termijn bewijsstukken hiervoor te verstrekken. Let op: De partij waar een beroep op wordt gedaan dient afzonderlijk een UEA in te vullen welke ondertekend is door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende onderneming.

Als bewijsstuk kan onder meer dienen een ter zake gesloten (onderaannemings-) overeenkomst of een ter zake door de inschrijver en de natuurlijke of rechtspersoon opgestelde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring, dit ter beoordeling van de aanbestedende dienst.

4.4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

4.4.1 Uitsluitingsgronden

De aanbestedende dienst verklaart de volgende uitsluitingsgronden van toepassing:

Uitsluitingsgronden	Omschrijving	Bewijsmiddelen
Deel III A UEA	<p>Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordeling, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none">• Deelneming aan een criminele organisatie;• Corruptie;• Fraude;• Terroristische misdrijven of strafbare feiten i.v.m. terroristische activiteiten;• Witwassen van geld of financiering van terrorisme;• Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel.	<p>Bewijsmiddel indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van deel III A van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn.</p> <p>Bewijsmiddel indienen na gunningsbeslissing op eerste verzoek van aanbestedende dienst: Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar.</p>

Uitsluitingsgronden	Omschrijving	Bewijsmiddelen
Deel III B UEA	Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies	<p>Bewijsmiddel indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van deel III B van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgrond niet van toepassing is.</p> <p>Bewijsmiddel indienen na gunningsbeslissing op eerste verzoek van aanbestedende dienst: Verklaring belastingdienst die op het tijdstip van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.</p>
Deel III C UEA	<p>Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schending verplichtingen o.b.v. milieu- sociaal- of arbeidsrecht; • Faillissement, insolventie of gelijksoortig; • Ernstige beroepsfout; • Vervalsing van de mededinging; • Belangenconflict; • Betrokken bij de voorbereiding; • Prestaties uit het verleden; • Valse verklaring; • Onrechtmatige beïnvloeding. 	<p>Bewijsmiddel indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van deel III C van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn.</p>

Inschrijvingen van inschrijvers op wie één of meer van de uitsluitingsgronden zoals omschreven in het UEA van toepassing zijn, zijn ongeldig en worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. De uitsluitingsgronden zijn van toepassing op iedere deelnemer in een samenwerkingsverband. Indien op één (1) of meerdere van de ondernemingen in een samenwerkingsverband een uitsluitingsgrond van toepassing is, zal het samenwerkingsverband worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

4.4.2 Geschiktheidseisen

De aanbestedende dienst stelt de volgende geschiktheidseisen:

Geschiktheidseis	Omschrijving	Bewijsmiddelen
Technische en beroepsbekwaamheid Referentieopdrachten	Kerncompetentie 1: Inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het implementeren en onderhouden van een telefonieplatform, met een Klant Contact Centrum (KCC), bij voorkeur bij een overheidsinstelling, waarin	Indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van Deel IV van het UEA en een naar waarheid ingevulde <u>bijlage 3a en 3b: Referentie</u> , verklaart inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde kerncompetentie. Deze referentie

Geschiktheidseis	Omschrijving	Bewijsmiddelen
	<p>vaste en mobiele telefonie gemengd worden gebruikt met minimaal 300 aansluitingen bij één opdrachtgever.</p> <p>Kerncompetentie 2: Inschrijver dient ervaring te hebben opgedaan met het oplossen van bereikbaarheids-/dekkingsgraad problemen op specifieke werklocaties (zoals kantoorpanden en bedrijfsruimtes) en buitengebieden.</p> <p>Voor de referenties geldt verder het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Met één opdrachtgever wordt tevens bedoeld een samenwerkingsverband tussen verschillende organisaties vergelijkbaar met onderhavige aanbesteding. • Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten. 	<p>mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar op het moment van inschrijving.</p> <p>Op eerste verzoek in te dienen bewijsmiddel na gunningsbeslissing: Inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over deze kerncompetentie door het overleggen van een <u>tevredenheidsverklaring</u> waaruit blijkt dat de opdracht naar volle tevredenheid ten aanzien van de aspecten tijd, kwaliteit en geld is uitgevoerd.</p>
<p>Technische en beroepsbekwaamheid</p> <p>Certificaten</p>	<p>Microsoft</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft 365 Certified: Fundamentals • Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate • Microsoft 365 Certified: Teams Support Engineer Specialty • Microsoft 365 Certified: Teams Voice Engineer Expert 	<p>Indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van Deel IV van het UEA verklaart inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde certificering. Indien inschrijver zich beroept op gelijkwaardigheid, dient dit in de inschrijving aangegeven te worden en zal de aanbestedende dienst deze gelijkwaardigheid toetsen.</p> <p>Op eerste verzoek in te dienen bewijsmiddel na gunningsbeslissing: Kopie van het betreffende geldige en relevante certificaat of gelijkwaardig bewijsmiddel.</p>

Geschiktheidseis	Omschrijving	Bewijsmiddelen
Financiële en economische draagkracht. Bedrijfsaansprakelijkheid	Inschrijver, of indien van toepassing de derde waarop zij een beroep doet inzake de financiële en economisch draagkracht beschikt over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van de aanbestedende dienst adequaat dekt, zoals beschreven in artikel 13: aansprakelijkheid van de GIBIT-voorwaarden. Deze aansprakelijkheid wordt beperkt tot tienmaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis.	Indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van deel IV van het UEA verklaart inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde eisen aan de financiële en economische draagkracht. Op eerste verzoek in te dienen bewijsmiddel na gunningsbeslissing: Kopie Polis en polisvoorwaarden bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.
Beroepsbevoegdheid	De inschrijver dient ingeschreven te staan in een beroeps- en/of handelsregister.	Indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen van Deel IV en het indienen van het UEA verklaart inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde beroepsbevoegdheid. Op eerste verzoek in te dienen bewijsmiddel na gunningsbeslissing: Uittreksel van het betreffende beroeps- en/of handelsregister dat op het tijdstip van indiening niet ouder is dan zes (6) maanden. Uit het uittreksel moet ook de tekenbevoegdheid te herleiden zijn.

Indien een inschrijver niet of niet voldoende kan aantonen dat hij over deze geschiktheidseisen beschikt, zal de inschrijving ongeldig worden verklaard en daarmee uitgesloten worden van de aanbestedingsprocedure.

Indien wordt ingeschreven in combinatie, dient gezamenlijk te worden voldaan aan de gestelde geschiktheidseisen.

Bewijsmiddelen

De aanbestedende dienst vertrouwt erop dat de inschrijver het UEA volledig en naar waarheid invult. De aanbestedende dienst behoudt zich niettemin het recht voor om bij de inschrijver aan wie aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, bewijsmiddelen op te vragen ter staving van het UEA. De inschrijver dient de opgevraagde bewijsmiddel(en) binnen het aantal dagen, benoemd in het verstrekte verzoek, na het daartoe gedane verzoek te overleggen aan de aanbestedende dienst.

In voorkomende gevallen dat één of meerdere van de beschreven bewijsstukken niet, niet tijdig of niet volledig kan worden overlegd, zal de inschrijving ongeldig worden verklaard en daarmee worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Indien na de definitieve gunning zou blijken dat de inschrijver een inhoudelijk onjuiste verklaring zou hebben afgegeven en/of onjuiste of misleidende bewijsmiddelen zou hebben afgegeven, is de inschrijver aan de aanbestedende dienst onmiddellijk een direct opeisbare boete verschuldigd van € 20.000,-. Daarnaast geldt dat de aanbestedende dienst alsdan de definitieve gunning voor de betreffende inschrijver zal intrekken en de inschrijving van de desbetreffende inschrijver alsnog terzijde zal leggen.

4.5 Wet Bevordering integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Bibob)

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om een onderzoek te starten naar een inschrijver en/of door inschrijver in te zetten onderaannemers, op grond van de Wet Bevordering integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob).

De inschrijver en/of door inschrijver in te zetten onderaannemers, waarop de aanbestedende dienst Wet Bibob wil toepassen, wordt(en) door de aanbestedende dienst hierover geïnformeerd. Indien er beroep wordt gedaan op de wet Bibob zal de gestanddoeningstermijn worden verlengd tot twee weken na bekendwording van het rapport. De uitkomst van het Bibob onderzoek kan aanleiding geven tot uitsluiting van de aanbesteding.

5 Eisen aan de inschrijving

5.1 Procedurele voorwaarden en compleetheid

De inschrijving wordt allereerst getoetst op de procedurele voorwaarden en compleetheid. Indien niet wordt voldaan aan één of meer van de onderstaande voorwaarden en/of de inschrijving niet compleet is, wordt de inschrijving terzijde gelegd en wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De inschrijving dient aan alle onderstaande procedurele voorwaarden te voldoen:

- De inschrijving dient tijdig via de digitale kluis in TenderNed te worden geüpload en ingediend;
- De inschrijving dient te voldoen aan alle eisen in het beschrijvend document;
- De inschrijving dient op de gehele opdracht betrekking te hebben, zoals staat omschreven in het beschrijvend document inclusief alle bijlagen;
- Aan de inschrijving zijn geen voorwaarden verbonden;
- De inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

De inschrijving dient alle onderstaande documenten te bevatten (compleetheid):

- Compleet ingevuld en rechtsgeldig ondertekend inschrijvingsbiljet; (bijlage 1); *
- Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA (bijlage 2);*
- Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend format referentie kerncompetenties (bijlage 3);
- Conformiteitenlijst ingevuld (bijlage 4);
- Vragenlijst wensen (bijlage 5);
- Plan van aanpak dienstverlening;
- Plan van aanpak implementatie;

* Een handtekening op het inschrijvingsbiljet geldt ook als een ondertekening van het UEA.

Alle gevraagde documenten dienen naar waarheid opgesteld en ingevuld te zijn. De rechtsgeldige ondertekening dient te herleiden te zijn uit een kopie van het uittreksel uit het beroepen- of handelsregister.

Indien een andere persoon dan de personen die volgens het uittreksel tekenbevoegd zijn, handelt namens de organisatie van de inschrijver, dan dient dit te worden vermeld in onderdeel IIB van het UEA én dient hiervan een expliciete rechtsgeldig ondertekende verklaring van beslissingsbevoegdheid (in de vorm van bijvoorbeeld een mandatering, een volmacht of een procuratiebesluit) te worden opgenomen bij de inschrijving.

Het is niet toegestaan om de in te vullen bijlagen inhoudelijk te wijzigen. Bij de bijlagen die benodigd zijn voor de inschrijving mogen enkel de 'invulvelden' ingevuld te worden. Indien hier niet aan wordt voldaan wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5.2 Gestanddoeningstermijn

De gestanddoeningstermijn bedraagt tenminste 90 dagen na sluitingsdatum van de inschrijving/digitale kluis. Door in te schrijven conformeert inschrijver zich aan deze gestanddoeningstermijn.

5.3 Beoordeling van de inschrijvingen

Indien een inschrijving voldoet aan de procedurele voorwaarden en compleetheid, voldoet aan de geschiktheidseisen en er geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn vindt beoordeling van de inschrijving plaats op basis van het gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Indien tijdens de kwalitatieve beoordeling van de inschrijving blijkt dat inschrijving niet voldoet aan de gestelde minimumeisen in het beschrijvend document en/ of de bijbehorende bijlage(n), wordt de inschrijving alsnog ongeldig verklaard en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

6 Gunningcriteria

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver die is geselecteerd op grond van het EMVI criteria de Beste prijs kwaliteit verhouding (Bpkv).

6.1 Gunning methode Bpkv.

Bij het samenstellen van de BPKV bepalen wij welke criteria wij naast de prijs mee laten wegen. Dit zijn

- Objectieve Criteria, dat wil zeggen criteria waarbij u, als inschrijver, zelf kan bepalen welke score u krijgt toegewezen met uw antwoord.
- Subjectieve Criteria, dat wil zeggen dat u in de inschrijving bepaalde informatie dient aan te leveren die dan wordt beoordeeld door een beoordelingscommissie, op basis van hun specifieke kennis en expertise.

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver die is geselecteerd op grond van de Bpkv door middel van de “gunnen op waarde methode”.

De prijs wordt niet in relatief vergeleken, maar vast gezet. De kwaliteit scores worden vertaald in fictieve kortingen per punt. Deze fictieve korting geeft de beoordelaar een gevoel, wat zijn score waard is, met andere woorden hoeveel duurder deze inschrijving mag zijn om te winnen van een inschrijver met een lagere kwaliteit score.

Bij deze methode wordt gewerkt met een waardering voor de inschrijvingsprijs en de verschillende kwaliteitsaspecten. Deze waardering en de weging daarvan is vooraf vastgesteld door de projectgroep, waarbij de volgende afwegingen zijn gemaakt voor deze opdracht:

- Juiste verhouding prijs en kwaliteit
- Belang van de onderlinge kwaliteitsaspecten.

De onderstaande gunningcriteria moeten minimaal deel uit maken van uw inschrijven en bepalen gezamenlijk de prijs –kwaliteit verhouding van uw inschrijving:

Gunningcriteria		Fictieve korting
Prijs	Inschrijvingsprijs	Vast
Kwaliteit	Wensen	€ 150.000,00
	Plan van aanpak	
	- Kwaliteit dienstverlening	€ 180.000,00
	- Implementatieplan	€ 180.000,00
	Demo met casus	€ 90.000,00

6.2 Inschrijvingsprijs

Voor de prijsopgave dient u het inschrijvingsbiljet volledige in te vullen, inclusief de rechtsgeldige ondertekening en te uploaden in TenderNed.

In de prijslijst wordt duidelijk aangegeven wat u per regel dient aan te bieden.

De som van de verschillende prijscomponenten levert een totale inschrijvingsprijs op, voor de totale looptijd, inclusief verlengingen.

Bij de prijsstelling dient u uit te gaan van de volgende voorwaarden:

- De inschrijvingsprijs is gebaseerd op alle eisen uit het programma van eisen, hoofdstuk 2 van dit beschrijvend document, vertaald in de door u ingevulde Conformiteitenlijst in TenderNed.
- De aangeboden prijzen/ tarieven dienen all-in en vast te zijn en alle logischerwijs tot de opdracht behorende onderdelen en de financiële gevolgen van uw beantwoording op onze

vragenlijst wensen, uw toezeggingen in de beide plannen van aanpak en de resultaten uit uw demo te bevatten.

- Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 2022 en zijn in ieder geval vast tot en met 31 december 2023
- Daarna is een Indexering mogelijk, conform de voorwaarden uit de overeenkomst (zie bijlage 6)

6.2.1 Manipulatieve of strategische inschrijving

Een manipulatieve of irreële, c.q. een strategische inschrijving is nimmer toegestaan. De grens tussen een strategische of manipulatieve inschrijving is niet in het algemeen te trekken, dit zal van geval tot geval moeten gebeuren. Wij verzoeken u in ieder geval binnen de gestelde prijsrandvoorwaarden te blijven.

Manipulatief:

Indien u met uw Inschrijving het beoordelingsmechanisme geweld aandoet, waarvan sprake is als u door middel van uw Inschrijving de bedoeling van de beoordelingssystematiek verstoort wordt aangemerkt als manipulatief.

Bijvoorbeeld wanneer u kennelijke aannames die aan de beoordelingssystematiek ten grondslag liggen veronachtzaamt, en/of wanneer u voorbijgaat aan het doel dat de gemeente met de beoordeling van het gunningscriterium voor ogen heeft.

In zo'n geval, wordt uw inschrijving aangemerkt als ongeldig en wordt uw inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Wanneer wij het vermoeden hebben dat u inschrijving manipulatief is, vragen wij u om aan te tonen dat uw inschrijving serieus en niet manipulatief is. Op basis van uw argumentatie besluiten wij of uw inschrijving als manipulatief en ongeldig wordt verklaard. U kunt in een dergelijk geval geen beroep doen op de mogelijkheid tot herstel van gebreken.

Strategisch inschrijven:

Indien bij een prijsonderdeel, het vermoeden bestaat dat er sprake is van een "strategische" prijs, wordt dit specifieke prijsonderdeel kritisch beoordeeld. Deze beoordeling houdt in dat dit prijsonderdeel wordt beoordeeld in relatie tot de prijzen van de andere inschrijvers. Hierbij wordt uw "opvallende prijs" getoetst aan de gemiddelde prijs van de overige inschrijvers. Indien uw individuele prijs meer dan 25% lager is dan deze gemiddelde prijs wordt uw aanbieding in eerste instantie beschouwd als een strategische prijs, wat kan leiden tot uitsluiting.

Zodra uw inschrijvingsprijs lager is dan deze marge, wordt u uitgenodigd uw prijs en prijsstelling te onderbouwen. Zodra deze onderbouwing door de inkoopadviseur en de beoordelingscommissie, als ongelooftwaardig wordt bestempeld, dan wordt uw inschrijving afgewezen.

6.2.2 Score van de prijs

Uw inschrijvingsprijs wordt niet vergeleken met de andere inschrijvingsprijzen.

Deze prijzen zijn een gegeven. De bpkv wordt bepaald door de fictieve korting af te trekken van uw inschrijvingsprijs.

6.3 Kwaliteit objectief

Voor de kwaliteitscriteria Wensen dient u de bijlage 5 met de vragenlijst wensen in te vullen, te ondertekenen en te uploaden in TenderNed.

Iedere wens wordt apart benoemd, met daarbij de score mogelijkheden. Per antwoord worden direct de fictieve korting bepaald.

Iedere wens waaraan wordt voldaan, dient opgenomen te worden in de prijs en wordt een KPI waaraan u in de uitvoering moet voldoen.

Bewijsmiddelen:

Ingevuld, ondertekend en geüploade Vragenlijst wensen.

6.4 Kwaliteit Plan van aanpak

Voor deze kwaliteitscriteria dient u, uw toegevoegde waarde voor de uitvoering van de opdracht te omschrijven in een plan van aanpak.

De informatie dient SMART te zijn geformuleerd. SMART wil zeggen: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

LET OP: In de antwoorden mag geen enkele vorm van prijs worden vermeld.

In uw beantwoording, dient duidelijk te worden beschreven hoe invulling wordt gegeven aan de opdracht, vanaf het moment dat de opdracht is gegund en de overeenkomst ondertekend.

Hierbij gaat het bij deze aanbesteding om een praktische beschrijving, met als doel een soepele start van de overeenkomst te realiseren. Belangrijk hierbij is in ieder geval dat de Opdrachtgever wordt ontzorgd met zo min mogelijk verstoringen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

6.4.1 Kwaliteit dienstverlening

In het plan van aanpak dient te worden uitgegaan van de minimale eisen uit hoofdstuk 2 en dient u ten minste de volgende onderwerpen uit te werken.

- Gebruiksvriendelijkheid in de vorm van een beschrijving hoe uw oplossing er voor zorgt:
 - o dat gebruikers zonder training, handleiding of documentatie de oplossing kunnen bedienen;
 - o dat bedieningselementen (buttons, menu's e.d.) zelf verklarend zijn;
 - o dat gebruikers zo weinig mogelijk handelingen hoeven te verrichten om een bepaald doel te bereiken;
 - o dat informatie en schermelementen toegankelijk zijn voor gebruikers met beperkingen;
 - o om gebruikers te helpen bij de juiste bediening van de oplossing;
 - o dat gebruikers geen fouten kunnen maken.
- Beschikbaarheid en continuïteit in de vorm van een beschrijving hoe uw oplossing en dienstverlening:
 - o de minimale beschikbaarheid eis realiseert en continueert;
 - o zorgt voor een adequate reactie bij een calamiteit;
 - o zorgt voor een juiste bezetting om te voldoen aan de eisen m.b.t. de SLA.
- Welke aanvullende functionaliteiten biedt uw oplossing op de gestelde eisen.
- Veiligheid en privacy in de vorm van een beschrijving hoe uw oplossing en dienstverlening voldoet aan de AVG met betrekking tot de privacy en de gegevens van:
 - o de medewerkers van de gemeente;
 - o de externe (inwoners) "bezoekers" van de gemeente;
 - o de locatie van de data en welke bewaartermijnen daarbij worden gehanteerd

Wij beoordelen hierbij op:

- Het realiteitsgehalte van uw plan, met voldoende aandacht voor het ontzorgen van onze organisatie;
- De meerwaarde die iedere individuele beoordelaar ziet in uw beantwoording. Meerwaarde vanuit de kennis, ervaring en expertise van de beoordelaar.

Het plan van aanpak dient u uit te werken op maximaal 5 pagina's A4, lettertype ten minste 10 en regelafstand ten minste enkel. Dit betreft geschreven tekst, waarbij de titelpagina en de inhoudsopgave niet wordt meegeteld.

Indien u meer tekst gebruikt worden alleen de eerste 5 pagina's gelezen en beoordeeld.

6.4.2 Implementatieplan

De aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in de wijze van (en de ervaring met) een vergelijkbare implementatie voor onze oplossing en bijbehorende dienstverlening.

Hiervoor dient een plan van aanpak te worden toegevoegd aan TenderNed.

LET OP: In de antwoorden mag geen enkele vorm van prijs worden vermeld.

In dit plan van aanpak dienen ten minste de volgende onderwerpen te worden behandeld:

- aanpak (inclusief projectorganisatie en (mijlpalen/planning);
- aanpak opleidingen medewerkers en adoptie door medewerkers;
- aanpak van de communicatie naar de gebruikers inclusief de voor te stellen middelen (communicatieplan);
- (sub)resultaten, oplevering en acceptatie;
- splitsing hoofdnummer en OnS Altena in de implementatie
- migratie van het (één op één overnemen) het nummerplan, piketdiensten, huntgroepen en voicemail;
- interne en externe betrokkenen (inclusief inschatting van benodigde tijdsinvestering van partijen)
- exit strategie (indien door overmacht bij de gemeente niet (tijdig) capaciteit vrijgemaakt kan worden).

Wij beoordelen hierbij op:

- het realiteitsgehalte van uw plan, met voldoende aandacht voor het doorgronden van de risico's voor en van onze organisatie;
- de (creatieve) wijze waarop u onze medewerkers meeneemt in het adoptieproces;
- de inspanning en tijdsinvestering die u van onze organisatie verwacht;
- het onderkennen van valkuilen en risico's bij dit type trajecten en de wijze waarop u hier, op in speelt.

Het plan van aanpak dient u uit te werken op maximaal 5 pagina's A4, lettertype ten minste 10 en regelafstand ten minste enkel. Dit betreft geschreven tekst, waarbij de titelpagina en de inhoudsopgave niet wordt meegeteld.

Indien u meer tekst gebruikt worden alleen de eerste 5 pagina's gelezen en beoordeeld.

6.5 **Kwaliteit Demo met casus**

Iedere inschrijver met een geldige inschrijving wordt uitgenodigd voor een real-time Demo. Voor deze demo is maximaal 60 minuten beschikbaar inclusief het stellen van vragen door de opdrachtgever.

Deze demo dient te worden verzorgd door ten minste de beoogd projectleider implementatie, de beoogde Servicedesk medewerker (eerste aanspreekpunt) en de verantwoordelijke voor de technische oplossing. De Demo is gepland op 13 juli 2022 op een nader te bepalen locatie binnen de gemeente Altena.

Tijdens deze demonstratie dient uw afvaardiging gedurende maximaal 40 minuten een demonstratie van uw oplossing te verzorgen, waarin in ieder geval wordt getoond:

Gebruiksvriendelijkheid van de oplossing vertaald in:

- Aannemen van telefoongesprek 1.
- Aannemen van telefoongesprek 2 en 3.
- Monitoren van de wachtrij.

- Doorverbinden van gesprek 1 naar een vast nummer(teams) in de organisatie. Zonder ruggespraak.
- Doorverbinden van gesprek 2 naar een vast nummer(teams) in de organisatie. Met ruggespraak.
- Doorverbinden van gesprek 3 naar mobiel telefoonnummer (met en zonder ruggespraak).
- Gespreksgeschiedenis terugkijken.
- Presence
- Gesprek terughalen bij bezet of geen gehoor.
- Medewerkers zoeken naar wie je wilt doorverbinden.
- Hoe kan je je aanmelden in een piketgroep?
- Demonstreren van aanwezige managementrapportages.

Demonstreren overige functionaliteiten

- Beheer en support, wat kan de gemeente zelf?
- Beheer en support, wat gaat u verzorgen?
- Functionaliteiten uit de wensen
- Functionaliteiten uit uw plan van aanpak

Aansluitend aan de demo hebben wij gedurende 20 minuten de ruimte om verificatievragen m.b.t. uw schriftelijke inschrijving en de demo te stellen.

Wij beoordelen hierbij op:

- het realiteitsgehalte van uw beschreven oplossing in de conformiteitenlijst, de beantwoording van de vragenlijst wensen en de inhoud van uw plannen van aanpak. (Congruentie);
- de kennis en expertise van de beoogde medewerkers van uw organisatie (Professionaliteit);
- risico's en valkuilen tijdens gebruik. (Slagvaardigheid en overtuigingskracht)

6.6 Beoordelingsmethodiek

Door een beoordelingscommissie bestaande uit medewerkers, die regelmatig actief zijn met de leveringen en diensten van de opdracht, zullen, afzonderlijk van elkaar, punten worden gegeven.

Alle vragen zullen worden beoordeeld op een 5 puntschaal van 10 tot en met 0 punten.

Beoordeling	% van Fictieve korting
Uitstekend, beantwoording voldoet uitstekend aan de minimale eisen die gesteld worden aan het kwaliteitscriterium en is zeer uitgebreid beschreven, sluit uitstekend aan bij de behoeften en wensen van Opdrachtgever en geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van Opdrachtgever. Uitstekend betekent met onverwachte, maar zeker toe te passen meerwaarde.	100%
Goed, beantwoording voldoet goed aan de minimale eisen die gesteld worden aan het kwaliteitscriterium en is uitgebreid beschreven, sluit goed aan bij de behoeften en wensen van Opdrachtgever en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van Opdrachtgever. Goed betekent met zeker toe te passen meerwaarde.	75%
Voldoende beantwoording voldoet aan de minimale eisen die gesteld worden aan het kwaliteitscriterium en is toegeschreven naar de minimale wensen, sluit aan bij de behoeften en wensen van Opdrachtgever en geeft blijk van minimaal inzicht in de situatie van Opdrachtgever. Voldoende betekent zonder toe te passen meerwaarde.	50%

Beoordeling	% van Fictieve korting
Voldoet deels, beantwoording voldoet aan de minimale eisen die gesteld worden aan het kwaliteitscriterium, maar niet alle onderdelen uit de minimale eisen worden beschreven, waardoor er onduidelijkheden blijven bestaan over hoe de inschrijver dit in de praktijk uitvoert.	25%
Onvoldoende, beantwoording geeft geen bevestiging dat aan de gestelde minimale eisen die gesteld worden aan het kwaliteitscriterium wordt voldaan.	0%
Geen beantwoording zonder een duidelijke toelichting waarom dit niet is gebeurd.	KO

Bij de individuele beoordeling wordt door de beoordelaar gewaardeerd op basis van de eigen kennis en ervaring over het nut, de bruikbaarheid van de meerwaarde in zijn of haar eigen werkzaamheden.

NB: Gebruik voor de beantwoording van het plan van aanpak en implementatieplan niet meer dan het per onderwerp genoemde maximaal aantal pagina's. Indien de inschrijving meer pagina's bevat, dan wordt uitsluitend het maximaal aantal pagina's betrokken in de beoordeling. De overige pagina's worden buiten beschouwing gelaten.

In een beoordelingsoverleg worden vervolgens de individuele scores besproken en wordt een gemiddelde score per onderwerp toegekend.

6.7 Beste prijs kwaliteit verhouding

Pas na het definitief vaststellen van de scores van alle kwalitatieve gunningcriteria, worden de aangeboden prijzen geopend, door het openen van de kluis in TenderNed, zodat de prijsaanbieding niet van invloed is op de individuele kwaliteitsbeoordeling.

Hierbij worden de aangeboden prijzen getotaliseerd naar de looptijd incl. de mogelijke verlengingen, waardoor de inschrijvingsprijs ontstaat.

Na het openen van de prijskluis wordt de rangorde bepaald.

Bij de methode van gunnen op waarde, vertegenwoordigen de behaalde kwaliteitsscores een fictieve korting. Door alle fictieve kortingen bij elkaar te tellen ontstaat een "Kwaliteitsscore" in de vorm van de som van de totaal behaalde fictieve kortingen.

Deze som van de totaal behaalde fictieve kortingen wordt van de Inschrijvingsprijs afgetrokken om tot een Evaluatieprijs te komen. De inschrijver met de laagste Evaluatieprijs wordt de winnaar van de aanbesteding op basis van BPKV.

De uiteindelijke overeenkomst heeft de waarde van de originele Inschrijvingsprijs uit de prijslijst.

6.8 Gelijke score

Indien twee of meer inschrijvers een gelijke score hebben, zal gegund worden aan de inschrijver met de hoogste beoordeling voor kwaliteit. Indien de inschrijvingen ook dan nog gelijk scoren dan beslist een loting aan wie van hen de opdracht zal worden gegund.

De betreffende inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken. De betreffende inschrijvers zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

6.9 Gunning

Nadat de complete beoordeling is afgerond, neemt de opdrachtgever de gunningbeslissing. De opdracht wordt gegund aan de Inschrijver, waarvan de inschrijving in zijn geheel voldoet en die is geselecteerd op grond van de Beste prijs-kwaliteitverhouding.

Deze Inschrijver zal worden geïnformeerd over de gunningbeslissing.

Voor de opdracht komt alleen die Inschrijver in aanmerking die zowel op de dag van aanbesteding als op de dag van gunning voldoet aan de eisen die in de Aanbestedingsdocumenten zijn vermeld.

Gelijktijdig met het bekendmaken van de gunningbeslissing, worden de afgewezen Inschrijvers van die beslissing in kennis gesteld. Iedere afgewezen Inschrijver heeft de mogelijkheid om binnen een periode van 20 kalenderdagen na dagtekening van deze brief een kort geding aan te spannen tegen deze gunningbeslissing. Deze termijn betreft een vervaltermijn. Indien binnen voornoemde termijn van 20 kalenderdagen een kort geding wordt aangespannen zal de gunningbeslissing worden opgeschort, tot in kort geding vonnis is gewezen. Wanneer er sprake is van een kort geding zal de gestanddoeningstermijn verlengd worden tot twee weken na uitspraak in het kort geding.

Indien u het niet eens bent met het verloop of uitkomst van deze procedure, dan dient u uw bezwaar voor te leggen aan de bevoegde rechter van de rechtbank Zeeland – West-Brabant te Breda.

Bijlage 1 Inschrijfbiljet

- Separaat toegevoegd

Bijlage 2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

- Separaat toegevoegd

Bijlage 3 Verklaring referentie voor kerncompetentie (s)

- Separaat toegevoegd

Bijlage 4 Conformiteitenlijst

- Separaat toegevoegd

Bijlage 5 Vragenlijst wensen

- Separaat toegevoegd

Bijlage 6 Concept overeenkomst

- Separaat toegevoegd

Bijlage 7 GIBIT 2020

- Separaat toegevoegd

Bijlage 8 Verslag Marktconsultatie

- Separaat toegevoegd

Bijlage 9 Klachtenregeling

- Separaat toegevoegd

Bijlage 10 Gemeente Altena Call Flow en ACD routing

- Separaat toegevoegd